

**LAYANAN KONSELING INDIVIDU DALAM MENANGANI  
KONFLIK INTERPERSONAL SISWA DI MAN 1  
BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-  
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah

Oleh :  
**MILENIA AGITA**  
**NPM. 1841040455**

**Jurusan : Bimbingan dan Konseling Islam**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/2022 M**

**LAYANAN KONSELING INDIVIDU DALAM MENANGANI  
KONFLIK INTERPERSONAL SISWA DI MAN 1  
BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-  
Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu Dakwah

Oleh :  
**MILENIA AGITA**  
**NPM. 1841040455**

**Jurusan : Bimbingan dan Konseling Islam**

**Pembimbing I : Dr. H. M. Mawardi, J.,M.Si**  
**Pembimbing II : Noffiyanti, S.Sos.I.MA**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**RADEN INTAN LAMPUNG**  
**1444 H/2022 M**

## ABSTRAK

Konflik interpersonal merupakan pertentangan antar individu yang didorong oleh ketidaksukaan atau ketidaksepakatan yang sifatnya pribadi. Konflik antar individu muncul ketika seseorang berpersepsi negatif kepada orang lain. Ketika seseorang mengalami reaksi emosional negatif, maka ia akan bertindak tidak rasional terhadap lingkungan sekitarnya. Perselisihan yang terjadi biasanya berupa pendapat yang saling berlawanan. Keadaan ini terjadi di MAN 1 Bandar Lampung, yang mana pada tahun ajaran 2021/2022 sebanyak 15 siswa yang mengalami konflik interpersonal yaitu perselisihan, perkelahian, dan *bullying*. Pelaksanaan layanan konseling individu pada siswa yang mengalami konflik interpersonal memberikan peran penting dalam upaya penanganan konflik interpersonal. Namun pada kenyataannya, setelah diberikan layanan konseling individu konflik interpersonal masih terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses layanan konseling individu dalam menangani konflik interpersonal di MAN 1 Bandar Lampung.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan sifat penelitian deskriptif kualitatif. Partisipan yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 8 orang. Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh dari 1 Guru BK, 5 siswa yang mengalami konflik interpersonal serta menggunakan informan pendukung 1 wali kelas dan 1 teman kelas untuk sumber data sekunder diperoleh dari catatan di lapangan, data sekolah, dan studi dokumentasi. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data diawali dengan mereduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa dalam melaksanakan layanan konseling individu di MAN 1 Bandar Lampung ada beberapa tahapan yang dilaksanakan antara lain:

- 1) Tahap awal : a) Membangun hubungan konseling yang melibatkan konseli, b) Memperjelas dan mendefinisikan masalah
- 2) Tahap pertengahan (tahap kerja) : a) Menjelajahi dan mengeksplorasi masalah, isu dan kepedulian konseli lebih jauh, b) Menjaga agar hubungan konseling selalu terpelihara
- 3) Tahap akhir konseling (tahap tindakan) : a) Melaksanakan perubahan perilaku, b) Mengakhiri hubungan konseling.

Penyebab belum teratasinya konflik interpersonal adalah layanan konseling individu di MAN 1 Bandar Lampung tidak dilaksanakan sesuai dengan teori yang ada. Dari beberapa tahapan pelaksanaan layanan konseling individu yang dilaksanakan tidak sesuai dengan teori yang ada dikarenakan konselor bukan berasal dari tenaga ahli bimbingan dan konseling.



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Milenia Agita  
NPM : 1841040455  
Jurusan : Bimbingan dan Konseling Islam  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Layanan Konseling Individu Dalam Menangani Konflik Interpersonal Siswa Di MAN 1 Bandar Lampung”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan dipublikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 20 September 2022  
Penulis,



**Milenia Agita**  
**NPM.1841040455**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎ (0721) 703260

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : LAYANAN KONSELING INDIVIDU DALAM  
MENANGANI KONFLIK INTERPERSONAL  
SISWA DI MAN 1 BANDAR LAMPUNG**

**Nama : Milenia Agita  
NPM : 1841040455  
Jurusan : Bimbingan dan Konseling Islam  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang  
Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
UIN Raden Intan Lampung.

**Pembimbing I**

**Dr. H. M. Mawardi J., M.Si**  
**NIP. 196612221995031002**

**Pembimbing II**

**Noffiyanti, MA**  
**NIP. 199111182019032020**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan**

**Dr. Hj. Sri Ilham Nasution, M.Pd**  
**NIP. 196508171994031005**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎(0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **Layanan Konseling Individu Dalam Menangani Konflik Interpersonal Siswa di MAN 1 Bandar Lampung.** disusun oleh, **Milenia Agita, NPM: 1841040455,** Program Studi : **Bimbingan dan Konseling Islam,** Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Pada Hari/Tanggal : **Rabu, 28 September 2022.**

**TIM PENGUJI**

**Ketua** : **Dr. Hj. Sri Ilham Nasution, M.Pd** (.....)

**Sekretaris** : **Umi Aisyah, M.Pd.I** (.....)

**Penguji I** : **Dr. Hj. Rini Setiawati, M. Sos.I** (.....)

**Penguji II** : **Dr. H. M. Mawardi J., M.Si** (.....)

**Penguji Pendamping:** **Noffiyanti, MA** (.....)

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



**Dr. Abdul Syukur, M.Ag**  
NPM: 196511011995031001

## MOTTO

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

*“Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat.”*

*(QS. Al-Hujurat (49) :10).*





## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirrabil'alamin*, Dengan menyebut nama Allah SWT, Tuhan Yang Maha Penyayang, penuh cinta kasih yang telah memberikanku kekuatan yang telah menuntun jalan yang penuh barokah, dengan segala kebahagiaan penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Agus Basari dan Ibunda Erlita, yang selalu memanjatkan Do'a serta dukungan yang tiada henti dan letih demi kesuksesan anaknya. Kerja keras kalian untuk menyekolahkan anaknya menuntut ilmu hingga sampai saat ini guna bekal hidup dunia serta akhirat. Ucapan terimakasih kepada Ayah dan Ibu, hanya bisa aku balas dengan Do'a dan selalu berjuang menjadi anak yang taat hanya semata-mata ingin melihat senyuman bahagia Ayah dan Ibu. Kedua adik tersayang Bimo Gustio dan Rangga Gustafio tercinta, yang turut mendoakan, mendukung serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta kepada Almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah membantu mendidik dan memberikan ilmu serta wawasan yang luar biasa.



## RIWAYAT HIDUP

**Milenia Agita**, dilahirkan di Muara Dua pada tanggal 15 Desember 2000, yang merupakan anak pertama dari 3 bersaudara. Anak dari pasangan Bapak Agus Basari dan Ibu Erlita. Beralamat di Jalan Pulau Pinang, Lingkungan Suka Menanti II, Kelurahan Pasar Liwa, Kecamatan Balik Bukit, Kabupaten Lampung Barat.

Penulis mulai menempuh pendidikan di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 2 Liwa pada tahun 2006. Selama duduk di bangku Sekolah Dasar ini penulis aktif di bidang ekstrakurikuler Pramuka. Penulis melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Liwa pada tahun 2012. Penulis juga mengikuti ekstrakurikuler pada jenjang ini seperti Sanggar Kesenian Tari.

Pada Sekolah Menengah Atas, penulis sempat melanjutkan ke Madrasah Aliyah (MA) Al-Hikmah Bandar Lampung pada tahun 2015 dan ikut mengenyam pendidikan non formal di Pondok Pesantren Al-Hikmah Bandar Lampung. Namun, karna suatu dan lain hal kemudian penulis melanjutkan pendidikan pada jenjang ini ke Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Liwa. Dan pada jenjang ini penulis mengikuti cukup banyak ekstrakurikuler seperti Usaha Kesehatan Sekolah (UKS) dan Rohani Islam (ROHIS).

Lalu pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam. Selama menjadi mahasiswa, aktif pada Unit Kegiatan Mahasiswa Pusat Informasi dan Konseling Sahabat menjadi anggota aktif kemudian menjadi pengurus pada tahun 2020/2021.

Bandar Lampung, 14 Juni 2022  
**Penulis,**

**Milenia Agita**  
**NPM. 1841040455**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakat uh.*

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk sehingga skripsi dengan judul **“Layanan Konseling Individu Dalam Menangani Konflik Interpersonal Siswa di MAN 1 Bandar Lampung”** dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Skripsi ini ditulis dan diselesaikan sebagai persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Sosial dalam Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya bimbingan, bantuan, motivasi dan fasilitas yang diberikan. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil hingga terselesaikan skripsi ini.

Rasa hormat dan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah mencurahkan perhatiannya untuk memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
2. Ibu Dr. Hj. Sri Ilham Nasution, M.Pd selaku Ketua Jurusan/Prodi dan Ibu Umi Aisyah, M.Pd.I selaku sekartaris Jurusan/Prodi Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Bapak Dr. H. M. Mawardi J, M.Si., selaku pembimbing I dan Ibu Noffiyanti, S.Sos.I.MA selaku pembimbing II yang dengan sabar telah menyempatkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
5. Pegawai Perpustakaan Pusat dan Perpustakaan Fakultas Dakwah

dan Ilmu Komunikasi yang telah menyediakan waktu dan fasilitas dalam rangka pengumpulan data.

6. Kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Agus Basari dan Ibunda Erlita beserta kedua adik penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa menjalankan perkuliahan.

Atas bantuan berbagai pihak yang telah disebutkan maupun yang belum disebutkan penulis mengucapkan terimakasih dan semoga kebaikan kembali kepada kalian semua. *Aamiin..*

Kemudian penulis juga menyadari adanya kekurangan terhadap skripsi yang penulis telah susun ini, hal tersebut karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan referensi yang dimiliki. Oleh karena itu, untuk kiranya dapat memberikan saran dan kriti k guna melengkapi skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat berguna, bermanfaat serta menambah wawasan mahasiswa/i khususnya Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan semoga menjadi tambahan wawasan referensi bagi masyarakat dalam bidang Bimbingan dan Konseling Islam.

Bandar Lampung, 14 Juni 2022  
**Penulis,**

**Milenia Agita**  
**NPM.1821020402**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	3
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	8
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relefan .....	10
H. Metode Penelitian .....	13
I. Sistematika Pembahasan .....	20

### **BAB II LAYANAN KONSELING INDIVIDU DAN KONFLIK INTERPESONAL**

A. Layanan Konseling Individu .....	23
1. Pengertian layanan konseling individu .....	23
2. Tujuan layanan konseling individu .....	26
3. Fungsi layanan konseling individu .....	28
4. Teknik layanan konseling individu .....	30
5. Tahapan pelaksanaan layanan konseling individu .....	36
6. Kegiatan pendukung layanan konseling individu .....	41
B. Konflik Interpersonal .....	43
1. Pengertian konflik interpersonal .....	43
2. Aspek-aspek konflik interpersonal .....	44
3. Penyebab konflik interpersonal .....	48
4. Gaya konflik interpersonal .....	51



<b>BAB III LAYANAN KONSELING INDIVIDU DALAM MENANGANI KONFLIK INTERPERSONAL SISWA DI MAN 1 BANDAR LAMPUNG</b>	
A. MAN 1 Bandar Lampung .....	55
1. Sejarah dan letak geografis MAN 1 Bandar Lampung .....	55
2. Visi misi MAN 1 Bandar Lampung .....	58
3. Motto MAN 1 Bandar Lampung .....	59
4. Data jumlah peserta didik MAN 1 Bandar Lampung .....	60
5. Struktur satuan Kerja MAN 1 Bandar Lampung...	61
6. Struktur kurikulum satuan pendidikan MAN 1 Bandar Lampung .....	61
7. Sarana dan prasarana MAN 1 Bandar Lampung ..	63
B. Layanan Konseling Individu dalam Menangani Konflik Interpersonal di MAN 1 Bandar Lampung.	63
1. Gambaran Pristiwa Terjadinya Konflik Interpersonal di MAN 1 Bandar Lampung .....	66
2. Proses Layanan Konseling Individu di MAN 1 Bandar Lampung .....	68
 <b>BAB IV ANALISIS LAYANAN KONSELING INDIVIDU DALAM MENANGANI KONFLIK INTERPERSONAL SISWA DI MAN 1 BANDAR LAMPUNG</b>	
.....	79
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	83
B. Rekomendasi .....	84

**DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:

1. Pedoman Wawancara
2. Instrumen Wawancara Siswa/i di MAN 1 Bandar Lampung
3. Instrumen Wawancara Pendukung Wali Kelas
4. Instrumen Wawancara Pendukung Teman Kelas
5. Pedoman Observasi
6. Pedoman Dokumentasi
7. SK Penetapan Judul
8. Surat Keterangan Penelitian(SKP)
9. Dokumentasi
10. Data Jumlah Peserta Didik
11. Struktur Satuan Kerja MAN 1 Bandar Lampung
12. Struktur Kurikulum MAN 1 Bandar Lampung
13. Sarana dan Prasaranan MAN 1 Bandar Lampung
14. Surat Keterangan Telah Meaksanakan Penelitian
15. Surat Keterangan Lulus Turnitin
16. Rincian Cek Hasil Turnitin

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Judul penelitian ini adalah **Layanan Konseling Individu dalam Menangani Konflik Interpersonal Siswa di MAN 1 Bandar Lampung**. Untuk menghindari kesalah pahaman dalam judul skripsi ini penulis memberikan penegasan sebagai berikut :

Layanan konseling individu merupakan pelayanan yang diberikan oleh konselor kepada konseli berupa nasehat secara individual yang dilakukan secara tatap muka<sup>1</sup>. Konselor sebagai seseorang yang mempunyai kompetensi dalam memberikan pembelajaran di situasi belajar, sedangkan konseli sebagai seseorang yang membantu mengenali diri, menghadapi situasi di masa depan, sehingga konseli dapat mengembangkan potensi dan mencapai perkembangan baik pribadi, sosial, belajar dan karir.

