

TEKNIK KETERAMPILAN MEDIASI: ANALISIS KOMPREHENSIF TEKNIK MEDIATOR DALAM PENYELESAIAN SENGKETA

Ahmad In'am Awaluddin¹

Universitas Islam Negri

Sunan Kalijaga Yogyakarta¹

ahmad.inam92@gmail.com¹

Abstract: A mediator has a central role as a facilitator in the mediation process, with full authority to direct the course of mediation in order to reach a fair and balanced agreement for the parties to the dispute. Along with the development of the times and the increasing complexity of social problems, the role of mediators has become increasingly challenging. This requires mediators not only to master procedural aspects, but also to have qualified soft skills to support the effectiveness of non-litigation dispute resolution. This research aims to analyze in depth the techniques of skills that are essential for a mediator in carrying out his duties professionally. This research uses a qualitative approach through the library research method, by examining secondary data sourced from various scientific literature, such as books, journals, research reports, theses, and theses. The data obtained were analyzed descriptively-analytically with a systematic approach to comprehensively describe and elaborate the relevant mediation skills techniques. The results of the study show that there are several main techniques that must be possessed by a mediator, including interpersonal communication techniques, active listening, questioning techniques, and reframing techniques. Mastery of these techniques not only increases the effectiveness of the mediation process, but also strengthens the position of the mediator as an adaptive, empathic, and solutive conflict resolution agent in the face of evolving dispute dynamics. Thus, these skills are the main foundation in building trust between parties and creating sustainable equitable solutions.

Keywords: skill techniques, mediation, mediators

Abstrak: Seorang mediator memiliki peran sentral sebagai fasilitator dalam proses mediasi, dengan kapasitas untuk mengarahkan proses secara bijak agar tercapai kesepakatan yang adil dan seimbang bagi para pihak yang bersengketa. Seiring dengan perkembangan zaman dan kompleksitas dinamika sosial yang terus meningkat, peran mediator pun menghadapi tantangan baru dalam merespons ragam sengketa yang lebih beragam dan sensitif. Hal ini menuntut mediator tidak hanya menguasai aspek prosedural, tetapi juga memiliki keterampilan soft skills yang mumpuni guna mendukung efektivitas penyelesaian sengketa secara non-litigasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara

mendalam teknik-teknik keterampilan yang esensial bagi seorang mediator dalam menjalankan tugasnya secara profesional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode studi pustaka (library research), dengan mengkaji data sekunder yang bersumber dari berbagai literatur ilmiah, seperti buku-buku, jurnal, laporan penelitian, skripsi, dan tesis. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif-analitis dengan pendekatan sistematis untuk menggambarkan dan menguraikan secara komprehensif teknik keterampilan mediasi yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa teknik utama yang harus dimiliki oleh seorang mediator, antara lain teknik komunikasi interpersonal, mendengar aktif, teknik bertanya (questioning), serta teknik reframing atau menyusun ulang pernyataan. Penguasaan terhadap teknik-teknik ini tidak hanya meningkatkan efektivitas proses mediasi, tetapi juga memperkuat posisi mediator sebagai agen resolusi konflik yang adaptif, empatik, dan solutif dalam menghadapi dinamika sengketa yang terus berkembang. Dengan demikian, keterampilan tersebut menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan para pihak dan menciptakan solusi yang berkeadilan secara berkelanjutan.

Keywords: teknik keterampilan, mediasi, mediator

PENDAHULUAN

Konflik dalam keluarga merupakan bagian tak terelakkan dari dinamika sosial yang terjadi akibat perbedaan nilai, peran, atau ekspektasi antar anggota keluarga. Penyelesaian konflik ini melalui jalur litigasi membutuhkan waktu yang lama, dan juga membutuhkan biaya yang banyak, serta berpotensi memperburuk hubungan antar pihak keluarga. Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa hadir sebagai metode yang lebih efektif, efisien, serta mampu mengurangi biaya dan waktu dibandingkan jalur litigasi.

Pada dasarnya proses penyelesaian sengketa mediasi merupakan proses non-litigasi, yaitu suatu penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang biasa dikenal dengan jalur damai dengan membangun komunikasi untuk mencapai suatu solusi yang kongkrit. Namun, dalam praktiknya, mediasi juga menjadi bagian dari proses litigasi formal, terutama sejak diberlakukannya Peraturan Mahkamah Agung No 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Peraturan tersebut membahas mengenai cara penyelesaian sengketa perdata di lingkungan pengadilan yang mana mewajibkan mediasi sebagai langkah awal untuk penyelesaian sengketa perdata. Hal ini sejalan

dengan asas peradilan cepat, sederhana dan biaya ringan, yang mana sebagai elemen untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap penyelesaian yang memuaskan dan memenuhi rasa keadilan bersama (Maradona & Nawu, 2021).

