

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.) pada Program Studi Bimbingan Konseling Islam pada Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah pribadi.

Adapun setiap tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiat atau mencontek karya ilmiah orang lain, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai peraturan yang berlaku.

Serang, 10 Juli 2025



Muhammad Abid Naufal
NIM: 211340005

ABSTRAK

Nama: **Muhammad Abid Naufal** NIM: **211340005**, Judul Skripsi: **Pengelolaan Emosi Klien Kasus Perceraian Oleh Mediator Pengadilan Agama Kelas Ia Tangerang**, Program Studi Bimbingan Konseling Islam, Universitas Sultan Maulana Hasanudin Banten Tahun 2025 M / 1447 H.

Perceraian merupakan fenomena sosial yang tidak hanya berdampak pada aspek hukum, namun juga membawa konsekuensi emosional yang signifikan bagi pasangan yang mengalaminya. Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang merupakan lembaga yang menangani ratusan perkara perceraian setiap tahunnya, di mana proses mediasi menjadi langkah awal yang wajib ditempuh sebelum perkara berlanjut ke sidang. Dalam proses ini, mediator memiliki peran penting tidak hanya sebagai fasilitator penyelesaian konflik, tetapi juga sebagai pengelola emosi para pihak yang bersengketa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana keadaan emosi klien dalam proses perceraian, strategi yang digunakan oleh mediator dalam mengelola emosi tersebut, serta kendala yang dihadapi selama mediasi berlangsung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah mediator non-hakim yang bertugas di Pengadilan Agama Tangerang serta para klien yang menjalani mediasi perceraian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa emosi yang dominan dalam proses mediasi adalah marah, kecewa, sedih, dan cemas. Mediator, dalam hal ini Shofa Fathiyah, menggunakan berbagai strategi seperti mendengarkan aktif, validasi emosi, penggunaan bahasa yang netral, hingga pemberian ruang jeda (pause) ketika suasana mulai memanas. Pendekatan yang digunakan mediator juga memperhatikan aspek psikologis dan spiritual, termasuk pemahaman terhadap latar belakang budaya dan nilai religius klien. Hal ini sejalan dengan prinsip mediasi dalam Islam yang menekankan nilai perdamaian, keadilan, dan empati. Kendala utama yang dihadapi mediator antara lain adalah kurangnya kesiapan emosional klien, sikap defensif yang tinggi, dan keterbatasan waktu proses mediasi. Meskipun demikian, pengelolaan emosi yang tepat terbukti dapat menurunkan tingkat perceraian, sebagaimana tercermin dalam data mediasi dari Desember 2024 hingga April 2025, yang menunjukkan beberapa pasangan memilih berdamai dan mencabut gugatan setelah melalui proses mediasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan mediasi tidak semata diukur dari rujuknya pasangan, tetapi juga dari proses pengambilan keputusan yang dilakukan dalam kondisi emosional yang stabil dan kesadaran penuh. Oleh karena itu, kemampuan mediator dalam mengelola emosi klien menjadi salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki.

Kata Kunci: Perceraian, Mediasi, Emosi, Mediator, Pengadilan Agama, Pengelolaan Emosi.

ABSTRACT

Name: Muhammad Abid Naufal Student ID: 211340005, Thesis Title: *Emotional Management of Divorce Clients by Mediators at the Religious Court Class IA Tangerang*, Study Program: Islamic Guidance and Counseling, University: Sultan Maulana Hasanuddin State Islamic University of Banten 2025 AD / 1447 H

Divorce is a social phenomenon that affects not only legal aspects but also brings significant emotional consequences for the couples involved. The Religious Court of Class IA Tangerang is an institution that handles hundreds of divorce cases every year, where mediation serves as a mandatory initial step before the case proceeds to trial. In this process, the mediator plays a crucial role not only as a facilitator of conflict resolution but also as an emotional manager for the disputing parties. This research aims to explore the emotional condition of clients during divorce proceedings, the strategies used by mediators in managing those emotions, and the challenges encountered during the mediation process. This study uses a qualitative method with a descriptive approach, employing interviews, observations, and documentation techniques. The subjects of this research were non-judge mediators at the Religious Court of Tangerang and clients undergoing divorce mediation. The findings revealed that the dominant emotions during mediation include anger, disappointment, sadness, and anxiety. The mediator, in this case Shofa Fathiyah, applied various strategies such as active listening, emotional validation, use of neutral language, and implementing pause techniques when emotional tension escalated. The mediator's approach also considered psychological and spiritual aspects, including an understanding of clients' cultural backgrounds and religious values. This aligns with Islamic mediation principles, which emphasize peace, justice, and empathy. The primary challenges faced by mediators included clients' emotional unpreparedness, high levels of defensiveness, and time constraints within the mediation process. Nonetheless, effective emotional management proved capable of reducing divorce rates, as reflected in mediation data from December 2024 to April 2025, where several couples chose reconciliation and withdrew their divorce petitions following the mediation. This study concludes that the success of mediation is not solely measured by whether the couple reconciles, but by the quality of decision-making conducted under emotionally stable and conscious conditions. Therefore, the mediator's ability to manage clients' emotions is a critical skill that must be possessed.

