

## **Komunikasi Interpersonal Mediator dalam Proses Mediasi Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Pekanbaru**

**Linda Rahmi<sup>1</sup>, Muhammad Firdaus<sup>2</sup>**

Universitas Riau <sup>1,2</sup>

Email: [lindarahmi05@gmail.com](mailto:lindarahmi05@gmail.com)

**Abstract:** *The purpose of this study was to determine the attitude of openness, empathy, support and positive attitude of the mediator in the mediation process of divorce cases at the Pekanbaru Religious Court. This research used descriptive qualitative method. By using two techniques, namely purposive sampling and accidental sampling. Data collection techniques used are interviews, observation and documentation. The results of this research indicate that the openness shown by the mediator when listening to the litigants tell all their complaints during the mediation process. Openness is also shown by litigants when they consciously and without coercion want to tell the mediator about the problems they are facing based on a sense of trust of the mediator. Empathy is shown by the mediator through changes in facial expressions according to the circumstances of the litigants and does not easily blame the litigants even though sometimes they are indeed guilty.*

**Keywords:** *Komunikasi Interpersonal, Mediator, Mediasi*

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahuisikap keterbukaan, empati, dukungan dan sikap positif mediator dalam proses mediasi perkara perceraian di Pengadilan Agama Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan dua teknik yaitu *purposive sampling* dan *accidental sampling* dalam menentukan informan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa adanya keterbukaan dan empati mediator dalam proses mediasi perkara perceraian. Keterbukaan ditunjukkan mediator saat mendengarkan para pihak menceritakan semua keluhan mereka selama proses mediasi. Keterbukaan juga ditunjukkan oleh pihak yang berperkara ketika mereka dengan sadar dan tanpa paksaan mau bercerita kepada mediator tentang permasalahan yang dihadapi dengan didasari rasa kepercayaan kepada mediator. Adapun sikap empati ditunjukkan mediator melalui perubahan ekspresi wajah sesuai dengan keadaan pihak yang dimediasi serta tidak dengan mudah meyalahkan pihak yang berperkara meskipun terkadang mereka memang bersalah.

**Kata kunci:** Komunikasi Interpersonal, Mediator, Mediasi

## Pendahuluan

Perceraian merupakan berakhirnya sebuah pernikahan antara seorang suami dan istri. Terjadinya perceraian dapat dikarena adanya konflik interpersonal antara pihak suami dan istri. Scanell dalam (Luthfi & Rifa'i, 2019:7) menyebutkan bahwa konflik adalah sesuatu yang terjadi dikarenakan adanya perbedaan persepsi, perbedaan nilai hingga tujuan pada sebuah kelompok individu. Hal tersebut jugaberlaku bagi pasangan suami istri dalam rumah tangga. Apabila terjadi perbedaanpersepsi ataupun nilai yang tidak sesuai antara satu sama lain dan tidak mencoba untuk saling memahami akan menimbulkan konflik yang di khawatirkan akan berujung dengan terjadinya sebuah perceraian. Dalam memutuskan perkara perceraian, setiap Pengadilan Agama menerapkan prosedur yang harus diikuti bagi masyarakat yang akan bercerai, mulai dari pengajuan surat permohonan perceraian, melaksanakan medi'asi hingga nanti hasil putusan dikeluarkan (Al-Thofina, 2018:11). Hal ini merupakan tugas sekaligus tujuan Pengadilan Agama sebagai badan negara untuk menyelesaikan perkara-perkara dibidang pernikahan, warisan, wasiat maupun hibah, termasuk Pengadilan Agama Pekanbaru.

