



ANALISI KESESUAIAN TEKNIK KOMUNIKASI MEDIATOR DALAM MEDIASI PERKARA PERCERAIAN BERDASARKAN PERMA NO 1 TAHUN 2016 DI PENGADILAN AGAMA ISLAM

Mohammad Nabilal Ghozali Ar-Rahman¹, Humaidi², Abdul Wafi³.
Universitas Islam Malang¹, Universitas Islam Malang², Universitas Islam Malang³
e-mail: 22201012002@unisma.ac.id, humaidikaha@unisma.ac.id,
abdulwafi@unisma.ac.id

Abstract

Divorce mediation in Indonesian Religious Courts requires mediators not only to understand legal procedures but also to apply effective communication techniques in accordance with Supreme Court Regulation (PERMA) Number 1 of 2016 concerning Mediation Procedures in Courts. However, previous studies have primarily examined mediation communication from the perspectives of communication strategies or interpersonal communication, while limited research has analyzed the conformity of mediators' communication techniques with the normative provisions of PERMA. This study aims to analyze the communication techniques employed by mediators in divorce mediation, identify the factors influencing mediation success and failure, and examine their conformity with PERMA Number 1 of 2016. This research employed an empirical juridical approach with a descriptive qualitative design. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and documentation at the Religious Court of Pasuruan, and analyzed using the Miles and Huberman interactive model. The findings reveal that mediators consistently applied five communication techniques, namely active listening, questioning, reframing, empathy and rapport, and clarification and summarizing. The effectiveness of these techniques was supported by the parties' good faith and openness but constrained by persistent conflicts, emotional tensions, and third-party intervention. Overall, the communication techniques were found to conform to the normative, procedural, substantive, and ethical principles stipulated in PERMA Number 1 of 2016, although such conformity alone did not necessarily ensure successful mediation outcomes.

Keywords: *divorce mediation, mediator communication techniques, PERMA Number 1 of 2016.*

A. Pendahuluan

Peningkatan jumlah perkara perceraian yang masuk ke Pengadilan Agama di Indonesia menunjukkan bahwa konflik keluarga masih menjadi persoalan hukum sekaligus persoalan sosial yang memerlukan mekanisme penyelesaian yang tidak hanya berorientasi pada putusan, tetapi juga pada terciptanya perdamaian antara para pihak (Rahyu & Sugitanata, 2022). Dalam sistem peradilan Indonesia, mediasi ditempatkan sebagai tahapan yang wajib ditempuh

sebelum pemeriksaan pokok perkara sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Ketentuan tersebut mencerminkan kebijakan Mahkamah Agung yang menempatkan mediasi sebagai instrumen penyelesaian sengketa yang mengedepankan musyawarah, efisiensi proses peradilan, serta perlindungan hubungan hukum dan hubungan sosial para pihak (Khairuddin, 2024).

Keberhasilan mediasi pada perkara perceraian tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan hukum ataupun prosedur yang telah ditetapkan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan mediator dalam membangun komunikasi yang efektif. Dalam praktik mediasi, mediator berfungsi sebagai fasilitator yang membantu para pihak mengidentifikasi pokok permasalahan, mengelola emosi, membangun kepercayaan, serta mengarahkan dialog menuju penyelesaian yang dapat diterima bersama. Oleh karena itu, penguasaan teknik komunikasi seperti active listening, questioning, reframing, klarifikasi, summarizing, serta pembangunan empati dan rapport menjadi kompetensi penting yang menentukan kualitas proses mediasi.

Meskipun demikian, praktik mediasi perceraian masih menghadapi berbagai kendala. Tingginya tingkat konflik emosional, keinginan para pihak untuk tetap melanjutkan perceraian, kurangnya keterbukaan dalam proses mediasi, hingga campur tangan pihak ketiga sering kali menyebabkan mediasi berakhir tanpa tercapainya perdamaian. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas mediasi tidak cukup dinilai dari keberadaan prosedur, tetapi juga perlu dianalisis dari bagaimana mediator menerapkan teknik komunikasi dalam setiap tahapan mediasi sesuai dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2016.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji komunikasi mediator dalam penyelesaian perkara perceraian. Penelitian Kaharuddin (2021) membahas strategi komunikasi hakim mediator dalam menangani perkara perceraian, sedangkan Muh. Insan Kamil (2023) mengkaji praktik komunikasi mediasi di Pengadilan Agama Kelas IA Makassar. Sumiyati (2021) memfokuskan kajiannya pada komunikasi interpersonal mediator nonhakim, sementara Ramadhani Al-Qadri Amin (2021) meneliti peran mediator dalam komunikasi mediasi melalui perspektif komunikasi interpersonal. Penelitian yang lebih mutakhir oleh Ayu Yulia Muhsari (2025) secara khusus membahas penggunaan teknik reframing oleh mediator nonhakim dalam mediasi perkara perceraian. Berbagai penelitian tersebut memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian komunikasi