Keywords: *Divorce, Mediation, Emotion, Mediator, Religious Court, Emotional Management.*



FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Nomor: Nota Dinas

Kepada Yth

Lamp : Skripsi

Dekan Fakultas Dakwah

Hal : Ujian Skripsi

UIN SMH Banten

Muhammad Abid Naufal

Di-

NIM.211340005

Serang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Atas Nama **Muhammad Abid Naufal NIM: 211340005** Dengan Judul **"Pengelolaan Emosi Klien Kasus Perceraian Oleh Mediator Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang"** telah layak diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosah pada Fakultas Dakwah Program Studi Bimbingan Konseling Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Serang, 25 Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Ahmad Fadhil, Lc, M.Hum

NIP. 19760704 200003 1 002

Maya Aulfa, S.Th.I, M.Si

NIP. 19830613 202321 2 017

**Pengelolaan Emosi Klien Kasus Perceraian Oleh Mediator
Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang**

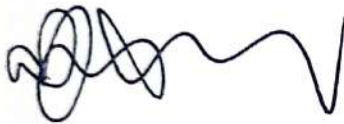
Oleh

Muhammad Abid Naufal

Nim: 211340005

Menyetujui,

Pembimbing I



Ahmad Fadhil, Lc, M.Hum

NIP. 19760704 200003 1 002

Pembimbing II



Maya Aufa, S.Th.I, M.Si

NIP. 19830613 202321 2 017

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Dakwah



Dr. Endad Musaddad, M.A.

NIP. 19720629 199803 1 002

Ketua Prodi
Bimbingan Konseling Islam



A.M. Fahrurrozi, S.Psi., M.A.

NIP. 19750604 200604 1 001

PENGESAHAN

Skripsi a.n Muhammad Abid Naufal, NIM: 211340005, Judul Skripsi: **Pengelolaan Emosi Klien Kasus Perceraian Oleh Mediator Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang.** Telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Pada tanggal 10 Juli 2025. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.sos.) pada Program Studi Bimbingan Konseling Islam pada Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten.

Serang, 10 Juli 2025

Sidang Munaqasyah,

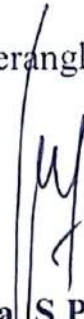
Ketua Merangkap Anggota



Imalatul Khairat, M. Pd.

NIP. 19900420 201903 2 018

Sekretaris Merangkap Anggota



Ina Nurdiana, S.Pd.I, M. Pd.I.

NIP. 1982073 120092 2 005

Anggota

Penguji I



A.M Fahrurrozi, S. Psi, M.A.

NIP. 19750604 200604 1 001

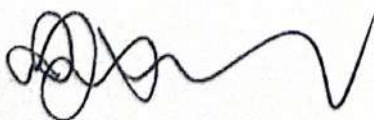
Penguji II



Wulan Fauzia, M. Pd.

NIP. 19880625 201903 2 007

Pembimbing I



Ahmad Fadhil, Lc, M.Hum

NIP. 19760704 200003 1 002

Pembimbing II



Maya Aufa, S.Th.I, M.Si

NIP. 19830613 202321 2 017

PERSEMBAHAN

Puja dan puji syukur kepada Allah SWT, sumber segala ilmu, Rahmat, dan karunia bagi seluruh makhluk dalam gugusan semesta alam yang luasnya tidak terhingga oleh indra mata. Shalawat beriringkan salam sejahtera kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, kerabat, sahabat yang adil nan mulia. Dengan penuh rasa syukur dan bangga, skripsi ini saya persembahkan kepada diri saya sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Saya persembahkan skripsi ini kepada kedua insan yang begitu saya hormati dan saya sayangi, yaitu kedua orang tua yang begitu hebat. Tak lupa seseorang penyemangat dalam hidupku, terimakasih telah menjadi alasan saya untuk terus maju dan memberikan yang terbaik. Serta seluruh keluarga yang sudah memberikan dukungan terbaiknya.