Layanan konseling individu adalah kegiatan bimbingan dan konseling yang menjadi pusat dalam proses konseling lain. Pengaruh dalam proses konseling individu sangat berpengaruh terhadap peningkatan konseli karena pada konseling individu konselor berupaya mengembangkan sikap siswa dengan cara tatap muka untuk meningkatkan potensi yang ada diri siswa.<sup>2</sup> Sehingga layanan konseling merupakan sebuah bantuan yang diberikan oleh konselor kepada konseli dalam rangka pengentasan masalah pribadi yang dialami oleh konseli

Menangani konflik interpersonal dalam layanan konseling individu adalah sebagai pemberian untuk menangani suatu konflik yang memiliki kemungkinan yang terjadi di antara dua

---

<sup>1</sup> Amir, S. M, *Bimbingan dan Konseling Islam*. (Jakarta: Amzah, 2013), 7.

<sup>2</sup> *Ibid*, 8.

individu yang bertentangan.<sup>3</sup> Pada konflik diantara dua individu tersebut akan melakukan tindakan yang menghalangi, membuat hambatan dan melakukan tindakan yang mengganggu orang lain. Dalam menangani konflik interpersonal di program bimbingan dan konseling sekolah, maka konselor akan berupaya melakukan penanganan yang tepat sasaran. Contohnya melakukan layanan konseling individu yang bertujuan siswa dapat memiliki kemampuan mengelola konflik interpersonal dengan baik.

Siswa adalah seseorang yang berusaha mengembangkan potensi yang dimiliki melalui proses pembelajaran di sebuah instansi pendidikan (formal, informal, dan non formal)<sup>4</sup>. Siswa MAN 1 Bandar Lampung adalah individu yang berusaha melakukan proses pengembangan potensi diri melalui instansi di MAN 1 Bandar Lampung yang terletak di Jalan Lektol H. Endro suratmi, Korpri jaya, Sukarame, Kota Bandar Lampung. Di MAN 1 Bandar Lampung konflik interpersonal yang terjadi yaitu antara siswa dengan siswa. Terdapat 15 siswa yang mengalami konflik interpersonal yaitu perselisihan, perkelahian serta terjadinya *Bullying*. Pada penelitian ini penulis mengambil 5 siswa sebagai sample yaitu perkelahian terjadi antara DR, HD sedangkan perselisihan terjadi pada siswa perempuan MT, NJ, dan KL. Adapun upaya pemecahan konflik interpersonal yang terjadi di MAN 1 Bandar Lampung telah dilakukan secara optimal yaitu menggunakan layanan konseling individual.

Berdasarkan uraian dari penegasan judul yang akan diangkat sebagai penelitian, yaitu dengan maksud untuk mendeskripsikan sebuah layanan konseling individu dalam menangani konflik interpersonal yang telah dilaksanakan di sekolah tempat penelitian yaitu MAN 1 Bandar Lampung, sehingga menjadi acuan program layanan bimbingan dan

---

<sup>3</sup> Wijono, *Psikologi Industri dan Organisasi* ed. Revisi, (Jakarta: Kencana, 2012), 76.

<sup>4</sup> Ali, M, *Guru dalam Proses Belajar Mengajar*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2010), 137.

konseling dalam menangani konflik interpersonal di berbagai sekolah.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Konflik merupakan realitas kehidupan yang mewarnai sepanjang hayat kehidupan manusia, sehingga bersifat *inherent* artinya konflik senantiasa ada dalam setiap ruang dan waktu, dimana saja kapan saja tidak memandang laki-laki maupun perempuan. Dalam hubungannya dengan orang lain, individu pasti pernah mengalami konflik mulai dari konflik yang dialami sehari-hari sampai konflik yang lebih besar. Konflik merupakan komunikasi yang tidak lancar, tidak adanya kepercayaan serta tidak adanya sifat keterbukaan dari pihak-pihak yang saling berhubungan. Konflik adalah salah satu bagian dalam interaksi sosial yang berbentuk disosiatif. Menurut Algert & Stanley dalam dadang sudrajat konflik dapat didefinisikan sebagai perjuangan atau pertentangan antara atau antar individu yang bertentangan dalam hal kebutuhan, gagasan, keyakinan, nilai, atau tujuan. Konflik merupakan ketidakseimbangan antara apa yang diharapkan dengan realita yang sebenarnya.

Faktor-faktor yang dapat menggerakkan timbulnya konflik adalah sesuatu yang tidak menyenangkan seperti kemarahan, ketakutan, kejengkelan, perasaan bersalah, dan perasaan terluka. Konflik yang terjadi sering kali membawa dampak negatif pada pihak-pihak yang berkonflik, seperti kerugian harta benda bahkan sampai kehilangan nyawa manusia. Konflik juga dapat membawa akibat yang kurang baik pada aspek kejiwaan atau psikologis. Seseorang yang tidak dapat menyelesaikan suatu isu atau masalah sosial yang kontroversial dapat mengganggu kesehatan mental. Menurut Hunt dan Metcalf dalam dadang sudrajat kesehatan mental yang terganggu bersifat *neurotic* akibat ketidakmampuan mengatasi konflik dalam diri sendiri dapat terwujud dalam perilaku yang tidak alamiah, seperti penolakan yaitu perilaku yang mengakibatkan masalah, menekan masalah kealam bawah sadar, menarik diri dari masalah, menyalahkan orang lain, bersifat kekanak-kanakan dalam emosi



dan intelektual, serta gangguan psikomatis. Pihak- pihak yang terlibat konflik khususnya yang merasa menjadi korban, seringkali mengalami gangguan psikologis seperti perasaan dendam, curiga, kecewa, frustrasi, sakit hati, benci, setres, depresi, perasaan ketakutan, kehilangan rasa percaya diri dan sebagainya. Dampak psikologis yang lebih berat adalah jika yang bersangkutan mengalami trauma psikologis yang mendalam<sup>5</sup>. Selain itu konflik juga dapat mempengaruhi perkembangan sosial seseorang. perkembangan sosial merupakan sebuah

proses interaksi yang dibangun oleh individu dengan oranglain.<sup>6</sup>

Menurut Dugan dalam Dadang Sudrajat menyatakan konseling mempunyai beberapa strategi umum penyelesaian konflik meliputi negosiasi, mediasi, dan arbitrase. Strategi ini bersifat tanpa kekerasan. Melalui negosiasi pihak-pihak yang berkonflik mencoba memecahkan sendiri konflik melalui sukarela, baik secara formal maupun informal. Mediasi adalah strategi resolusi konflik melalui pihak ketiga yang netral yang membantu pihak-pihak yang berkonflik untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah. Tugas utama mediator bertugas memfasilitasi dialog antara pihak yang berkonflik. Sedangkan strategi arbitrase juga melibatkan pihak ketiga, namun memiliki otoritas untuk menentukan hasil atau solusi konflik yang harus dipatuhi oleh pihak yang berkonflik.<sup>7</sup>

Pada sebuah hubungan interpersonal, konflik merupakan distorsi yang memerlukan keterampilan untuk memecahkannya. Menurut Jems AF. Stone & Charles Wankel dalam Refia mendefinisikan konflik interpersonal adalah suatu kondisi dimana terdapat dua orang atau lebih yang memiliki perbedaan

---

<sup>5</sup> Dadang Sudrajat, Ilfiadra, Ipah Saripah, “ Model Konseling Resolusi Konflik Berlatar Bimbingan Komprehensif Untuk Mengembangkan Kompetensi Hidup Damai Dan Harmonis Siswa SMK” . *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol 13 no 2, (2015): 143-144, <https://doi.org/10.17509/pedagogia.v13i2.3552>

<sup>6</sup> W.A. Gerungan, “*Psikologi Sosial (Bandung: PT Persero, 2008)*, 3.

<sup>7</sup> Saripah, Konseling Resolusi Konflik Berlatar Bimbingan Komprehensif Untuk Mengembangkan Kompetensi Hidup Damai Dan Harmonis Siswa SMK 46-147.

pendapat atau tujuan yang saling bertentangan sehingga dapat menghambat pencapaian tujuan dengan adanya perilaku antagonis.<sup>8</sup> Dalam suatu interaksi yang terdiri dari satu orang atau lebih tentunya tidak selamanya berjalan secara baik, biasanya juga ada gesekan negatif yang terjadi yaitu pertentangan atau perbedaan pendapat, sikap, dan lainnya.<sup>9</sup> Menanggapi hal tersebut maka dibutuhkan suatu keterampilan untuk menyelesaikan masalah secara konstruktif atau yang disebut dengan keterampilan menyelesaikan konflik interpersonal. Keterampilan memecahkan konflik interpersonal merupakan suatu kemampuan untuk memecahkan masalah antarpribadi atau interpersonal karena kepentingan atau keinginan dan struktur nilai yang berbeda satu sama lain. Seperti yang tertulis dalam Al-Qur'an yang menjelaskan tentang penyelesaian konflik yaitu QS. Al-Hujurat ayat 10, yang berbunyi :

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

*“Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat”.* (QS. Al- Hujurat [49] :10).

Pada ayat diatas dapat diketahui bahwa orang-orang beriman, meskipun bukan saudara kandung, mereka terikat dengan persaudaraan iman (*ukhuwah imaniyah*) bagaikan saudara sekandung bahkan ikatannya lebih kuat lagi ketika ada orang-orang beriman bertikai maka kewajiban bagi mukmin lainnya untuk mendamaikan mereka yang paling wajib mendamaikan adalah pemimpin kaum muslimin.

---

<sup>8</sup> Refia Juniarti Hendrastin, “Studi Kasus Dinamika Psikologis Konflik Interpersonal Siswa Merujuk Pada Teori Segitiga ABC Konflik Galtung Dan Kecendrungan Penyelesaiannya Pada Siswa Kelas XII Jurusan Multimedia (MM) DI Smk Mahardika Surabaya”, *Jurnal BK UNESA*, Vol. 04 no 02,(2014), <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-bk-unesa/article/view/7257>.

<sup>9</sup> Anwar Khairul M, “Hubungan antara Interaksi Sosial dengan Konformitas pada Remaja” (Skripsi, Fakultas Psikologi UMS, 2016), 24.

Dalam bimbingan dan konseling, layanan konseling individu menjadi salah satu penyelesaian konflik. Layanan Konseling individu adalah layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan konseli mendapatkan layanan langsung secara tatap muka dengan konselor dalam rangka pembahasan dan pengentasan permasalahan pribadi yang dideritanya.<sup>10</sup> Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Eko Pracoyo layanan konseling individu dapat diterapkan dalam penanganan konflik interpersonal, hasil dari penelitian ini menunjukkan pemicu terjadinya konflik adalah komunikasi yang kurang baik.<sup>11</sup>

Institusi pendidikan formal mempunyai tugas dan kewajiban dalam membentuk pola peserta didik, dalam hal ini pendidikan tidak semata-mata memberikan informasi dan pengetahuan akan tetapi juga bertugas membentuk kesadaran, bertanggung jawab, dan mengambil keputusan baik. Sehingga diharapkan dapat membawa individu menjadi manusia seutuhnya dan mampu mengendalikan diri dalam lingkungan sosialnya. Dalam dunia pendidikan, sekolah seringkali menemukan kasus perkelahian, tindakan *bully*, atau bahkan tawuran yang terjadi karena konflik interpersonal. Hal tersebut terjadi karna minimnya pengetahuan dan keterampilan siswa dalam memecahkan konflik. Sehingga perlu keterampilan khusus untuk tidak hanya menghadapi masalah tetapi juga menyelesaikan masalah tersebut. Konflik yang dialami para siswa merupakan fenomena yang tidak asing bagi masyarakat. Ketika siswa yang dalam hal ini adalah remaja melakukan interaksi dengan individu lainnya atau teman tentunya menimbulkan antara dua hal yaitu kerjasama dan konflik. Konflik interpersonal yang terjadi pada siswa timbul akibat perbedaan paham dan perbedaan karakter. Tidak dipungkiri bahwa siswa tidak lepas dari masa awal mengalami

---

<sup>10</sup> Dewa Ketut sukardi dan nila kusmawati, "*Proses Bimbingan Konseling di Sekolah*", (Jakarta : Rineka Cipta,2008),62.

<sup>11</sup> Eko Pracoyo , "*Layanan Konseling individu dalam menangani Konflik Intrapersonal siswa di SMP N 1 Srandakan Bantul Yogyakarta*", ( Skripsi : UIN Kalijaga, 2020).

konflik interpersonal yang mengakibatkan masa perkembangan ini terjadi perubahan yang kompleks, seperti perubahan fisik, perilaku, peran sosial, serta mencari identitas diri. Perubahan yang terjadi adalah sebuah keadaan yang tidak menyenangkan dan akan menimbulkan berbagai macam permasalahan. Permasalahan yang ditimbulkan berawal dari antarindividu satu dengan yang lainnya, apabila permasalahan tersebut diperbesar akan berakibat pada psikologis dan sosial siswa, bahkan sampai permusuhan antar kelompok.

Demikian halnya konflik interpersonal terjadi di MAN 1 Bandar Lampung. MAN 1 Bandar Lampung merupakan salah satu Madrasah Aliyah Negeri (MAN) di Kota Bandar Lampung yang beralamat di jalan Letnan Kolonel Endro Suratmin, Kelurahan Harapan Jaya, Kecamatan Sukarame. MAN 1 Bandar Lampung memiliki 1368 siswa serta 8 guru bimbingan dan konseling yang masing-masing memiliki kelas binaan. Berdasarkan hasil wawancara dalam observasi di MAN 1 Bandar Lampung pada tanggal 23 April 2022 bahwa salah satu guru bimbingan konseling, Ibu Yuli Mar'ati menyatakan sejauh ini siswa-siswi di MAN 1 Bandar Lampung masih mengalami konflik interpersonal, permasalahan yang muncul adalah antar teman dan lawan jenis yang sering ditangani oleh guru BK di sekolah ini. Pada tahun ajaran 2021/2022 konflik Interpersonal telah terjadi pada 15 siswa. Selama satu semester pada bulan Januari hingga Mei 2022 sebanyak 5 siswa yang telah ditangan<sup>12</sup>. Konflik interpersonal yang terjadi pada bulan Januari hingga April 2022 adalah perselisihan antara siswa perempuan di kelas XI IIS4 berjumlah 3

orang bernama Mutia, Khlia, dan Najwa yang disebabkan karena adanya perbedaan karakter yang menimbulkan ketidakcocokan dan terjadilah perselisihan yang menyebabkan konflik

---

<sup>12</sup> Yuli Mar'ati, "Konflik interpersonal dan layanan konseling Individu", *Wawancara*, April 20, 2022.

interpersonal, selain itu juga konflik interpersonal terjadi pada siswa laki-laki di kelas XI MIA5 sebanyak 2 orang bernama Dior, dan Hamdan berupa perkelahian yang disebabkan Dior yang merasa cemburu karna Hamdan yang mendekati teman prempuannya. Adapun upaya pemecahan konflik interpersonal yang terjadi di MAN 1 Bandar Lampung telah dilakukan secara optimal yaitu menggunakan layanan konseling individual.