mediasi, namun sebagian besar masih berfokus pada strategi komunikasi, komunikasi interpersonal, atau satu teknik komunikasi tertentu.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian terdahulu, masih terdapat ruang penelitian yang belum banyak dikaji. Belum banyak penelitian yang menganalisis secara komprehensif seluruh teknik komunikasi yang digunakan mediator dalam mediasi perkara perceraian sekaligus menguji kesesuaiannya dengan ketentuan normatif PERMA Nomor 1 Tahun 2016. Padahal, kesesuaian antara praktik komunikasi mediator dengan regulasi merupakan aspek penting untuk menilai kualitas pelaksanaan mediasi, karena tidak semua teknik komunikasi yang diterapkan dalam praktik secara otomatis mencerminkan prinsip netralitas, kerahasiaan, kesukarelaan, itikad baik, dan kesetaraan sebagaimana diamanatkan dalam PERMA tersebut. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengambil lokasi di Pengadilan Agama Pasuruan masih sangat terbatas, sehingga kondisi empiris di wilayah tersebut belum banyak terdokumentasikan dalam literatur akademik (Triana, 2019).

Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis teknik komunikasi yang digunakan mediator dalam mediasi perkara perceraian, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kegagalan komunikasi selama proses mediasi, serta menilai kesesuaian penerapan teknik komunikasi mediator berdasarkan ketentuan PERMA Nomor 1 Tahun 2016. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian hukum keluarga Islam, komunikasi mediasi, dan implementasi hukum acara peradilan agama, sekaligus memberikan kontribusi praktis sebagai bahan evaluasi bagi mediator dan Pengadilan Agama dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan mediasi perkara perceraian.

B. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan yuridis empiris dipilih karena penelitian tidak hanya mengkaji ketentuan hukum yang berlaku, tetapi juga menganalisis implementasinya dalam praktik, khususnya penerapan teknik komunikasi mediator dalam mediasi perkara perceraian berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti membandingkan ketentuan normatif dengan praktik pelaksanaan mediasi di lapangan.

Penelitian dilaksanakan di Pengadilan Agama Pasuruan pada tahun 2026. Lokasi penelitian dipilih karena Pengadilan Agama Pasuruan secara aktif

menangani perkara perceraian dan menerapkan prosedur mediasi sesuai dengan ketentuan PERMA Nomor 1 Tahun 2016, sehingga relevan dengan fokus penelitian. Sasaran penelitian adalah pelaksanaan teknik komunikasi mediator dalam proses mediasi perkara perceraian, sedangkan subjek penelitian meliputi mediator hakim dan mediator nonhakim yang bertugas di Pengadilan Agama Pasuruan. Informasi pendukung juga diperoleh dari pihak-pihak yang pernah mengikuti proses mediasi apabila diperlukan untuk memperkuat data penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai praktik komunikasi mediator selama proses mediasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada mediator untuk menggali teknik komunikasi yang digunakan, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kegagalan mediasi, serta implementasi ketentuan PERMA Nomor 1 Tahun 2016. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa dokumen, laporan, serta regulasi yang berkaitan dengan pelaksanaan mediasi di Pengadilan Agama Pasuruan.

Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri (human instrument) yang dibantu dengan pedoman observasi, pedoman wawancara, alat perekam, dan dokumentasi sebagai instrumen pendukung. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas data yang diperoleh.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Analisis dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai, sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai teknik komunikasi mediator, faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas mediasi, serta tingkat kesesuaiannya dengan ketentuan PERMA Nomor 1 Tahun 2016.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Teknik Komunikasi Mediator

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediator di Pengadilan Agama Pasuruan menerapkan lima teknik komunikasi utama, yaitu teknik mendengarkan aktif (active listening), teknik bertanya, teknik reframing, teknik empati dan rapport, serta teknik klarifikasi dan summarizing. Kelima teknik tersebut dibahas satu per satu berikut ini, dimaknai dalam kerangka

teori komunikasi mediasi, dan dibandingkan dengan ketentuan PERMA Nomor 1 Tahun 2016 serta hasil penelitian sejenis.

a. Teknik mendengarkan aktif (*active listening*)

Teknik mendengarkan aktif merupakan teknik yang paling dominan digunakan mediator untuk memahami secara mendalam pokok permasalahan para pihak sekaligus membangun komunikasi yang terbuka. Dalam praktiknya, mediator memberikan kesempatan kepada masing-masing pihak untuk menyampaikan permasalahan tanpa dipotong maupun dihakimi, disertai respons verbal dan nonverbal seperti kontak mata, anggukan kepala, serta tanggapan yang menunjukkan pemahaman. Temuan ini sejalan dengan pandangan Muzamzil dan Hermawan(2023) yang menekankan bahwa ruang komunikasi yang aman dan seimbang menjadi prasyarat keberhasilan mediasi.

Salah satu mediator, hakim, menegaskan bahwa mendengarkan aktif tidak berarti pasif, melainkan menuntut mediator untuk “menjemput bola” dan menggali objek perkara secara mendalam agar pembicaraan tetap berada pada koridor esensi persoalan, bukan sekadar bercerita tentang hal-hal yang tidak relevan dengan pokok sengketa.

Ditinjau dari PERMA Nomor 1 Tahun 2016, penerapan *active listening* oleh mediator telah sesuai secara normatif karena membantu para pihak mengenali pokok perkara dan mengidentifikasi kepentingan masing-masing; secara prosedural karena kedua pihak diberi kesempatan bicara yang setara tanpa interupsi; secara substansial karena efektif mengarahkan komunikasi meski keberhasilannya tetap bergantung pada tingkat keterbukaan para pihak; dan secara etis-profesional karena mediator tetap bersikap netral. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Yuzakky Saputri dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa keberhasilan teknik mendengarkan aktif dalam mediasi sangat dipengaruhi oleh itikad baik para pihak untuk berdamai.

b. Teknik Bertanya

Teknik bertanya digunakan mediator untuk menggali informasi, memahami akar permasalahan, serta membantu para pihak menjelaskan konflik yang dihadapi. Penerapannya di Pengadilan Agama Pasuruan didominasi oleh pertanyaan terbuka dengan pendekatan 5W+1H yang memungkinkan para pihak menjelaskan persoalan secara luas tanpa intervensi, sebagaimana disampaikan oleh salah satu mediator non-hakim yang menggunakan pola pertanyaan tersebut untuk mengungkap

kepentingan dan kebutuhan para pihak secara lebih mendalam. Hal ini selaras dengan Amani (2025) yang menyatakan bahwa teknik bertanya berfungsi sebagai sarana membangun komunikasi terbuka, bukan sekadar memperoleh informasi formal.

Dari aspek kesesuaian dengan PERMA Nomor 1 Tahun 2016, teknik bertanya telah memenuhi unsur normatif, prosedural, substansial, maupun etis-profesional karena dijalankan secara bertahap, menggunakan bahasa yang santun, serta memberikan kesempatan setara kepada kedua pihak. Namun demikian, efektivitasnya tetap dibatasi oleh tingkat keterbukaan pihak yang diwawancarai; pada sejumlah perkara, jawaban yang diberikan masih bersifat tertutup sehingga peluang tercapainya perdamaian menjadi terbatas. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesesuaian prosedural belum tentu berbanding lurus dengan keberhasilan substantif mediasi.

c. Teknik Reframing

Teknik reframing digunakan mediator untuk mengubah cara penyampaian pesan para pihak ke dalam bahasa yang lebih netral dan mudah diterima tanpa menghilangkan substansi permasalahan. Teknik ini penting mengingat konflik rumah tangga yang dibawa ke Pengadilan Agama umumnya disertai emosi dan tuduhan yang berpotensi memicu ketegangan, sebagaimana ditegaskan oleh Frazer (2024) dalam kajiannya mengenai reframing dalam mediasi perdamaian. Salah satu mediator hakim menjelaskan bahwa istilah-istilah yang berpotensi menyinggung, misalnya tuduhan perselingkuhan, diubah ke dalam bahasa yang lebih menenangkan tanpa mengurangi maksud aslinya, sehingga suasana mediasi tetap kondusif.