Proses mediasi dipandu oleh seorang pihak ketiga yang disebut dengan mediator yang memiliki wewenang penuh untuk mengatur berjalannya mediasi baik dari pengadilan maupun dari luar pengadilan. Mediator dapat berasal dari kalangan hakim maupun non-hakim, selama memiliki sertifikat resmi dari Mahkamah Agung yang menyatakan kompetensinya dalam bidang mediasi. Hasil dari proses mediasi setidaknya memberikan manfaat yang diharapkan oleh pada pihak atau biasa disebut dengan istilah win-win solution (Leleang, 2023).

Kajian mengenai mediasi dalam penyelesaian sengketa semakin kompleks, terutama jika dikaitkan dengan data peningkatan kasus perceraian di Indonesia. Dari data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa pada tahun 2024, jumlah kasus perceraian di Indonesia tercatat 408.347 kasus. Angka tersebut sudah mengalami penurunan dibanding tahun sebelumnya pada tahun 2023 yang mencapai 467 ribu kasus perceraian (Ghulam, 2025). Tingginya angka perceraian menunjukkan bahwa banyak permasalahan rumah tangga yang belum terselesaikan secara optimal melalui mediasi, baik karena keterbatasan penerapannya maupun kurangnya keterampilan mediator.

Meskipun mediasi telah diintegrasikan dalam sistem peradilan Indonesia, akan tetapi tingkat keberhasilan masih relatif rendah. Menurut data laporan Mahkamah Agung, selama tahun 2024, keberhasilan mediasi mencapai 29.552 atau setara 28,65%. Hal ini merupakan capaian keberhasilan tertinggi dalam sejarah mediasi dengan melibatkan berbagai sistem dan metode termasuk pemanfaatan mediator non hakim yang memiliki sertifikasi resmi (Waruwu, 2025). Namun, jika dibandingkan dengan total jumlah perkara yang masuk ke Pengadilan, angka keberhasilan mediasi tersebut masih tergolong kecil. Hal ini perlu untuk dicermati lebih dalam mengenai proses mediasi dan teknik keterampilan mediator yang digunakan dalam menjalankan proses mediasi, karena untuk mewujudkan mediasi yang efektif diperlukan seorang mediator yang mempunyai soft skill atau teknik keterampilan dalam komunikasi yang baik untuk menentukan keberhasilan proses mediasi.

Penelitian sebelumnya cenderung menitikberatkan pada efektivitas mediasi dari perspektif hukum, baik hukum Islam maupun hukum positif. Namun, aspek

keterampilan teknis yang dimiliki mediator belum banyak dikaji secara mendalam. Penelitian tersebut merupakan penelitian komparatif dengan membandingkan kedua teori tersebut, dengan hasil bahwa proses mediasi non litigasi berjalan sesuai dengan ketentuan syariat Islam yang terdapat pada Al-Qur'an dan Hadits, dan juga pelaksanaan tersebut sangat kuat dan mengakar pada kehidupan masyarakat yang terbukti banyaknya peraturan yang mengatur pelaksanaan mediasi pada ketentuan perundang-undangan Indonesia. (Awaludin, 2021) Akan tetapi, pembahasan penelitian tersebut tidak membahas mengenai teknik keterampilan seorang mediator yang menjadi salah satu penentu keberhasilan proses mediasi non litigasi. Oleh sebab itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji secara mendalam teknik-teknik keterampilan yang perlu dimiliki oleh seorang mediator guna meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa keluarga melalui mediasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis secara mendalam mengenai teknik-teknik yang harus dimiliki oleh seorang mediator.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kepustakaan (library research) (Ridwan et al., 2021). Metode ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap topik melalui analisis data yang bersumber dari literatur ilmiah. Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari berbagai pustaka, seperti buku, jurnal ilmiah, serta laporan penelitian seperti skripsi dan tesis. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara mendalam dengan cara mendeskripsikan dan menginterpretasikan isu yang diteliti. Hasil analisis kemudian disimpulkan secara komprehensif. Kesimpulan tersebut diharapkan menghasilkan temuan yang signifikan terkait kompetensi dan teknik keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang mediator dalam mewujudkan keberhasilan praktik mediasi.