Namun kenyataannya setelah diupayakan secara optimal konflik interpersonal masih tetap terjadi, apabila dibiarkan konflik ini akan meluas dan akan mengganggu baik dari psikologis maupun sosial yang akan mempengaruhi keharmonian antar individu di sekolah. Tidak terselesainya konflik interpersonal yang sudah ditangani oleh guru Bimbingan dan konseling bisa terjadi karna beberapa faktor. Maka dari itu penulis mengidentifikasikannya sebagai berikut:

1. Kurangnya respon siswa terhadap layanan konseling individu yang diberikan guru BK dalam menangani konflik interpersonal siswa.
2. Pendekatan yang dilakukan guru BK Pada penanganan konflik interpersonal kurang tepat.
3. Proses layanan konseling individu yang diberikan guru BK masih kurang maksimal.
4. Guru BK bukan berasal dari lulusan Bimbingan dan Konseling.

Dalam hal ini penulis membatasi pada Proses Layanan konseling individu dalam menangani konflik interpersonal siswa. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam sebuah penulisan skripsi dengan judul : **“Layanan Konseling Individu Dalam Menangani Konflik Interpersonal Siswa di MAN 1 Bandar Lampung”**

### **C. Fokus dan Sub-fokus Penelitian**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka peneliti memfokuskan penelitian yang berupaya untuk dilakukan



penelitian secara mendalam. Fokus masalah dalam penelitian ini adalah: **“Proses layanan konseling individu yang diberikan oleh guru Bimbingan dan Konseling dalam menangani konflik interpersonal siswa di MAN 1 Bandar Lampung.”** Adapun sub-fokus penelitian, terletak pada beberapa proses pelaksanaan layanan konseling individu sebagai berikut: 1) tahapan awal konseling 2) tahap pertengahan konseling (tahap kerja) 3) tahap akhir konseling (tahap tindakan)

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut, **“Bagaimana layanan konseling individu dalam menangani konflik interpersonal siswa di MAN 1 Bandar Lampung?”**.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Proses layanan konseling individu dalam menangani konflik interpersonal siswa di MAN 1 Bandar Lampung.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan beberapa manfaat baik ditinjau dari aspek teoritis maupun praktisnya sebagai berikut :

##### **1. Manfaat teoritis**

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan tambahan ilmu bagi pengembangan pengetahuan khususnya di bidang bimbingan dan konseling. Penelitian ini bermanfaat bagi tambahan teori dan praktik dalam bimbingan dan konseling sebagai strategi layanan konseling individu dalam menangani konflik interpersonal siswa. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti

selanjutnya yang tertarik dalam mengembangkan penelitian secara luas.

## 2. Manfaat praktis

- a. Bagi program studi bimbingan konseling; Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan hasil temuan mengenai gambaran layanan konseling individu dalam menangani konflik interpersonal siswa. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan menambah referensi bagi jurusan Bimbingan dan Konseling. Sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas Bimbingan dan Konseling.
- b. Bagi Konselor; Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai layanan konseling individu dalam menangani konflik interpersonal siswa sehingga konselor dapat membantu siswa mengenali diri serta memberikan layanan bimbingan dan konseling yang sesuai dengan kondisi siswa tersebut. Melalui penelitian ini, diharapkan konselor mampu membantu siswa yang mengalami konflik interpersonal. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dalam memahami kondisi psikologis para remaja yang mengalami konflik interpersonal.
- c. Bagi peneliti selanjutnya; Penelitian ini dapat dijadikan rujukan atau sebagai bahan informasi untuk melakukan penelitian selanjutnya, selain itu penelitian ini dapat dijadikan salah satu bahan perbandingan ketika dilakukan penelitian komparasi layanan konseling individu dalam menangani konflik interpersonal siswa di wilayah sekolah lainnya.

## G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan pada penelitian ini pada dasarnya untuk mendapat gambaran hubungan topik yang akan diteliti dengan penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya.

1. “Bimbingan dan Konseling Dalam Menangani Konflik Interpersonal Siswa MTs Negeri Maguwoharjo, Depok, Sleman Yogyakarta”. Skripsi oleh Nurul Kurniati, Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2016. Hasil Penelitian adalah penyebab serta metode bimbingan dan konseling dalam menangani konflik interpersonal siswa. Faktor penyebab adalah komunikasi dan persepsi, sedangkan dalam faktor pribadi kematangan emosi menjadi sebab utamanya sedangkan metode yang digunakan oleh guru bimbingan dan konseling dalam menangani konflik interpersonal adalah metode direktif elektif. <sup>13</sup> Persamaan dengan penelitian Penulis adalah masalah yang ditangani yaitu konflik interpersonal sedangkan perbedaannya menggunakan bimbingan dan konseling sedangkan penulis menggunakan konseling individu.
2. “Pelaksanaan Konseling Individu Dalam Mengatasi Prilaku Agresif Siswa MTS Al Khoriiyyah Semarang”. Skripsi oleh Diniatul Aliah, Jurusan Bimbingan dan Penyuluh Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Wali Songo Semarang 2018. Hasil pada penelitian ini adalah analisis Bimbingan dan Konseling islam terhadap pelaksanaan konseling individu untuk mengatasi perilaku agresif siswa MTs Al Khoiriyyah dilakukan dengan tahapan – tahapan konseling individu secara konvensional, namun di dalamnya mengandung unsur, asas, dan prinsip – prinsip bimbingan dan konseling islam sehingga perilaku agresif yang dimiliki siswa MTs Al Khoiriyyah dapat diatasi lewat konseling individu. <sup>14</sup> Persamaan dengan penelitian penulis adalah pada Jenis dan Metode penelitian yang digunakan yaitu Kualitatif

---

<sup>13</sup> Nurul Kurniati, “*Bimbingan dan Konseling Dalam Menangani Konflik Interpersonal Siswa MTs N Maguwoharjo, Depok, Sleman Yogyakarta*”, (Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021).

<sup>14</sup> Diniatul Aliah, “*Pelaksanaan Konseling Individu Dalam Mengatasi Prilaku Agresif Siswa MTS Al Khoriiyyah Semarang*” (Skripsi UIN Wali Songo Semarang, 2018).

Deskriptif ,sedangkan perbedaannya adalah pada masalah yang diangkat pada penelitian penulis yaitu konflik interpersonal sedangkan penelitian Diniatul adalah perilaku agresif.

3. “Layanan Konseling Individu Untuk Meningkatkan Efikasi Diri Siswa Di SKM Negeri 1 Darul Kamal Aceh Besar” Skripsi oleh Haikal Rusyido, Jurusan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Ar-Raniry Darussalam – Banda Aceh 2019. Hasil dari penelitian ini adalah layanan konseling individu mampu meningkatkan efikasi siswa di SKM Negeri 1 Darul Kamal Aceh Besar dari sebelumnya 21,66% menjadi 89,33% setelah diberikan Layanan Konseling Individu.<sup>15</sup> Persamaan dengan penelitian penulis adalah pada Layana Konseling Individu sedangkan perbedaannya pada Metode Penelitian yang digunakan yaitu menggunakan Penelitian Tindakan Kelas (PTK) sedangkan penulis menggunakan Metode penelitian Kualitatif Deskriptif.
4. “Layanan Konseling Perorangan dengan Teknik Kursi Kosong untuk Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Interpersonal”. Jurnal oleh Muthohharoh dan Yeni Karneli, 2020. dengan hasil penelitian bahwa dalam penelitian ini layanan konseling perorangan efektif untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal dengan metode yang digunakan yaitu teknik kursi kosong.<sup>16</sup> Persamaan dengan penelitian Penulis adalah sama sama membahas layanan konseling individu atau perorangan sedangkan perbedaannya pada Jenis penelitian yang digunakan yaitu Metode

---

<sup>15</sup> Haikal Rusydi, “*Layanan Konseling Individu Untuk Meningkatkan Efikasi Diri Siswa Di SKM Negeri 1 Darul Kamal Aceh Besar*”, (Skripsi UIN Ar- Raniry Darussalam Banda Aceh,2019).

<sup>16</sup> Muthohharoh, Yeni Karneli, “Layanan Konseling Perorangan dengan Teknik Kursi Kosong untuk Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Interpersonal,” *Jurnal Universitas Islam As-Syafi'iyah* Vol. 17 no.,1(2020), <https://doi.org/10.34005/guidance.v17i01.87>.

Kuantitatif sedangkan penulis menggunakan Metode kualitatif Deskriptif.

5. “Kemampuan Resolusi Konflik Interpersonal dan Urgensinya pada siswa”. Jurnal oleh Fikka Nadya, Elly Malihah, dan Wilodati, 2019. Hasil penelitiannya adalah kemampuan resolusi konflik yang masih rendah terjadi pada kemampuan mengelolah emosi.<sup>17</sup> Persamaan dengan penelitian penulis adalah sama – sama mengangkat masalah konflik interpersonal, sedangkan perbedaannya menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksploratori sedangkan pada penelitian penulis yaitu Kualitatif Deskriptif.

Persamaan secara menyeluruh penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang relevan adalah dalam pembahasannya secara umum yaitu Layanan Konseling. Sedangkan Perbedaan secara menyeluruh penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang relevan adalah Lokasi penelitian, waktu penelitian, dan variabel penelitian.

Berdasarkan dari kajian penelitan - penelitian terdahulu, maka penulis menyimpulkan bahwa layanan konseling memberikan pengaruh positif pada masalah – masalah yang diangkat oleh peneliti sebelumnya, sehingga penulis tertarik untuk meneliti layanan konseling Individu dalam menangani konflik interpersonal siswa di MAN 1 Bandar Lampung.

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah dalam proses penelitian menggunakan cara mengumpulkan data-data untuk diuji dan jawaban

---

<sup>17</sup> Fikka Nadya, Elly Malihah, Wilodati. “Kemampuan Resolusi Konflik Interpersonal dan Urgensinya pada Siswa” *Jurnal Societas*, Vol.1 no.10(2020), <https://doi.org/10.17509/societas.v10i1.26007>.



pernyataan dari subjek penelitian.<sup>18</sup> Penelitian jenis ini berupa gambaran atau mendeskripsikan suatu keadaan dengan murni tanpa ada tambahan perlakuan kepada objek yang akan diteliti.

Penelitian deskriptif kualitatif, dimana dalam penelitian ini akan memerlukan dua macam data yaitu data primer dan data sekunder<sup>19</sup>, data primer diperoleh dengan cara terjun secara langsung pada subjek yang akan diteliti kemudian data yang diperoleh dideskripsikan dengan didukung beberapa data sekunder untuk melengkapi penyusunan laporan hasil penelitian.

## 2. Partisipan dan tempat penelitian

### a. Partisipan

Partisipan yang terlibat dalam proses penelitian adalah siswa MAN 1 Bandar Lampung kelas XI IIS4 dan XI MIA 5 tahun ajaran 2021/2022 dan Konselor, guna memberikan gambaran mengenai layanan konseling individu dalam menangani konflik interpersonal siswa. Jumlah partisipan yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 8 orang. 5 siswa yang mengalami konflik interpersonal, 1 yang menangani konflik interpersonal, 1 walikelas dan 1 teman kelas. Pemilihan partisipan penelitian ditentukan sesuai pertimbangan dari pernyataan jawaban dari konselor yang membina siswa kelas XI, dimana kelas binaannya dalam 2 tahun terakhir mengalami konflik interpersonal.

### b. Waktu dan tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan dimulai saat pra penelitian pada tanggal 03 Desember 2021 dan dilanjutkan untuk penelitian yang dimulai pada 12 April 2022 sampai 02 Juni 2022. Ruang lingkup penelitian dilaksanakan di

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. (Bandung: Alfa Bata, 2015), 310.

<sup>19</sup> *Ibid.*

MAN 1 Bandar Lampung yang beralamat di jalan Letnan Kolonel, jalan Endro Suratmin, Harapan Jaya, Kecamatan Sukarame, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Tempat penelitian dipilih berdasarkan keefektifan layanan konseling individu dalam menangani konflik interpersonal siswa di MAN 1 Bandar Lampung sangat sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dicapai oleh peneliti.

### 3. Sumber data penelitian

Sumber data yang diperoleh akan digolongkan menjadi dua yaitu data dari sumber primer dan data dari sumber sekunder.<sup>20</sup> Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung (dari tangan pertama), sedangkan sumber data sekunder adalah sumber data dari penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Sumber data primer dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu informan kunci dan informan pendukung. Yang ditentukan berdasarkan *Purposive Sampling* Dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan peneliti. Kriteria pada siswa yaitu siswa yang mengalami konflik dan sudah diberikan layanan konseling individu dan proses konselingnya sedang berlangsung, untuk konselor hanya konselor yang menangani konflik interpersonal. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari catatan, data sekolah, dan dokumentasi.

- a. Sumber data primer adalah 1) 5 Siswa MAN 1 Bandar Lampung yang mengalami konflik interpersonal; 2) 1 guru bimbingan dan konseling (konselor). Informan pendukung adalah 1 teman dan 1 wali kelas

---

<sup>20</sup> *Ibid*, 310.

- b. Sumber data sekunder adalah 1) Catatan; 2) data sekolah; 3) studi dokumentasi

Jumlah subjek yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah lima orang. Penambahan jumlah subjek tersebut dilakukan sedikit demi sedikit hingga menemukan informasi yang sudah memadai dan mencapai pada “data jenuh” atau informasi yang didapatkan oleh peneliti sama diantara satu subjek dengan lainnya, dan tidak ditemukannya informasi baru dari subjek-subjek tersebut.