Praktik ini menunjukkan bahwa mediator berfungsi bukan hanya sebagai penyampai pesan, tetapi juga pengelola komunikasi. Dari sisi PERMA Nomor 1 Tahun 2016, reframing sesuai dengan tugas mediator dalam memfasilitasi komunikasi secara netral dan santun. Secara substansial, teknik ini terbukti mengurangi ketegangan komunikasi, meski efektivitasnya tetap bergantung pada kesediaan para pihak menerima sudut pandang baru yang ditawarkan mediator.

d. Teknik Empati dan Rapport

Kemampuan membangun kedekatan emosional menjadi unsur penting yang melengkapi penguasaan aspek hukum mediator. Di Pengadilan Agama Pasuruan, mediator cenderung menempatkan diri

sebagai teman, saudara, bahkan orang tua bagi para pihak, sehingga tercipta komunikasi yang nyaman tanpa rasa sungkan. Pendekatan ini konsisten dengan teori komunikasi interpersonal yang menekankan unsur empathy, supportiveness, dan trust sebagai fondasi keterbukaan komunikasi antarpihak (Ari Kurniawati, 2025).

Dikaitkan dengan PERMA Nomor 1 Tahun 2016, pendekatan empati dan rapport mencerminkan pelaksanaan tugas mediator dalam menciptakan suasana mediasi yang kondusif, sekaligus tetap menjaga netralitas dan keseimbangan perlakuan terhadap kedua pihak. Hasil ini memperkuat temuan Ardiansyah dan Nurjannah (2022) bahwa pendekatan kekeluargaan yang dibangun mediator meningkatkan keterbukaan para pihak dalam menyampaikan permasalahan serta kesediaan menerima masukan selama proses mediasi.

e. Teknik Klarifikasi dan Summarizing

Teknik klarifikasi digunakan mediator untuk memperjelas pernyataan yang ambigu, sedangkan summarizing digunakan untuk merangkum inti pembicaraan agar komunikasi tidak melebar dari pokok sengketa. Kedua teknik ini penting karena komunikasi para pihak dalam mediasi perceraian sering kali dipengaruhi emosi sehingga cenderung tidak terarah. Salah satu mediator non-hakim menjelaskan bahwa klarifikasi dan summarizing dilakukan untuk memahami kondisi pribadi masing-masing pihak secara lebih mendalam sehingga komunikasi dapat berjalan lebih terbuka dan terarah pada solusi.

Selain itu, teknik tersebut juga mencerminkan prinsip mediasi sebagaimana terdapat dalam Pasal 1 angka 1 PERMA Nomor 1 Tahun 2016, bahwa mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa melalui perundingan para pihak dengan bantuan mediator. Dalam konteks ini, mediator tidak mengambil posisi untuk menentukan siapa yang benar atau salah, tetapi membantu para pihak memahami perbedaan pandangan dan menemukan kemungkinan penyelesaian yang dapat diterima bersama.

Namun demikian, penerapan teknik klarifikasi dan summarizing juga memiliki tantangan dalam praktiknya. Mediator harus memiliki kemampuan untuk memilih informasi yang benar-benar relevan dan menyampaikannya kembali secara tepat. Kesalahan dalam merangkum pernyataan salah satu pihak dapat menyebabkan pihak tersebut merasa tidak dipahami atau bahkan menimbulkan persepsi bahwa mediator lebih

berpihak kepada pihak lain. Oleh karena itu, efektivitas teknik summarizing sangat bergantung pada kemampuan mediator dalam menjaga objektivitas, netralitas, serta ketepatan memahami maksud para pihak (Jeni Restuning Triutami & Fawzi, 2024).

