BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang berlandaskan hukum, semua sepakat bahwa setiap negara berhak memiliki lembaga peradilan. Kantor peradilan ini mencerminkan simbol kekuasaan, salah satunya adalah pengadilan agama yang di Indonesia berfungsi sebagai representasi dari integritas dan kekuatan hukum Islam yang ada di negeri ini. Sebagai manifestasi dari kantor peradilan, pengadilan agama telah lama diakui dan ada sebagai bagian dari sistem peradilan negara sebelum datangnya masa penjajahan kolonial Belanda di Indonesia

Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang merupakan salah satu contoh dari lembaga peradilan yang ada di Indonesia. Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang merupakan tempat dimana kasus seperti perceraian terjadi. Perceraian adalah sebuah fenomena baik dari sisi hukum maupun sosial yang berpengaruh tidak hanya pada posisi pernikahan, tetapi juga terhadap keadaan psikologis semua pihak yang terlibat.

Perceraian merupakan proses yang rumit dan penuh emosi, sering kali melibatkan beragam pertikaian yang bisa berdampak pada kedua pasangan yang bercerai serta anak-anak mereka. Dalam banyak situasi, kurangnya kemampuan pasangan untuk berkomunikasi dengan baik berkontribusi pada meningkatnya ketegangan dan kesalah pahaman. Di sinilah fungsi seorang mediator menjadi sangat signifikan. Mediator dapat berperan sebagai perantara yang membantu pasangan mengatasi konflik mereka, menawarkan dukungan emosional, dan mendukung percakapan yang positif.

Di Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang yang menangani ratusan perkara perceraian setiap tahunnya, mediasi menjadi salah satu tahapan penting dalam setiap proses perceraian. Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, setiap perkara perdata termasuk perceraian wajib melalui tahap mediasi sebelum sidang berlanjut ke pokok perkara. Mengutip dari laman Direktori Putusan Pengadilan Agama Kota Tangerang, Januari 2025 hingga sekarang terdapat 919 kasus perceraian di Kota Tangerang. Kasus perceraian ini mengalami penurunan yang dimana tahun 2024 sebesar 2.551 kasus perceraian. Penurunan ini bisa dilatar belakangi oleh mediator yang mampu mengelola emosi kliennya.

Selain itu juga ada data yang menujukan tidak terjadi perceraian di Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang. Hal ini di sebabkan sikap profesionalisme mediator dalam mengelola emosi kliennya. Berikut data yang tidak terjadi perceraian

> Tabel 1.1 Rekapitulasi Laporan Hasil Mediasi

No	Tahun	Hasil Mediasi		Total
		Jenis Hasil Mediasi	Jumlah	iviai
1.	Desember 2024	Berhasil sebagian	14	29
		Tidak berhasil	14	
		Berhasil dengan akta	1	
		perdamaian		
		Berhasil dengan	0	
		percabutan		
		Tidak dapat terlaksana	0	
2.	Januari-April	Berhasil sebagian	53	90
		Tidak berhasil	31	
	2025	Berhasil dengan akta	2	
		perdamaian		

Berhasil dengan percabutan	4	
Tidak dapat terlaksana	0	

Berdasarkan rekapitulasi laporan hasil mediasi di atas yang dilampirkan oleh Pengadilan Agama Tangerang untuk periode Desember 2024 hingga April 2025, terdapat sejumlah kasus perceraian yang tidak berlanjut ke proses cerai karena berhasil diselesaikan melalui mediasi. Pada bulan Desember 2024, dari 29 perkara yang dimediasi, satu di antaranya berhasil mencapai kesepakatan damai yang dituangkan dalam akta perdamaian. Sementara itu, pada periode Januari hingga April 2025, dari 90 perkara yang dimediasi, dua di antaranya juga berhasil menghasilkan akta perdamaian, dan empat perkara lainnya berakhir dengan pencabutan gugatan, yang mengindikasikan bahwa para pihak memilih untuk tidak melanjutkan proses perceraian. Hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pasangan-pasangan yang setelah melalui proses mediasi memutuskan untuk berdamai dan tidak jadi bercerai, baik karena tercapainya kesepakatan bersama maupun karena salah satu pihak mencabut gugatan setelah melalui tahapan mediasi yang difasilitasi oleh mediator di lingkungan Pengadilan Agama Tangerang.¹

Dalam hal ini, mediator memiliki peran penting dalam membantu klien mengelola emosi mereka selama proses mediasi. Kemampuan mediator untuk memahami dan menangani emosi klien dapat menentukan keberhasilan mediasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Gema Rahmadani et al., keterlibatan mediator dapat membantu pasangan memahami dinamika