PEMBAHASAN

Peran dan Fungsi Mediator

Mediator adalah pihak ketiga yang netral dan berperan penting dalam membantu menyelesaikan sengketa antara dua belah pihak secara damai. Pengertian mediator terdapat dalam Peraturan Mahkamah Agung No 1 Tahun 2016 tentang

prosedur mediasi di Pengadilan, yang menjelaskan bahwa mediator merupakan pihak netral yang membantu para pihak untuk penyelesaian sengketa untuk mencari penyelesaian yang menghasilkan kesepakatan bersama tanpa ada intervensi satu sama lain atau disebut dengan win-win solution. Definisi mediator dalam PERMA tersebut merujuk pada mediator yang berpraktik dalam lingkungan peradilan. Pada pasal 13 menjelaskan bahwa setiap mediator wajib memiliki sertifikat mediator yang diperoleh setelah mengikuti dan dinyatakan lulus dalam pelatihan sertifikasi mediator yang diselenggarakan oleh instansi Mahkamah Agung atau lembaga lain yang memperoleh akreditasi dari Mahkamah agung. Di sisi lain, berdasarkan Surat Keputusan Pengadilan, hakim yang belum memiliki sertifikat mediator tetap dapat menjalankan fungsi sebagai mediator apabila jumlah mediator bersertifikat terbatas. (Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan, 2016) Dalam penjelasan tersebut seorang mediator diharuskan dari pihak-pihak yang berkompeten sesuai bidangnya dalam hal penyelesaian sengketa, hal ini karena peran mediator sangat penting untuk keberlangsungan dan keberhasilan proses mediasi.

Mediator memegang peran aktif dalam proses mediasi. Keberhasilan mediasi sangat bergantung pada efektivitas peran dan kemampuan mediator. Sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh Karmuji dalam karyanya Peran dan Fungsi Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata, bahwa keberhasilan mediasi tergantung pada peran dan kemampuan mediator dalam mengatur berjalannya mediasi. Mediator berperan aktif dalam menjembatani pertemuan antar pihak, memimpin dan mengendalikan pertemuan, menjaga keberlangsungan proses mediasi, dan menuntun para pihak untuk mencapai kesepakatan bersama (Karmuji, 2019).

Adapun beberapa peran mediator dalam menjalankan proses mediasi adalah sebagai berikut: Menumbuhkan dan mempertahankan kepercayaan diri antar pihak, menerangkan proses dan mendidik para pihak dalam hal berkomunikasi yang baik, membantu para pihak untuk menghadapi situasi, membantu para pihak untuk mendapatkan informasi penting, dan menciptakan pilihan-pilihan untuk memudahkan penyelesaian sengketa (Karmuji, 2019).

Disamping peran mediator yang cukup penting, terdapat juga fungsi mediator dalam menyelesaikan permasalahan sengketa terutama sengketa keluarga. Mediator sebagai pihak penengah memiliki fungsi tersendiri, diantaranya adalah: Memperbaiki kelemahan komunikasi antara para pihak yang biasanya ada hambatan dalam hal

psikologis, mendorong terciptanya situasi yang kondusif untuk memulai negosiasi, mendidik dan memberikan wawasan kepada para pihak tentang proses dan substansi negosiasi yang sedang berlangsung, mengklarifikasi masalah-masalah substansial dan kepentingan masing-masing para pihak (Karmuji, 2019).

Dalam proses mediasi, mediator berfungsi sebagai penengah yang menjembatani kepentingan para pihak agar tercapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Tugas tersebut menjadi beban yang berat yang harus dijalankan oleh seorang mediator, karena tujuan adanya mediasi untuk menyelesaikan permasalahan secara damai. Namun dalam praktiknya, banyak proses mediasi yang tidak mencapai kesepakatan karena berbagai hambatan, sehingga peran mediator belum dapat dijalankan secara optimal. Untuk mengoptimalkan peran mediator, diperlukan keterampilan lunak (soft skills) dan keahlian yang memadai guna menciptakan suasana mediasi yang kondusif. Teknik keterampilan seorang mediator didapatkan dari beberapa pelatihan yang telah dijalankan sebelumnya. Pelatihan-pelatihan tersebut untuk memberikan wawasan dan pengalaman tentang cara penyelesaian konflik atau sengketa.

Kompetensi Mediator dalam Menjalankan Mediasi

Menurut Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, mediator dapat berasal dari kalangan hakim ataupun individu yang memiliki sertifikat sebagai mediator (Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan, 2016). Setiap mediator diwajibkan untuk memiliki sertifikat mediator yang didapatkan dari pelatihan yang diadakan oleh instansi pemerintahan ataupun yang lainnya. Sertifikat ini menjadi bukti sah bahwa seseorang telah mengikuti pelatihan sebagai mediator profesional. Sertifikat kompetensi dalam berprofesi sebagai mediator memiliki beberapa tujuan penting.

Pertama, sertifikasi mediator memberikan standart penilaian yang jelas dan objektif untuk mengukur kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas sebagai mediator. Kepemilikan sertifikat menunjukkan bahwa individu tersebut telah memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan oleh lembaga terkait di bidang mediasi. Kedua, sertifikasi memberikan validitas dan pengakuan secara resmi terhadap kemampuan seseorang. Hal ini sangat penting untuk membantu membangun kepercayaan kepada masyarakat, serta memberikan keyakinan yang penuh kepada

pemberi kerja, dan pemangku kepentingan lainnya (Ginting et al., 2023).