Penerapan kedua teknik ini sesuai dengan fungsi mediator dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2016 sebagai fasilitator komunikasi yang memastikan informasi dipahami secara tepat oleh semua pihak. Meskipun demikian, teknik summarizing berpotensi menimbulkan bias apabila rangkuman yang disampaikan mediator terlalu singkat atau tidak sepenuhnya mewakili maksud asli para pihak, sehingga salah satu pihak dapat merasa kurang dipahami. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas teknik klarifikasi dan summarizing sangat bergantung pada kepekaan interpersonal mediator, bukan semata-mata pada penerapan prosedur secara formal.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Keberhasilan Mediasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi mediator dalam mediasi perkara perceraian tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan mediator dalam menerapkan teknik komunikasi, tetapi juga oleh kondisi psikologis, sikap, serta komitmen para pihak selama proses mediasi berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara dengan mediator di Pengadilan Agama Pasuruan, terdapat beberapa faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan mediasi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan mediasi merupakan hasil interaksi antara kompetensi mediator dan kesiapan para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui musyawarah.

Faktor pendukung yang paling dominan adalah adanya itikad baik dari para pihak untuk menyelesaikan sengketa secara damai. Para pihak yang hadir dengan keinginan mencari solusi cenderung lebih terbuka terhadap proses dialog, bersedia mendengarkan penjelasan mediator, serta memiliki kemauan untuk mempertimbangkan alternatif penyelesaian yang ditawarkan. Dalam kondisi tersebut, teknik komunikasi seperti *active listening*, *questioning*, maupun *reframing* dapat diterapkan secara optimal karena para pihak menunjukkan respons yang kooperatif. Itikad baik merupakan fondasi utama mediasi. Hal ini diatur secara tegas dalam Pasal 7 ayat (1) PERMA No. 1 Tahun 2016 yang mewajibkan para pihak dan/atau kuasa hukumnya untuk menempuh mediasi dengan beritikad baik. Selain itu, Pasal 7 ayat (2) menjelaskan bentuk-bentuk perilaku pihak yang dianggap tidak beritikad baik (misalnya tidak hadir tanpa alasan sah, menolak menghadiri pertemuan, dll.).

Temuan ini sejalan dengan prinsip itikad baik dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2016 yang menempatkan kesungguhan para pihak sebagai salah satu unsur penting dalam pelaksanaan mediasi. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Kaharuddin (Kaharuddin, 2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan mediasi sangat dipengaruhi oleh kesediaan para pihak untuk berunding secara sukarela.

Selain itikad baik, keterbukaan para pihak dalam menyampaikan pokok permasalahan menjadi faktor penting yang mendukung efektivitas komunikasi mediator. Keterbukaan memungkinkan mediator mengidentifikasi akar konflik secara lebih akurat sehingga solusi yang ditawarkan tidak hanya menyentuh persoalan yang tampak di permukaan, tetapi juga kepentingan yang mendasari sengketa. Berdasarkan hasil penelitian, para pihak yang mampu mengungkapkan permasalahan secara jujur cenderung lebih mudah diarahkan menuju dialog yang konstruktif. Temuan ini memperkuat penelitian Muh. Insan Kamil (Muh et al., 2023) yang menjelaskan bahwa komunikasi yang terbuka merupakan prasyarat bagi mediator dalam membangun proses mediasi yang efektif.

Faktor pendukung berikutnya adalah kemampuan mediator dalam mengelola komunikasi selama proses mediasi. Mediator tidak hanya dituntut menguasai teknik komunikasi, tetapi juga mampu menyesuaikan pendekatan dengan karakter para pihak, menjaga suasana tetap kondusif, serta mengendalikan jalannya dialog ketika terjadi ketegangan. Berdasarkan hasil penelitian, kemampuan mediator menggunakan teknik *reframing*, empati, *rapport*, dan klarifikasi berperan penting dalam meredam konflik serta mengembalikan fokus pembicaraan pada upaya penyelesaian sengketa. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan mediasi tidak semata-mata bergantung pada prosedur hukum, tetapi juga pada kompetensi mediator dalam mengelola komunikasi secara profesional (Anindito et al., 2022).