¹Mahkamah Agung Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama, Surat Pengadilan Agama Tangerang Nomor: 524/PAN.W27-A3/SUKET.HK2.6/V/2025 tentang Rekapitulasi Laporan Hasil Mediasi Pengadilan Agama Tangerang, Desember 2024 – April 2025

emosional yang mendasari konflik dan mencari solusi konstruktif. Namun efektivitas mediasi dalam penyelesaian perkara perceraian masih menjadi tantangan bagi mediator. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, yaitu faktor psikologis dan sosiologis dari pihak yang bersengketa.²

Di Pengadilan Agama Tangerang Kelas IA, peran mediator dalam mengelola emosi klien menjadi semakin penting mengingat tingginya jumlah perkara perceraian yang ditangani. Mediator dituntut untuk memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan kemampuan untuk menciptakan suasana mediasi yang kondusif. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Shofa Fathiyah dalam observasi yang peniliti lakukan di awal. Selain itu, pendekatan yang digunakan oleh mediator kepada klien juga mempengaruhi keberhasilan mediasi. Seperti penelitian di Pengadilan Agama Pontianak yang dilakukan oleh Winda Mauri Tania dan Wagiyem dalam jurnalnya, menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang lembut dan tidak diskriminatif dapat membantu dalam proses mediasi, terutama dalam kasus perceraian beda agama. Pendekatan yang sensitif terhadap kondisi emosional klien dapat meningkatkan efektivitas mediasi.³

Pengelolaan emosi dalam mediasi menjadi fondasi keberhasilan mediasi itu sendiri. Seorang mediator yang mampu meredakan konflik emosional akan lebih mudah mengarahkan diskusi pada inti permasalahan yang dihadapi oleh pasangan. Sebaliknya, jika mediator gagal mengendalikan dinamika emosional klien, maka mediasi cenderung berjalan tidak efektif dan berujung pada kegagalan mencapai kesepakatan.

²Gema Rahmadani, Pagar, And M. Iqbal Irham, "DIVORCE MEDIATION: PERAN PENGARUH PSIKOLOG DALAM PENYELESAIAN KONFLIK PERCERAIAN", Jurnal Rectum, Volume: 7, Number: 1, (2025).

³Winda Mauri Tania And Wagiyem, "Pelaksanaan Mediasi dalam Penyelesaian Perkara Perceraian Beda Agama di Pengadilan Agama Kelas IA Pontianak", Khatulistiwa Law Review, Volume 3 Nomor 1, April 2022.

Bahkan dalam beberapa kasus, mediasi yang buruk justru memperuncing konflik yang ada.⁴ Pengelolaan emosi tidak dapat dilakukan secara sembarangan. Dibutuhkan strategi dan teknik tertentu agar klien merasa didengarkan, dihargai, dan tidak merasa disudutkan. Pendekatan seperti *Active Listening*, validasi perasaan, hingga penggunaan bahasa tubuh yang menenangkan menjadi bagian dari upaya membangun hubungan yang suportif antara mediator dan klien. Ini adalah bentuk intervensi awal yang dapat memberikan pengaruh besar terhadap kelancaran jalannya mediasi.⁵

Namun demikian, dalam praktiknya tidak semua mediator memiliki latar belakang atau pelatihan psikologis yang memadai. Beberapa mediator mengandalkan intuisi dan pengalaman lapangan untuk menghadapi emosi klien, yang tentu memiliki keterbatasan. Oleh sebab itu, penting untuk memahami lebih jauh bagaimana sebenarnya pengelolaan emosi klien dilakukan oleh mediator, khususnya di Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang, sebagai representasi dari praktik mediasi di lingkungan peradilan agama di Indonesia. Dalam beberapa kasus, emosi yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan dampak lanjutan seperti tindakan kekerasan verbal di ruang mediasi, pernyataan yang menyakiti, bahkan trauma emosional berkepanjangan. Hal ini menunjukkan bahwa kegagalan pengelolaan emosi bukan hanya berdampak pada hasil mediasi, tetapi juga pada kondisi mental klien pasca perceraian.

