



Nazli Ahkami<sup>1</sup>  
 Hasyim Asy'ari<sup>2</sup>

## EFEKTIVITAS PENDEKATAN MEDIASI DALAM MANAJEMEN KONFLIK GURU DAN SISWA: SEBUAH STUDI LITERATUR

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji efektivitas layanan mediasi dalam mengelola konflik antara guru dan siswa di lingkungan pendidikan. Konflik guru-siswa sering muncul akibat perbedaan pendekatan pembelajaran, komunikasi tidak efektif, dan ketidakpuasan dalam penilaian. Menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui studi literatur, penelitian ini menganalisis dinamika konflik guru-siswa dan peran mediasi sebagai strategi resolusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik guru-siswa memiliki dimensi ganda: dapat berfungsi sebagai katalisator perubahan positif yang mendorong inovasi pembelajaran dan peningkatan komunikasi, namun juga berpotensi menciptakan dampak destruktif jika tidak dikelola dengan baik. Layanan mediasi terbukti efektif dalam memfasilitasi dialog konstruktif dan menciptakan solusi win-win, meski efektivitasnya dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ketimpangan kekuasaan, kompetensi mediator, dan dukungan institusional. Kesimpulannya, keberhasilan mediasi dalam konflik guru-siswa membutuhkan pendekatan holistik yang tidak hanya berfokus pada resolusi jangka pendek, tetapi juga pada pembentukan ekosistem pendidikan yang lebih inklusif dan berketahanan.

**Kata Kunci:** Pendekatan Mediasi, Manajemen Konflik, Konflik Guru-Siswa

### Abstract

This study examines the effectiveness of mediation services in managing conflicts between teachers and students in educational settings. Teacher-student conflicts often arise due to differences in learning approaches, ineffective communication, and dissatisfaction with assessment. Using a qualitative descriptive method through literature study, this research analyzes the dynamics of teacher-student conflicts and the role of mediation as a resolution strategy. The findings reveal that teacher-student conflicts have a dual dimension: they can function as catalysts for positive change that encourage learning innovation and improve communication, but also potentially create destructive impacts if not managed properly. Mediation services prove effective in facilitating constructive dialogue and creating win-win solutions, although their effectiveness is influenced by factors such as power imbalances, mediator competence, and institutional support. In conclusion, successful mediation in teacher-student conflicts requires a holistic approach that focuses not only on short-term resolution but also on developing a more inclusive and resilient educational ecosystem.

**Keywords:** mediation approach, conflict management, teacher-student conflict

### PENDAHULUAN

Hubungan harmonis antara guru dan siswa memainkan peran penting dalam keberhasilan proses pembelajaran, karena hubungan positif tersebut tidak hanya menciptakan lingkungan belajar yang mendukung, tetapi juga mendorong pertumbuhan siswa secara menyeluruh (Asmarani et.al, 2022). Namun, konflik interpersonal dapat terjadi dalam konteks pendidikan, seperti perbedaan pendekatan pembelajaran antara gaya pengajaran guru dan gaya belajar siswa, yang sering menjadi sumber ketidaksepakatan dalam pembelajaran. Selain itu, komunikasi yang tidak efektif, seperti ketidakjelasan instruksi atau persepsi yang salah, dapat memicu kesalahpahaman atau yang dikenal sebagai mis-komunikasi, baik antara guru dan siswa maupun antar rekan kerja atau atasan. (Kholifah, 2019) Konflik juga dapat muncul terkait penilaian dan pemberian nilai, di mana ketidakpuasan siswa sering disebabkan oleh kurangnya transparansi kriteria penilaian. Oleh karena itu, guru perlu memberikan penjelasan yang jelas serta umpan

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

email: nazliahkami140@gmail.com , hasyim.asyari@uinjkt.ac.id

balik yang konstruktif untuk menghindari kesalahpahaman di antara kedua belah pihak (Fauzi, 2022).

Konflik dalam dunia pendidikan, terutama antara guru dan siswa, telah menjadi perhatian akademik yang signifikan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa konflik ini sering kali disebabkan oleh perbedaan nilai, ekspektasi, dan cara komunikasi antara guru dan siswa (Hughes et al., 2021). Namun, ada perdebatan tentang bagaimana konflik ini sebaiknya dikelola. Pendekatan tradisional seperti penggunaan sanksi disiplin dianggap kurang efektif karena cenderung menciptakan resistensi daripada resolusi (Galtung, 1996). Di sisi lain, pendekatan alternatif seperti mediasi menawarkan solusi yang lebih partisipatif dan kolaboratif. Namun, efektivitas mediasi dalam konteks pendidikan masih menjadi pertanyaan, terutama terkait bagaimana pendekatan ini dapat diadaptasi untuk memenuhi kebutuhan unik lingkungan sekolah.