Pengadilan Agama Pekanbaru sebagai lembaga/instansi jasa pelayanan yang membantu masyarakat dalam menyelesaikan perkara-perkara perdata tidak akan mengabulkan sebuah permohonan izin perceraian yang diterima begitu saja. Melainkan dilakukan sebuah upaya terlebih dahulu yang bertujuan untuk mencari solusi dan jalan keluar dari perkara yang sedang dihadapi sepasang suami istri yang di sebut proses mediasi. Mediasi merupakan metode penyelesaian konflik yang masih banyak dilakukan oleh masyarakat di Indonesia dalam mencari jalan keluar dan proses mendamaikan dua belah pihak yang sedang berselisih. Mediasi biasanya di lakukan dengan mendatangkan dua pihak yang sedang berkonflik dan di tengah oleh seorang mediator. Metode ini dianggap sangat efektif dan memiliki banyak manfaat saat menyelesaikan suatu perkara, salah satunya mendapatkan jalan tengah yang nantinya tidak merugikan salah satu pihak atau lebih sering di sebut *win-win solution* (Rahmadi, 2011:67). Mediasi dianggap sebagai upaya dalam menyelesaikan sebuah perkara/sengketa yang legal dan telah di atur dalam Hukum Perdata Indonesia.

Seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, sebagai instansi yang mengupayakan layanan jasa terbaik untuk masyarakat dalam menyelesaikan perkara perdata, Pengadilan Agama Pekanbaru mengupayakan jalur mediasi bagi setiap masyarakat yang hendak bercerai. Hal tersebut di harapkan agar pihak yang bersangkutan dapat memperbaiki pemasalahan rumah tangga yang terjadi dengan jalan perdamaian, namun demikian keputusan akhir tetap dikembalikan kepada pihak yang bersangkutan, apakah ingin kembali rujuk atau tetap ingin bercerai. Karna dalam perkara-perkara yang di terima banyak alasan atau penyebab perceraian yang tidak dapat di tolerir sehingga meskipun sangat disayangkan perceraian tetap dilakukan.

Berdasarkan hasil laporan mediasi dari Pengadilan Agama Pekanbaru terhitung sejak tahun 2016 hingga tahun 2020 jumlah perkara yang di mediasi menunjukkan angka yang fluktuatif. Dari keseluruhan laporan mediasi Pengadilan Agama Pekanbaru yang diperoleh, terlihat bahwa angka kegagalan mediasi menunjukkan angka yang jauh lebih tinggi dibandingkan angka keberhasilan mediasi. Untuk lebih jelas silahkan lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Laporan Mediasi Pengadilan Agama Pekanbaru Tahun 2016-2020

No.	Tahun	Jumlah Mediasi	Berhasil	Tidak Berhasil
1.	2016	571	21	495
2.	2017	750	24	497

3.	2018	829	25	402
4.	2019	338	11	322
5.	2020	364	7	248

Sumber: Data Pengadilan Agama Pekanbaru, 2021

Berdasarkan laporan mediasi Pengadilan Agama Pekanbaru diatas bisa di simpulkan bahwa tahun 2018 menjadi tahun tertinggi keberhasilan mediasi dimana dari 829 mediasi yang dilakukan terdapat 25 mediasi yang berhasil dan sebanyak 402 mediasi yang gagal. Dan tahun 2020 menjadi tahun terendah angka keberhasilan mediasi dimana dari 364 mediasi yang dilakukan, hanya 7 mediasi yang berhasil dengan 248 mediasi yang gagal. Dari hasil laporan tersebut terlihat bahwa jumlah perkara yang tidak berhasil dimediasi terus menunjukkan angka yang jauh lebih tinggi dibandingkan keberhasilan mediasi dari keseluruhan jumlah mediasi yang dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa tahun terakhir tingkat perceraian di Pengadilan Agama Pekanbaru cukup tinggi. Selain itu, kegagalan mediasi yang terjadi juga menunjukkan bahwa mediator berperan penting dalam proses mediasi, meskipun telah melakukan upaya semaksimal mungkin dalam menjalankan tugasnya, berhasil atau tidaknya sebuah mediasi yang dilakukan juga dipengaruhi oleh duduk perkara yang hendak dimediasi. Pada paraktiknya bukanlah hal mudah untuk mendamaikan pihak penggugat dan tergugat yang sudah memiliki tekad yang bulat untuk berpisah, terlebih perkara dengan latar belakang permasalahan yang berat seperti Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) dan perselingkuhan.

