

## **Strategi Tutur dalam Mediasi Perkara Perceraian di Pengadilan Agama**

**Hersila Astari Pitaloka**

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

[hersilaastari@gmail.com](mailto:hersilaastari@gmail.com)

### **Abstrak**

Tujuan penulisan artikel ini adalah memaparkan prinsip-prinsip komunikasi dan strategi tutur yang bisa digunakan seorang mediator perkara perceraian. Kemampuan berkomunikasi sangat diperlukan oleh mediator. Aspek tersebut merupakan penentu keberhasilan jalannya proses mediasi. Artikel ini merupakan kajian konseptual dengan menganalisis hasil-hasil penelitian tentang proses mediasi dalam perkara perceraian. Hasil kajian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip komunikasi yang dapat digunakan oleh mediator dalam proses mediasi yakni (1) empati (*emphaty*), (2) menghormati (*respect*), (3) dapat dimengerti (*audible*), (4) kejelasan pesan (*clarity*), dan (5) sikap rendah hati (*humble*). Selain itu, mediator juga harus memiliki strategi agar proses mediasi berlangsung dengan efektif. Strategi berkomunikasi—dalam hal ini kemampuan berbahasa—yang bisa digunakan dalam proses tersebut, yakni (1) pemahaman konteks komunikasi, (2) pemberian umpan balik, dan (3) penempatan peran sosial yang tepat.

**Kata Kunci:** strategi tutur, mediator, mediasi perkara perceraian.

### **Pendahuluan**

Mediasi merupakan bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang telah tumbuh dan berkembang sejalan dengan tumbuhnya keinginan manusia menyelesaikan sengketa secara cepat dan memuaskan kedua belah pihak (Anisa, 2015:2). Dalam hal ini dimaksudkan bahwa mediasi ialah salah satu metode untuk menyelesaikan masalah atau persengketaan di pengadilan. Pada proses mediasi, dua pihak yang bersengketa dibantu oleh seorang mediator yang membantu memberikan negosiasi dalam persengketaan yang dihadapi. Berdasarkan PERMA no. 1 tahun 2016 pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa mediator adalah hakim atau pihak lain yang memiliki sertifikat mediator sebagai pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian.

Salah satu permasalahan atau sengketa yang membutuhkan mediasi adalah perkara perceraian di Pengadilan Agama. Tingkat perceraian di Indonesia setiap tahun selalu meningkat. Salah satu contoh, berdasarkan data media online *Buletin Indonesia News* (2016) disebutkan bahwa Pengadilan Agama (PA) Malang menerima ratusan gugatan cerai setiap bulan. Terhitung dari Januari hingga Agustus 2016 tercatat sudah

4.700 perkara perceraian. Berkaitan dengan data di atas, menurut koran harian *Kompas* (2016) sebelum kasus gugatan cerai itu benar-benar berujung pada perceraian, Pengadilan Agama melakukan langkah mediasi. Hal itu dilakukan untuk menyatukan kembali hubungan keluarga yang hampir pecah. Namun, jika mediasi tidak menemukan hasil, pihak Pengadilan Agama terpaksa harus memenuhi gugatan cerai tersebut.

Salah satu faktor kegagalan proses mediasi adalah kurangnya mediator yang bersertifikat. Oleh karena setiap persengketaan perkara perceraian diharuskan ada proses mediasi sebelum putusan, maka kewajiban menjadi mediator dilimpahkan ke hakim yang belum memiliki sertifikat mediator. Dalam penelitian Saifullah (2015) dijelaskan bahwa bagi mediator hakim yang belum bersertifikat, maka mediasi dilakukan berdasarkan keterampilan yang dimilikinya dan seni mengajak orang untuk berdamai, seperti menanyakan identitas yang bersangkutan dan aktivitas pekerjaannya sehingga dapat memahami lingkungan dan psikologinya. Cara ini efektif untuk membangun kadar komunikasi kepada para pihak yang bersengketa, termasuk pilihan kata yang digunakan. Tentu cara ini tidak salah, namun dari sisi efektivitas dipandang kurang fokus pada upaya menggali faktor-faktor penyebab konflik utama (root causes), bukan pada pemicu konflik (triggers).