#### 4. Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan tujuan semakin meningkatkan pemahaman dan pengertian tentang layanan konseling individu dalam menangani konflik interpersonal. Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara untuk memperoleh data dan keterangan yang mendukung penelitian.<sup>21</sup> Sesuai dengan penelitian kualitatif dan sumber data yang digunakan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

##### a. Observasi

Observasi merupakan proses yang didalamnya peneliti langsung terjun ke lapangan, peneliti mencatat atau merekam aktivitas-aktivitas selama di lapangan<sup>22</sup>. Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku. Maksud dari kalimat tersebut yaitu kegiatan mengamati dan mencatat keadaan untuk mendukung data penelitian yang akan dicapai oleh peneliti secara optimal. Kegiatan observasi, peneliti mengamati keadaan yaitu kegiatan layanan bimbingan dan konseling di MAN 1 Bandar Lampung dalam menangani siswa yang mengalami Konflik Interpersonal.

---

<sup>21</sup> *Ibid*, 311.

<sup>22</sup> Creswell, John W, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), 72.

Kegiatan layanan bimbingan dan konseling tersebut antara lain :

- 1) Tahap awal konseling,
- 2) Tahap pertengahan (tahap kerja),
- 3) Tahap akhir konseling (tahap tindakan).

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses pertukaran informasi melalui tanya jawab untuk mengetahui hal-hal secara lebih mendalam. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara sebagai teknik yang dilakukan peneliti dalam studi pendahuluan dengan responden yang sedikit secara mendalam. Peneliti mendapat informasi secara mendalam tentang situasi atau fenomena yang akan diteliti dengan cara melakukan wawancara kepada responden. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur yaitu data yang didapatkan akan lebih terbuka dan tidak terpaut dengan keadaan formal sehingga responden tetap pada kondisi kenyamanan untuk mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Dalam proses wawancara, peneliti mendengarkan responden, mencatat dengan menulis poin-poin dan merekam suara atau video atas ijin responden. Dalam kegiatan wawancara, peneliti mewawancarai sebanyak 8 orang. 5 siswa yang mengalami konflik interpersonal, 1 konselor, 1 wali kelas, dan 1 teman kelas.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumentasi-dokumentasi yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan baik itu berupa catatan transkrip, buku-buku, surat kabar dan lain sebagainya<sup>23</sup>. Jadi dalam skripsi ini penulis menggunakan

---

<sup>23</sup> Margoni S, Metodologi Penelitian Pendidikan Komponen MKD, (Jakarta:PT Rineka Cipta,2007),82.

metode ini untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi, penulis juga menggunakan metode ini sebagai metode pelengkap yang dibutuhkan untuk memperoleh data dalam bentuk dokumen-dokumen penting seperti sejarah MAN 1 Bandar Lampung, Visi misi, motto, data tenaga pengajar, struktur kurikulum, sarana dan prasarana, Struktur organisasi, dan beberapa foto dengan guru serta siswa.

#### 5. Prosedur analisis data

Prosedur analisis data yang digunakan adalah analisis data lapangan model analisis Interaktif Miles dan Huberman. Ada empat komponen yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data-data dalam pengumpulan berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dicatat dalam catatan lapangan berupa catatan deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif merupakan catatan alami dari peneliti yang dilihat, didengar, dan dialami apa adanya. Catatan reflektif merupakan catatan komentar, pendapat dan tafsiran dari peneliti yang telah dilihat sebagai bahan perencanaan dalam mengumpulkan data selanjutnya.

##### a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses penemuan data yang hanya berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, apabila ada data yang tidak ada kaitannya dengan tujuan penelitian maka data tersebut diabaikan. Oleh sebab itu, dalam mereduksi data ada proses dimana peneliti mengklasifikasikan data yang penting untuk memperdalam hasil temuan yang dapat mempermudah dalam menarik kesimpulan penelitian yang akan dicapai.

##### b. Penyajian data

Dalam penyajian data yang dilakukan adalah penggabungan informasi untuk dapat mendeskripsikan keadaan yang terjadi dengan berbagai bentuk, seperti uraian, bagan, *flowchat*, dan hubungan antar variabel.

Namun, penyajian data yang sering dilakukan dengan menyajikan teks yang bersifat naratif. Teks naratif akan secara menyeluruh memberikan informasi penyajian berbentuk naratif, matiks dan grafik sehingga memudahkan para pembaca dan tidak membosankan.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir dalam menganalisis data penelitian. Selama proses reduksi data yang sebelumnya adalah sebuah penarikan kesimpulan awal yang bersifat sementara, dan perlu pengumpulan bukti-bukti lanjutan sehingga menghasilkan penarikan kesimpulan akhir. Kesimpulan yang diperoleh untuk menemukan pola hubungan, persamaan suatu objek atau subjek yang berkaitan dengan penelitian sehingga tidak memberikan kesan kabur dan diragukan.

6. Pemeriksaan keabsahan data

Pemeriksaan keabsahan temuan data penelitian dengan menggunakan triangulasi. Triangulai menurut Sugiyono adalah teknik dalam pengumpulan data bersifat penggabungan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah dikumpulkan. Triangulasi bertujuan untuk mencari kebenaran dari suatu kejadian dan untuk mengembangkan pemahaman peneliti. Berikut triangulasi data yang digunakan dalam penelitian ini :

a. Sumber data

Teknik triangulasi sumber data untuk mengecek data dari berbagai sumber sehingga mendapatkan data yang kredibel. Pemeriksaan sumber data dilakukan dengan memeriksa data dari subjek dan informan penelitian yaitu siswa, guru bk, dan wali kelas.

b. Teknik

Teknik triangulasi untuk memeriksa teknik pengumpulan data dan hasil kepada sumber yang sama dan menggunakan teknik yang beda. Hasil data yang telah ditemukan diperiksa kembali melalui wawancara

disesuaikan dengan data observasi dan dokumentasi. Proses ini dilakukan untuk memeriksa apakah data yang telah didapatkan dari wawancara selaras dengan data observasi serta apakah data yang telah didapatkan dari wawancara dan observasi selaras dengan yang didapatkan dari dokumentasi.

c. Waktu

Teknik triangulasi waktu adalah memeriksa secara periode untuk menghasilkan kredibilitas data. Pemeriksaan observasi, wawancara dan dokumentasi secara bertahap dan waktu yang berbeda. Apabila data yang didapatkan tidaklah sama, maka diperlukan pengulangan pemeriksaan sehingga mendapatkan hasil yang pasti.

## I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini untuk mempermudah dan mengetahui kerangka skripsi dalam pedoman penulisan skripsi. Penyajian skripsi dengan sistematika penulisan adalah sebagai berikut.<sup>24</sup>

### 1. Bagian awal

Bagian ini terdiri dari *cover* skripsi, halaman *cover*, halaman abstrak, halaman pernyataan orisinalitas, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, riwayat hidup, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar lampiran

### 2. Bagian inti

a. Bab I Pendahuluan yang terdiri dari penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

---

<sup>24</sup> Mukhri, Moh., *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Program Sarjana*. (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020), 26.



- b. Bab II Landasan Teori terdiri dari deskripsi teori sebagai landasan penelitian yaitu mengenai layanan konseling individu dalam menangani konflik interpersonal siswa MAN 1 Bandar Lampung.
  - c. Bab III Deskripsi Objek Penelitian terdiri dari gambaran umum objek dan penyajian fakta dan data penelitian.
  - d. Bab IV Analisis Penelitian
  - e. Bab V Penutup yang terdiri dari simpulan dan saran.
3. Bagian akhir
- Bagian ini terdiri dari daftar pustaka dan daftar lampiran-lampiran penelitian.





## BAB II

### LAYANAN KONSELING INDIVIDU DAN KONFLIK INTERPERSONAL

#### A. Layanan Konseling Individu

##### 1. Pengertian layanan konseling individu

Layanan konseling individu adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan dengan cara melalui wawancara konseling oleh konselor kepada individu yang mengalami permasalahan (konseli/siswa) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi konseli. Layanan konseling individu merupakan pelayanan yang diberikan oleh konselor kepada konseli berupa nasehat secara individual yang dilakukan secara tatap muka. Konselor sebagai seseorang yang mempunyai kompetensi dalam memberikan pembelajaran di situasi belajar, sedangkan konseli sebagai seseorang yang membantu mengenali diri, menghadapi situasi di masa depan, sehingga konseli dapat mengembangkan potensi dan mencapai perkembangan baik pribadi, sosial, belajar dan karir.<sup>1</sup> Di samping itu, menurut Willis, konseling individual adalah pertemuan antara dua individu meliputi konselor dan konseli, yang terjalin hubungan dalam proses konseling yang meningkatkan hubungan *rapport*, dan konselor mengupayakan memberikan bantuan untuk pengentasan permasalahan konseli serta konseli dapat mengantisipasi kendala yang akan dihadapi di kemudian hari.<sup>2</sup>

Konseling individual menurut Tolbert adalah hubungan tatap muka antara konselor dan konseli, dimana konselor sebagai individu yang memiliki keahlian khusus dalam

---

<sup>1</sup> Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 11.

<sup>2</sup> Willis, Sofyan S, *Konseling Individual, Teori dan Praktek*. (Bandung: Alfabeta, 2011), 160.

memberikan suatu pembelajaran kepada konseli yang sebagai seseorang yang menerima bantuan dalam mengenali diri dan potensi guna mempersiapkan menghadapi masa depan, sehingga konseli dapat memaksimalkan potensi untuk mencapai pribadi yang bahagia dan sosialnya serta mendapat nilai pembelajaran mengenai bagaimana menyelesaikan permasalahan dan kebutuhan yang terpenuhi di masa depan.<sup>3</sup> Apabila dilihat dari segi konseling dalam literatur konseling Islam, dijelaskan hukum dan metode bimbingan konseling islam QS. Ali' Imran : 104

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

*“Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung.” (Q.S Ali”Imran [3]:104).*

Kata *“minkum”* menunjukkan kepada salah satu dari kedua makna pertama *“bayaniah* dalam arti *“penjelasan”* dan kedua *“tab’idh”* dalam arti untuk *“sebagian”* dalam makna bayaniah maka terjemah ayat : *“Hendaknya semua kaum muslimin menjadi umat yang mengajak kepada kebaikan dan melarang kemungkaran hal itu merupakan dasar pokok kebahagiaan”*.<sup>4</sup>

Sebagai individu yang memiliki masalah, manusia diciptakan untuk menghadapi masalah dan Allah SWT memberikan petunjuk-petunjuk solusi dalam menghadapi kehidupan ini. Namun, manusia tidak dapat berdiri sendiri, tentunya perlu bantuan seseorang dengan saling tolong-

<sup>3</sup> Yusuf L.N, Syamsu & Nurihsan, Achmad Juntika, *Landasan Bimbingan Dan Konseling*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 13 – 14.

<sup>4</sup> Abror Sodik, *“Hadis Bimbingan dan Konseling Islam”*, ( Yogyakarta : Aswaja Pressindo,2011),11.

menolong. Oleh sebab itu, adanya seorang ahli yang memiliki kompetensi yang dapat membantu manusia lainnya sesuai bidang keahliannya yaitu melalui konselor. Dalam hal ini, khazanah yang berharga tersimpan secara sempurna dalam ajaran Islam dan dapat digunakan untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh manusia. Khazanah ini masuk ke dalam konsep konseling secara operasional yang praktis dengan pertemuan tatap muka dan kontak pribadi antara konselor dan konseli untuk memperjuangkan kehidupan dalam menyelesaikan permasalahan menurut ajaran agama Islam. Ajaran agama Islam menanamkan kepada manusia untuk hidup dengan saling tolong menolong menuju kebaikan, saling memberi masukan dan nasihat serta menjauhi kemungkar. Hidup sesuai ajaran agama Islam merupakan menjalani hidup dengan melibatkan kegiatan belajar, kegiatan konseling (memberi dan menerima nasihat) serta mengikuti amanah pengajaran Islam.<sup>5</sup> Ajaran Islam berpandangan mengenai konseli bahwa setiap individu mempunyai kemampuan dapat mengembangkan dirinya sendiri dan berusaha mencari kemandirian.

Dari hasil uraian di atas disimpulkan bahwa layanan konseling individu adalah sebuah layanan dengan proses memberikan bantuan kepada konseli oleh konselor yang bersifat tatap muka dari mata ke mata (*face to face relationship*) serta membangun suasana *rapport* untuk membantu konseli mengenali diri sendiri, dapat mengembangkan potensi diri, mengetahui persiapan dimasa depan, serta dapat mengenali permasalahan yang akan dihadapi. Konseling individual adalah termasuk kunci dari kegiatan bimbingan dan konseling, yang mendukung untuk menguasai segala teknik konseling individu yang menjadikan mudah untuk melakukan layanan bimbingan dan

---

<sup>5</sup> Amir, Samsul Munir, *Bimbingan dan Konseling Islam*, (Jakarta: Amzah, 2010), 8.

konseling lainnya. Hasil dari proses konseling individu akan berpengaruh terhadap peningkatan konseli karena terfokus satu individu sehingga cara berinteraksi hanya memerlukan 2 orang tanpa adanya faktor yang menghambat dari orang lain, sehingga dapat menghasilkan dan mempererat suatu hubungan antara cara berpikir siswa, perasaan siswa, dan tindakan siswa dapat terlihat jelas oleh konselor.<sup>6</sup>

## 2. Tujuan layanan konseling individu

Tujuan umum konseling individu adalah membantu konseli merekonstruksi masalah dan menyadari gaya hidup serta mengurangi penilaian buruk mengenai dirinya sendiri serta perasaan-perasaan inferioritas. Serta membantu dalam memeriksa kembali presepsinya terhadap lingkungan, agar konseli dapat mengarahkan tingkah laku serta mengembangkan kembali minat sosialnya.<sup>7</sup> Menurut Prayitno mengemukakan tujuan khusus konseling individu dalam 5 hal. Yakni, fungsi pemahaman, fungsi pengentasan, fungsi mengembangkan atau pemeliharaan, fungsi pencegahan, dan fungsi advokasi.