Sebagian akademisi berpendapat bahwa pendekatan mediasi dapat menjadi alat yang efektif untuk menyelesaikan konflik, mengingat sifatnya yang netral dan berbasis pada komunikasi (Moore, 2003). Mediasi mendorong dialog antara pihak-pihak yang berselisih untuk menemukan solusi bersama tanpa memihak. Namun, kritik muncul dari beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa mediasi tidak selalu berhasil, terutama jika pihak-pihak yang terlibat memiliki ketimpangan kekuasaan yang signifikan, seperti antara guru dan siswa (Brinkert, 2008). Situasi ini dapat menciptakan tekanan bagi siswa untuk menyetujui solusi yang sebenarnya tidak mereka setujui, yang pada akhirnya dapat memperburuk hubungan jangka panjang.

Efektivitas pendekatan mediasi juga dipertanyakan dalam konteks pendidikan yang beragam secara budaya. Beberapa studi menyoroti bahwa norma budaya tertentu mungkin lebih mendukung hierarki dan otoritas daripada pendekatan kolaboratif seperti mediasi (Triandis, 1995). Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana mediasi dapat diadaptasi untuk lingkungan sekolah yang multikultural. Misalnya, penelitian di Asia menunjukkan bahwa guru sering kali dianggap sebagai figur otoritas yang tidak boleh diganggu gugat, sehingga pendekatan mediasi mungkin tidak sesuai dengan ekspektasi budaya tersebut (Geert Hofstede, 2011).

Di sisi lain, beberapa studi menunjukkan bahwa pendekatan mediasi dapat membantu mengurangi stres dan meningkatkan hubungan interpersonal di sekolah, jika diterapkan dengan baik. Sebagai contoh, penelitian oleh Thorsborne dan Blood menunjukkan bahwa mediasi berbasis restoratif dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dengan memperkuat rasa saling pengertian antara guru dan siswa. Namun, kritik terhadap pendekatan ini adalah bahwa mediasi membutuhkan fasilitator yang terlatih dengan baik, yang tidak selalu tersedia di sekolah. Selain itu, implementasi mediasi sering kali membutuhkan waktu dan sumber daya yang signifikan, yang dapat menjadi kendala bagi sekolah dengan keterbatasan anggaran (Margaret Thorsborne dan Peta Blood, 2013).

Dalam konteks ini, studi literatur ini berusaha untuk mengevaluasi efektivitas pendekatan mediasi dalam manajemen konflik antara guru dan siswa. Fokus utama penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan berikut: Apakah pendekatan mediasi dapat secara konsisten menghasilkan resolusi konflik yang efektif di lingkungan sekolah? Bagaimana pendekatan ini dapat diadaptasi untuk memenuhi kebutuhan unik berbagai konteks budaya dan struktur kekuasaan? Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih dalam tentang potensi dan keterbatasan mediasi sebagai alat manajemen konflik dalam pendidikan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis efektivitas pendekatan mediasi dalam manajemen konflik antara guru dan siswa. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi terhadap literatur yang relevan dan dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi pola-pola penting terkait penerapan mediasi dalam konteks pendidikan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami berbagai aspek konflik, seperti faktor penyebab, dinamika hubungan, serta peran mediasi dalam menciptakan solusi yang konstruktif. Validitas dan reliabilitas data dijamin dengan meninjau sumber-sumber yang memiliki kredibilitas tinggi berdasarkan kriteria relevansi dan kualitas isi. Penelitian ini dirancang untuk

memberikan wawasan mendalam mengenai pendekatan mediasi sebagai strategi manajemen konflik yang efektif di sekolah (Creswell, 2018; Yin, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Hakikat Konflik dan Layanan Mediasi

Konflik berasal dari kata *configure* atau *conficium* yang memiliki makna dasar benturan, yang mencakup berbagai bentuk ketidaksesuaian, pertentangan, tabrakan, hingga interaksi antagonis (Sulistyorini, 2014). Secara konseptual, konflik diartikan sebagai reaksi individu yang muncul karena merasa terancam, baik terhadap wilayah maupun kepentingannya, sehingga menggunakan kekuatan untuk mempertahankan keduanya. Robbins menjelaskan konflik sebagai proses interaksi yang timbul akibat ketidaksesuaian antara dua pendapat yang dapat berdampak positif maupun negatif bagi pihak-pihak yang terlibat (Robbins, 1979). Menurut Afzalur Rahim, konflik merupakan manifestasi dari ketidakcocokan, pertentangan, atau perbedaan yang terjadi dalam hubungan sosial, baik antara individu, kelompok, maupun organisasi. Sementara itu, Wahyosumidjo mendefinisikan konflik sebagai semua bentuk hubungan antarmanusia yang mengandung sifat saling berlawanan (Afzalur Rahim, 1986).