Di sisi lain, seorang mediator dalam proses mediasi perkara perceraian harus memiliki kemampuan ataupun strategi untuk bersikap netral dan tidak memojokkan salah satu pihak. Ketidakberpihakan tersebut dapat ditunjukkan melalui komunikasi yang dilakukan kepada kedua klien. Oleh karena itu, kemampuan berkomunikasi menjadi hal penting dalam proses mediasi. Kemampuan ini meliputi pemilihan bahasa, jenis tuturan, dan strategi penyampaian. Selain itu, salah satu kunci keberhasilan sebuah proses mediasi adalah kemampuan mediator dalam melakukan negoisasi. Dalam sebuah negoisasi, bahasa merupakan aspek penting untuk diperhatikan. Bahasa dalam hal ini dimaknai sebagai tuturan atau pilihan-pilihan kata dan kalimat yang digunakan oleh mediator dalam usaha memecahkan persoalan rumah tangga klien sehingga bisa rujuk kembali.

Berkaitan dengan proses komunikasi antara mediator dengan dua pihak yang bersengketa, faktor penggunaan jenis tuturan dan strategi penyampaian sangatlah penting. Selain itu, mediator harus memahami kondisi dan situasi yang dialami oleh klien sehingga dapat memilih tuturan yang sesuai. Kesesuaian tuturan ini berpengaruh pada keputusan pihak bersengketa selanjutnya. Oleh karena itu, kemampuan berbahasa sangat penting dimiliki oleh mediator. Artikel Sururie (2014:9-10) dalam kajian diskusi UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang berjudul *Problem Penyelesaian Sengketa Perkawinan melalui Mediasi dalam Sistem Peradilan Agama*, salah satu penyebab kegagalan proses mediasi berada pada aspek mediator. Penelitian tersebut memaparkan bahwa lemahnya skill/keterampilan yang dirasakan oleh mediator terletak pada bidang ilmu bantu seperti penguasaan ilmu psikologi keluarga, manajemen konflik, dan kurangnya kalimat-kalimat yang menggugah dan berpengaruh serta mampu memberi daya dorong bagi para pihak untuk jernih melihat persoalan. Mediator banyak memerankan sebagai juru dakwah yang memberikan nasehat agama kepada pihak yang berperkara sehingga acapkali terdengar sedang melakukan khutbah nikah seperti kepada pengantin baru. Selain itu, dirasakan oleh mediator tidak memberikan alternatif solusi yang bersifat psikoterapi kepada para pihak.

Pada data hasil penelitian di atas disebutkan bahwa salah satu aspek dalam problem kegagalan mediator pada proses mediasi perkara perceraian adalah kurangnya kalimat-kalimat yang menggugah dan berpengaruh serta memberi daya dorong bagi

para pihak untuk jernih melihat persoalan. Hal ini tentu berhubungan dengan kemampuan seorang mediator dalam berkomunikasi. Keterkaitan tersebut secara khusus mengarah pada pemilihan jenis tuturan yang digunakan selama proses mediasi. Berdasarkan pemaparan tentang kendala proses mediasi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan seorang mediator tentang pemilihan strategi bertutur yang digunakan adalah hal yang urgen. Oleh sebab itu, artikel ini akan memaparkan prinsip-prinsip komunikasi dan strategi tutur yang dapat dilakukan mediator dalam proses mediasi perkara perceraian.

### **Proses Mediasi dan Mediator**

Menurut PERMA no. 1 tahun 2016 pasal 1 ayat 1 ditetapkan bahwa mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator. Dalam hal ini dimaksudkan bahwa proses mediasi ialah tahapan yang harus dilakukan sebelum keputusan akhir ditetapkan oleh pihak yang bersengketa. Tujuan dari proses mediasi adalah untuk menyelesaikan persengketaan secara damai dan adil bagi kedua belah pihak yang bersengketa. Dalam mediasi para pihak yang bersengketa pro aktif dan memiliki kewenangan penuh dalam pengambilan keputusan. Mediator tidak memiliki kewenangan penuh dalam pengambilan keputusan, tetapi ia hanya membantu para pihak dalam menjaga proses mediasi guna mewujudkan kesepakatan damai kedua belah pihak.<sup>1</sup>