Di Pengadilan Agama Pekanbaru mediasi yang dilakukan dalam menyelesaikan perkara perceraian ditangani langsung oleh para Mediator Non Hakim bersertifikat. Total terdapat delapan orang mediator non hakim bersertifikat yang saat ini aktif dalam melaksanakan tugas mediasi yang sebelumnya ditangani oleh Hakim Mediator. Perubahan ini sesuai dengan surat Keputusan Ketua Pengadilan Agama Pekanbaru Nomor: W4-A1/7345/HK.05/11/2019 An. Jhonni Ardan Mardan, LC., M.A., M.M dan W4-A1/7374/HK.05/11/2019 An. Drs. H. M. Nasir As, S.H terhitung sejak tahun 2020 tepatnya pada bulan Februari.

Dalam praktiknya ternyata ada banyak hal menarik dalam proses mediasi yang di lakukan oleh mediator. Saat berhadapan dengan pihak penggugat ataupun tergugat, seorang mediator harus mampu membangun suasana yang baik sehingga pihak yang bersangkutan dapat mengungkapkan permasalahan yang ada dengan sebenar-benarnya agar nantinya dapat dicarikan jalan keluar yang tepat terhadap persoalan yang sedang di hadapi. Untuk itu seorang mediator harus memiliki kemampuan komunikasi yang mumpuni, khususnya kemampuan komunikasi interpersonal. Karena komunikasi interpersonal bukan hanya berguna sebagai proses penyampaian pesan saja melainkan sudah berkembang menjadi sebuah landasan dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu dilihat dari sifatnya yang dialogiskomunikasi interpersonal juga dianggap sangat efektif dalam mengubah sikap, perilaku dan pendapat orang lain (Sarmiati, 2019:76).

Komunikasi interpersonal juga menjadi strategi mediator selaku komunikator untuk menciptakan kesamaan persepsi dengan komunikannya, dalam hal ini ialah sepasang suami istri yang sedang dalam proses mediasi. Komunikasi interpersonal membuka ruang kepada mediator dan pasangan suami istri untuk dapat terbuka dalam mengutarakan fikiran dan juga sikap mereka sehingga terjadi proses timbal balik dengan cepat karena di lakukan secara langsung dan dalam jarak yang dekat. Hal ini sesuai dengan pemikiran yang di kemukakan oleh Mulyana (2016) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) adalah sebuah proses komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih dan

terjadi secara tatap muka sehingga memungkinkan setiap pesertanya menerima reaksi secara langsung baik secara langsung (verbal) ataupun tidak langsung (nonverbal).

Komunikasi interpersonal yang digunakan oleh mediator dalam berinteraksi dengan pasangan suami istri yang hendak bercerai saat proses mediasi merupakan alat tercapainya komunikasi yang efektif. Dikarenakan komunikasi efektif mampu mempengaruhi emosi sepasang suami istri yang sedang dimediasi untuk pengambilan keputusan tentang langkah yang akan diambil (Rahmi, 2021:205). Karena itu sebagai pihak “penengah” mediator memiliki tanggung jawab untuk menjalin komunikasi sebaik mungkin agar sepasang suami istri yang sedang dimediasi dapat menceritakan permasalahannya secara jujur dan jelas serta makna pesan tersampaikan dengan baik. Dengan demikian diharapkan pihak yang dimediasi dalam hal ini pasangan suami-istri yang hendak bercerai dapat menemukan titik tengah dan berdamai serta mengurungkan niat mereka untuk melakukan perceraian. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan DeVito (1997:122) yang mengatakan bahwa komunikasi interpersonal yang tepat dan efektif dipengaruhi dengan adanya sikap keterbukaan, rasa empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan antar kedua belah pihak. Sehingga diharapkan tujuan komunikasi dapat tercapai dengan terjalannya komunikasi yang efektif.