Dalam menjalankan tugas menjalankan mediasi, seorang mediator harus memiliki kompetensi absolut yang menjadi dasar kewajiban yang didapatkan dari pelatihan yang telah dijalankan. Kompetensi seorang mediator dikelompokkan menjadi empat indikator utama dan masing-masing indikator sebagai kunci dalam keberhasilan suatu mediasi. Empat jenis kompetensi utama yang harus dimiliki oleh seorang mediator dijelaskan sebagai berikut:

1. Kompetensi interpersonal, kompetensi interpersonal merupakan kompetensi yang harus dimiliki seorang mediator dengan cara kemampuan untuk membangun hubungan antara mediator dengan para pihak yang bersengketa. Kemampuan untuk membangun hubungan saling percaya sangat penting untuk mewujudkan mediasi yang efektif (Kompetensi Mediator Dalam Menjalankan Fungsi Mediasi Sebagai Dasar Kurikulum Sertifikasi Mediator Di Pengadilan, 2016).

Kompetensi interpersonal mencerminkan kemampuan mediator dalam membangun komunikasi yang efektif dan hubungan saling percaya dengan para pihak yang bersengketa. Hal ini melibatkan kemampuan untuk memahami dan merespon perasaan pihak yang sedang bersengketa. Dengan membangun kompetensi interpersonal yang baik, seorang mediator dapat memberikan fasilitas dialog yang interaktif dan mampu menciptakan lingkungan yang mendukung para pihak untuk mencapai kesepakatan bersama (Ginting et al., 2023). Keahlian interpersonal ini meliputi: Keterampilan dan teknik komunikasi, kemampuan memahami orang lain, persepsi sosial, dan pengelolaan diri

2. Kompetensi proses mediasi, kompetensi proses mediasi merupakan kemampuan yang harus dimiliki seorang mediator dalam menggunakan keterampilan dan teknik mediasi. Dengan keterampilan dan teknik yang sesuai dapat digunakan untuk menetapkan kebutuhan pihak dan mampu membantu pada pihak mencapai suatu penyelesaian sengketa. Hal ini sangat penting untuk memahami kebutuhan para pihak dengan mampu menganalisis permasalahan yang telah dihadapi dengan keterampilan dan teknik yang telah didapatkan dari pelatihan sertifikasi mediator.

Selain itu, kemampuan bernegosiasi juga sangat penting yang harus dimiliki seorang mediator. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan mediator dalam mengenali dan mengidentifikasi isu-isu yang relevan, merumuskan masalah yang ada, memilih kebutuhan dan kepentingan yang mendasari sengketa, serta memfasilitasi proses negosiasi. Dari kompetensi ini, seorang mediator dapat memainkan peran yang kritis dalam membantu para pihak untuk mencapai kesepakatan bersama dan saling menguntungkan satu sama lain (Ginting et al., 2023). Keahlian dalam proses mediasi ini mencakup berbagai aspek penting yang menjadi bekal teknis mediator, di antaranya: Dasar-dasar dari proses mediasi, cara dalam menangani proses mediasi, teknik berbicara dan melakukan wawancara, uji posisi, agenda tersembunyi, penyelesaian sengketa (conflict resolution), keahlian negosiasi bagi mediator, keahlian merangkai ulang (reframing), dan metode dan teknik mediasi

3. Kompetensi pengelolaan mediasi, kompetensi pengelolaan mediasi merupakan suatu kompetensi yang dimiliki oleh seorang mediator dalam menjalankan mediasi dengan menggunakan taktis dan teknik yang sesuai. Kompetensi ini mengacu pada ketegasan dan keberanian mediator dalam menggunakan keterampilan dan tekniknya untuk mewujudkan mediasi yang efektif. Kompetensi pengelolaan mediasi pada dasarnya mencakup kemampuan dalam membuat catatan, mengelola dokumen, dan mengkomunikasikan hasil mediasi dengan jelas kepada para pihak yang terlibat. (Ginting et al., 2023) Oleh karena itu, dengan kompetensi pengelolaan mediasi yang baik, dapat memastikan bahwa proses mediasi dapat berjalan dengan lancar dan efisien, dan mencapai hasil yang memuaskan semua pihak yang bersengketa. Adapun pokok bahasan kompetensi pengelolaan mediasi sebagai berikut: Merencanakan dan merancang proses mediasi, menjaga keberlangsungan dari proses mediasi, memfasilitasi para pihak, dan mengakhiri proses mediasi secara efektif dan efisien.
4. Kompetensi etis dan pengembangan diri mediasi, kompetensi yang terakhir mengacu pada kesesuaian dan konsistensi perilaku mediator dengan kode etik dan norma praktik mediator. Kompetensi etis dan pengembangan diri sangat penting untuk selalu diterapkan dalam menjalankan proses mediasi, karena kompetensi ini berlandaskan norma dan kode etik mediator yang menjadi pedoman seorang mediator dalam menjalankan tugas (Kompetensi Mediator

Dalam Menjalankan Fungsi Mediasi Sebagai Dasar Kurikulum Sertifikasi Mediator Di Pengadilan, 2016). Adapun pokok bahasan dalam kompetensi ini diantaranya: Prinsip-prinsip etis mediator, konsekuensi hukum dan etik pelanggaran etik mediator, pengembangan profesional.