Proses mediasi dilakukan oleh mediator. Berdasarkan PERMA no. 1 tahun 2016 pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa mediator adalah hakim atau pihak lain yang memiliki sertifikat mediator sebagai pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian. Mediator sebagai pihak yang netral melayani kepentingan para pihak yang bersengketa. Mediator harus membangun interaksi dan komunikasi yang positif. Komunikasi dan interaksi dapat dilakukan mediator secara terbuka dan dihadiri bersama oleh para pihak.<sup>2</sup>

Komunikasi adalah unsur utama dalam proses perundingan. Perlu diingat bahwa meskipun para pihak bersedia berbicara satu sama lain, tidak berarti dengan sendirinya perbedaan-perbedaan dapat diselesaikan. Hal yang penting adalah bagaimana pembicaraan atau komunikasi itu dapat terarah dan produktif. Oleh sebab itu, mediator diharapkan dapat membantu para pihak dalam berkomunikasi satu sama lainnya.<sup>3</sup> Terdapat dua cara untuk memediasi suatu persengketaan. Pertama, mediator dapat mempengaruhi apa yang disampaikan oleh satu pihak kepada pihak lawannya dengan cara memodifikasi pesan dalam bahasa yang dapat diterima dan dipahami oleh kedua belah pihak. Kedua, Mediator dapat membatasi atau menginterpretasi pembicaraan satu pihak jika yang dibicarakannya menyangkut hal sensitif bagi pihak lainnya.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> H. Darmawati, "Fungsi Mediasi dalam Perkara Perceraian", *Sulesana: Jurnal Wawasan Keislaman* (Online), Vol. 9 No. 2 (2014): 88-92 <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/sls/article/download/1303/1271>

<sup>2</sup> Siti Nurjanah, "Peran Hakim Mediasi dalam Perkara Perceraian (Studi di Pengadilan Agama Jakarta Pusat tahun 2012-2014)". Skripsi tidak diterbitkan. (Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah, 2015), <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/>

<sup>3</sup> Nurnaningsih Amriani. *Mediasi: Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, (2011, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada), 65

<sup>4</sup> Amriani, *Mediasi: Penyelesaian Sengketa*, 79-80

Para pihak dalam sebuah sengketa tidak jarang mengalami kesulitan untuk merumuskan kepentingan mereka secara jelas dan lugas. Ketidakjelasan ini dapat terjadi, antara lain, karena mereka tidak menyadari kepentingan mereka dengan harapan mereka akan memperoleh keuntungan yang lebih besar, atau mereka mencampuradukkan antara kepentingan dan posisi dalam proses perundingan. Keadaan ini tentunya dapat menghambat tercapainya kemajuan dalam sebuah proses perundingan. Oleh sebab itu, mediator juga perlu mengungkapkan kepentingan tersembunyi para pihak. Upaya ini dapat dilakukan dengan dua cara, yakni cara langsung dan tidak langsung. Cara langsung adalah dengan mengemukakan pertanyaan langsung kepada pihak yang bersangkutan. Cara tidak langsung adalah dengan mendengarkan dan merumuskan kembali pernyataan-pernyataan yang dikemukakan para pihak, serta melakukan pengujian-pengujian.<sup>5</sup>

Bentuk-bentuk pertanyaan mediator dalam proses mediasi, yakni (1) *open questions* (pertanyaan terbuka) artinya bersifat umum dan efektif dalam melakukan penukaran informasi, (2) *closed questions* (pertanyaan tertutup) yang hanya membutuhkan jawaban “ya” atau “tidak” atau lebih spesifik, (3) *clarify questions* (pertanyaan klarifikasi) atau pertanyaan untuk memeriksa tingkat kebenaran, (4) *reflective questions* (pertanyaan refleksi) yang merupakan pertanyaan untuk merefleksikan suatu kondisi, (5) *hypothetical questions* (pertanyaan hipotesis) yaitu untuk mempertimbangkan opsi tanpa mempertimbangkan komitmen terlebih dahulu, (6) *undirected questions* (pertanyaan tidak langsung) atau pertanyaan untuk kedua belah pihak yang dapat dijawab oleh satu pihak, dan (7) *probing questions* (pertanyaan pemeriksaan) yang bermaksud untuk memperoleh justifikasi dan konfirmasi.<sup>6</sup>