Mediator Non-Hakim yang bertugas di Pengadilan Agama Tangerang adalah ibu Shofa Fathiyah. Beliau adalah mediator yang

⁴ Natasya Citra Dewi, "Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Kasus Perceraian di Pengadilan Agama Bukittinggi", Syariah Law Journal, Vol. 3 No. 1 (2025)

⁵ Erni Setyowati, dkk "Modul Pendidikan Hukum Klinis dan Pembelaan Hukum", Jentera School of Law, 2022.

menangani kasus perceraian khususnya dalam mengelola emosi klien. Seorang profesional mediator, beliau juga merupakan akademisi atau seorang dosen.

Fenomena meningkatnya perceraian di masyarakat ini juga menjadi alarm bagi lembaga peradilan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk dalam proses mediasi. Dalam konteks ini, penelitian mengenai pengelolaan emosi oleh mediator menjadi salah satu upaya kontribusi akademik untuk memperbaiki kualitas tersebut. Dengan latar belakang tersebut, menjadi penting untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana peran mediator dalam mengelola emosi klien perceraian di Kantor Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai strategi yang digunakan mediator dalam menghadapi dinamika emosional klien, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan mediasi, serta bagaimana peran mediasi secara umum dapat membantu menciptakan proses dalam upaya pencegahan perceraian. Oleh sebab itu, peneliti ingin membahas lebih dalam lagi dalam skripsi yang berjudul "Pengelolaan Emosi Klien Kasus Perceraian Oleh Mediator di Kantor Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang."

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Bagaimana keadaan emosi klien perceraian di Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang?
- 2. Bagaimana strategi mediator dalam mengelola emosi klien pada perkara perceraian di Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang?

3. Apa kendala yang dihadapi oleh mediator dalam menjalankan proses mediasi perceraian di Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan yang telah diajukan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui emosi klien pada perkara perceraian di Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang.
- 2. Untuk mengetahui strategi mediator dalam mengelola emosi klien pada perkara perceraian di Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang.
- Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh mediator dalam menjalankan proses mediasi perceraian di Pengadilan Agama Kelas IA Tangerang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian akademik, khususnya dalam bidang Bimbingan Konseling Islam. Hasil penelitian ini dapat menjadi literatur tambahan mengenai pentingnya aspek emosional dalam proses mediasi serta memperluas pemahaman tentang peran strategis mediator dalam penyelesaian sengketa perceraian.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi mahasiswa, khususnya dari Program Studi Bimbingan Konseling Islam (BKI), penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan inspirasi dalam memahami dunia praktik konseling dan mediasi berbasis nilai-nilai Islam.
- b. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya pengelolaan emosi selama proses perceraian

- serta menumbuhkan kesadaran untuk menjadikan mediasi sebagai jalan penyelesaian yang lebih damai dan bermartabat.
- c. Bagi praktisi mediator dan institusi pengadilan agama, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam pengembangan pendekatan mediasi yang lebih holistik, dengan memperhatikan aspek psikologis dan emosional klien.

E. Penelitian Relevan

Penelitian terdahulu yang dieksplor oleh peneliti akan memiliki keterkaitan dalam materi, pembahasan dan aspek lainnya. Tujuan dari eksplor penelitian terdahulu yaitu untuk menghindari plagiat dalam penelitian, sehingga peneliti dapat memberikan kontribusi yang baru dan menghasilkan penelitian yang berbeda. Adapun beberapa penelitian terdahulu dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1. Siti Nurjanah dalam skripsi "Peran Hakim Mediasi Dalam Perkara Perceraian (Studi di Pengadilan Agama Jakarta Pusat Tahun 2012-2014)". Nurjanah bertujuan untuk mengetahui bagaimana itu proses mediasi, tingkat keberhasilan mediasi, dan juga faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan mediasi.⁶ Nurjanah tidak membahas tentang bagaimana upaya yang dilakukan mediator dalam melaksanakan proses mediasi dan apa saja kendala yang didapati mediator dalam mediasi perceraian.
- 2. Faiq Izzulhaq dalam skripsi "Peran Mediator Dalam Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Kota Tegal dalam Perspektif Bimbingan Konseling Islam Tahun 2023 Izzulhaq bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran mediator dalam perkara perceraian di

⁶Siti Nurjanah, 'Peran Hakim Mediasi Dalam Perkara Perceraian' (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015).