Dapat disimpulkan bahwa kompetensi mediator merupakan aspek fundamental yang diatur secara hukum dan wajib dimiliki melalui pelatihan profesional. Keempat jenis kompetensi ini saling melengkapi dan berperan penting dalam mewujudkan proses mediasi yang efisien, beretika, dan berhasil mencapai kesepakatan damai.. Kompetensi mediator tersebut wajib untuk dimiliki oleh seorang mediator profesional yang didapatkan dari beberapa pelatihan yang telah dijalankan. Kompetensi ini mengatur beberapa kebutuhan keberlangsungan mediasi yang bertujuan untuk menciptakan mediasi yang efektif dan efisien.

Teknik Keterampilan Mediator dalam Menjalankan Mediasi

Teknik keterampilan mediator adalah serangkaian kemampuan teknis dan interpersonal yang dimiliki seorang mediator untuk menciptakan suasana mediasi yang kondusif dan menghasilkan kesepakatan yang efektif. Teknik ini biasa disebut dengan skill seorang mediator yang meliputi pengetahuan, kompetensi, dan kemampuan yang bersifat teknis yang dibutuhkan dalam menjalankan suatu tugas yaitu mediasi.

Sebagian besar tugas seorang mediator dalam menjalankan mediasi adalah bertanya dan mendengarkan. Tugas ini menjadi kewajiban seorang mediator untuk menggali semua kepentingan para pihak. Dengan mengetahui informasi lebih banyak, mediator dapat mengetahui permasalahan secara kompleks serta dapat melihat apa yang menjadi akar permasalahan para pihak. Disisi lain, banyak mendengarkan dan juga bertanya kepada para pihak menjadi bagian terpenting bagi seorang mediator untuk merumuskan solusi penyelesaian yang dapat ditawarkan kepada para pihak dan memberikan solusi yang terbaik untuk kepentingan bersama (Reskiani, 2019). Teknik keterampilan mediator menjadi peranan penting dalam proses berlangsungnya mediasi. Teknik tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Teknik komunikasi, salah satu tugas dan fungsi seorang mediator adalah mampu menerapkan suatu bentuk komunikasi yang benar dan efektif. Komunikasi tersebut menjadi peranan penting, karena pada dasarnya suatu sengketa timbul dari adanya komunikasi yang kurang baik antar pihak. Teknik

komunikasi ini dibedakan menjadi dua bagian, yaitu:

- a. Komunikasi verbal, komunikasi verbal merupakan keterampilan penting yang harus dikuasai mediator, karena kemampuan menyampaikan pesan dengan kata-kata yang tepat dapat menentukan arah dan suasana proses mediasi. Komunikasi ini bersifat memberikan pesan oleh pembicara dengan kata-kata yang baik. Seorang mediator biasanya menerapkan komunikasi ini dengan melontarkan kata-kata baik dan bijak kepada para pihak untuk menciptakan suasana mediasi yang kondusif. Bentuk komunikasi verbal meliputi penggunaan bahasa yang baik dan benar dengan memperhatikan konteks yang sedang dialami oleh para pihak (Affan, 2024).
- b. Komunikasi non verbal, komunikasi non verbal merupakan suatu komunikasi dengan memperhatikan lawan bicaranya. Selain memperhatikan unsur bahasa yang baik dalam komunikasi verbal, unsur bahasa non verbal juga perlu untuk diperhatikan. Menurut Deddy (2009) yang dikutip Nikodemus, secara sederhana komunikasi ini dibangun tidak dalam bentuk kata-kata, akan tetapi dengan mencakup rangsangan dalam suatu setting komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dengan nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima pesan (Martoredjo, 2024). Dalam komunikasi ini seorang mediator dapat menyampaikan beberapa pesan verbal yang didasari untuk memperjelas pesan yang ingin disampaikan kepada para pihak.