### **Prinsip Komunikasi dalam Proses Mediasi Perkara Perceraian**

Komunikasi merupakan aspek penting dalam proses mediasi. Ada lima prinsip komunikasi yang dapat digunakan dalam proses mediasi perkara perceraian, yaitu (1) empati, (2) menghormati, (3) dapat dimengerti, (4) kejelasan pesan, dan (5) sikap rendah hati.<sup>7</sup> Penjelasan kelima prinsip tersebut adalah sebagai berikut. *Pertama*, empati. Seorang mediator ketika melakukan proses mediasi harus bisa ikut merasakan yang dialami oleh pihak yang berselisih. Empati tersebut bisa ditunjukkan melalui ekspresi wajah, nada suara, pandangan mata, dan pilihan kata yang digunakan. Empati menjadi aspek penting dalam keberhasilan proses mediasi. Pihak yang sedang bermediasi merasa dihargai dan diperhatikan sehingga akan menumbuhkan kepercayaan pada perkataan mediator. Namun, sikap empati hendaknya tidak berlebihan agar tidak terkesan dibuat-buat atau berpura-pura. Empati bisa juga ditunjukkan mediator dengan menjelaskan akibat-akibat yang akan terjadi jika perceraian dilanjutkan. Dengan begitu, pihak yang akan bercerai merasa lebih dekat secara emosional.<sup>8</sup>

*Kedua*, menghormati. Menghormati yaitu sikap menghargai seseorang yang menjadi obyek dari pesan yang kita sampaikan. Sikap ini dilakukan agar lawan bicara—dalam hal ini adalah pihak yang dimediasi—kita merasa nyaman selama proses

---

<sup>5</sup> Amriani, *Mediasi: Penyelesaian Sengketa*, 81-82

<sup>6</sup> Amriani, *Mediasi: Penyelesaian Sengketa*, 90-91

<sup>7</sup> Darisy Syafaah dan Lismawati, “Komunikasi Interpersonal Mediator Dalam Proses Mediasi Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Tulungagung”, *Al-I’lam; Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam* Vol. 2, No 2 (2019), 46-55

<sup>8</sup> Ahmad Fadli, “Studi Komunikasi Interpersonal Mediator Pengadilan Agama Samarinda dalam Penyelesaian Sengketa Kasus Perceraian”, *eJournal Ilmu Komunikasi*, Vol. 4 No. 3 (2016): 432-445, [ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id)

komunikasi. Sikap menghormati ini bisa dilakukan dengan tidak memotong kalimat atau perkataan klien. Untuk memberikan balikan, mediator harus sabar menanti kalimat yang diucapkan pihak yang mediasi hingga selesai. Prinsip ini tidak hanya bisa dilakukan secara verbal tetapi juga nonverbal. Nonverbal yang dimaksud ialah dengan penggunaan ekspresi wajah yang menunjukkan sebuah penghormatan atau tidak terkesan meremehkan.

*Ketiga*, dapat dimengerti (*audible*) yaitu informasi yang disampaikan langsung oleh komunikator dapat didengar oleh komunikan dengan yang baik, dengan tujuan untuk mengacu kemampuan komunikator dalam menyampaikan pesan atau informasi. Sebagai seorang praktisi hukum, seorang mediator merupakan seorang yang berpendidikan tinggi. Seorang dengan jabatan tertentu acapkali terbiasa menggunakan laras bahasa sesuai dengan pekerjaannya. Namun, tentu hal tersebut tidak bisa dilakukan secara general kepada setiap orang. Pada konteks proses mediasi, pihak berselisih tidak hanya berasal dari golongan orang berpendidikan tinggi atau satu laras bahasa dengan mediator. Oleh karena itu, diksi yang digunakan juga harus disesuaikan dengan latar belakang pihak yang akan bercerai. Keterpahaman kalimat tersebut akan mempengaruhi hasil mediasi. Jika seseorang memahami dengan benar yang disampaikan penutur—dalam hal ini mediator—maka pihak yang sedang didamaikan juga akan lebih mudah memahami.