Komunikasi interpersonal mediator dalam proses mediasi sangat menarik untuk diteliti lebih jauh dikarenakan kita bisa melihat bagaimana mediator berupaya menjalin kedekatan dan keintiman dengan sepasang suami istri yang menjalankan proses mediasi. Hal ini sejalan dengan teori yang dicetuskan oleh Irwin Altman dan Dalmas Taylor yaitu teori penetrasi sosial (West, Richard dan Turner, 2008:201). Teori ini menjelaskan tentang proses seseorang mengenal satu sama lain dan menganggap bahwa komunikasi dilakukan secara bertahap (Bungin, 2017:268). Dengan membangun komunikasi secara bertahap pasangan yang sedang dimediasi perlahan akan mulai terbuka, dalam hal ini dimaksudkan agar pasangan yang dimediasi tersebut mau untuk dapat terbuka atas masalah yang sedang dihadapi dan mediator dapat mencari jalan tengah dari permasalahan tersebut, bagaimana mediator dapat memberikan nasehat, saran dan motivasi kepada pasangan suami istri serta bagaimana cara mediator melakukan komunikasi untuk mendamaikan pasangan suami istri yang hendak bercerai sehingga dapat mencegah terjadinya perceraian dan meningkatkan angka keberhasilan mediasi.

Menurut data yang diperoleh dari Pengadilan Agama Pekanbaru, secara umum banyak faktor-faktor yang melatarbelakangi terjadinya perceraian. Beberapa faktor perceraian yang paling banyak terjadi adalah perselisihan (pertengkaran) terus menerus yang menjadi faktor terbanyak penyebab perceraian, lalu diikuti faktor salah satu pihak pergi, faktor ekonomi, faktor cacat badan, faktor poligami hingga adanya Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT).

Penelitian sejenis terdahulu dengan topik yang hampir sama juga pernah diteliti oleh mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang bernama Nila Nahriyah Nafi' (2017) dalam skripsinya yang berjudul *Komunikasi Antar Pribadi Sebagai Strategi Hakim Dalam Mediasi Kasus Perceraian (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Pengadilan Agama Klaten Tahun 2017)*. Dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa komunikasi antar pribadi digunakan untuk strategi yang dilakukan oleh hakim yang menjadi mediator adalah adanya pemilihan kata-kata atau bahasa yang tepat serta nada bicara yang baik antara hakim sebagai mediator pada pasangan suami-istri sehingga mereka merasa nyaman saat proses mediasi berlangsung.

Melihat realitas sosial yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk di membahas lebih lanjut masalah ini yang peneliti susun dalam proposal penelitian dengan

judul “Komunikasi Interpersonal Mediator Dalam Proses Mediasi Perkara Perceraian Di Pengadilan Agama Pekanbaru”.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut pendapat Moleong (dalam Barus & Pratiwi, 2018:90) mengatakan penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melaksanakan penelitian yang berfokus pada gejala atau fenomena yang bersifat alami. Pada penelitian kualitatif deskriptif dilakukan dengan upaya mendeskripsikan, dengan cara menulis, menganalisis dan menginterpretasikan keadaan yang sedang terjadi. Penelitian kualitatif deskriptif pada hakikatnya adalah suatu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran dan membuat deskriptif secara sistematis dari sebuah objek atau status kelompok manusia, bersifat faktual dan akurat tentang fakta-fakta atau fenomena yang sedang diteliti. Singkatnya tujuan dari penelitian dengan metode kualitatif deskriptif yaitu untuk mendapatkan informasi-informasi mengenai keadaan yang sedang terjadi.

Adapun yang menjadi subjek atau informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang. Untuk menentukan informan utama dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan informan berdasarkan kriteria yang ditentukan. Adapun kriteria tersebut yaitu:

- a) Mediator di Pengadilan Agama yang bersertifikat (non hakim);
- b) Masa bertugas minimal 2 tahun;
- c) Pernah berhasil melakukan mediasi;
- d) Pernah ikut serta dalam proses mediasi.