PA Kota Tegal dalam perspektif Bimbingan Konseling Islam. Izzulhaq tidak membahas tentang apa saja upaya menyelesaikan perceraian yang dihadapi mediator dalam proses mediasi, sedangkan peneliti sekarang membahasa tentang hal tersebut.⁷

3. Henro dalam skripsi "Problematika dan Upaya Hakim Mediator dalam Penyelesaian Perkara Mediasi di Pengadilan Agama Makassar Kelas IA (Studi di Pengadilan Agama Makassar Kelas I A 2017). Henro membahas tentang problematika yang dihadapi hakim mediator dalam dalam mendamaikan pasangan dalam proses mediator. Sedangkan saya membahas tentang bagaimana upaya yang dilakukan mediator dalam memediasi perceraianserta menjelaskan tentang kendala yang dihadapi mediator dalam upaya menyelesaikan perceraian.⁸

F. Definisi Operasional

1. Peran Mediator

Secara etimologis, kata mediasi berasal dari bahasa Latin *mediare* yang berarti "berada di tengah". Ini mencerminkan posisi seorang mediator sebagai pihak ketiga yang netral dalam membantu menyelesaikan sengketa antara dua pihak yang berselisih. Mediator memiliki tanggung jawab untuk tidak memihak dan bertindak sebagai fasilitator dalam proses perundingan.⁹

Mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih melalui perundingan atau musyawarah dengan

⁸ Henro, 'Problematika Dan Upaya Hakim Mediator Dalam Penyelesaian Perkara Mediasi Di Pengadilan Agama Makassar Kelas IA' (Alauddin Makassar, 2017).

⁷ Faiq Izzulhaq, 'Peran Mediator Dalam Perkara Perceraian Di Pengadilan Agama Kota Tegal Dalam Perspektif Bimbingan Konseling Islam' (Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, 2023).

⁹ Misnawati, "Fungsi Mediasi dalam Perkara Perceraian," *Al-Syakhshiyyah: Jurnal Hukum Keluarga Islam*, UIN Alauddin Makassar, Vol. 1 No. 2 (2019).

bantuan pihak ketiga yang netral dan tidak memiliki kewenangan memutus perkara. Dalam konteks Pengadilan Agama, peran mediator sangat penting terutama dalam perkara perceraian, karena mediator bertugas membangun komunikasi yang sehat antara pihak-pihak yang bersengketa, mengurangi konflik emosional, dan mendorong kesepakatan damai.¹⁰

Dalam kasus perceraian ada beberapa peran yang dilakukan oleh mediator dalam mengelola emosi klien. Mediator memiliki peran penting dalam proses mediasi perceraian, tidak hanya sebagai fasilitator penyelesaian konflik hukum, tetapi juga sebagai pengelola dinamika emosional para pihak yang berselisih. Perceraian sering kali disertai oleh luapan emosi seperti marah, sedih, kecewa, atau bahkan dendam, yang dapat menghambat proses komunikasi efektif antara pasangan yang bercerai. Dalam konteks ini, mediator berfungsi sebagai penengah yang membantu menurunkan eskalasi emosi melalui pendekatan empatik dan teknik komunikasi yang menenangkan.¹¹

Mediator dituntut memiliki keterampilan dalam *emotional* regulation, baik untuk dirinya sendiri maupun dalam membimbing klien. Mediator yang mampu menjaga kestabilan emosinya akan lebih efektif dalam menenangkan suasana yang tegang, serta memberikan contoh pengendalian diri kepada para pihak. Hal ini sesuai dengan teori emotional intelligence yang menyatakan bahwa kecerdasan emosi

¹⁰ N. Khotimah, "Peranan Mediator Dalam Menurunkan Angka Perceraian Di Pengadilan Agama Tulungagung," *Yustitia: Jurnal Hukum dan Keadilan*, Vol. 14 No. 1 (2023).

¹¹ Bush, Robert A. Baruch dan Joseph P. Folger, *The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict*, revised ed. (San Francisco: Jossey-Bass, 2005), 34

sangat penting dalam menyelesaikan konflik interpersonal secara damai.¹²

Selain itu, mediator berperan dalam menciptakan lingkungan yang aman secara psikologis bagi klien. Dengan memberikan ruang bagi para pihak untuk menyampaikan perasaannya tanpa takut dihakimi, mediator membantu klien memproses emosinya secara konstruktif. Proses ini penting agar para pihak tidak hanya menyelesaikan konflik hukum, tetapi juga mendapatkan pemulihan secara emosional.¹³

Dalam praktiknya, mediator sering menggunakan teknik komunikasi terapeutik, seperti mendengarkan aktif (*active listening*) dan refleksi empatik, untuk meredakan emosi negatif klien. Teknikteknik ini terbukti mampu meningkatkan rasa didengar dan dihargai oleh klien, yang pada akhirnya mempercepat tercapainya kesepakatan yang saling menguntungkan.¹⁴

Selain pendekatan psikologis, mediator juga harus memahami latar belakang sosial, budaya, dan keagamaan klien yang dapat mempengaruhi respons emosional mereka. Pemahaman ini memungkinkan mediator menyesuaikan pendekatan yang lebih sensitif dan efektif terhadap kondisi emosional masing-masing pihak. Dengan demikian, proses mediasi tidak bersifat kaku, tetapi dinamis dan adaptif terhadap kebutuhan emosional klien.¹⁵

¹³ Taylor, Alison, *The Handbook of Family Dispute Resolution: Mediation Theory and Practice* (San Francisco: Jossey-Bass, 2010), 112.