Konflik sering didefinisikan sebagai perbedaan pendapat, persaingan, atau permusuhan. Namun, penting untuk memahami bahwa perbedaan pendapat tidak selalu berarti adanya konflik, karena perbedaan tersebut belum tentu melibatkan perbedaan keinginan. Konflik sendiri muncul dari keinginan yang tidak terpenuhi atau terhalang, sehingga perbedaan pendapat hanya akan menjadi konflik jika tidak dikelola dengan baik. Ketika dibiarkan tanpa resolusi, perbedaan pendapat ini dapat berkembang menjadi pertentangan yang berpotensi merusak persatuan dan kesatuan. Oleh karena itu, manajemen perbedaan pendapat yang tepat menjadi kunci dalam mencegah eskalasi menuju konflik yang lebih serius. (Kholifah, 2019)

Meskipun persaingan sering kali dikaitkan dengan konflik, kedua hal tersebut tidak selalu identik. Persaingan dapat menjadi sarana yang sehat untuk meningkatkan kinerja atau mencapai tujuan, tetapi juga dapat dengan mudah berkembang menjadi konflik jika tidak diawasi dengan baik. Hal serupa berlaku untuk permusuhan; seseorang dapat berada dalam keadaan bermusuhan tanpa terlibat dalam konflik langsung, atau sebaliknya, konflik dapat terjadi tanpa adanya rasa permusuhan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa konflik memiliki dinamika yang kompleks dan tidak selalu melibatkan emosi negatif, sehingga penanganan konflik memerlukan pendekatan yang holistik dan strategis untuk menjaga stabilitas hubungan sosial.

Tahap-tahap konflik mencerminkan dinamika yang kompleks dalam hubungan interpersonal atau kelompok. Pada tahap pertama, aktualisasi dari kondisi awal memainkan peran penting, di mana kondisi yang tidak mendukung dapat memicu oposisi atau ketidaksesuaian. Kondisi antededen ini hanya berkembang menjadi konflik ketika salah satu atau lebih pihak menyadari dampaknya dan merasa terpengaruh oleh situasi tersebut. Selanjutnya, tahap maksud menjadi penghubung antara persepsi dan emosi dengan perilaku yang tampak. Maksud mencerminkan keputusan untuk bertindak dalam cara tertentu dan dapat dikategorikan ke dalam lima strategi penanganan konflik: bersaing (tegas namun tidak kooperatif), berkolaborasi (tegas dan kooperatif), menghindari (tidak tegas dan tidak kooperatif), mengakomodasi (kooperatif namun tidak tegas), dan berkompromi (memiliki keseimbangan antara ketegasan dan kooperatif). Tahap perilaku menampilkan aksi nyata yang dilakukan untuk mewujudkan maksud tersebut, meskipun terkadang perilaku ini tidak selalu sejalan dengan maksud awal akibat perhitungan yang kurang tepat atau keterampilan yang tidak memadai. Pada tahap terakhir, hasil dari konflik ini muncul sebagai konsekuensi dari aksi dan reaksi antara pihak-pihak yang terlibat. Hasil tersebut dapat bersifat fungsional jika konflik mampu meningkatkan kinerja kelompok, atau disfungsional apabila justru menghambat kinerja tersebut (Werdiningsih et al, 2003).

Penyebab konflik di lingkungan sekolah dapat dikategorikan ke dalam dua faktor utama, yaitu substantif dan emosional (Owens, 1991). Faktor substantif biasanya terkait dengan isu-isu akademis maupun non-akademis, seperti perbedaan pandangan mengenai konsep pendidikan, perdebatan selama rapat, atau ketidakselarasan dalam kebijakan operasional, yang secara signifikan memengaruhi produktivitas kerja seluruh personel sekolah. Dalam konteks hubungan antara guru dan siswa, konflik substantif dapat terjadi karena perbedaan pendekatan pembelajaran, ketidaksepakatan terkait tugas, atau ketidakpuasan siswa terhadap penilaian yang diberikan oleh guru. Sebaliknya, konflik yang bersumber dari faktor emosional lebih berkaitan

dengan perasaan negatif seperti marah, ketidakpercayaan, ketidaksenangan, ketakutan, atau sikap menentang. Dalam hubungan guru dan siswa, faktor emosional ini sering muncul dari kesalahpahaman komunikasi, perlakuan yang dianggap tidak adil, atau perbedaan kepribadian. Misalnya, perilaku guru yang sering menunjukkan ketidakpedulian terhadap perasaan siswa, atau sebaliknya, siswa yang acuh terhadap aturan kelas, dapat menciptakan ketegangan yang merusak harmoni pembelajaran. Selain itu, sikap acuh terhadap rekan kerja, kecenderungan untuk mengisolasi diri, hingga tindakan destruktif seperti merusak fasilitas sekolah atau melakukan pemogokan juga merupakan contoh konflik emosional yang dapat merusak harmoni dan efisiensi operasional di sekolah secara keseluruhan (Alo Liliweri, 2018).