Dari kriteria tersebut didapatkan hasil bahwa yang menjadi subjek penelitian adalah tiga orang Mediator Non Hakim bersertifikat. Untuk lebih mendukung informasi dari informan utama, maka peneliti juga menggunakan informan pendukung. Adapun teknik yang peneliti gunakan dalam menentukan informan pendukung yaitu dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yang artinya suatu metode penentuan sampel dengan mengambil informan yang kebetulan berada di tempat penelitian. Karena itu informan pendukung yang peneliti wawancarai adalah pasangan suami istri yang kebetulan melaksanakan mediasi di Pengadilan Agama Pekanbaru dan bersedia menjadi informan.

Objek penelitian merupakan fokus masalah dalam penelitian. Dimana dalam sebuah objek penelitian terkandung sebuah masalah yang akan dicari pemecahannya. Objek penelitian menunjukkan tentang siapa atau apa yang menjadi fokus penelitian, kapan dan dimana penelitian dilakukan serta hal lainnya yang dianggap perlu. Pada penelitian ini yang menjadi objek/fokus penelitian yaitu komunikasi interpersonal mediator dalam proses mediasi perkara perceraian di Pengadilan Agama Pekanbaru. Selain itu teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data Model Miles dan Huberman yang terdiri dari proses reduksi data, *display* data dan pengambilan kesimpulan.

## **Hasil dan Pembahasan**

Dilihat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang penulis dapatkan dalam melaksanakan penelitian ini, penulis menggali lebih dalam tentang komunikasi interpersonal mediator dalam proses mediasi perkara perceraian di Pengadilan Agama Pekanbaru dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

#### **a. Keterbukaan Mediator Dalam Proses Mediasi Perkara Perceraian Di Pengadilan Agama Pekanbaru**

Menurut De Vito (1997:256-259) dalam (Suciati, 2016:29) keterbukaan dalam komunikasi interpersonal setidaknya mengacu pada tiga hal yaitu adanya keterbukaan komunikator dengan partnernya, kesetiaan komunikator untuk dapat jujur memberikan reaksi terhadap stimulus yang diterima serta bertanggung jawab atas pikiran dan perasaan yang diutarakan.

Sebagai dasar supaya tercapainya keberhasilan dalam mediasi diperlukan adanya saling keterbukaan antara mediator dan para pihak yang dimediasi. Seorang mediator harus mampu bersikap terbuka dengan para pihak yang berperkara sehingga mereka juga akan melakukan hal yang sama. Para pihak berperkara tentu saja memiliki sebuah permasalahan yang membutuhkan penyelesaian segera dan sebaik mungkin, karena itu segala macam permasalahan yang kemungkinan ada didalam hati perlu disampaikan sejujur-jujurnya kepada mediator saat proses mediasi sehingga seorang mediator dapat mengambil kesimpulan dan memberikan jalan keluar sesuai dengan permasalahan yang sedang dihadapi tersebut.

Dalam proses mediasi, mediator akan berhubungan langsung dengan para pihak, artinya akan terjalin komunikasi secara langsung dikarenakan mediator yang sejatinya berupaya untuk mendamaikan kedua belah pihak. Karena itu mediator akan berusaha agar para pihak mau terbuka atas permasalahan yang sedang dihadapi tanpa ada yang ditutup-tutupi, menceritakan secara detail dan serinci mungkin sehingga mediator dapat memutuskan langkah apa yang harus ditempuh tanpa merugikan pihak manapun. Apabila dikaitkan dengan teori penetrasi sosial, maka untuk dapat memulai adanya keterbukaan perlu adanya pembukaan diri atau disebut juga tahap orientasi. Tahap orientasi merupakan tahapan awal pada proses teori penetrasi sosial. Dimana tahap ini dapat dikatakan sebagai jantung dari komunikasi interpersonal yang digunakan sebagai cara untuk mengetahui apa yang terjadi pada diri seseorang, apa yang mereka pikirkan dan hal apa yang mereka pedulikan. Untuk membuat para pihak mau terbuka kepada mediator diperlukan upaya-upaya yang harus dilakukan sehingga para pihak dapat menceritakan permasalahan yang dihadapi dengan sukarela tanpa ada paksaan maupun perasaan tertekan. Maka untuk menunjang hal tersebut, dapat dengan melakukan tahap orientasi dengan baik. Karena dikatakan bahwa dengan dilaksanakannya tahap orientasi yang baik dapat membantu menekan terjadinya kecemasan, menimbulkan rasa nyaman dan mengintensifkan adanya ketertarikan interpersonal.