¹² Goleman, Daniel, *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IO* (New York: Bantam Books, 1995), 245.

¹⁴ Moore, Christopher W., *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*, 4th ed. (San Francisco: Jossey-Bass, 2014), 273.

¹⁵ Mayer, Bernard, *Beyond Neutrality: Confronting the Crisis in Conflict Resolution* (San Francisco: Jossey-Bass, 2004), 159.

Akhirnya, peran mediator dalam mengelola emosi klien sangat menentukan keberhasilan mediasi itu sendiri. Keberhasilan bukan hanya diukur dari tercapainya kesepakatan formal, tetapi juga dari terciptanya pemahaman emosional yang memungkinkan para pihak melanjutkan kehidupan mereka dengan lebih damai dan sehat secara psikologis. Maka, pelatihan pengelolaan emosi menjadi salah satu aspek penting yang harus dimiliki oleh mediator profesional dalam kasus perceraian.¹⁶

2. Emosi Klien

Emosi adalah perasaan intens yang ditujukan kepada seseorang atau sesuatu. Emosi juga merupakan reaksi terhadap seseorang atau kejadian. Emosi dapat ditunjukkan ketika merasa senang mengenai sesuatu, marah kepada seseorang, ataupun takut terhadap sesuatu.¹⁷

Kata "emosi" berasal dari kata bahasa Prancis, *émotion*, dari *émouvoir*, 'kegembiraan' dari bahasa Latin *emovere*, dari e- (varian eks-) 'luar' dan *movere* 'bergerak'. ¹⁸ Kebanyakan ahli meyakini bahwa emosi lebih cepat berlalu dari pada suasana hati. Sebagai contoh, bila seseorang bersikap kasar, manusia akan merasa marah. Perasaan intens kemarahan tersebut mungkin datang dan pergi dengan cukup cepat tetapi ketika sedang dalam suasana hati yang buruk, seseorang dapat merasa tidak enak untuk beberapa jam. ¹⁹

¹⁶ Wall, James A., and Ronda Roberts Callister, "Conflict and Its Management," *Journal of Management* 21, no. 3 (1995): 515–558.

¹⁷ Nurul Fajri, "Pola Pengendalian Emosi dalam Interaksi Sosial Remaja di Panti Asuhan Budi Mulia Kota Serang," *Jurnal Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten* 5, no. 1 (2022): 15–26,

¹⁸ Desi Oktaviani, "Pengaruh Pengendalian Emosi Terhadap Perilaku Siswa di Lingkungan Sekolah," *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa* 8, no. 6 (2019): 1–10,

¹⁹ Windy Septiana, "Konsep Emosi dalam Psikologi," *e-Library Universitas Komputer Indonesia*, diakses 2 Juni 2025

3. Perceraian

Kata cerai dapat diartikan sebagai pisah, putus hubungan antara suami dan istri atau lepasnya ikatan perkawinan. Perceraian dalam istilah fiqh disebut "talak" yang berarti melepaskan atau meninggalkan seseorang suami-istri. Perceraian berarti putusnya hubungan suami dan istri yang disebabkan oleh sesuatu perkara sehingga gagalnya hubungan suami dan istri tersebut untuk membina rumah tangga yang utuh, kekal dan abadi dan diantara keduanya tidak halal lagi untuk bergaul sebagaimana layaknya suami dan istri. Perceraian dianggap sah apabila dilakukan oleh orang-orang yang perbuatan tindakannya dapat diminta pertanggungjawaban oleh hukum. Perceraian dianggap sah apabila dilakukan oleh orang-orang yang perbuatan tindakannya dapat diminta pertanggungjawaban oleh hukum.

2.

²⁰ Khoirul Abror, *Hukum Perkawinan dan Perceraian* (Yogyakarta: Ladang Kata, 2020), 161.

²¹ Rusdaya Basri, Fikih Munakahat 2, (Parepare: IAIN Parepare, 2020) 1–