Tujuan konseling menurut Willis adalah untuk mempermudah mengembangkan diri sendiri.<sup>8</sup>

- a. Berdasarkan *ultimate*, tujuan yang disesuaikan dengan nilai kemanusiaan universal dan memaknai kehidupan yang disebut dengan tujuan filosofis konseling.
- b. Berdasarkan *intermediate*, tujuan yang berhubungan dengan kesukarelaan individu datang melakukan konseling. Misalnya, konseli memiliki niat untuk

---

<sup>6</sup> Holipah, "The Using Of Individual Counseling Service to Improve Student's Learning Attitude And Habit At The Second Grade Student of SMP PGRI 6 Bandar Lampung," *Journal Counseling* (2011): 5, <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/ijlres/article/view/6551>.

<sup>7</sup> Prayitno, *Konseling Perorangan*, (Padang: Universitas Negeri Padang, 2005), 52.

<sup>8</sup> Willis, Sofyan S, *Konseling Individual, Teori dan Praktek*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 160.

melakukan konseling dikarenakan ingin mengembangkan potensi dalam dirinya dan meminta bantuan kepada konselor.

- c. Tujuan immediate, adalah tujuan dari setiap sesi atau peristiwa dalam konseling.

Menurut John McLeod tujuan konseling adalah sebagai berikut :<sup>9</sup>

- a. *Insight*, memahami makna dan perkembangan permasalahan berkaitan emosi.
- b. *Relating with others*, yaitu memiliki kemampuan dalam membina hubungan baik dan memelihara dengan orang lain, seperti dengan membina hubungan antara dengan teman, guru, orangtua atau saudara.
- c. *Self-awareness*, yaitu kesadaran diri meliputi pikiran dan perasaan yang diterima atau ditolak dan mampu mengembangkan ekspresi diri dengan baik.
- d. *Self-acceptance*, yaitu pengembangan diri yang mampu bersikap secara positif dan menerima dengan baik.
- e. *Self-actualization or individualition*, yaitu megaktualisasi diri dalam pengembangan potensi diri, atau untuk mencapai pribadi yang optimal dalam mengatasi berbagai konflik.
- f. *Enlightenment*, mampu mencapai pemahaman dan sikap spiritual dalam diri.
- g. *Problem-solving*, yaitu mampu dalam memecahkan suatu permasalahan secara tepat.
- h. *Psychological education*, yaitu dapat memahami dan melaksanakan kemampuan dalam kontrol diri baik ucapan, sikap dan tingkah laku.
- i. *Acquisition of social skills*, yaitu belajar dan menguasai keterampilan sosial atau interpersonal.

---

<sup>9</sup> *Ibid*, 164.



- j. *Cognitive change*, yaitu mampu mengklasifikasi dan mengganti pemikiran yang tidak rasional yang berhubungan dengan pemikiran negatif.
- k. *Behavior change*, yaitu mampu memodifikasi atau mengganti pola tingkah laku yang maladaptif.
- l. *Systemis change*, yaitu mampu dalam penyesuaian diri dengan perubahan yang terjadi di sistem lingkungan sosial
- m. *Empowerment*, yaitu terampil dalam bekerja, dan memiliki kesadaran serta pengetahuan untuk merencanakan dan kontrol diri di kehidupannya.
- n. *Resitution*, yaitu memiliki kemauan dan kemampuan untuk memperbaiki atau mengubah tingkah lakunya.
- o. *Generativity and social action*, yaitu memiliki rasa senang dan kemampuan untuk memperhatikan orang lain, atau berkontribusi terhadap kehidupan orang banyak (masyarakat).

### 3. Fungsi layanan konseling individu

Fungsi layanan konseling individual adalah sebagai berikut.<sup>10</sup>

#### a. Fungsi *Understanding Function* (Pemahaman)

Fungsi ini menghasilkan pemahaman bagi konseli mengenai dirinya, lingkungannya dan berbagai informasi yang dibutuhkan. Pemahaman diri meliputi pemahaman tentang kondisi psikologi konseli seperti kecerdasan, minat, bakat, dan ciri kepribadian konseli, serta kondisi fisik seperti kesehatan jasmani. Pemahaman lingkungan meliputi lingkungan tempat tinggal (sosial) dan

---

<sup>10</sup> Sudani, dkk, "Penerapan Konseling Ekstensial Humanistik Teknik Pemodelan Untuk Meningkatkan Perilaku Tanggung Jawab Belajar Siswa Kelas VIII E SMP Negeri 1 Sukasada," *Jurnal Bimbingan Konseling* vol.1 no.1 (2013): 9, <https://www.neliti.com/id/publications/248792/penerapan-konseling-eksistensial-humanistik-teknik-pemodelan-untuk-meningkatkan>.

lingkungan alami, serta pemahaman informasi yang dibutuhkan oleh konseli yaitu informasi sesuai jenjang pendidikan dan informasi perencanaan karir di masa depan.

b. Fungsi *Preventive Function* (Pencegahan)

Fungsi ini menghasilkan pencegahan atau mengurangi timbulnya permasalahan, yang akan menghambat atau menimbulkan kesulitan dan kerugian tertentu dalam kehidupan dan proses perkembangan bagi konseli.

c. Fungsi *Curative Function* (Pengentasan)

Fungsi ini menghasilkan kemampuan konseli untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya dalam kehidupan dan perkembangan konseling.

d. Fungsi *Development and Preservative* (Pemeliharaan dan Pengembangan)

Fungsi ini menghasilkan konseli yang mampu untuk menjaga dan mengembangkan berbagai kondisi atau potensi yang ada pada diri konseli agar menjadi pribadi yang baik dan dikembangkan secara berkelanjutan.

e. Fungsi Advokasi

Fungsi ini menghasilkan kondisi pembelaan terhadap berbagai bentuk pengingkaran atas hak-hak atau kepentingan pendidikan dan perkembangan yang dialami oleh konseli.

Menurut Gibson, Mitchell fungsi dan tujuan konseling adalah :<sup>11</sup>

- a. Perkembangan, yaitu konseli dibantu untuk memenuhi atau meningkatkan potensinya mengantisipasi pertumbuhan dan perkembangan dirinya secara ( sosial, personal, emosi, kognitif, kesejahteraan fisik dan lain-lain).

---

<sup>11</sup> Hartono & Soedarmadji, Boy, *Psikologi konseling (Edisi Revisi)*. (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2012), 69

- b. Preventif, yaitu konselor membantu konseli menghindari sejumlah hasil yang tidak diinginkan.
- c. Peningkatan, jika konseli mempunyai banyak ketrampilan dan kemampuan khusus, peningkatan berarti mereka bisa mengenali dan/atau berkembang lebih jauh lewat bantuan konselor.
- d. Perbaikan, membantu konseli mengatasi dan/atau menangani perkembangan yang tidak diinginkan.
- e. Penyelidikan, mencerminkan tujuan-tujuan yang tepat untuk menguji opsi-opsi, pengetesan, keahlian, dan mencoba aktifitas, lingkungan, hubungan dan lain-lain yang baru dan berbeda.
- f. Penguatan, digunakan ketika konseli memerlukan bantuan untuk mengenali apa yang sedang mereka kerjakan, pikirkan dan/atau rasa sudah baik-baik saja.
- g. Kognitif, mencapai fondasi dasar pembelajaran dan keahlian kognitif.
- h. Fisiologis, mencapai fondasi dasar pemahaman dan kebiasaan untuk kesehatan yang baik.
- i. Psikologis, psikologi membantu pengembangan keahlian interaksi sosial yang baik, kontrol emosi dalam belajar, pengembangan konsep diri yang positif dan lain-lain.

#### **4. Teknik layanan konseling individu**

Teknik konseling sering disebut sebagai keterampilan konseling atau strategi konseling. Menurut Willis teknik konseling adalah cara yang digunakan oleh seorang konselor dalam hubungan konseling untuk membantu konseli agar berkembang potensinya serta mampu mengatasi masalah yang dihadapi dengan mempertimbangkan kondisi-kondisi lingkungan yakni nilai-nilai sosial, budaya, dan agama.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Komalasari, Gantina, *Teori dan Teknik Konseling*, (Jakarta : Indeks, 2011), 33.

a. Perilaku *Attending*

*Attending* atau menghampiri konseli mencakup komponen kontak mata, bahasa tubuh, dan bahasa lisan. Ketiga komponen tersebut akan mempermudah konselor untuk membuat konseli terlibat pembicaraan dan terbuka. *Attending* dapat meningkatkan harga diri konseli, menciptakan suasana aman, dan mempermudah ekspresi perasaan konseli dengan bebas.

b. Empati

Empati adalah kemampuan konselor untuk merasakan apa yang dirasakan konseli, merasa dan berfikir bersama konseli dan bukan untuk atau tentang konseli. Empati dilakukan bersamaan dengan *attending*. Empati ada dua macam, yaitu :

- 1) Empati primer (*primary empathy*), yaitu suatu bentuk empati yang hanya memahami perasaan, pikiran, keinginan, dan pengalaman konseli. Tujuan empati primer adalah agar konseli terlibat pembicaraan dan terbuka.
- 2) Empati tingkat tinggi (*advanced accurate empathy*), yaitu pemahaman konselor terhadap perasaan, pikiran, serta pengalaman konseli lebih mendalam dan menyentuh konseli karena konselor ikut dengan perasaan tersebut.

c. Refleksi

Refleksi adalah keterampilan konselor untuk memantulkan kembali kepada konseli tentang perasaan, pikiran, dan pengalaman konseli sebagai hasil pengamatan dari perilaku verbal dan non verbal konseli. Refleksi ada tiga jenis yaitu:

- 1) Refleksi perasaan adalah keterampilan konselor untuk merefleksikan perasaan konseli sesuai dengan pengamatan konselor berdasarkan bahasa verbal dan non verbal konseli.

- 2) Refleksi pengalaman adalah keterampilan konselor untuk merefleksikan pengalaman yang dihadapi konseli sesuai dengan pengamatan konselor berdasarkan bahasa verbal dan non verbal konseli.
- 3) Refleksi pikiran keterampilan konselor untuk merefleksikan pikiran konseli sesuai dengan pengamatan konselor berdasarkan bahasa verbal dan non verbal konseling.

d. Eksplorasi

Eksplorasi adalah keterampilan untuk menggali perasaan, pengalaman, dan pikiran konseli. Konselor perlu melakukan eksplorasi dalam konseling karena pada saat konseling berlangsung seringkali konseli menyimpan rahasia batin, menutup diri, atau tidak mampu mengemukakan pendapatnya dengan tenang. Eksplorasi ada tiga jenis, yaitu :

- 1) Eksplorasi perasaan, adalah keterampilan untuk menggali perasaan konseli yang tersimpan.
- 2) Eksplorasi pengalaman, adalah keterampilan untuk menggali pengalaman-pengalaman yang dilalui konseli.
- 3) Eksplorasi pikiran, adalah keterampilan untuk menggali ide, pikiran, dan pendapat konseli. Contoh : “saya yakin anda dapat menjelaskan lebih jauh ide anda tentang sekolah sambil belajar”.

e. Menangkap Pesan Utama (*Paraphrasing*)

*Paraphrasing* adalah menyatakan kembali pesan utama konseli secara seksama dengan kalimat yang mudah dan sederhana. *Paraphrasing* bertujuan untuk mengatakan kembali inti dari ungkapan konseli.<sup>13</sup> Tujuan utama teknik ini adalah : pertama, untuk mengatakan kembali kepada konseli bahwa konselor bersama dia, dan

---

<sup>13</sup> Willis, Sofyan S, *Konseling Individual : Teori dan Praktek ed. Cet. 2*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 167.

berusaha untuk memahami apa yang dikatakan konseli. Kedua, mengendapkan apa yang dikemukakan konseli dalam bentuk pengalaman. Ketiga, memberi arah wawancara konseling. Keempat, pengecekan kembali persepsi konselor tentang apa yang dikemukakan konseli.

f. Bertanya untuk Membuka Percakapan (*Open Question*)

Konselor sebaiknya memulai bertanya tidak menggunakan Mengapa dan Sebabnya. Pertanyaan seperti ini akan menyulitkan konseli membuka wawasannya. Selain itu, akan menyulitkan konseli jika konseli tidak tahu apa sebab suatu kejadian, atau sengaja menutupi karena malu. Pertanyaan terbuka (*open-ended*) yang baik dimulai dengan kata-kata: apakah, bagaimana, adakah, bolehah, dapatkah.<sup>14</sup>

g. Bertanya Tertutup (*Closed Question*)

Bertanya tertutup adalah bentuk-bentuk pertanyaan yang dimulai dengan kata apakah, adakah, dan harus dijawab konseli dengan ya atau tidak atau dengan kata-kata singkat. Tujuan bertanya tertutup pada proses konseling adalah : Pertama, untuk mengumpulkan informasi konseli. Kedua, untuk menjernihkan atau memperjelas sesuatu. Ketiga, menghentikan ucapan konseli yang melantur atau menyimpang jauh.

h. Dorongan Minimal (*Minimal Encouragement*)

Dorongan minimal adalah suatu dorongan langsung yang singkat terhadap apa yang telah dikatakan konseli dan memberi dorongan singkat seperti Oh..., ya..., terus..., lalu..., dan....

i. Interpretasi

Interpretasi adalah upaya konselor untuk mengulas pikiran, perasaan, dan pengalaman konseli dengan merujuk pada teori-teori. Interpretasi bertujuan untuk

---

<sup>14</sup> *Ibid*, 168.

memberikan rujukan, pandangan, atau perilaku konseli agar konseli mengerti dan berubah melalui pemahaman dari hasil rujukan tersebut.

j. Mengarahkan (*Directing*)

Mengarahkan adalah keterampilan konseling yang mengatakan kepada konseli agar dia berbuat sesuatu, atau dengan kata lain mengarahkan agar konseli melakukan sesuatu. Misalnya, memberikan arahan kepada konseli untuk bermain peran bersama konselor dan menghayal sesuatu

k. Menyimpulkan Sementara (*Summarizing*)