Hasil penelitian menunjukkan biasanya mediator akan mengawali percakapan dengan membahas hal-hal ringan ataupun melontarkan lelucon untuk membuat para pihak yang berperkara menjadi nyaman sebelum membahas pokok permasalahan. Hal ini sebagai langkah awal untuk menunjang adanya keterbukaan antara mediator dan para pihak yang dimediasi.

Hal tersebut senada dengan pernyataan informan yang disampaikan dalam petikan wawancara berikut ini:

*“Komunikasi kita terbuka, jadi memberikan kesempatan yang sama pada kedua belah pihak. Mereka menjadi damai. Umpamanya kan, kita tanya dulu penggugat apa masalahnya, kemudian tergugat juga begitu. Jadi mereka sampaikanlah apa unek-unek yang ada sepuas-puasnya dihadapan kami. Jadi hak yang sama gantian tidak boleh saling menerobos. Harus tetap ada aturannya saling mendengarkan saling memahami ucapan pihak-pihak yang ada, gitu caranya.” (wawancara dengan Bapak Drs. H. Ahmad Anshary M, S.H., M.H, tanggal 29 Maret 2022).*

Bentuk keterbukaan dalam komunikasi mediator dan para pihak juga ditujukan saat sesi “curhat” dimana mediator akan mendengarkan segala keluh kesah para pihak dengan baik dan sabar, tidak memotong pembicaraan ataupun langsung memberikan penilaian sepihak, sehingga para pihak yang berperkara dapat meluapkan seluruh keluh kesah yang ada didalam hatinya, hal tersebut juga membantu mengurangi beban psikis dalam hati para pihak tersebut. Setelah mendengar dan memahami apa pokok permasalahan dari pihak tersebut, barulah mediator dapat memutuskan mengenai solusi atau jalan keluar yang terbaik atas permasalahan tersebut.

Sikap keterbukaan ini sejalan dengan pendapat De Vito (1997:121) dimana salah satu indikator keterbukaan diri seseorang adalah dengan adanya kesediaan untuk mendengar dan memahami masalah pribadi orang lain. Pada tahap ini artinya sudah timbul rasa saling percaya antara mediator dan para pihak yang dimediasi. Dalam teori penetrasi sosial saling keterbukaan antara kedua belah pihak disebut resiprositas. Artinya adanya keterbukaan seseorang membawa orang lain untuk ikut terbuka. Dengan tumbuhnya aspek kepercayaan ini maka komunikasi yang terjalin antara mediator dan para pihak akan semakin terbuka dan menyenangkan karena adanya saling pengertian agar tujuan dari mediasi tercapai. Hal ini didukung oleh pendapat (Supratiknya, 2003:165) yang mengungkapkan bahwa semakin kita terbuka kepada orang lain, maka orang lain juga akan bersikap terbuka kepada kita. Berdasarkan teori penetrasi sosial, aspek resiprositas tersebut sangat baik bagi hubungan yang baru terjalin maupun yang sudah lama terjalin. Karna dengan demikian maka keintiman dalam berkomunikasi dapat tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dari informan, aspek keterbukaan telah diterapkan selama proses mediasi dilaksanakan. Karena aspek keterbukaan menjadi salah satu kunci suksesnya pelaksanaan mediasi. Keterbukaan ini didukung oleh sikap mediator yang membuka jalannya komunikasi secara perlahan dan para pihak yang menyambut hal tersebut dengan positif sehingga mau terbuka untuk mengungkapkan permasalahan rumah tangganya karena telah menganggap bahwa mediator adalah pihak yang akan membantu dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Karena itu hasil penelitian ini sesuai dengan teori penetrasi sosial dimana adanya resiprositas (*reciprocity*) atau keterbukaan seseorang akan mengarahkan orang lain untuk terbuka. Keterbukaan ini merupakan lapisan kedua berdasarkan analogi bawang yang dikemukakan oleh Altman dan Taylor.