Sedangnya mediasi berasal dari istilah media, yang bermakna sebagai perantara atau penghubung. Proses ini mencakup upaya untuk menghubungkan dua pihak yang awalnya terpisah atau tidak memiliki kesamaan, sehingga memungkinkan terjadinya interaksi. Mediasi bertujuan untuk mengurangi perbedaan, menyatukan kesamaan, dan menciptakan hubungan yang lebih harmonis. Dengan adanya perantara, dua pihak yang sebelumnya berbeda dapat menjalin hubungan yang lebih dekat, saling memahami, dan memanfaatkan keuntungan dari interaksi tersebut. Layanan mediasi, dalam konteks ini, adalah layanan yang diberikan oleh konselor untuk membantu dua pihak atau lebih yang mengalami ketidakcocokan, agar mereka dapat mencapai kesepakatan dan saling menguntungkan (Prayino, 2004).

Layanan mediasi merupakan bentuk konseling yang dilakukan oleh konselor untuk membantu dua pihak atau lebih yang mengalami ketidaksepahaman atau perbedaan mencolok, baik dalam perkataan, tindakan, maupun perilaku. Ketidakharmonisan ini mencerminkan adanya konflik atau ketidakcocokan yang memerlukan intervensi. Oleh karena itu, layanan mediasi berfungsi sebagai upaya untuk mendamaikan pihak-pihak yang terlibat dalam situasi tersebut. Konseling sendiri merupakan proses yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan individu, sehingga individu tersebut mampu mengembangkan potensi pribadinya secara optimal. Proses ini bersifat fleksibel, dapat berlangsung kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan (Tohirin, 2007).

Dalam pelaksanaan mediasi, seorang konselor yang bertindak sebagai mediator harus menghindari keberpihakan pada salah satu pihak. Sebagaimana ditegaskan oleh Deutch dalam kutipan Rahmawati, layanan mediasi adalah proses penyelesaian konflik yang difasilitasi oleh pihak ketiga yang disepakati bersama (*acceptable third party*). Mediator, dalam hal ini, harus bersikap netral dan objektif, sehingga dapat membantu pihak-pihak yang berkonflik untuk mencapai kesepakatan bersama secara kolaboratif. Pendekatan ini menghindari penyelesaian konflik yang berorientasi pada prinsip menang-kalah (*win-lose*), dengan fokus pada solusi yang adil dan saling menguntungkan (Rahmawati, 2013; Hariastuti, 2008).

Setiap individu memiliki perbedaan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman, latar belakang pendidikan, dan sifat kepribadian. Faktor-faktor ini membentuk cara berpikir, merasakan, dan memahami masalah, yang menjadi elemen penting dalam layanan bimbingan konseling. Dalam konseling, hubungan langsung antara konselor dan klien (*tatap muka*) menjadi inti dari pelayanan ini. Masalah klien akan dianalisis secara mendalam, dengan tujuan membantu klien menemukan solusi menggunakan kemampuan mereka sendiri. Konseling dianggap sebagai elemen utama dalam pelaksanaan fungsi bimbingan, bahkan disebut sebagai inti dari keseluruhan layanan bimbingan konseling (Wardati dan M Juhar, 2011).

Secara umum, tujuan layanan mediasi adalah menciptakan hubungan yang baik dan kondusif antara klien atau pihak-pihak yang terlibat konflik. Hal ini bertujuan untuk menciptakan suasana yang aman dan nyaman, bebas dari perselisihan. Secara khusus, layanan mediasi difokuskan pada upaya untuk mengubah kondisi awal yang bermasalah menjadi kondisi baru yang lebih positif dalam hubungan antar pihak yang berselisih. Hasil yang diharapkan dari layanan mediasi bukan hanya pemahaman teoritis, tetapi juga implementasi nyata dalam kehidupan sehari-hari. Implementasi ini bertujuan menciptakan hubungan yang damai, nyaman, dan harmonis, sehingga kedua pihak yang sebelumnya bertikai dapat merasakan kebahagiaan, ketenangan, serta manfaat dari penyelesaian konflik tersebut.