Tujuan menyimpulkan sementara adalah memberikan kesempatan kepada konseli untuk mengambil kilas balik (feedback) dari hal-hal yang telah dibicarakan, untuk menyimpulkan kemajuan secara bertahap, meningkatkan kualitas diskusi, dan mempertajam atau memperjelas fokus pada wawancara konseling.

l. Memimpin (*Leading*)

Keterampilan memimpin bertujuan agar konseli tidak menyimpang dari fokus pembicaraan dan agar arah pembicaraan lurus kepada tujuan konseling. Fokus membantu konseli memusatkan perhatian pada pokok pembicaraan. Seorang konselor yang efektif harus mampu membuat konseli fokus pada apa yang sedang dibicarakan.

m. Konfrontasi

Konfrontasi adalah teknik konseling yang menantang konseli untuk melihat adanya diskrepansi atau inkonsistensi antara perkataan dengan bahasa tubuh, ide awal dengan ide berikutnya, senyum dengan kepedihan dan sebagainya.

n. Menjernihkan (*Clarifying*)

Menjernihkan adalah keterampilan untuk menjernihkan ucapan konseli yang samar, kurang jelas, dan agak meragukan. *Clarifying* bertujuan untuk



membantu konseli memperjelas ucapan konseli agar pesan yang disampaikan lebih jelas dan logis.

o. Memudahkan (*Facilitating*)

Memudahkan adalah keterampilan membuka komunikasi agar konseli dengan mudah berbicara dengan konselor dan menyatakan perasaan, pikiran, dan pengalaman secara bebas. Sehingga komunikasi dan partisipasi meningkat dan proses konseling berjalan efektif.

p. Diam

Diam dalam proses konseling bukan berarti tidak ada komunikasi akan tetapi melalui perilaku non verbal. Ideal diam dalam konseling adalah 5-10 detik dan selebihnya dapat diganti dengan dorongan minimal. Diam dalam proses konseling bertujuan untuk menanti konseli sedang berpikir, sebagai protes jika konseli berbicara berbelit-belit, serta untuk menunjang perilaku attending dan empati sehingga konseli bebas berbicara.

q. Mengambil inisiatif

Mengambil inisiatif dilakukan saat konseli kurang bersemangat untuk berbicara, banyak diam, dan kurang partisipatif dalam proses konseling. Konselor mengucapkan kata-kata yang mengajak konseli untuk berinisiatif dalam menuntaskan diskusi.

r. Memberi nasehat

Pemberian nasehat sebaiknya dilakukn jika konseli memintanya. Meskipun demikian, konselor tetap harus mempertimbangkannya, apakah pantas untuk memberi nasehat atau tidak. Memberikan nasehat kepada konseli merupakan sesuatu yang harus dipertimbangkan karena tujuan konseling adalah untuk memandirikan konseli.

s. Pemberian informasi

Pemberian informasi sama halnya dengan pemberian nasehat. Jika konselor tidak memiliki informasi yang dibutuhkan konseli sebaiknya dengan jujur konselor

mengatakan bahwa tidak mengetahui hal tersebut. Namun, jika konselor mengetahuinya sebaiknya upayakan agar konseli tetap mengusahakannya.

t. Merencanakan

Menjelang akhir sesi konseling seorang konselor harus dapat membantu konseli untuk dapat membuat rencana berupa suatu program untuk *action*, perbuatan nyata produktif bagi kemajuan dirinya.

u. Menyimpulkan

Pada sesi akhir konseling konselor membantu konseli menyimpulkan hasil pembicaraan yang menyangkut : pertama, bagaimana keadaan perasaan konseli saat ini terutama mengenai kecemasan. Kedua, memantapkan rencana konseli, dan ketiga, pokok-pokok yang akan dibicarakan selanjutnya pada sesi berikut. Misalnya, “apakah sudah dapat kita buat kesimpulan akhir?”<sup>15</sup>

## 5. Tahapan pelaksanaan layanan konseling individu

Proses konseling terlaksana karena hubungan konseling berjalan dengan baik. Menurut brammer proses konseling adalah peristiwa yang telah berlangsung dan memberi makna bagi peserta konseling tersebut (konselor dan konseli).<sup>16</sup> Akibatnya keterlibatan mereka dalam proses konseling sejak awal hingga akhir dirasakan sangat bermakna dan berguna. Secara umum proses konseling individu dibagi atas tiga tahapan<sup>17</sup> :

a. Tahap awal konseling

Tahap ini terjadi sejak konseli menemui konselor hingga berjalan proses konseling sampai konselor dan konseli menemukan definisi masalah konseli atas dasar

---

<sup>15</sup> Willis, Sofyan S, *Konseling Individual : Teori dan Praktek ed. Cet. 2*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 168.

<sup>16</sup> *Ibid*, 169.

<sup>17</sup> *Ibid*, 170.

isu, kepedulian, atau masalah konseli. Adapun proses konseling tahap awal sebagai berikut :

1) Membangun hubungan konseling yang melibatkan konseli

Hubungan konseling bermakna ialah jika konseli terlibat berdiskusi dengan konselor. Hubungan tersebut dinamakan *a working realitionship*, yakni hubungan yang berfungsi, bermakna, dan berguna. Keberhasilan proses konseling individu amat ditentukan oleh keberhasilan pada tahap awal ini. Kunci keberhasilan terletak pada : (pertama) keterbukaan konselor. (kedua) keterbukaan konseli, artinya dia dengan jujur mengungkapkan isi hati, perasaan, harapan, dan sebagainya. Namun, keterbukaan ditentukan oleh faktor konselor yakni dapat dipercayai konseli karena dia tidak berpura-pura, akan tetapi jujur, asli, mengerti, dan menghargai. (ketiga) konselor mampu melibatkan konseli terus menerus dalam proses konseling. Karena dengan demikian, maka proses konseling individu akan lancar dan segera dapat mencapai tujuan konseling individu.

2) Memperjelas dan mendefinisikan masalah

Jika hubungan konseling telah terjalin dengan baik dimana konseli telah melibatkan diri, berarti kerjasama antara konselor dengan konseli akan dapat mengangkat isu, kepedulian, atau masalah yang ada pada konseli. Sering konseli tidak begitu mudah menjelaskan masalahnya, walaupun mungkin dia hanya mengetahui gejala-gejala yang dialaminya. Karena itu amatlah penting peran konselor untuk membantu memperjelas masalah konseli. Demikian pula konseli tidak memahami potensi apa yang dimilikinya., maka tugas konselor lah untuk membantu mengembangkan potensi, memperjelas masalah, dan membantu mendefinisikan masalahnya bersama-sama.

### 3) Membuat penafsiran dan peninjauan

Konselor berusaha menjajaki atau menaksir kemungkinan mengembangkan isu atau masalah, dan merancang bantuan yang mungkin dilakukan, yaitu dengan membangkitkan semua potensi konseli, dan dia proses menentukan berbagai alternatif yang sesuai bagiantisipasi masalah.

### 4) Menegosiasikan kontrak

Kontrak artinya perjanjian antara konselor dengan konseli. Hal itu berisi : (a) kontrak waktu, artinya berapa lama diinginkan waktu pertemuan oleh konseli dan apakah konselor tidak keberatan. (b) Kontrak tugas, artinya konselor apa tugasnya, dan konseli apa pula. (c) kontrak kerjasama dalam proses konseling. Kontrak menggariskan kegiatan konseling, termasuk kegiatan konseli dan konselor. Artinya mengandung makna bahwa konseling adalah urusan yang saling ditunjuk, dan bukan pekerjaan konselor sebagai ahli. Disamping itu juga mengandung makna tanggung jawab konseli, dan ajakan untuk kerja sama dalam proses konseling.

### b. Tahap Pertengahan ( Tahap Kerja )

Berangkat dari definisi masalah konseli yang disepakati pada tahap awal, kegiatan selanjutnya adalah memfokuskan pada penjelajahan masalah konseli dan bantuan apa yang akan diberikan berdasarkan penilaian kembali apa-apa yang telah dijelajah tentang masalah konseli. Menilai kembali masalah konseli akan membantu konseli memperoleh prespektif baru, alternatif baru, yang mungkin berbeda dari sebelumnya, dalam rangka mengambil keputusan dan tindakan. Dengan adanya prespektif baru, berarti ada dinamika pada diri konseli menuju perubahan. Tanpa prespektif maka

konseli sulit untuk berubah. Adapun tujuan-tujuan dari tahap pertengahan ini yaitu:<sup>18</sup>

- 1) Menjelajahi dan mengeksplorasi masalah, isu, dan kepedulian konseli lebih jauh.

Dengan penjelajahan ini, konselor berusaha agar konseli mempunyai prespektif dan alternatif baru terhadap masalahnya. Konselor mengadakan *reassessment* (penilaian kembali) dengan melibatkan konseli, artinya masalah tu dinilai bersama-sama. Jika konseli bersemangat, berarti dia sudah begitu terlibat dan terbuka. Dia akan melihat masalahnya dari prepektif atau pandangan yang lain yang lebih objektif dan mungkin pula berbagai alternatif.

- 2) Menjaga agar hubungan konseling selalu terpelihara

Hal ini bisa terjadi jika : pertama, konseli merasa senang terlibat dalam pembicaraan atau wawancara konseling, serta menampakkan kebutuhan untuk mengembangkan potensi diri dan memecahkan masalahnya. Kedua, konselor berupaya kreatif dengan keterampilan yang bervariasi, serta memelihara keramahan, empati, kejujuran, keikhlasan dalam memberi bantuan. Kreativitas konselor dituntut pula untuk membantu konseli menemukan berbagai alternatif sebagai upaya untuk menyusun rencana bagi penyelesaian masalah dan pengembangan diri.

- 3) Proses konseling agar berjalan sesuai kontrak

Kontrak dinegosiasikan agar memperlancar proses konseling. Karena itu konselor dan konseli agar selalu menjaga perjanjian dan selalu mengingat dalam pikiranya. Pada tahap pertengahan konseling ada lagi beberapa strategi yang perlu digunakan konselor yaitu : pertama, mengkomunikasikan nilai-nilai inti, yakni

---

<sup>18</sup> Willis, Sofyan S, *Konseling Individual : Teori dan Praktek ed. Cet. 2*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 171.

agar konseli selalu jujur dan terbuka, dan menggali lebih dalam masalahnya. Karena kondisi telah kondusif, maka konseli sudah merasa aman, dekat, terundang dan tertantang untuk memecahkan masalahnya. Kedua, menantang konseli sehingga dia mempunyai strategi baru dan rencana baru, melalui pilihan dari beberapa alternatif, untuk meningkatkan dirinya.

c. Tahap akhir konseling ( Tahap Tindakan )

Pada tahap akhir konseling ditandai beberapa hal yaitu:<sup>19</sup>

- 1) Menurunnya kecemasan konseli. Hal ini diketahui setelah konselor menanyakan keadaan kecemasannya.
- 2) Adanya perubahan perilaku konseli kearah yang lebih positif, sehat, dan dinamis
- 3) Adanya rencana hidup masa yang akan datang dengan program yang jelas.
- 4) Terjadinya perubahan sikap positif, yaitu mulai dapat mengoreksi diri dan meniadakan sikap yang suka menyalahkan dunia luar, seperti orang tua, guru, teman, keadaan tidak menguntungkan dan sebagainya. Jadi konseli sudah berfikir realistik dan percaya diri.

Tujuan-tujuan tahap akhir adalah sebagai berikut :

- 1) Memutuskan perubahan sikap dan perilaku yang memadahi

Konseli dapat melakukan keputusan tersebut karena dia sejak awal sudah menciptakan berbagai alternatif dan mendiskusikanya dengan konselor, lalu dia putuskan alternatif mana yang terbaik. Pertimbangan keputusan itu tentunya berdasarkan kondisi objektif yang ada pada diri dan di luar diri. Saat ini dia sudah berpikir realistik dan dia tahu

---

<sup>19</sup> Willis, Sofyan S, *Konseling Individual : Teori dan Praktek ed. Cet. 2*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 172.

keputusan yang mungkin dapat dilaksanakan sesuai tujuan utama yang ia inginkan.

2) Terjadinya *transfer of learning* pada diri konseli

Konseli belajar dari proses konseling mengenai perilakunya dan hal-hal yang membuatnya terbuka untuk mengubah perilakunya diluar proses konseling. Artinya, konseli mengambil makna dari hubungan konseling untuk kebutuhan akan suatu perubahan.

3) Melaksanakan perubahan perilaku

Pada akhir konseling konseli sadar akan perubahan sikap dan perilakunya. Sebab ia datang minta bantuan adalah atas kesadaran akan perlunya perubahan pada dirinya.

4) Mengakhiri hubungan konseling

Mengakhiri konseling harus atas persetujuan konseli. Sebelum ditutup ada beberapa tugas konseli yaitu : pertama, membuat kesimpulan-kesimpulan mengenai hasil proses konseling; kedua, mengevaluasi jalanya proses konseling; ketiga, membuat perjanjian untuk pertemuan berikutnya.

## 6. Kegiatan pendukung layanan konseling individu

Sebagaimana layanan-layanan lain, konseling individu juga memerlukan kegiatan pendukung. Adapun kegiatan-kegiatan pendukung layanan konseling individu adalah : aplikasi instrumentasi, himpunan data, konferensi kasus, kunjungan rumah, dan alih tangan kasus.<sup>20</sup>

a. Aplikasi instrumentasi

Dalam layanan konseling individu, hasil instrumentasi baik berupa tes maupun non tes dapat digunakan secara langsung maupun tidak langsung dalam layanan. Hasil

---

<sup>20</sup> Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2009), 5.



tes, hasil ujian, hasil AUM (Alat Ungkap Masalah), sosiometri, angket dan lain sebagainya dapat dijadikan konten (isi) yang diwacanakan dalam proses layanan konseling individu.

b. Himpunan data

Seperti halnya hasil instrumentasi, data yang tercantum dalam himpunan data selain dapat dijadikan pertimbangan untuk memanggil siswa juga dapat dijadikan konten yang diwacanakan dalam layanan konseling individu. Selanjutnya, data proses dan hasil layanan harus didokumentasikan di dalam himpunan data.

c. Konferensi kasus

Seperti dalam layanan-layanan yang lain, konferensi kasus bertujuan untuk memperoleh data tambahan tentang konseli untuk memperoleh dukungan serta kerja sama dari berbagai pihak terutama pihak yang diundang dalam konferensi kasus untuk pengentasan masalah konseli. Konferensi kasus bisa dilaksanakan sebelum dan sesudah dilaksanakannya layanan konseling individu. Pelaksanaan konferensi kasus setelah layanan konseling individu dilakukan untuk tindak lanjut layanan. Kapanpun konferensi kasus dilaksanakan, rahasia pribadi konseli harus tetap terjaga dengan ketat.

d. Kunjungan rumah

Bertujuan untuk memperoleh data tambahan tentang konseli. Selain itu juga untuk memperoleh dukungan dan kerja sama dari orang tua dalam rangka mengentaskan masalah konseli. Kunjungan rumah juga bisa dilaksanakan sebelum dan sesudah layanan konseling individu.

e. Alih tangan kasus

Tidak semua masalah yang dialami individu menjadi kewenangan konselor.