## **b. Empati Mediator Dalam Proses Mediasi Perkara Perceraian Di Pengadilan Agama Pekanbaru**

Empati merupakan kemampuan dimana seseorang dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, memahami permasalahan dari sudut pandang orang lain serta memahami apa yang sedang dialami orang lain. Dengan adanya empati maka akan mendukung terciptanya komunikasi interpersonal yang efektif. Empati disebut akan membuat seseorang dapat secara emosional memahami orang lain, timbulnya rasa simpatik dan mencoba untuk membantu menyelesaikan masalah (Baron, 2005:123) Karena itu mediator harus memiliki perasaan empati agar komunikasi dapat berjalan dengan lancar dan mediator

juga dapat memahami perasaan dari para pihak yang berperkara.

Empati menjadi filter bagi mediator untuk tidak mudah menyalahkan pihak yang berperkara atas permasalahan yang sedang dihadapi. Sebaliknya mediator akan dapat lebih memahami dan memandang permasalahan dari kaca mata pihak yang berperkara, bukan hanya dari sudut pandang mediator itu sendiri.

Hasil penelitian yang peneliti lakukan di Pengadilan Agama Pekanbaru dengan melakukan beberapa teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa cara mediator dalam menunjukkan perasaan empatisnya kepada para pihak saat proses mediasi. Dimana hal tersebut dapat dilihat melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang ditunjukkan saat pihak yang berperkara menceritakan permasalahan rumah tangga mereka. hal ini sesuai dengan petikan wawancara berikut ini:

*“Tentu kita dapat lihat dengan jelas dari wajahnya, kan. Orangnyanya bagaimana, pas cerita pastilah wajahnya akan sendu gitu apalagi kalau masalahnya sangat serius, bahkan kadang ada yang sampai menangis, biasanya ibu-ibu. Kita kan mediator-mediator ada dari S1 ada S2 kan sudah mempelajari ilmu jiwa untuk di pendidikan pertama. Jadi ketika mediasi, kalau ada yang emosi kita diem dulu, kita dengarkan. Kalau dia lagi cerita trus sampai menangis, jangankita tersenyum pula. Kita dengarkan, biar kita tahu apa masalahnya. Jadi memang tergantung dari para pihak. Begitulah mungkin cara kami menunjukkan empati itu.” (wawancara dengan Bapak Drs. Mardanis, S.H., M.H, tanggal 29 Maret 2022).*

Mediator sebagai pendengar yang baik akan mendengarkan cerita dari pihak yang berperkara dan berusaha memahami bagaimana perasaan mereka dengan cara menunjukkan ekspresi wajah sesuai kondisi pihak yang berperkara sehingga mereka mengerti bahwa mediator juga dapat merasakan apa yang sedang mereka alami. Mediator juga tidak akan menyela ketika pihak yang berperkara menceritakan masalah yang sedang dihadapi dan juga tidak akan semena-mena menyalahkan pihak yang berperkara, meskipun terkadang mereka memang bersalah.

Tahapan pertukaran peninjauan afektif (*exploratory affective exchange stage*) sebagaimana yang terdapat dalam teori penetrasi sosial ditunjukkan oleh mediator dengan cara berempati kepada pihak yang dimediasi, sehingga pihak yang dimediasi dapat merasakan manfaat komunikasi yang dilakukan selama proses mediasi. Pada akhirnya dengan empati yang ditunjukkan oleh mediator dapat membuat pihak yang berperkara merasa nyaman saat berkomunikasi selama proses mediasi. Pengembangan hubungan yang dilakukan oleh mediator melalui rasa empati yang ditunjukkan pada akhirnya bertujuan agar pihak yang berperkara dapat lebih terbuka dalam masalah yang sedang dihadapinya, sehingga mediator dapat mencarikan solusi yang terbaik dari permasalahan yang sedang dihadapi tersebut. Sikap empati yang ditunjukkan mediator melalui raut wajah merupakan pengembangan hubungan pada tahap ini yang menunjukkan perilaku berupa ekspresi emosi yang meningkat.