Selain itu, pertimbangan terhadap kepentingan anak dan keutuhan keluarga juga menjadi faktor yang mendorong keberhasilan mediasi. Dalam beberapa perkara, mediator mengajak para pihak mempertimbangkan dampak perceraian terhadap anak dan hubungan kekeluargaan. Pendekatan tersebut mendorong para pihak untuk melihat konflik dari perspektif yang lebih luas sehingga membuka peluang tercapainya kesepakatan damai. Meskipun mediator tetap menjaga netralitas, penyampaian pertimbangan mengenai kepentingan anak menjadi salah satu bentuk fasilitasi yang

membantu para pihak mengambil keputusan secara lebih bijaksana (Najwan et al., 2025).

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor yang menghambat keberhasilan mediasi. Faktor yang paling dominan adalah keinginan kuat para pihak untuk tetap bercerai sebelum proses mediasi dimulai. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pihak yang datang ke Pengadilan Agama telah memiliki keputusan yang bulat untuk mengakhiri perkawinan sehingga mediasi hanya dipandang sebagai tahapan prosedural yang harus dilalui. Kondisi tersebut menyebabkan berbagai teknik komunikasi yang diterapkan mediator tidak selalu mampu mengubah pendirian para pihak. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi mediator memiliki keterbatasan apabila para pihak tidak memiliki komitmen untuk berdamai.

Faktor penghambat berikutnya adalah konflik rumah tangga yang telah berlangsung lama. Konflik yang berlarut-larut umumnya menyebabkan hilangnya kepercayaan, menumpuknya kekecewaan, dan semakin kuatnya keinginan untuk berpisah. Dalam situasi tersebut, mediator memerlukan upaya komunikasi yang lebih intensif, namun hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik yang telah mengakar sering kali sulit diselesaikan hanya melalui satu atau dua kali pertemuan mediasi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa efektivitas komunikasi juga dipengaruhi oleh tingkat kompleksitas konflik yang dihadapi.

Penelitian ini juga menemukan bahwa tingginya emosi para pihak menjadi hambatan yang cukup signifikan. Emosi yang tidak terkendali menyebabkan komunikasi berlangsung secara defensif, saling menyalahkan, bahkan menolak mendengarkan penjelasan dari pihak lain maupun mediator. Meskipun mediator telah menggunakan teknik *reframing* dan empati untuk meredakan ketegangan, efektivitas teknik tersebut tetap bergantung pada kesiediaan para pihak untuk mengendalikan emosinya selama proses mediasi.

Selain itu, kurangnya keterbukaan dan campur tangan pihak ketiga, seperti keluarga besar atau kerabat, turut memengaruhi jalannya mediasi. Berdasarkan hasil penelitian, adanya pengaruh dari pihak di luar sengketa sering kali memperkuat keinginan para pihak untuk tetap melanjutkan perceraian sehingga ruang negosiasi menjadi semakin terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa konflik perceraian tidak selalu bersifat personal, tetapi sering kali dipengaruhi oleh faktor sosial di luar hubungan suami istri.

Berdasarkan temuan tersebut dapat dipahami bahwa keberhasilan mediasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan mediator menerapkan teknik komunikasi yang sesuai dengan PERMA Nomor 1 Tahun 2016. Faktor internal para pihak, seperti itikad baik, keterbukaan, dan kemauan berdamai, memiliki pengaruh yang sama besarnya terhadap tercapainya kesepakatan. Sebaliknya, konflik yang berkepanjangan, tingginya emosi, kurangnya keterbukaan, dan campur tangan pihak ketiga menjadi hambatan yang membatasi efektivitas komunikasi mediator. Dengan demikian, komunikasi yang efektif merupakan prasyarat penting dalam mediasi, tetapi keberhasilan penyelesaian sengketa tetap memerlukan komitmen para pihak untuk menjalankan proses mediasi secara sungguh-sungguh sesuai dengan prinsip itikad baik yang diamanatkan dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2016.

3. Kesesuaian Penerapan Teknik Komunikasi Mediator dengan PERMA Nomor 1 Tahun 2016

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan teknik komunikasi mediator dalam proses mediasi perkara perceraian di Pengadilan Agama Pasuruan menunjukkan adanya kesesuaian dengan ketentuan dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Kesesuaian tersebut terlihat dari peran mediator yang tidak bertindak sebagai pemutus perkara, melainkan sebagai fasilitator yang membantu para pihak menemukan penyelesaian melalui proses komunikasi dan perundingan(Suryantoro, 2023).