## B. Konflik Interpersonal

### 1. Pengertian konflik interpersonal

Konflik interpersonal adalah pertentangan antara seseorang dengan orang lain atau ketidakcocokan kondisi yang dirasakan oleh seseorang karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan dan sikap. Konflik interpersonal adalah bentuk pertentangan yang terjadi dalam bersosial yang disebabkan oleh perbedaan tujuan, kesalahan komunikasi, ketergantungan aktivitas kerja, perbedaan penilaian dan kesalahan efektif.<sup>21</sup> Hardjana menyatakan bahwa konflik interpersonal adalah perselisihan dan pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dimana perbuatan yang satu berlawanan dengan yang lainnya sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu.<sup>22</sup>

Wilmot dan Hocker mendefinisikan konflik interpersonal sebagai pertentangan antara setidaknya dua pihak yang saling bergantung, yang merasakan tujuan yang tidak sesuai, keterbatasan sumber daya dan gangguan orang lain dalam mencapai tujuan masing-masing pihak yang sedang berkonflik.<sup>23</sup> Handoko mengemukakan bahwa konflik interpersonal adalah ketidaksesuaian dua orang atau lebih anggota atau kelompok-kelompok yang timbul karena adanya perbedaan status, tujuan nilai dan persepsi.<sup>24</sup> Konflik interpersonal merupakan pertentangan antar pribadi atau individu yang didorong oleh ketidaksukaan atau ketidaksepakatan yang sifatnya pribadi. Konflik antar individu muncul ketika seseorang berpersepsi negatif kepada orang lain atau selalu menghubungkan penyebab konflik terjadi akibat kepribadian individu yang lain. Ketika

---

<sup>21</sup>Jelita Rachmayanti, "Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Konflik Kerja Pada Supir Taksi Kobata Di Purwokerto" (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, 2017), 18.

<sup>22</sup>*Ibid*, 18.

<sup>23</sup> Hocker, Joyce L dan Wilmot, William W, *Interpersonal Conflict, ed 10*, (New York: McGraw-Hill Education, 2018), 127.

<sup>24</sup>*Ibid*.

seseorang mengalami reaksi emosional negatif, maka ia akan bertindak tidak rasional terhadap lingkungan sekitarnya. Perselisihan yang terjadi biasanya berupa pendapat yang saling berlawanan.<sup>25</sup>

## 2. Aspek-aspek konflik interpersonal

DeVito mengungkapkan empat (4) aspek konflik interpersonal yang terdiri dari:<sup>26</sup>

### a. *Escalation* (Perluasan)

*Escalation* atau perluasan konflik terjadi ketika individu yang mengalami konflik saling merespon negatif satu sama lain sehingga kondisi menjadi semakin buruk dan lebih buruk. Seringkali, keegoisan yang diungkapkan melalui komentar-komentar negatif membuat kemarahan dan rasa frustrasi menjadi meningkat. Hal ini tidak hanya akan menimbulkan masalah yang diakibatkan oleh meningkatnya intensitas emosi negatif individu melainkan komentar negatif ini cenderung berubah dari kemarahan sederhana menjadi komentar yang menyakiti satu sama lain.

### b. *Invalidation* (Menjadi Tidak Berguna)

*Invalidation* terjadi ketika apa yang dimiliki, dipikirkan dan dilakukan salah satu pihak yang sedang konflik cenderung diremehkan oleh pihak lainnya. Usaha yang dilakukan juga cenderung sia-sia karena dianggap tidak ada manfaatnya.

### c. *Withdrawal and Avoidance* (Penarikan Diri dan Pengelakan)

---

<sup>25</sup> Rajak, Adnan, Pengaruh Konflik Interpersonal, Work-Family Conflict Dan Stres, Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya. Terhadap Kepuasan Hidup,” *Jurnal Stiasat Bisnis* vol. 17 no. 2. (2013): 138, <https://doi.org/10.20885/jsb.vol17.iss2.art2>.

<sup>26</sup> DeVito, Joseph A, *The Interpersonal Communication Book, ed. 13*, (United States: Pearson Education, 2013), 162.

*Withdrawal and avoidance* merupakan pola yang berbeda satu sama lain namun tetap saling berhubungan. Seseorang yang cenderung *withdrawal* biasanya akan menarik diri dari suatu diskusi atau pertengkaran yang sedang terjadi. Penarikan diri akan terlihat nyata melalui perilaku individu yang tidak ingin berlama-lama berada dalam lingkaran pertengkaran. *Withdrawer* cenderung diam ketika bertengkar atau mungkin menyetujui dengan cepat apa yang dikatakan lawannya tanpa bermaksud untuk melakukan hal tersebut. Sedangkan *avoidance* mencerminkan keengganan atau pengelakan untuk masuk dalam diskusi atau terlibat dalam percakapan tertentu. Orang yang rentan melakukan *avoidance* sering berharap tidak akan ada topik pembicaraan yang bisa ditemukan atau diperdebatkan. Namun, jika topik tersebut ditemukan maka orang tersebut akan menunjukkan gejala *withdrawal*.

d. *Negative Interpretation*

*Negative interpretation* terjadi ketika salah satu pihak yang sedang berkonflik berpandangan bahwa pihak lawan memiliki motif lebih negatif dari yang sesungguhnya terjadi. Hal ini bersifat sangat merusak, menjadi pola negatif dalam hubungan interpersonal dan membuat konflik atau perselisihan sulit untuk ditangani secara konstruktif.

Sementara itu, Wilmot dan Hocker mengungkapkan lima aspek konflik interpersonal, yaitu:<sup>27</sup>

a. *An Expressed Struggle* (Rangkaian yang Diekspresikan)

*An Expressed Struggle* menjelaskan bahwa konflik interpersonal terjadi saat seseorang mengkomunikasikan perbedaan persepsi dirinya dengan orang lain. Konflik tersebut terjadi akibat adanya peristiwa pemicu seperti terjadinya perbedaan pendapat saat berdiskusi. Setiap

---

<sup>27</sup> *Ibid*, 128.

individu yang terlibat dalam suatu konflik memiliki persepsi sendiri mengenai pikiran dan perasaan dalam dirinya maupun orang lain. Ketika persepsi tersebut disampaikan atau dikomunikasikan dan terjadi perbedaan, konflik yang sebelumnya telah terjadi bisa saja meningkat. Namun, konflik interpersonal dalam organisasi juga bisa terjadi ketika persepsi tersebut tidak dikomunikasikan.

b. *Interdependence* (Saling Ketergantungan)

*Interdependence* menjelaskan bahwa konflik terjadi pada pihak-pihak yang saling bergantung dan ditandai dengan adanya aktivitas yang sama (*mutual activity*) dan kepentingan yang sama (*mutual interest*). Menurut Braiker dan Kelley, seseorang yang tidak bergantung kepada orang lain merupakan pribadi yang tidak memiliki special interest dalam perilaku ataupun hal-hal yang berkaitan dengan orang tersebut sehingga tidak memiliki konflik dengannya.<sup>28</sup> Pihak-pihak yang berkonflik tidak pernah benar-benar bermusuhan dan harus memiliki kepentingan yang sama, walaupun kepentingan tersebut hanya terjadi selama konflik berlangsung.

c. *Perceived Incompatible Goal* (Sasaran yang Tidak Sesuai)

*Perceived Incompatible Goal* menjelaskan bahwa konflik interpersonal terjadi karena adanya ketidaksesuaian tujuan diantara pihak-pihak yang berkonflik. Masing-masing pihak yang sedang berkonflik memiliki tujuannya masing-masing dan itu merupakan hal yang penting. Tujuan tersebut tidak dianggap sesuai ketika pihak yang berkonflik menginginkan hal yang sama atau berbeda dan mereka berjuang atas pilihan-pilihan yang tidak sesuai.

---

<sup>28</sup> Hocker, Joyce L dan Wilmot, William W, *Interpersonal Conflict, ed 10*, (New York: McGraw-Hill Education, 2018), 128.

d. *Perceived Scarce Resources* (Sumber Daya Langka)

*Perceived Scarce Resources* menjelaskan bahwa konflik terjadi apabila seseorang merasakan langkanya atau berkurangnya sumber daya seperti cinta, penghargaan, perhatian, kekuasaan, harga diri, anggaran dana dari perusahaan, pengadaan bahan baku, dan lain sebagainya. Menurut Wijono semakin langka sumber daya yang diinginkan oleh seseorang, maka semakin besar kemungkinannya untuk terjadi persaingan atau kompetisi yang semakin tajam di antara pribadi atau kelompok yang saling membutuhkan sumber tersebut.<sup>29</sup>

e. *Interference* (Gangguan)

*Interference* menjelaskan bahwa konflik terjadi apabila seseorang merasa terganggu dengan tindakan orang lain dan merasa kepentingannya dihalangi oleh orang lain. Konflik yang terjadi semakin meningkat ketika pihak yang menghalangi hadir. Akibatnya adalah tujuan yang diupayakan sulit untuk dicapai. Oleh karena itu, seseorang yang menghalangi pencapaian tujuan dari orang lain dianggap sebagai masalah oleh individu yang dihalangi.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal dalam lingkungan sosial memiliki beberapa aspek, yaitu *escalation* (perluasan), *invalidation* (menjadi tidak berguna), *withdrawal and avoidance* (penarikan diri dan pengelakan), *negative interpretation* (interpretasi negatif), *an expressed struggle* (rangkaiian yang diekspresikan), *interdependence* (saling ketergantungan), *perceived incompatible goal* (sasaran yang tidak sesuai), *perceived scarce resources* (sumber daya langka), dan *interference* (gangguan).

---

<sup>29</sup> Wijono, Sutarto, *Psikologi Industri dan Organisasi ed. Revisi*, (Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Group, 2012), 318.

### 3. Penyebab konflik interpersonal

Konflik yang sering kali terjadi tentu saja terdapat faktor yang menyebabkan konflik itu berlangsung. Adapun penyebab terjadinya konflik antara lain dilema sosial, ketidakadilan, kesalahpahaman, perbedaan antara individu dan disorganisasi keluarga.

#### a. Dilema Sosial

Dilema sosial merupakan situasi dimana kepentingan diri bertentangan dengan kesejahteraan kelompok dalam waktu jangka panjang atau situasi dimana keinginan individu menghasilkan konsekuensi yang tidak diinginkan oleh kelompok. Dalam istilah teknis dilema sosial adalah situasi dimana pilihan jangka pendek yang paling menguntungkan bagi individu pada akhirnya akan menimbulkan hasil negatif bagi semua pihak yang terkait. Apabila orang menyangkal keuntungan segera (*immediate benefit*) untuk masing-masing dirinya, justru hal ini menghasilkan kebaikan bersama khususnya dalam jangka panjang (*collective interest*).<sup>30</sup> Untuk menyelesaikan dilema sosial, orang-orang harus berkomunikasi. Seringkali, komunikasi memungkinkan orang-orang untuk bekerja sama.

Diskusi dilema menempa identitas kelompok yang meningkatkan perhatian pada kesejahteraan setiap orang. Komunikasi membentuk norma kelompok dan harapan bersama serta memberikan tekanan pada anggota untuk mengikuti mereka. Terutama ketika orang-orang sedang berhadapan, hal tersebut memungkinkan diri mereka sendiri untuk melakukan kerja sama. Hal ini dapat mengaktifkan norma altruistis (mementingkan kepentingan orang lain di atas kepentingan pribadi) untuk kebaikan bersama. Komunikasi terbuka, jelas, dan terus terang antara dua pihak mengurangi ketidakpercayaan.

---

<sup>30</sup> Myers, David G, *Psikologi Sosial Jilid 2*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), 252.