Dengan adanya perasaan empati mediator pada pihak yang berperkara menunjukkan bahwa hal ini sesuai dengan pendapat Joseph Devito yang mengungkapkan bahwa hakikat empati yaitu kemampuan untuk dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain dan melakukan sesuatu secara nyata sebagai bentuk kepedulian terhadap apa yang orang lain alami.

## **Simpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal mediator di Pengadilan Agama Pekanbaru telah berjalan dengan baik. Komunikasi interpersonal dilakukan secara bebas dan mendalam agar dapat mencapai tujuan dari proses mediasi yang sesuai dengan teori penetrasi sosial. Baik pihak mediator dan pihak yang berperkara sama-sama menginginkan terjadinya kelancaran proses mediasi. Secara teknis segala upaya dan model komunikasi yang digunakan sudah maksimal, namun keberhasilan mediasi masih terkendala oleh niat dari para pihak yang berperkara sudah mantap untuk berpisah. Terlepas dari hal tersebut, kelancaran proses mediasi didukung dengan adanya komunikasi yang terbuka, bebas dan adanya komitmen saling mendukung baik mediator dan pihak yang berperkara demi mendapatkan jalan keluar yang terbaik. Hal ini terlihat dari simpulan sebagai berikut:

1. Keterbukaan ditunjukkan oleh adanya sikap mediator yang dengan sabar dan tenang saat mendengarkan apa yang disampaikan oleh pihak yang berperkara.
2. Sikap empati mediator selama proses mediasi ditunjukkan dengan perubahan raut wajah yang dilakukan saat berbicara dengan pihak yang berperkara, hal ini sebagai wujud bahwa mediator dapat merasakan apa yang sedang dialami oleh pihak tersebut. Selain itu mediator juga tidak akan langsung menyalahkan pihak tersebut selama proses mediasi meskipun terkadang mereka memang bersalah.

## Referensi

- Al-Thofina, M. I. N. (2018). *Analisis Yuridis Terhadap Perceraian Pegawai Negeri Sipil Tanpa Izin Atasan (Studi Putusan Nomor: 3957/Pdt.G/2016/Pa.Sda)*.
- Aw, Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Baron, R. A. dan D. B. (2005). *Psikologi Sosial*. Erlangga.
- Barus, A. S., & Pratiwi, J. M. (2018). *Komunikasi Interpersonal Hakim Mediator Dalam Menyelesaikan Perkara Perceraian Di Mahkamah Syari ' Ah Kota*. 7(1), 86–108.
- Bungin, B. (2017). *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Kencana.
- Devito, J. (1997). *Komunikasi Antarpribadi Edisi Kelima*. Jakarta. ProfesionalBook.
- Mulyana, D. (2018). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar (15th ed.)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Luthfi, M., & Rifa'i, M. (2019). *Strategi Komunikasi Interpersonal Mediator Bimbingan Masyarakat (BIMAS) Islam dan Pasangan Suami Istri dalam Mencegah Perceraian*. SAHAFA Journal of Islamic Comunication, 1(2), 171–180.
- Rahmadi, T. (2011). *Mediasi : Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat (2nd ed.)*. Rajawali Pers.
- Rahmi, S. (2021). *Komunikasi Interpersonal Dan Hubungannya Dalam Konseling (Pertama)*. Syiah Kuala University Press.
- Sarmiati, E. R. R. (2019). *Komunikasi Interpersonal (Pertama)*. CV IRDH.
- Suciati. (2016). *Komunikasi Interpersonal Sebuah Tinjauan Psikologis dan Perspektif Islam (Suciati (ed.); Kedua)*. Buku Litera Yogyakarta.
- Supratiknya. 2003. *Komunikasi Antarpribadi (Delapan)*. Kanisius.
- West, Richard dan Turner, L. H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi (N. Setyaningsih (ed.); Ketiga)*. Salemba Humanika.