#### **b. Pengaruh Konflik Guru dan Siswa dalam Pendidikan**

Konflik antara guru dan siswa merupakan salah satu fenomena yang tidak terhindarkan dalam konteks pendidikan. Sebagai interaksi sosial yang melibatkan berbagai dinamika emosi,

nilai, dan kepentingan, konflik ini dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap proses pembelajaran, baik dalam bentuk positif maupun negatif. Dalam analisis ini, akan dibahas bagaimana konflik tersebut memengaruhi pendidikan secara komprehensif, dengan mempertimbangkan berbagai perspektif akademik.

Dalam kajian sosiologi pendidikan, konflik tidak selalu dianggap sebagai sesuatu yang destruktif. Konflik yang dikelola dengan baik dapat menjadi katalisator untuk perubahan dan perbaikan dalam hubungan guru-siswa maupun dalam sistem pendidikan secara umum. Konflik yang bersifat konstruktif atau *functional conflict* mampu mendorong pengembangan ide-ide baru, inovasi, dan peningkatan pemahaman antarindividu. Dalam konteks guru dan siswa, konflik semacam ini dapat menciptakan diskusi yang lebih mendalam dan melibatkan siswa dalam proses pengambilan keputusan. Sebagai contoh, perbedaan pandangan antara guru dan siswa mengenai metode pembelajaran tertentu dapat menjadi peluang untuk mengevaluasi efektivitas metode tersebut dan mencari pendekatan yang lebih inklusif.

Selain itu, konflik dapat meningkatkan keterampilan komunikasi dan resolusi masalah, baik bagi guru maupun siswa. Sebuah studi oleh Deutsch menunjukkan bahwa keterlibatan dalam konflik yang dikelola secara positif dapat meningkatkan kemampuan individu untuk mendengarkan secara aktif, berempati, dan menyampaikan pendapat secara konstruktif (Deutsch, 2014). Dalam hubungan guru-siswa, hal ini berarti bahwa konflik dapat membantu siswa belajar untuk mengartikulasikan kebutuhan dan harapan mereka, sementara guru dapat mengembangkan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan individu siswa. Proses ini, pada akhirnya, dapat meningkatkan keterlibatan siswa dalam pembelajaran dan memperkuat hubungan interpersonal.

Lebih jauh, konflik juga dapat berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah sistemik dalam pendidikan. Misalnya, jika siswa secara konsisten merasa tidak puas dengan pendekatan penilaian tertentu, konflik yang timbul dapat menjadi indikasi bahwa ada kebutuhan untuk mereformasi sistem penilaian agar lebih transparan dan adil. Dalam konteks ini, konflik berperan sebagai mekanisme umpan balik yang penting untuk meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan (Bush, 2004).

Namun, di sisi lain, konflik guru dan siswa juga memiliki potensi untuk memberikan dampak negatif yang signifikan. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan stres, kecemasan, dan ketidaknyamanan emosional, baik bagi guru maupun siswa. Konflik destruktif atau *dysfunctional conflict* dapat merusak hubungan interpersonal, menciptakan suasana kelas yang tidak kondusif, dan menghambat proses pembelajaran. Ketika konflik ini berlangsung dalam jangka panjang, siswa dapat kehilangan motivasi untuk belajar, sedangkan guru dapat mengalami kelelahan emosional yang berdampak pada kualitas pengajaran mereka.

Selain itu, konflik yang tidak terselesaikan sering kali memperburuk ketidakpuasan siswa terhadap sistem pendidikan, yang pada gilirannya dapat menyebabkan peningkatan tingkat absensi, perilaku bermasalah, atau bahkan putus sekolah. Menurut penelitian oleh Owens konflik yang melibatkan ketidakadilan persepsi atau komunikasi yang buruk antara guru dan siswa dapat menciptakan rasa frustrasi yang mendalam pada siswa (Owens, 1991). Frustrasi ini tidak hanya mengurangi keterlibatan siswa dalam pembelajaran, tetapi juga dapat memengaruhi hubungan mereka dengan rekan sejawat, menciptakan lingkungan yang kurang harmonis di sekolah.

Pada tingkat yang lebih struktural, konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat mengungkap kelemahan dalam manajemen sekolah atau kebijakan pendidikan. Misalnya, jika konflik terkait penilaian atau metode pengajaran terus terjadi tanpa solusi yang memadai, hal ini dapat mencerminkan kurangnya kebijakan yang inklusif atau pelatihan profesional bagi guru. Sebagai konsekuensinya, kualitas pendidikan dapat menurun, dan citra sekolah sebagai lembaga pendidikan yang kompeten dapat terganggu (Murni, 2016).