Tanpa komunikasi, mereka yang berharap orang lain tidak bekerja sama biasanya akan menolak untuk bekerja sama dengan diri mereka sendiri. Seseorang yang curiga hampir dipastikan tidak akan bekerja sama dan menimbulkan ketidakpercayaan lebih lanjut. Maka dari itu, komunikasi mengurangi ketidakpercayaan, memungkinkan seseorang mencapai kesepakatan yang mengantarkan mereka pada perbaikan bersama.

b. Ketidakadilan

Faktor lain yang dapat menimbulkan konflik, baik antar individu maupun antar kelompok adalah ketidakadilan. Menurut beberapa teoretikus psikologi sosial, orang-orang memersepsikan keadilan sebagai persamaan proporsi penghargaan yang dibagikan sesuai dengan kontribusi individu.<sup>31</sup> Konflik akan selalu muncul ketika orang-orang merasakan ancaman ketidakadilan. Sesuai dengan teori kewajaran, orang-orang mendefinisikan keadilan sebagai pembagian imbalan sesuai proporsi kontribusi seseorang. Konflik terjadi ketika orang-orang tidak setuju dengan tindakan kontribusi mereka hingga pada kewajaran hasil mereka.

c. Kesalahpahaman

Konflik adalah ketidaksesuaian yang dirasakan antara tindakan atau tujuan. Berbagai konflik hanya memiliki inti dasar yang sederhana dari suatu hal yang benar-benar tidak sesuai dengan tujuan. Permasalahan yang lebih besar adalah kesalahpahaman akan motif dan tujuan orang lain. Banyak konflik memiliki dasar dari tujuan yang benar-benar tidak sesuai yang dikelilingi oleh kesalahpahaman yang lebih besar di luarnya. Mementingkan diri sendiri menuntun individu dan kelompok untuk menerima penghargaan dari perbuatan baik mereka dan mengelak tanggung jawab dari

---

<sup>31</sup> Myers, David G, *Psikologi Sosial Jilid 2*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), 252.



perbuatan buruk, tanpa memberi orang lain manfaat. Kecenderungan mementingkan diri sendiri mendorong orang-orang untuk menyangkal perbuatan buruk mereka. Setiap pihak melihat kebencian pihak lain sebagai refleksi dari disposisi watak jahat. Seseorang kemudian menyaring informasi dan menafsirkannya untuk mencocokkan dengan dugaan pendapat mereka sebelumnya. Sering kali memolarisasikan antara mementingkan diri sendiri, membenaran diri, dan kecenderungan berprasangka bahwa dirinya benar dan yang lain itu salah.<sup>32</sup>

#### d. Perbedaan Antara Individu

Perbedaan antara individu yang sering kali terjadi adalah perbedaan pendapat, tujuan dan keinginan. Setiap individu memiliki karakter yang berbeda sehingga perbedaan karakter tersebut yang mempengaruhi timbulnya penyebab terjadinya konflik. Oleh karena itu, perbedaan antara individu baik secara fisik maupun mental, perbedaan kemampuan, maupun perbedaan perasaan sangat berpengaruh besar terhadap timbulnya suatu pertikaian atau perselisihan sehingga akan menjadi faktor penyebab terjadinya konflik.<sup>33</sup> Sedangkan dalam Islam tentang perselisihan salah satunya tercantum dalam Q.S Al- Anfal ayat 46 yang berbunyi:

وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ  
وَأَصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

*“Dan taatlah kepada Allah dan Rasul-Nya dan janganlah kamu berbantah-bantahan, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan hilang kekuatanmu dan*

<sup>32</sup> Ibid, 253.

<sup>33</sup> Sari, T. D., & Widyastuti, A, “Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dengan Kemampuan Manajemen Konflik pada Istri,” *Jurnal Psikologi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau* (2015): 52 , <http://dx.doi.org/10.24014/jp.v11i1.1433>.

*bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.*” (Q.S. Al-Anfal [8]:46).

Hendaklah mereka taat kepada Allah dan rasul-Nya dalam segala perkara dan janganlah berselisih dalam persolan yang ada diantara mereka sehingga karenanya menjadi bercerai berai dan menyebabkan kehancuran dan kekalahan mereka. Dalam ayat tersebut dijelaskan jika kita dilarang untuk saling berbantah-bantahan karena akan menyebabkan kehilangan kekuatan, selain itu juga akan merusak hubungan silaturahmi dengan orang lain. Akan tetapi di ayat tersebut menjelaskan kita untuk tetap bersabar karena Allah akan bersama dengan orang yang bersabar.

e. Disorganisasi Keluarga

Disorganisasi keluarga adalah perpecahan keluarga sebagai suatu unit karena ada anggota keluarga yang gagal dalam memenuhi kewajibannya yang sesuai dengan peranan sosial yang berlaku. Disorganisasi keluarga terjadi pada masyarakat karena pada umumnya seorang ayah sebagai kepala keluarga gagal dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan anggota keluarganya. Pada umumnya masalah tersebut disebabkan karena kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan tuntutan kebudayaan di era sekarang dan kurangnya komunikasi antara anggota keluarga yang satu dengan yang lainnya.<sup>34</sup>

#### **4. Gaya konflik interpersonal**

Dalam cara individu menghadapi konflik terdapat beberapa akibat pada penyelesaian konflik serta hubungan

---

<sup>34</sup> Soekanto, Soerjono, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2015), 210-2011.

pihak yang melakukan konflik. Menurut Blake dan Mouton, lima gaya manajemen konflik antara lain:<sup>35</sup>

a. *Competing (I win, You lose)*

Satu pihak memenangkan konflik dengan mendapatkan hal yang diinginkan dan pihak lain kalah. Seseorang yang menggunakan gaya ini cenderung agresif secara verbal dan menyalahkan lawan. Selain itu memaksa keinginannya terpenuhi terhadap orang lain. Menurut Hocker dan Wilmot, konflik dilihat sebagai 'medan tempur' yang memiliki tujuan yaitu kemenangan dan tidak peduli terhadap pihak lain.<sup>36</sup> Gaya ini saat mengelola konflik akan menjadi produktif apabila bersaing untuk mencapai tujuan individu dan tidak menghancurkan orang lain.

b. *Accommodating (I lose, You win)*

Salah satu pihak mengalah dan mengorbankan kebutuhannya dan mencapai kebutuhan pihak lawan. Hubungan yang harmonis merupakan tujuan dari gaya konflik ini. Menurut Hocker dan Wilmot, gaya ini membuat individu mengesampingkan rasa khawatirnya demi menyenangkan individu lain yang terlibat. Individu dapat dengan senang hati atau dengan enggan.<sup>37</sup>

c. *Avoiding (I lose, You lose)*

Kedua pihak menghindari percakapan dan mengganti topik sehingga konflik tidak terselesaikan. Dalam gaya manajemen konflik ini tidak mementingkan kebutuhan mereka. Menurut Hocker dan Wilmot, penghindaran ditandai dengan adanya mengubah dan menghindari konflik, penolakan konflik, dan bercanda daripada berurusan dengan konflik yang terjadi. Menurut Guerrero

---

<sup>35</sup> DeVito, Joseph A, *The Interpersonal Communication Book, ed. 13*, (United States: Pearson Education, 2013), 164.

<sup>36</sup> Hocker, Joyce L dan Wilmot, William W, *Interpersonal Conflict, ed 10*, (New York: McGraw-Hill Education, 2018), 129.

<sup>37</sup> *Ibid*, 129.

dan Gross, gaya menghindar dilakukan apabila individu tidak memiliki keterampilan dalam berargumentasi atau tidak suka berdebat dengan orang lain.<sup>38</sup>

d. *Collaborating (I win, You win)*

Kedua pihak saling berkomunikasi dan mendengarkan perspektif satu sama lain sehingga kebutuhan kedua pihak saling terpenuhi. Dalam memenuhi kebutuhan kedua pihak secara ideal diperlukan waktu yang lebih untuk berkomunikasi satu sama lain. Menurut Hocker dan Wilmot, gaya ini menunjukkan tingkat kepedulian yang tinggi terhadap tujuan kedua pihak, solusi masalah yang berhasil, dan peningkatan hubungan.<sup>39</sup> Hubungan lebih baik dibandingkan ketika konflik dimulai sehingga tidak ada satu pihak yang merasa tertabrak atau dikuasai. Gaya ini menuntut keterampilan komunikasi terbaik dan juga kooperatif, efektif, serta fokus pada upaya tim, atau tujuan pribadi dan bersama.

e. *Compromising (I win and lose, You win and lose)*

Sebagian kebutuhan dari kedua pihak yang berkonflik harus dikorbankan dan sebagian kebutuhan lain terpenuhi. Oleh karena itu, kedua pihak akan merasa tidak puas terhadap kebutuhan yang mereka korbankan demi memelihara hubungan yang harmonis. Menurut Hocker dan Wilmot, saat berkompromi pihak lain memberikan tujuan penting demi mendapat yang lain. Kompromi bergantung dengan bagaimana kekuatan bersama, apabila pihak lain dianggap tidak berdaya maka tidak ada alasan kuat untuk melakukan kompromi.<sup>40</sup>

---

<sup>38</sup> *Ibid*, 130.

<sup>39</sup> *Ibid*, 130.

<sup>40</sup> Hocker, Joyce L dan Wilmot, William W, *Interpersonal Conflict, ed 10*, (New York: McGraw-Hill Education, 2018), 131.

## DAFTAR RUJUKAN

### BUKU

- Ali, M, *Guru dalam Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo. 2010
- Amir, Samsul Munir. *Bimbingan dan Konseling Islam*. Jakarta: Amzah. 2010.
- Amir, S. M. *Bimbingan dan Konseling Islam*. Jakarta: Amzah. 2013.
- Creswell, John W, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2014.
- DeVito, Joseph A, *The Interpersonal Communication Book* ed. 13. United States: Pearson Education. 2013.
- Gerungan, W.A, *Psikologi Sosial*. Bandung: PT Persero. 2008.
- Hartono & Soedarmadji, Boy. *Psikologi konseling (Edisi Revisi)*. Jakarta: Kharisma Putra Utama. 2012.
- Hocker, Joyce L dan Wilmot, William W, *Interpersonal Conflict*, ed 10, New York: McGraw-Hill Education. 2018.
- Komalasari, Gantina. *Teori dan Teknik Konseling*. Jakarta : Indeks, 2011.
- Lubis Akhyar Saiful. *Konseling Islami*. Yogyakarta: Elsaq Press. 2007.
- Margoni S, *Metodelogi Penelitian Pendidikan Komponen MKD*, (Jakarta:PT Rineka Cipta,2007),82.
- Mukhri, Moh, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Program Sarjana*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. 2020.

Myers, David G, *Psikologi Sosial*. Jilid 2. Jakarta: Salemba Humanika. 2012.

Prayitno, *Konseling Perorangan*. Padang: Universitas Negeri Padang. 2005.

Soekanto, Soerjono, *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Rajawali. 2017

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung: Alfa Bata. 2015.

Sukardi, Dewa Ketut dan nila kusmawati. *Proses Bimbingan Konseling di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta. 2008

Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2011.

Wijono, *Psikologi Industri dan Organisasi* ed.Revisi. Jakarta: Kencana. 2012.

Willis, Sofyan S, *Konseling Individual, Teori dan Praktek*. Bandung: Alfabeta. 2011.

Yusuf L.N, Syamsu & Nurihsan, Achmad Juntika, *Landasan Bimbingan Dan Konseling*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2014.

## **SKRIPSI**

Aliah, Diniatul, Pelaksanaan konseling individu dalam Mengatasi Prilaku Agresif Siswa MTs N Al Khoriyyah Semarang. Skripsi UIN Wali Songo Semarang. 2018.

Anwar Khairul M, Hubungan antara Interaksi Sosial dengan Konformitas pada Remaja. Skripsi Fakultas Psikologi UMS. 2016.

Kurniyati, Nurul, Bimbingan dan Konseling Islam dalam Menangani Konflik Interpersonal Siswa MTs N Muguwoharjo Depok, Slema Yogyakarta. Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2016.

Pracoyo, Eko , “Layanan Konseling individu dalam menangani Konflik Intrapersonal siswa di SMP N 1 Srandakan Bantul Yogyakarta”. Skripsi UIN Kalijaga. 2020.

Rachmayanti, Jelita, “Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Konflik Kerja Pada Supir Taksi Kobata Di Purwokerto” Skripsi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto. 2017.

Rusydi Haikal, “Layanan Konseling Individu Untuk Meningkatkan Efikasi Diri Siswa Di SKM Negeri 1 Darul Kamal Aceh Besar”, Skripsi UIN Ar-Raniry Darussalam – Banda Aceh, 2019.

## **JURNAL**

Hendrastin ,Refia Juniarti. “Studi Kasus Dinamika Psikologis Konflik Interpersonal Siswa Merujuk Pada Teori Segitiga ABC Konflik Galtung Dan Kecenderungan Penyelesaiannya Pada Siswa Kelas XII Jurusan Multimedia (MM) DI Smk Mahardika Surabaya”. *Jurnal BK UNESA*, Vol. 04 no 02, (2014). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-bk-unesa/article/view/7257>

Holipah, “The Using Of Individual Counseling Service to Improve Student’s Learning Atitude And Habit At The Second Grade Student of SMP PGRI 6 Bandar Lampung,” *Journal Counseling*

(2011),

<http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/ijlres/article/view/6551>

Muthohharoh, Yeni Karneli, “Layanan Konseling Perorangan dengan Teknik Kursi Kosong untuk Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Interpersonal.” *Jurnal Universitas Islam As-Syafi'iyah* vol. 17 no. 1 (2020), <https://doi.org/10.34005/guidance.v17i01.875>.

Nadya, Fikka, Malihah Elly, Wilodati, Kemampuan Resolusi Konflik Interpersonal dan Urgensinya pada Siswa”. *Jurnal Sosietas*, Vol.1 no.10( 2020), <https://doi.org/10.17509/sosietas.v10i1.26007>.

Nawantara, Rosalia D, “Interpersonal Conflict Resolution Skill (Solusi Konstruktif Bagi Konflik Interpersonal Siswa” *Seminar Nasional Bimbingan Konseling Universitas Ahmad Dahlan*, vol. 2 (2017). <http://seminar.uad.ac.id/index.php/snbkuad/article/view/74>.

Rajak, Adnan, Pengaruh Konflik Interpersonal, Work-Family Conflict Dan Stres, Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Hidup,” *Jurnal Siasat Bisnis* vol. 17 no. 2. (2013)., <https://doi.org/10.20885/jsb.vol17.iss2.art2>

Sari, T. D., Widyastuti, A, “Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dengan Kemampuan Manajemen Konflik pada Isti,” *Jurnal Psikologi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau* (2015), <http://dx.doi.org/10.24014/jp.v11i1.1433>.

Sudani, dkk, “Penerapan Konseling Ekstensial Humanistik Teknik Pemodelan Untuk Meningkatkan Perilaku Tanggung Jawab Belajar Siswa Kelas VIII E SMP Negeri 1 Sukasada,” *Jurnal Bimbingan Konseling* vol.1 no.1 (2013). <https://www.neliti.com/id/publications/248792/penerapan-konseling-eksistensial-humanistik-teknik-pemodelan-untuk-meningkatkan>.



Sudrajat, Dadang, Ilfiadra, Ipah Saripah, “ Model Konseling Resolusi Konflik Berlatar Bimbingan Komprensif Untuk Mengembangkan Kompetensi Hidup Damai Dan Harmonis Siswa SMK” *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol 13 no 2, (2015): 143-144, <https://doi.org/10.17509/pedagogia.v13i2.3552>