Pesan-pesan non verbal ini berpengaruh pada pesan verbal yang akan disampaikan. Seperti halnya disampaikan dengan gerakan tubuh, gerakan mata, ekspresi wajah, cara berpakaian, tata letak ruang, dekorasi, kecepatan dan volume bicara atau bahkan jeda dalam komunikasi. Fungsi dari pesan ini sebagai tekanan dari pesan verbal, pelengkap, petunjuk, dan pengatur alur dalam konteks mediasi. Komunikasi non verbal ini pada umumnya dibedakan menjadi dua, yaitu komunikasi visual dan komunikasi suara. Pertama, komunikasi visual berhubungan dengan segala bentuk komunikasi yang dapat diamati oleh para pihak. Seperti contoh pada gestur tubuh yang memperlihatkan suatu sikap, perasaan, emosi, dan lain sebagainya. Hal ini merupakan salah satu bentuk komunikasi visual yang perlu dipahami oleh mediator. Kedua, komunikasi suara merupakan bentuk penyampaian pesan

yang dilakukan melalui lisan seorang mediator tanpa menggunakan kata-kata dan bahasa. Bentuk komunikasi suara meliputi kerasnya suara, nada, intonasi, penekanan, irama, gema, dan bisu (Affan, 2024).

Tugas seorang mediator dalam menerapkan komunikasi ini adalah dengan memahami dan menginterpretasikan pesan suara dan bahasa tubuh. Seperti contoh, salah satu pihak sedang duduk bersilang tangan, maka dapat diinterpretasikan oleh mediator bahwa pihak tersebut sedang cemas. Oleh karena itu atas dasar interpretasi mediator, maka seorang mediator dapat menindaklanjuti suatu bentuk intervensi yang tepat untuk keberlangsungan mediasi yang kondusif.

2. Teknik mendengar aktif, teknik mendengar secara aktif menjadi bagian yang harus dipahami oleh seorang mediator. Teknik mendengar aktif tidak hanya mencakup mendengarkan secara pasif, tetapi juga menunjukkan keterlibatan melalui parafrase, kontak mata, dan umpan balik yang sesuai. Salah satu teknik ini mampu untuk parafrase, dimana seorang mediator mengulangi apa yang telah disampaikan oleh para pihak dengan bahasa dan kata-kata mediator sendiri dengan bahasa yang baik, yang bertujuan untuk memastikan pemahaman antar pihak. Selain itu, teknik mendengar aktif juga membutuhkan komunikasi non verbal, seperti menjaga kontak mata dan mengangguk, menandakan perhatian dan menciptakan lingkungan yang kondusif (Ali, 2023).

Konsep pendengar aktif menegaskan bahwa sebagai pendengar yang baik bukan suatu kegiatan yang pasif, sehingga hal ini berkaitan dengan kerja keras seorang mediator. Seorang mediator perlu untuk menunjukkan perhatiannya secara fisik, dapat berkonsentrasi penuh, dan mampu mendorong para pihak untuk berkomunikasi menyampaikan permasalahannya, tidak bersifat mengadili, tidak terpaksa untuk melakukan berbagai tanggapan, dan tidak terganggu oleh hal lain yang tidak relevan dengan pembahasan. Konsep pendengar aktif menurut Affan, dibagi menjadi tiga bagian: (Affan, 2024)

- a. Keahlian menghadiri (*attending skills*), keahlian ini berkaitan dengan keberadaan mediator dengan para pihak, baik secara fisik maupun psikologis. Hal ini termasuk dalam memperhatikan secara fisik dengan kontak mata, menggerakkan anggota tubuh yang sesuai, mengeluarkan suara, dan duduk secara serasi.

- b. Keahlian mengikuti (*following skills*), keahlian ini menunjukkan pemahaman seorang mediator dari penyampaian para pihak. Hal ini dikaitkan dengan pemberian isyarat, tidak memotong pembicaraan, memberikan dorongan yang cukup, membuat catatan, mengajukan pertanyaan yang relevan, menyiapkan rangkuman, dan menahan diri dalam memberi solusi sebelum waktunya.
 - c. Keahlian merefleksi (*reflecting skills*), keahlian ini menunjukkan perhatian mediator dalam memberikan tanggapan kepada para pihak atas pengertian yang diperoleh dari penyampaian para pihak. Hal ini termasuk dalam mengidentifikasi dan membenarkan atas isi dan perasaan dari suatu pesan, merangkum isi dan perasaan tersebut, dan diikuti dengan klarifikasi dengan mengajukan pertanyaan kepada para pihak.
3. Teknik questioning, teknik bertanya merupakan inti dari komunikasi dalam proses mediasi, karena bertujuan untuk menggali informasi secara menyeluruh dan mengarahkan pembahasan menuju solusi. Teknik ini sangat penting bagi mediator untuk menggali informasi yang banyak dari para pihak yang bersengketa, karena inti dari proses mediasi memberikan pemahaman dan menggali informasi secara utuh mengenai permasalahan yang dialami. Pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan mediator menjadi area baru dan membantu mengarahkan mediasi dalam mengeksplorasi ide situasinya (Nugroho, 2024).