Kepada bapak dosen pembimbing, penguji, dan pengajar yang telah dengan tulus dan ikhlas mencurahkan waktu dan tenaganya untuk membimbing saya, memberikan arahan, pengajaran, dan ilmu pengetahuan yang sangat berharga, agar saya dapat berkembang menjadi yang lebih baik. Terima kasih banyak bapak dan ibu dosen, jasa kalian akan selalu saya kenang sepanjang hayat saya.

Kepada semua sahabat yang selalu memberikan motivasi terbaik dan do'a saya ucapkan banyak terimakasih. Dan terimakasih untuk semua insan yang sudah berperan baik dalam kehidupan saya, semoha kebaikan kalian bernilai ibadah di hadapan Allah SWT.

MOTTO

Menjadi cahaya di setiap kegelapan, berjuang tanpa lelah untuk kebaikan,
dan Teguh dalam iman, tangguh dalam perjuangan.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Muhammad Abid Naufal putra Betawi lahir di Jakarta pada tanggal 27 Agustus 2002. Penulis merupakan anak ketiga dari pasangan kedua orangtua yakni Ayahanda H. Hamdani, HY & Umi HJ. Nurasih. Penulis dibesarkan di Kp. Rawa Lele Kelurahan Pegadungan Kecamatan Kalideres Jakarta Barat.

Riwayat pendidikan formal penulis yaitu Madrasah Ibtidaiyah Dail Khairat Kalideres, lulus tahun 2015, SMP Islam Terpadu ALMAKA Kalideres lulus tahun 2018, SMA Islam Terpadu ALMAKA Kalideres lulus tahun 2021. Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Fakultas Dakwah Program Studi Bimbingan Konseling Islam, dan masuk melalui jalur SPAN PTKIN pada tahun 2021.

Selama menjadi mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis aktif dalam berbagai organisasi, antara lain: Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) BKI, Ikatan Pemuda Masjid Daarul Mu'minin, dan juga Karang taruna.

Kegiatan saya selain kuliah, saya bantu bantu mengawasi di tempat usaha orangtua yaitu di pemancingan HAYA Pandeglang, kebetulan dekat dan tidak jauh dari rumah tempat saya tinggal.

Demikian catatan singkat ini mengenai Riwayat hidup penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga dan para sahabatnya, hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi berjudul **“Pengelolaan Emosi Klien Kasus Perceraian Oleh Mediator Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang”** ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.sos) pada Program Studi Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak mungkin terselesaikan tanpa bimbingan, bantuan, dorongan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. H. Endad Musaddad, S.Ag., M.A. selaku Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak A.M. Farurrozi, S.Psi., M.A. selaku Ketua Program Studi dan Ibu Imalatul Khairat, M.Pd. selaku Skeretaris Program Studi Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah Unniverstias Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Ahmad Fadhil, Lc, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga pikiran, memberikan persetujuan,

nasihat, bimbingan, arahan, masukan, motivasi yang diberikan dalam membimbing penulis selama ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang Bapak berikan, yang selalu menyemangati dan menginspirasi.

5. Ibu Maya Aufa, S.Th.I, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga pikiran, memberikan persetujuan, nasihat, bimbingan, arahan, masukan, motivasi yang diberikan dalam membimbing penulis selama ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang Ibu berikan, yang selalu menyemangati dan menginspirasi.
6. Ibu Shofa Fathiyah, S.Sy., S.H., M.H., C.Med., yang berkenan menjadi expert judgment dalam wawancara penelitian.
7. Seluruh dosen dan staf Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten khususnya Ibu Risa Ipramayanti yang telah membantu dan memudahkan segala urusan administrasi penulis selama berkulia di Bimbingan Konseling Islam.
8. Kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, do'a, nasihat, serta tiada hentinya memberikan semangat, dan dukungan moril maupun material kepada penulis.
9. Kepada teman-teman Bimbingan Konseling Islam angkatan 2021, dan semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu peratu, terima kasih atas semuanya.

Serang, 30 Juli 2025

Penulis,

Muhammad Abid

Naufal

NIM: 211340005

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Relevan	8
F. Definisi Operasional	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
A. Kajian Teoretis.....	14
B. Kerangka Berpikir.....	64
BAB III METODE PENELITIAN	66
A. Jenis Penelitian.....	66
B. Setting Penelitian	67

C. Instrumen Penelitian	67
D. Sumber Data.....	68
E. Teknik Pengumpulan Data.....	69
F. Teknik Analisis Data.....	70
G. Teknik Keabsahan Data	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	74
A. Hasil Penelitian	74
B. Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	