Hal tersebut sejalan dengan Pasal 1 angka 1 PERMA Nomor 1 Tahun 2016 yang menjelaskan bahwa mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa melalui perundingan para pihak dengan bantuan mediator untuk memperoleh kesepakatan. Dalam praktiknya, prinsip tersebut tercermin melalui penggunaan teknik active listening, questioning, dan klarifikasi-summarizing yang diterapkan mediator untuk memahami pokok permasalahan, menggali kepentingan para pihak, serta membantu menciptakan komunikasi yang lebih terbuka.

Kesesuaian tersebut juga terlihat dalam pelaksanaan tugas mediator sebagaimana diatur dalam Pasal 14 PERMA Nomor 1 Tahun 2016, khususnya kewajiban mediator untuk memberikan kesempatan kepada para pihak menyampaikan permasalahan, menggali kepentingan para pihak, serta membantu mencari berbagai kemungkinan penyelesaian. Teknik bertanya (5W+1H) yang digunakan mediator menjadi bentuk implementasi dari kewajiban tersebut karena membantu mediator memperoleh pemahaman

yang lebih mendalam mengenai akar konflik rumah tangga yang terjadi(Wulan et al., n.d.).

Selain itu, penggunaan teknik empati dan rapport, dan *reframing* menunjukkan penerapan fungsi mediator dalam membangun suasana mediasi yang kondusif. Teknik tersebut berhubungan dengan prinsip bahwa mediator harus mampu menciptakan komunikasi yang efektif agar para pihak dapat berdialog secara lebih objektif. Melalui reframing, mediator membantu mengubah cara pandang para pihak terhadap konflik, sedangkan pendekatan empati digunakan untuk mengurangi ketegangan emosional yang sering muncul dalam perkara perceraian.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian teknik komunikasi mediator dengan PERMA Nomor 1 Tahun 2016 tidak secara otomatis menjamin keberhasilan mediasi. Beberapa perkara tetap berakhir gagal mencapai perdamaian meskipun mediator telah menjalankan tugasnya sesuai prosedur. Hal tersebut disebabkan oleh faktor eksternal dari proses mediasi, seperti kuatnya keinginan para pihak untuk bercerai, konflik rumah tangga yang telah berlangsung lama, serta hilangnya kepercayaan antara suami dan istri(Muzamzil & Hermawan, 2023).

Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan PERMA Nomor 1 Tahun 2016 telah memberikan kerangka prosedural bagi mediator dalam menjalankan proses mediasi, tetapi keberhasilan mediasi tetap bergantung pada adanya itikad baik dan keterbukaan para pihak. Dengan demikian, teknik komunikasi mediator dapat dipahami sebagai instrumen penting dalam meningkatkan efektivitas mediasi, namun bukan satu-satunya faktor yang menentukan tercapainya kesepakatan damai.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mediator di Pengadilan Agama Pasuruan telah menerapkan lima teknik komunikasi utama dalam mediasi perkara perceraian, yaitu active listening, questioning, reframing, empati dan rapport, serta klarifikasi dan summarizing. Penerapan teknik-teknik tersebut mendukung pelaksanaan fungsi mediator sebagai fasilitator yang membantu para pihak membangun komunikasi, mengidentifikasi kepentingan, serta mencari penyelesaian sengketa melalui musyawarah.

Keberhasilan penerapan teknik komunikasi dipengaruhi oleh adanya itikad baik para pihak, keterbukaan dalam menyampaikan permasalahan, kemampuan mediator membangun komunikasi yang efektif, serta pertimbangan terhadap kepentingan anak dan keutuhan keluarga. Sebaliknya, keinginan kuat untuk

bercerai, konflik yang telah berlangsung lama, tingginya emosi, kurangnya keterbukaan, dan campur tangan pihak ketiga menjadi faktor utama yang menghambat tercapainya perdamaian.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan teknik komunikasi mediator pada umumnya telah sesuai dengan prinsip-prinsip mediasi yang diatur dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2016, baik dari aspek normatif, prosedural, substansial, maupun etis-profesional. Namun demikian, kesesuaian tersebut belum menjadi jaminan keberhasilan mediasi karena tercapai atau tidaknya kesepakatan damai tetap dipengaruhi oleh kesiapan dan kemauan para pihak untuk menyelesaikan sengketa secara damai. Oleh karena itu, peningkatan keberhasilan mediasi memerlukan sinergi antara kompetensi komunikasi mediator dan komitmen para pihak dalam menjalankan proses mediasi dengan itikad baik.