Bertanya menjadi salah satu keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang mediator, karena tujuan dari bertanya untuk mewujudkan suasana mediasi yang dinamis. Hal ini berfungsi membantu para pihak untuk memperjelas suatu isu yang dihadapinya, bisa membuka pembahasan baru, membantu menggali informasi lebih yang diperlukan para pihak. Pada penjelasan *questioning* biasanya digunakan untuk mendefinisikan permasalahan yang mengarah pada penyelesaian bersama. Pertanyaan-pertanyaan ini diformulasikan kedalam bentuk pertanyaan yang diawali dengan pertanyaan dasar, seperti “Apa?”, “Bagaimana?”, dan “Kapan?” (Affan, 2024).

Jumlah pertanyaan yang dibuat oleh mediator dalam menjalankan proses mediasi tergantung dari model mediasi yang dijalankan, latar belakang

profesi, gaya pribadi, serta waktu. Pertanyaan-pertanyaan tersebut digunakan pada model penyelesaian (*settlement*) dan evaluasi (*evaluative*). Bentuk-bentuk pertanyaan tersebut dibagi menjadi dua model utama, diantaranya: (Mahkamah Agung, 2003)

- a) Pertanyaan terbuka (*Open questions*) pertanyaan terbuka merupakan pertanyaan yang bersifat umum dan samar, sehingga memberikan para pihak menjawab dari berbagai sudut pandang. Pertanyaan terbuka dapat diterapkan pada semua tahapan mediasi dan memiliki sifat tidak mengancam, memihak dan merupakan bentuk pertanyaan yang mudah untuk para pihak menukar informasi. Seperti contoh, “Apa rencana anda setelah kejadian ini?”, “Apa yang ingin anda sampaikan sekarang?”, “Bagaimana keadaan anda sesudah pertemuan kita yang terakhir?”.
- b) Pertanyaan tertutup (*Closed questions*), pertanyaan tertutup merupakan bentuk pertanyaan yang biasanya memerlukan jawaban “ya” atau “tidak” atau bentuk lain yang bersifat spesifik. Pertanyaan semacam ini memberikan peran yang lebih kepada mediator untuk mengatur berjalannya mediasi. Pertanyaan model ini sangat tidak cocok untuk menghadirkan pihak lain untuk memberikan jawaban yang bersifat defensif. Seperti contoh, “Apakah anda menyukainya?”, “Apakah anda marah dengannya?”.

Menurut Nugroho terdapat 3 prinsip dalam penggunaan teknik bertanya, yaitu: Pertama, hanya bertanya pada hal-hal yang memungkinkan para pihak menjawab sesuai dengan kemampuannya. Kedua, menggunakan variasi pertanyaan atau bertanya dengan topik yang tidak sama (selang-seling), dengan tujuan tidak menimbulkan kebosanan kepada para pihak. Ketiga, memulai proses mediasi dengan sedikit bertanya. Hal ini untuk menemukan kata kunci dari pernyataan para pihak, agar pertanyaan yang diajukan tepat dan mampu mengembangkan para pihak dalam mengeksplorasi permasalahannya (Nugroho, 2024).

4. Teknik reframing (menyusun ulang kalimat), teknik reframing penting bagi mediator untuk mengubah pernyataan bernada negatif menjadi lebih konstruktif, sehingga mendukung proses penyelesaian sengketa. Teknik ini bersifat penting untuk mengubah suatu kalimat negatif yang disampaikan para

pihak menjadi kalimat positif yang dilakukan mediator. Pada umumnya, teknik reframing memiliki beberapa tujuan, yaitu untuk mengubah kalimat yang bernada negatif menjadi positif, destruktif menjadi konstruktif, dan yang berorientasi memperbesar masalah menjadi penyelesaian masalah. Hal ini menjadi bagian dari seorang mediator yang diharapkan untuk tidak hanya bersikap reaktif dalam melakukan reframing, tetapi harus secara proaktif dengan dapat menggunakan bahasanya secara baik dan benar. (Affan, 2024) Contoh penyusunan ulang kalimat atau reframing dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Contoh Penyusunan ulang kalimat atau *reframing*

Istilah Para Pihak	Istilah Mediator
Perselisihan/persengketaan	Masalah/situasi
Negosiasi	Diskusi
Tuntutan	Harapan
Lawan/pihak tertuduh	Pihak lain
Setuju	Menerima
Uraikan fakta-fakta	Jelaskan pemahaman anda
Berkompromi/berkonsesi	Cara anda menanganinya
Terjadi kesepakatan	Membuat keputusan
Ini masalah prinsip	Jadi ini sangat penting bagi anda
Kerugian	Berbagai kompensasi
Dasar-dasar tuntutan	Masalah penting untuk anda
Saya tidak percaya pada anda	Saya mengalami kesulitan untuk memahami anda