*Keempat*, kejelasan pesan (*clarity*) yaitu pesan yang jelas yang tidak menimbulkan penafsiran yang bermacam-macam. Dalam memberikan mediasi, selain menyampaikan pesan-pesan untuk mendamaikan, mediator bisa menjadi penjelas kalimat-kalimat antara kedua pihak yang berselisih. Pihak yang sedang mengalami perselisihan secara emosional akan menangkap makna berbeda dari masing-masing yang diungkapkan. Oleh karena itu, mediator bisa menyampaikan maksud-maksud yang dianggap disalahpahami oleh kedua belah pihak. Namun, perlu ditegaskan, kalimat yang digunakan juga hendaknya sederhana dan dapat ditangkap dengan jelas oleh para pihak. Pesan komunikasi antar pribadi perlu dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menumbuhkan perhatian komunikan, lambang-lambang yang digunakan harus benar-benar dipahami oleh kedua belah pihak yaitu; komunikator dan komunikan, pesan-pesan tersebut disampaikan secara jelas dan sesuai dengan kondisi maupun situasi setempat. Pesan tidak menimbulkan multi interpretasi atau penafsiran yang berlainan. Sampaikan informasi yang praktis, berguna, dan membantu komunikan melakukan tindakan yang diinginkan. Sebaiknya, berikan fakta dengan cara menyampaikan kalimat konkret, detail, dan spesifik disertai bukti untuk mendukung opini. Selain itu, mediator bisa menawarkan rekomendasi dengan cara mengemukakan langkah-langkah yang disarankan untuk membantu komunikan menyelesaikan masalah yang dihadapi.<sup>9</sup>

*Kelima*, sikap rendah hati (*humble*) yaitu sikap yang mendasari aspek-aspek hukum komunikasi efektif. Sebab, dengan sikap rendah hati maka akan memupuk sikap untuk saling menghargai. Penutur yang menerapkan prinsip ini akan terasa menyenangkan dan membawa suasana menjadi lebih hangat. Hal tersebut bisa membuat lawan bicara—dalam hal ini pihak yang dimediasi—menjadi lebih terbuka dan mengalir dalam mengungkapkan perasaannya. Kerendahan hati tersebut dapat diwujudkan dengan tidak memberikan peristiwa-peristiwa bandingan yang membuat permasalahan

---

<sup>9</sup> Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011), 85

Proses mediasi tidak bisa dipisahkan dari konteks peristiwa yang dialami oleh setiap pihak yang berselisih. Walaupun memiliki tujuan yang sama, yaitu ingin mendamaikan pihak berselisih, tetapi setiap pihak memiliki konteks permasalahan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, proses mediasi tidak bisa dipisahkan dari teori pragmatik. Berkaitan dengan hal tersebut, prinsip kesantunan Leech memuat maksimum-maksimum yang bisa digunakan dalam komunikasi interpersonal seperti pada proses mediasi. Maksimum kesantunan Leech meliputi (1) maksimum kebijaksanaan, (2) maksimum penghargaan, (3) maksimum kesederhanaan, (4) maksimum pemufakatan, dan (5) maksimum simpati. Kelima maksimum tersebut dijelaskan sebagai berikut.

*Pertama*, maksimum kebijaksanaan. Gagasan dasar maksimum kebijaksanaan dalam prinsip kesantunan adalah bahwa para peserta pertuturan hendaknya berpegang pada prinsip untuk selalu mengurangi keuntungan dirinya sendiri dan memaksimalkan keuntungan pihak lain dalam kegiatan bertutur. Orang bertutur yang berpegang melaksanakan maksimum kebijaksanaan akan dapat dikatakan sebagai orang santun. Apabila di dalam bertutur, orang berpegang teguh pada maksimum kebijaksanaan, ia akan dapat menghindarkan sikap dengki, iri hati, dan sikap-sikap lain yang kurang santun terhadap si mitra tutur. Demikian pula perasaan sakit hati sebagai akibat dari perlakuan yang tidak menguntungkan pihak lain akan dapat diminimalkan apabila maksimum kebijaksanaan ini dipegang teguh dan dilaksanakan dalam kegiatan bertutur.<sup>10</sup>

Dalam proses mediasi, seorang mediator hendaknya menggunakan maksimum kebijaksanaan agar mediasi dapat berjalan dengan baik. Dengan melaksanakan maksimum kebijaksanaan, pihak yang dimediasi merasa dihargai dan bersedia untuk dimediasi lebih lanjut. Jika maksimum ini diabaikan maka kalimat-kalimat yang diucapkan mediator akan terkesan menggurui dan membuat pihak berselisih merasa tidak nyaman. Salah satu sikap maksimum kebijaksanaan ialah tidak memberikan penghakiman atas segala perbuatan yang dilakukan. *Kedua*, maksimum penghargaan. Dalam maksimum penghargaan dijelaskan bahwa orang akan dapat dianggap santun apabila dalam bertutur selalu berusaha memberikan penghargaan kepada pihak lain. Dengan maksimum ini, diharapkan agar peserta pertuturan tidak saling mengejek, saling mencaci, atau saling merendahkan pihak yang lain. Peserta tutur yang sering mengejek peserta tutur lain di dalam kegiatan bertutur dikatakan sebagai orang yang tidak sopan. Dikatakan demikian, karena tindakan mengejek merupakan tindakan tidak menghargai orang lain.<sup>11</sup>