### **c. Efektifitas Layanan Mediasi untuk Mengatasi Konflik Guru dan Siswa**

Layanan mediasi sebagai solusi konflik antara guru dan siswa telah menjadi topik yang menarik perhatian akademisi dan praktisi pendidikan. Perdebatan tentang efektivitas layanan ini muncul karena berbagai perspektif yang mendasari kelebihan dan kelemahan pendekatan tersebut. Di satu sisi, pendukung layanan mediasi berpendapat bahwa metode ini menawarkan pendekatan restoratif yang fokus pada pemulihan hubungan dan menciptakan solusi win-win

(Zehr, 2015). Namun, mediasi sering kali tidak cukup efektif karena ketimpangan kekuasaan antara guru dan siswa, yang dapat menghambat proses komunikasi yang adil

Pendukung layanan mediasi menekankan bahwa proses ini memungkinkan guru dan siswa untuk berbicara secara terbuka mengenai konflik, sehingga membantu mengidentifikasi akar permasalahan. Hal ini selaras dengan pandangan teori konflik konstruktif, di mana komunikasi yang terarah dapat mengubah konflik menjadi peluang untuk perbaikan hubungan. Mediasi di lingkungan sekolah membantu mengurangi tingkat eskalasi konflik dan meningkatkan keterampilan komunikasi siswa. Dalam kasus konflik berbasis kesalahpahaman atau perbedaan nilai, mediasi memungkinkan kedua pihak untuk lebih memahami perspektif masing-masing, yang pada akhirnya berkontribusi pada lingkungan belajar yang lebih positif.

Beberapa penelitian di Indonesia telah menyoroti efektivitas layanan mediasi dalam menyelesaikan konflik di lingkungan sekolah. Meskipun banyak penelitian yang berfokus pada konflik antar siswa, prinsip dan temuan yang dihasilkan dapat diaplikasikan dalam konteks konflik antara guru dan siswa.

Studi empiris yang dilakukan di SMAN 1 dan SMKN 2 Langsa menghadirkan temuan signifikan tentang efektivitas layanan mediasi dalam resolusi konflik antar siswa (Az-Zahra, 2019). Dalam implementasinya, guru BK menjalankan peran strategis sebagai mediator melalui serangkaian tahapan sistematis - mulai dari identifikasi pihak yang berkonflik, pengumpulan data komprehensif, hingga fasilitasi dialog konstruktif untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Pendekatan ini diperkuat oleh penelitian paralel di MAN 1 Medan yang mengintegrasikan teknik relaksasi inovatif dalam proses mediasi konflik interpersonal siswa (Oktiviani, 2019). Hasil investigasi menunjukkan bahwa pendekatan relaksasi ini berhasil secara signifikan dalam mereduksi tensi psikologis dan tingkat kecemasan pada siswa yang terlibat konflik. Meskipun kedua penelitian ini awalnya ditujukan untuk mengatasi konflik antar siswa, metodologi yang dikembangkan menunjukkan fleksibilitas dan adaptabilitas yang tinggi memungkinkan penerapannya dalam spektrum yang lebih luas, termasuk mediasi konflik antara guru dan siswa dengan modifikasi kontekstual yang tepat. Temuan ini membuka perspektif baru dalam pengembangan strategi resolusi konflik di lingkungan pendidikan yang lebih adaptif dan komprehensif.

Selanjutnya mengenai tatacara pelaksanaan layanan mediasi yang diteliti oleh Elis Agustin di SMP Negeri Satu Atap 1 Langkaplancar jika dikaitkan dengan upaya menangani konflik yang melibatkan guru dan siswa. Proses dimulai dengan pertemuan awal antara konselor (Guru BK) dan siswa yang mengalami permasalahan dengan gurunya. Konselor kemudian melanjutkan pertemuan dengan masing-masing pihak secara terpisah untuk mendalami pandangan dan keluhan yang ada. Setelah itu, konselor merancang solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak untuk mengurangi ketegangan dan mencari titik temu. Pendekatan individual terhadap guru dan siswa menjadi langkah penting dalam mediasi. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami sudut pandang kedua pihak serta mengidentifikasi penyebab utama konflik, seperti kesalahpahaman, komunikasi yang kurang efektif, atau perbedaan ekspektasi.