Daftar Rujukan

- Amani U., N. (2025). Family Law: The Role of Communication in Mediation. *IAA JOURNAL OF COMMUNICATION*, 11(1), 30–36. <https://doi.org/10.59298/IAAJC/2025/1113036>
- Anindito, T., Priyadi, A., & Awaludin, A. (2022). Pelaksanaan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan Negeri Banyumas. *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma*, 24(1), 23–32. <https://doi.org/10.51921/chk.v24i1.187>
- Ardiansyah, A., & Nurjannah, N. (2022). Upaya hakim mediator dalam mengoptimalkan mediasi sebagai penyelesaian perkara perceraian di Pengadilan Agama Majene. *QISTHOSIA : Jurnal Syariah Dan Hukum*, 3(2), 103–115. <https://doi.org/10.46870/jhki.v3i2.385>
- Ari Kurniawati, D. (2025). Mediasi keluarga beda suku berbasis Nilai-Nilai Islam multikultural untuk mencegah konflik rumah tangga. In *Jurnal Ilmiah Ahwal Syakhshiyah (JAS)* (Vol. 7).
- Frazer, O. (2024). *Reframing Peace Mediation*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003448884>
- Jeni Restuning Triutami, & Fawzi, R. (2024). Analisis Perma No.1 Tahun 2016 terhadap Rendahnya Tingkat Keberhasilan Mediasi di PA Garut. *Jurnal Riset Hukum Keluarga Islam*. <https://doi.org/10.29313/jrhki.v4i1.4369>

- Kaharuddin. (2021). *Strategi Komunikasi Hakim Mediator Dalam Menangani Kasus Perceraian di Pengadilan Agama Majene*.
- Khairuddin. (2024). Fenomena Tren Perceraian di Indonesia: Apa Penyebabnya? In *Abdurrauf Science and Society* (Vol. 1, Number 1). <https://journal.abdurraufinstitute.org/index.php/asoc>
- Muh, O. :, Kamil, I., Khalik, A., & Abbas, N. (2023). *Praktik Komunikasi Mediasi terhadap Penyelesaian Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Kelas 1A Makassar*. 4.
- Muzamzil, Ach., & Hermawan, R. (2023). Efektivitas Mediasi terhadap Penyelesaian Perkara Perceraian di Pengadilan Agama. *As-Syar'i: Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga*, 6(1). <https://doi.org/10.47467/as.v6i1.5910>
- Najwan, N. N. Q., Ramdan Fawzi, & Yandi Maryandi. (2025). Analisis Hukum Islam terhadap Faktor-Faktor Keberhasilan Mediasi dalam Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Ngamprah. *Bandung Conference Series: Islamic Family Law*, 5(2). <https://doi.org/10.29313/bcsifl.v5i2.21565>
- Rahyu, P., & Sugitanata, A. (2022). Rendahnya Tingkat Keberhasilan Mediasi di Pengadilan Agama Bantul Tahun 2018-2020: Studi Terhadap Analisis Efektivitas Peran Mediator di Pengadilan Agama Bantul. *AL-HUKAMA'*, 12(2), 113–131. <https://doi.org/10.15642/alhukama.2022.12.2.113-131>
- Suryantoro, D. D. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1Tahun 2016 Tentang Mediasi. *Legal Studies Journal*, 3(2). <https://doi.org/10.33650/lsg.v3i2.7550>
- Triana, N. (2019). Urgensitas Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Pengadilan Agama Purbalingga. *LAW REFORM*, 15(2), 239–257. <https://doi.org/10.14710/lr.v15i2.26184>
- Wulan, S., Pengadilan, S. M., & Tulungagung, A. (n.d.). *Mediasi Dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomer 1Tahun 2016*.
- Yuzakky Saputri, I. H., Sukarelawati, S., & Kusumadinata, A. A. (2022). Komunikasi Interpersonal Diadik Antara Anak Dan Orang Tua Tiri Dalam Keluarga. *JURNAL KOMUNIKATIO*, 8(1), 55–66. <https://doi.org/10.30997/jk.v8i1.4913>