Dalam proses mediasi, maksimum ini juga harus dipatuhi agar tidak membuat pihak yang dimediasi merasa tersinggung. Selain itu, maksimum penghargaan bisa dilakukan dengan memberikan balikan yang positif pada setiap kalimat yang diucapkan pihak yang berselisih. Apapun bentuk kalimat yang diucapkan, sebaiknya mediator memberikan balikan yang dapat memengaruhi pihak yang dimediasi secara psikologis. *Ketiga*, maksimum kesederhanaan. Dalam maksimum kesederhanaan atau maksimum kerendahan hati, peserta tutur diharapkan dapat bersikap rendah hati dengan cara mengurangi pujian terhadap dirinya sendiri. Dalam masyarakat bahasa dan budaya Indonesia, kesederhanaan dan kerendahan hati banyak digunakan sebagai parameter penilaian kesantunan seseorang.<sup>12</sup> Salah satu contoh penggunaan maksimum kesederhanaan dalam proses mediasi ialah mediator tidak bersikap seolah-olah permasalahan yang dihadapi oleh klien adalah masalah yang sepele. Mediator hendaknya bersikap rendah hati

---

<sup>10</sup> Kunjana Rahardi, *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Penerbit Erlangga, 2005), 60

<sup>11</sup> Rahardi, *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*, 62-63

<sup>12</sup> Rahardi, *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*, 64

dengan segala yang diucapkan oleh klien. Mediator sebaiknya tidak menanggapi setiap perkataan klien dengan kasus bandingan atau pengalaman pribadi yang terkesan melecehkan. Hal ini tentu akan berpengaruh pada sudut pandang klien yang sedang berselisih.

*Keempat*, maksim pemufakatan. Dalam maksim ini, ditekankan agar para peserta tutur dapat saling membina kecocokan atau kemufakatan di dalam kegiatan bertutur. Apabila terdapat kemufakatan atau kecocokan antara diri penutur dan mitra tutur dalam kegiatan bertutur, masing-masing dari mereka akan dapat dikatakan bersikap santun. Di dalam masyarakat tutur Jawa, orang tidak diperbolehkan memenggal atau bahkan membantah secara langsung apa yang dituturkan oleh pihak lain. Jika dicermati, acapkali didapati bahwa dalam memperhatikan dan menanggapi penutur, si mitra tutur menggunakan anggukan-anggukan tanda setuju, dan beberapa hal lain yang sifatnya paralinguistic kinesik untuk menyatakan maksud tertentu.<sup>13</sup> Penggunaan maksim pemufakatan juga berguna untuk menunjukkan bahwa sebagai mediator tidak bisa menyalahkan segala perilaku klien berdasarkan kalimat-kalimat yang diungkapkan. Walaupun ada hal yang perlu diluruskan, mediator hendaknya menunjukkan pemufakatannya sehingga tidak terkesan membantah dan menyalahkan. Hal ini penting dilakukan agar klien tidak merasa dipojokkan atas permasalahan yang dihadapi.

*Kelima*, maksim kesimpatisan. Maksim ini mengharap agar peserta tutur dapat memaksimalkan sikap simpati antara pihak yang satu dengan pihak lainnya. Sikap antipasti terhadap salah seorang peserta tutur akan dianggap sebagai tindakan tidak santun. Masyarakat tutur Indonesia sangat menjunjung tinggi rasa kesimpatisan terhadap orang lain dalam komunikasi sehari-hari. Kesimpatisan juga bisa ditunjukkan dengan senyuman, anggukan, dan sikap nonverbal lain.<sup>14</sup> Pada dasarnya, setiap kalimat yang diungkapkan oleh seseorang membutuhkan respons dari mitra tutur pendengarnya. Dalam hal ini, mediator menjadi mitra tutur pihak yang sedang berselisih. Oleh karena itu, mediator harus memberikan respons positif dan akan memberikan hasil yang baik untuk proses mediasi. Mediator perlu menanggapi setiap klien selesai berbicara sehingga mereka merasa didengarkan dan diperhatikan.