Tahap pertama adalah perencanaan, di mana konselor mengidentifikasi masalah dengan mengadakan sesi terpisah dengan guru dan siswa untuk memahami situasi secara menyeluruh. Tahap kedua adalah mempertemukan kedua pihak dalam forum mediasi. Pada pertemuan ini, konselor memfasilitasi dialog terbuka agar guru dan siswa dapat saling mengungkapkan pandangan dan perasaan mereka. Konselor kemudian membantu kedua pihak menemukan solusi yang dapat mendukung hubungan kerja sama yang lebih baik. Tahap akhir mencakup penilaian dan tindak lanjut. Penilaian bertujuan untuk memastikan hasil mediasi memberikan dampak positif terhadap hubungan guru dan siswa. Tindak lanjut dilakukan untuk mengevaluasi keberhasilan solusi yang diimplementasikan dan memastikan keberlanjutan hubungan yang harmonis antara guru dan siswa di lingkungan sekolah (Agustin, 2023).

Beberapa faktor mempengaruhi efektivitas layanan mediasi dalam menyelesaikan konflik antara guru dan siswa:

- a. Keterbukaan dan Kejujuran Pihak yang Berkonflik: Keberhasilan mediasi sangat dipengaruhi oleh sejauh mana guru dan siswa bersedia untuk terbuka, jujur, dan berpartisipasi aktif dalam proses mediasi. Sikap defensif atau menutupi informasi dapat menghambat proses penyelesaian konflik.

- b. Keterampilan dan Kepribadian Mediator: Mediator yang bijaksana, adil, dan memiliki keterampilan komunikasi yang baik cenderung lebih berhasil dalam memfasilitasi penyelesaian konflik. Kepribadian mediator yang mampu menjaga netralitas dan empati sangat penting dalam membangun kepercayaan dari kedua belah pihak.
- c. Dukungan Institusi Sekolah: Keterlibatan dan dukungan dari pihak sekolah, termasuk kepala sekolah dan staf lainnya, penting untuk memastikan bahwa hasil mediasi dihormati dan diimplementasikan dengan baik. Kebijakan sekolah yang mendukung penyelesaian konflik melalui mediasi dapat meningkatkan efektivitas layanan ini.
- d. Ketersediaan Waktu dan Sumber Daya: Proses mediasi memerlukan waktu dan sumber daya yang memadai. Keterbatasan waktu atau beban kerja yang tinggi pada guru BK dapat mempengaruhi kualitas mediasi yang dilakukan.

Namun disamping efektivitas layanan mediasi terdapat kritik terhadap layanan mediasi sering kali berfokus pada ketidaksetaraan kekuasaan yang inheren dalam hubungan antara guru dan siswa. Guru biasanya dipandang memiliki otoritas lebih tinggi dalam konteks sekolah, sehingga siswa mungkin merasa enggan untuk berbicara secara jujur selama proses mediasi (Bickmore, 2001). Ketimpangan kekuasaan ini dapat memengaruhi keberhasilan mediasi, terutama jika fasilitator tidak cukup terlatih untuk menangani dinamika tersebut. Mediasi yang dilakukan tanpa mempertimbangkan ketimpangan kekuasaan justru dapat memperburuk konflik, karena salah satu pihak merasa tertekan untuk menerima solusi yang tidak sepenuhnya mereka setujui.

Selain itu, tantangan dalam pelaksanaan mediasi mencakup kurangnya pelatihan khusus bagi mediator, seperti konselor atau guru, yang sering kali tidak memiliki kompetensi memadai dalam teknik mediasi. Ketidaksiapan ini mengurangi kemampuan mediator untuk menangani konflik secara objektif dan konstruktif. Hambatan lain muncul dari stigma dan persepsi negatif terhadap mediasi sebagai tanda kelemahan atau kegagalan, yang membuat pihak-pihak yang berkonflik enggan terlibat secara terbuka. Kompleksitas konflik, termasuk perbedaan budaya, nilai, atau masalah personal yang mendalam, semakin memperumit proses mediasi. Dalam situasi seperti ini, diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif dan sensitif untuk memastikan keberhasilan mediasi.

## **SIMPULAN**

Konflik guru-siswa merupakan fenomena kompleks yang memiliki dampak ganda dalam konteks pendidikan. Meskipun konflik konstruktif dapat menjadi katalisator perubahan positif dengan meningkatkan keterampilan komunikasi, mendorong inovasi pembelajaran, dan mengidentifikasi masalah sistemik dalam pendidikan, konflik yang tidak terkelola dengan baik berpotensi menciptakan dampak destruktif seperti stres emosional, kerusakan hubungan interpersonal, dan penurunan kualitas pendidikan. Dalam konteks ini, konflik perlu dipahami sebagai peluang untuk memperbaiki dinamika relasional dan sistem pendidikan, namun tetap memerlukan manajemen yang tepat untuk mencapai hasil positif.