Dalam menerapkan teknik reframing, seorang mediator bisa menemui beberapa permasalahan. Permasalahan tersebut timbul karena adanya kecurigaan oleh para pihak yang bersengketa karena mereka belum mengetahui maksud dan tujuannya. Reframing bisa menjadi tidak bermanfaat bahkan dapat menjadi kontra produktif dalam menjalankan proses mediasi karena kecurigaan para pihak atas pengulangan kalimat yang telah disampaikan. Maka perlu untuk dipahami bahwa pengulangan kalimat pada proses mediasi seharusnya dilakukan pada konteks yang relevan dan tidak terlalu mengulang kalimat secara terus-menerus, hal ini dapat mengakibatkan ketidaknyamanan para pihak dalam proses mediasi. Disisi lain, seorang mediator dalam melakukan reframing sebaiknya menggunakan bahasa yang baik dan benar untuk memastikan apa yang disampaikan para pihak bisa menjadi solusi dan evaluasi untuk menyempurnaan hasil dari mediasi.

PENUTUP

Mediator adalah pihak netral yang berperan membantu para pihak mencapai kesepakatan bersama tanpa intervensi, sebagaimana diatur dalam Perma No. 1 Tahun 2016. Untuk menjalankan tugas ini secara efektif, mediator harus memiliki kompetensi yang meliputi kemampuan interpersonal, pengelolaan proses, etika, dan pengembangan diri. Selain itu, keterampilan teknis seperti mendengar aktif, komunikasi, questioning, dan reframing juga sangat penting untuk menciptakan proses mediasi yang kondusif dan menghasilkan solusi win-win.

DAFTAR PUSTAKA

- Affan, I. (2024). *Mediator Skills Theory*.
<https://id.scribd.com/document/741775851/Mediator-Skills-Theory-DM>
- Ali, A. (2023). *Title: Mediation Skills and Techniques*.
https://www.researchgate.net/publication/377598628_Title_Mediation_Skills_and_Techniques
- Awaludin, R. (2021). Penyelesaian Sengketa Keluarga Secara Mediasi Non Litigasi Dalam Kajian Hukum Islam dan Hukum Positif. *Al Maqashidi: Jurnal Hukum Islam Nusantara*, 4(3).
- Ghulam, A. (2025, February 17). *Ada 400 Ribu Lebih Perceraian di Indonesia Sepanjang 2024, Salah Satunya Penyebabnya karena Ghosting*.
<https://era.id/nasional/173839/ada-400-ribu-lebih-perceraian-di-indonesia-sepanjang-2024-salah-satunya-penyebabnya-karena-ghosting?>
- Ginting, Y. P., Arundati, A., Budianto, A. C., Londe, E. N., Melviana, Jursito, T. A., & Tang, V. G. (2023). Kompetensi Mediator Dalam Menyelesaikan Sengketa Sebelum Persidangan. *Jurnal Pengabdian West Science*, 02(07).
- Karmuji. (2019). Peran Dan Fungsi Mediator Dalam Penyelesaian Perkara Perdata. *Jurnal Ummul Qura*, VII(1).
- Kompetensi Mediator Dalam Menjalankan Fungsi Mediasi Sebagai Dasar Kurikulum Sertifikasi Mediator Di Pengadilan, 108/KMA/SK/VI/2016 (2016).
<https://www.pmn.or.id/wp-content/uploads/2020/06/Lamp3-SK108-Kompetensi-Mediator.pdf>
- Leleang, A. T. (2023). Akses Mediator Non Hakim dalam Upaya Mediasi Keluarga. *SHAUTUNA : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab*, 4(II).
- Mahkamah Agung. (2003). *Naskah Akademis Mengenai: Court Dispute Resolution*. Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung.
- Maradona, A., & Nawi, S. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Kewarisan. *Journal of Lex Generalis (JLS)*, 2(1).
- Martoredjo, N. T. (2024). Keterampilan Mendengarkan Secara Aktif Dalam Komunikasi Interpersonal. *Binus Journal Publising*, 5(1).
- Nugroho, O. (2024). *Questioning (Teknik Bertanya)*.
<https://nugrowhow.wordpress.com/2014/07/07/questioning-teknik-bertanya/>
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan, BN.2016/No.175, <https://jdih.mahkamahagung.go.id>: 30 hlm. (2016). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/209641/perma-no-1-tahun-2016>
- Reskiani, A. (2019). *Kompetensi Mediator Pada Kasus Perceraian di Pengadilan Agama*

- Makassar* [Thesis]. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Ridwan, M., Suhar, A. M., Ulum, B., & Muhammad, F. (2021). Pentingnya penerapan literature review pada penelitian ilmiah. *Jurnal Masohi*, 2(1), 42-51.
- Waruwu, R. P. R. (2025, March 27). *Reformasi Peradilan: Mewujudkan Efisiensi dan Meningkatkan Kepercayaan Publik*.
<https://marinews.mahkamahagung.go.id/hukum/mewujudkan-efisiensi-dan-meningkatkan-kepercayaan-publik-0eC?>