### **Strategi Tutur dalam Proses Mediasi Perkara Perceraian**

Mediator dalam melaksanakan mediasi tentu memerlukan teknik-teknik berkomunikasi—dalam hal ini kemampuan berbahasa—yang bisa digunakan dalam proses tersebut. Tiga strategi dalam tulisan ini yang bisa digunakan, yakni (1) pemahaman konteks komunikasi, (2) pemberian umpan balik, dan (3) penempatan peran sosial yang tepat. Penjelasan strategi tersebut adalah sebagai berikut. *Pertama*, pemahaman konteks komunikasi. Setiap pertemuan dalam mediasi tentu memiliki konteks komunikasi yang berbeda-beda sesuai permasalahan yang dihadapi pihak yang sedang berselisih. Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan konkrit dan nyata tempat terjadinya komunikasi, seperti ruangan, halaman, dan jalanan. Konteks waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi tersebut dilaksanakan. Konteks nilai, meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi, seperti: adat istiadat, situasi rumah, norma sosial, norma pergaulan, etika, tata karma. Agar komunikasi antar pribadi dapat berjalan secara

---

<sup>13</sup> Rahardi, *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*, 65

<sup>14</sup> Rahardi, *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*, 65

efektif, maka masalah konteks komunikasi ini kiranya perlu menjadi perhatian. Artinya, pihak komunikator dan komunikan perlu mempertimbangkan konteks komunikasi ini.<sup>15</sup>

Faktor penghambat efektivitas komunikasi antar pribadi yaitu Kurang memahami latar belakang sosial dan budaya, nilai-nilai sosial budaya yang berlaku di suatu komunitas atau masyarakat harus dipertahatkan, sehingga komunikator dapat menyampaikan pesan yang baik, tidak bertentangan dengan nilai-nilai sosial budaya yang berlaku. Sebaliknya, antara pihak-pihak yang berkomunikasi perlu menyesuaikan diri dengan kebiasaan yang berlaku.<sup>16</sup> Oleh karena itu, mediator perlu mengetahui latar belakang pihak yang sedang dimediasi sehingga bisa menerapkan teknik yang sesuai. Selain itu, yang paling penting dari aspek-aspek di atas adalah penggunaan bahasa. Telah diketahui bahasa merupakan alat komunikasi sehingga perlu dipertimbangkan aspek kebahasaan yang digunakan oleh mediator.

Faktor penghambat efektivitas komunikasi antar pribadi salah satunya yaitu perbedaan bahasa, perbedaan bahasa menyebabkan terjadinya perbedaan penafsiran terhadap symbol-simbol tertentu. Bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi dapat berubah menjadi penghambat bila dua orang mendefinisikan kata, frasa, atau kalimat tertentu secara berbeda.<sup>17</sup> Jadi, jika memungkinkan mediator bisa menyesuaikan bahasa yang digunakan oleh pihak yang bersangkutan. Tidak hanya asal bahasa, tetapi laras bahasa yang digunakan harus disesuaikan dengan usia, status sosial, pendidikan, dan sebagainya. *Kedua*, pemberian umpan balik. Strategi ini berarti memberikan tanggapan terhadap setiap kalimat yang diungkapkan. Respons yang diberikan oleh mediator hendaknya positif dan netral sehingga tidak menyinggung pihak yang sedang dimediasi. Respons positif berarti tidak meremehkan atau menghina perkataan pihak yang sedang dimediasi. Netral dalam hal ini berarti tidak memihak pada salah satu pihak yang sedang berselisih. Mediator harus pandai menggunakan diksi yang tepat sehingga tidak terjadi tafsiran yang dianggap menyinggung pihak berselisih.