Layanan mediasi hadir sebagai solusi potensial yang menunjukkan efektivitas bervariasi dalam menangani konflik guru-siswa. Di satu sisi, mediasi dapat memfasilitasi dialog konstruktif, meningkatkan keterampilan komunikasi, dan menciptakan solusi win-win yang mendukung pemulihan hubungan. Namun, implementasinya menghadapi tantangan fundamental berupa ketimpangan kekuasaan antara guru dan siswa, keterbatasan kompetensi mediator, serta kompleksitas konflik yang melibatkan perbedaan budaya dan nilai. Keberhasilan mediasi sangat bergantung pada faktor-faktor kunci seperti keterbukaan pihak yang berkonflik, keterampilan mediator, dukungan institusional, dan ketersediaan sumber daya yang memadai, sehingga diperlukan pendekatan holistik yang memandang mediasi bukan sekadar solusi jangka pendek, melainkan sebagai mekanisme untuk menciptakan ekosistem pendidikan yang lebih inklusif dan berketahanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afzalur Rahim. (1986). *Managing Conflict in Organization*. Praeger.
- Alo Liliweri. (2018). *Prasangka, Konflik, Dan Komunikasi Antarbudaya*. Prenada Media.
- Annisa Oktiviani. (2019). *Efektivitas Layanan Mediasi Untuk Menyelesaikan Interpersonal Conflict Siswa Melalui Teknik Relaksasi di MAN 1 Medan*. UIN Sumatera Utara.

- Az-Zahra, R. (2019). Efektifitas Layanan Mediasi Dalam Mengatasi Konflik Antar Siswa Di Sman 1 Dengan Smkn 2 Langsa. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bimbingan Dan Konseling*, Vol.4.
- Brinkert, T. S. J. dan R. (2008). *Conflict Coaching: Conflict Management Strategies and Skills for the Individual*. Sage Publications.
- Christopher W. Moore. (2003). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*.
- Della Asmarani dkk. (2022). Implementasi Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Produktivitas Sekolah Di Mas Masyithah Jember. *Jurnal Riset Rumpun Agama Dan Filsafat*, Vol.1.
- Eka Wahyuni Rahmawati. (2013). Penerapan Layanan Mediasi untuk Membantu Menyelesaikan Konflik Interpersonal Siswa Kelas VIII-2 Smp Negeri 1 Larangan Pamekasan. *Jurnal BK Unesa*, Vol.3.
- Elis Agustin. (2023). Efektivitas Mediasi sebagai Upaya Menyelesaikan Interpersonal Conflict Siswa di Sekolah Menengah Pertama Negeri Satu Atap 1 Langkaplancar. *Jurnal Literasi Unggulan*, Vol.1.
- Geert Hofstede. (2011). *Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context*. Online Readings in Psychology and Culture, Vol.2.
- Harry C Triandis. (1995). *Individualism And Collectivism*. Routledge.
- Howard Zehr. (2015). *The Little Book of Restorative Justice*. Simon and Schuster.
- Johan Galtung. (1996). *Peace by Peaceful Means*. Sage Publications.
- John W Creswell. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*,. Sage Publications.
- Kathy Bickmore. (2001). Student Conflict Resolution, Power “Sharing” in Schools, and Citizenship Education. *Curriculum Inquiry*, Vol.31.
- Kholifah, Y. B. (2019). Manajemen Konflik Perspektif Pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, Vol.2.
- Margaret Thorsborne dan Peta Blood. (2013). *Implementing Restorative Practices in Schools: A Practical Guide to Transforming School Communities*. Jessica Kingsley Publishers.
- Morton Deutsch. (2014). *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. Jossey-Bass.
- Murni. (2016). Manajemen Konflik dalam Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ar-Raniry*.
- Prayino. (2004). *Layanan Mediasi*. Universitas Negeri Padang.
- Ridwan Fauzi. (2022). Manajemen Konflik Dan Cara Penanganan Konflik Dalam Organisasi Sekolah Madrasah Aliyah Miftahul Ulum. *Tarbiya Islamica*, Vol.10.
- Rini Werdiningsih dkk. (2003). *Konsep Dasar Teori Organisasi*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Robbins. (1979). *Organizational Behaviour*. Pearson Prentice Hall.
- Robert A. Baruch Bush. (2004). *The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict*. John Wiley & Sons.
- Robert G. Owens. (1991). *Organizational Behavior in Education*,. Prentice Hall.
- Robert K. Yin. (2016). *Qualitative Research from Start to Finish*. The Guilford Press.
- Sulistiyorini dan Fathurrohman Muhammad. (2014). *Esensi Manajemen Pendidikan Islam Pengelolaan Lembaga untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan Islam*. Teras.
- Tohirin. (2007). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*. Raja Grafindo Persada.
- Wardati dan M Juhar. (2011). *Implementasi Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Prestasi Pustaka Publisher.