Pada hakikatnya respon merupakan sumber informasi bagi sumber sehingga ia dapat menilai efektivitas komunikasi untuk selanjutnya menyesuaikan diri dengan situasi yang ada. Faktor penghambat efektivitas komunikasi antar pribadi yaitu komunikasi satu arah, komunikasi berjalan satu arah, dari komunikator kepada komunikan terus menerus dari awal sampai akhir, menyebabkan hilangnya kesempatan komunikan untuk meminta penjelasan terhadap hal-hal yang belum dimengerti.<sup>18</sup> Komunikasi satu arah ini juga akan terjadi jika mediator terlalu banyak memberikan pengertian dan kalimat-kalimat dengan maksud menengahi. Namun, hal ini akan memberikan kesan menggurui dan mengganggu kenyamanan pihak yang sedang berselisih ketika proses mediasi.

*Ketiga*, penempatan peran sosial yang tepat. Dalam teori tindak tutur, seorang penutur harus menempatkan diri sesuai peran sosialnya dan bijak dalam menyesuaikan pilihan kata yang digunakan. Seorang penutur harus memikirkan tujuan kalimat yang ia sampaikan. Jika dikaitkan dengan konteks komunikasi dalam mediasi perkara perceraian oleh hakim mediator, maka tujuan yang diinginkan ialah memengaruhi pihak-pihak terkait agar menemukan jalan damai. Tentu hal ini berpengaruh pada hasil yang diinginkan. Sebuah pilihan kata yang salah akan menentukan keberhasilan proses mediasi. Kalimat tersebut akan menunjukkan seorang mediator berbicara sebagai

---

<sup>15</sup> Aw, *Komunikasi Interpersonal*, 86

<sup>16</sup> Aw, *Komunikasi Interpersonal*, 86

<sup>17</sup> Aw, *Komunikasi Interpersonal*, 86

<sup>18</sup> Aw, *Komunikasi Interpersonal*, 86

individu ataukah mediator berbicara sebagai penengah/penasihat. Dua peran tersebut akan berhasil baik jika digunakan dalam waktu yang tepat.

## Kesimpulan

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa agar berhasil damai. Salah satu penggunaan mediasi adalah pada perkara perceraian di pengadilan agama. Perkara ini cukup rumit karena tidak hanya melibatkan persengketaan material tetapi juga nonmaterial. Penengah dalam proses mediasi disebut sebagai mediator. Sebagai seorang penengah, salah satu aspek penting adalah kemampuan komunikasi yang baik. Mediator harus memperhatikan prinsip-prinsip komunikasi agar mediasi bisa berhasil dengan baik. Prinsip-prinsip tersebut, yakni (1) empati, (2) menghormati, (3) dapat dimengerti, (4) kejelasan pesan, dan (5) sikap rendah hati. Selain itu, mediator juga harus memiliki strategi agar proses mediasi berlangsung dengan efektif. Strategi berkomunikasi—dalam hal ini kemampuan berbahasa—yang bisa digunakan dalam proses tersebut, yakni (1) pemahaman konteks komunikasi, (2) pemberian umpan balik, dan (3) penempatan peran sosial yang tepat. Dengan demikian, menjadi mediator tidak hanya memerlukan kemampuan teori dan praktik hukum, tetapi juga keterampilan dalam berkomunikasi yang baik.

## Daftar Pustaka

- Amriani, Nurnaningsih. *Mediasi:Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2011
- Aw, Suranto. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011
- Darmawati, H. Fungsi Mediasi dalam Perkara Perceraian. *Sulesana:Jurnal Wawasan Keislaman* (Online) (2014). <http://journal.uinalauddin.ac.id/index.php/sls/article/download/1303/1271>
- Fadli, Ahmad. Studi Komunikasi Interpersonal Mediator Pengadilan Agama Samarinda Dalam Penyelesaian Sengketa Kasus Perceraian, *eJournal Ilmu Komunikasi* (2016) 4 (3): 432-445
- Nurjanah, Siti. “Peran Hakim Mediasi dalam Perkara Perceraian (Studi di Pengadilan Agama Jakarta Pusat tahun 2012-2014)”. Skripsi tidak diterbitkan. Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah, (Online), 2015. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/30606/1/SITI%20NURJANAH-FSH.pdf> , diakses 2 Februari 2017
- Rahardi, Kunjana. *Pragmatik: Kesantunan Imperatif Bahasa Indonesia*. Jakarta:Penerbit Erlangga, 2005
- Syafaah, Darisy dan Lismawati, Komunikasi Interpersonal Mediator Dalam Proses Mediasi Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Tulungagung, *Al-I'lam; Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam* Vol. 2, No 2 (2019): 46-55