

URGENSITAS PENDEKATAN PSIKOLOGI DALAM PELAKSANAAN MEDIASI DI PENGADILAN

PSYCHOLOGICAL APPROACH IMPORTANCES IN MEDIATION PROCESS

M. NATSIR ASNAWI

Pengadilan Agama Banjarbaru

Jl. Trikora Nomor 4, Guntungmanggis, Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalsel

Email: natsirasnawi@rocketmail.com

Diterima : 10/02/2017

Revisi : 21/11/2017

Disetujui : 30/10/2017

DOI : 10.25216/JHP.6.3.2017.447-462

ABSTRAK

Mediasi di Pengadilan sejauh yang dipahami cenderung dilaksanakan dengan tidak memperhatikan aspek-aspek psikologis para pihak. Aspek psikologis sering dilupakan atau diabaikan oleh sebagian hakim mediator, sehingga proses mediasi yang dijalani lebih sebagai formalitas belaka. Implikasinya, selain persentase keberhasilan mediasi yang rendah, para pihak cenderung gagal mengenali akar permasalahan dalam persengkataannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis urgensi penerapan pendekatan psikologis dalam pelaksanaan mediasi dan implikasinya terhadap hasil mediasi serta pemahaman para pihak mengenai akar masalah dalam persengkataannya mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jika dalam pelaksanaan mediasi, seorang mediator menerapkan pendekatan psikologi maka kecenderungan suatu mediasi berhasil akan lebih besar. Apabila mediasi tidak berhasil mendamaikan para pihak, setidaknya para pihak dapat lebih memahami akar permasalahan dalam perselisihan mereka sehingga memunculkan cara berpikir baru di antara para pihak yang lebih konstruktif

Kata kunci: mediasi, pengadilan, psikologi, perspektif

ABSTRACT

The court mediation tends to ignore psychological aspect of the parties. It was frequently put aside by mediator judges as the mediation held just for formality process. It caused the lack percentage of successful mediation and the parties failed to recognize the primary problem. The research's aim was to analyze the importance of implementation psychological approach to court-annexed mediation and its implication to the result of the mediation process. The research also aims to identify the implication of psychological approach toward parties' perspective of their dispute. The result of the research has shown that implementation of psychological approach through mediation has arisen the probability of successful mediation. If otherwise happened, the parties have a broader perspective on their problem and released a new constructive way of thinking.

Keywords: mediation, court, psychology, perspective

I. PENDAHULUAN

Modernisasi dan masyarakat merupakan dua hal yang saling berkaitan dengan segala dinamika yang tercakup di dalamnya. Modernisasi merupakan suatu keadaan di mana terjadi perubahan yang signifikan pada berbagai hal, termasuk di dalamnya cara pandang, gaya hidup, pola interaksi sosial, perubahan tata nilai, perubahan hukum, dan pergeseran budaya. Semua hal tersebut berpengaruh terhadap interaksi antar individu di masyarakat, khususnya dalam pemufakatan dan pembuatan suatu perjanjian atau kontrak.

Praktiknya, pembuatan suatu perjanjian tidak selalu berjalan sesuai dengan kehendak atau kesepakatan awal para pihak. Perbedaan persepsi, harapan-harapan, dan mungkin aksi ambil untung (*profit taking*) sering menimbulkan friksi (sengketa, perselisihan) antara para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian. Terjadinya sengketa dalam suatu perjanjian yang melibatkan beberapa pihak membutuhkan penyelesaian (*dispute resolution*) yang cepat, tepat, dan efektif.

Pentingnya mediasi pengadilan sebagai sebuah instrumen (*back-up*) yang dapat mendukung proses litigasi (sebagai ciri khas pengadilan) diakui tidak hanya akademisi tetapi juga praktisi hukum di seluruh dunia. Proses peradilan yang dipandang lamban dan tidak dapat memuaskan kedua belah pihak yang berperkara menyebabkan penyelesaian melalui jalur-jalur lain seperti mediasi menjadi semacam keniscayaan. Bagaimanapun proses litigasi adalah proses yang kita kenal dengan *adversarial system*; suatu sistem penyelesaian sengketa dengan orientasi menang-kalah, sehingga sangat wajar jika muara dari putusan tersebut adalah menang-kalah serta puas-tidak puas.

Salah satu asas dalam penyelesaian perkara, baik perdata maupun pidana adalah asas peradilan yang cepat, sederhana, dan biaya ringan. Asas ini menggariskan bahwa peradilan harus diselenggarakan dengan mengutamakan efektivitas, efisiensi, dan profesionalitas. Kolektivitas dalam penyelenggaraan peradilan dimaksudkan sebagai upaya memfasilitasi berbagai kepentingan dan perkembangan zaman yang kian cepat dan kompleks. Abdul Manan¹ mengemukakan perkembangan dinamika sosial yang kian cepat, ditandai dengan akses informasi yang kian mudah dan cepat, selain berdampak positif bagi kemajuan peradaban manusia, juga dapat berdampak negatif seperti

¹ Abdul Manan, *Aspek-Aspek Pengubah Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005). Hlm.1

seringnya terjadi perselisihan paham dan/atau kepentingan yang sulit untuk diselesaikan atau dicarikan jalan keluar secara cepat. Proses peradilan yang selama ini ditempuh dalam menyelesaikan perkara perdata cenderung memakan waktu lama dan menelan biaya yang tidak sedikit, belum lagi ditambah dengan putusan yang tidak dapat memuaskan kedua belah pihak. Konteks yang demikian membuat mediasi sangat diperlukan sebagai alternatif atas pakem (pola) yang selama ini diterapkan sehingga asas peradilan yang sederhana, cepat, dan biaya ringan.

Tujuan hukum Jepang yang menginginkan kedamaian merupakan kerangka paradigmatis yang melingkupi sekalian proses penyelesaian sengketa. Inilah sesungguhnya yang patut menjadi perhatian bagi kita bahwa suatu perkara tidak hanya harus “diputus” melainkan “diselesaikan” secara komprehensif, termasuk rekonsiliasi antara kedua pihak yang sebelumnya bersengketa. Inilah filosofi dari penyelesaian sengketa yang mengembalikan sesuatu pada keadaan semula (*return to the default*), menghilangkan friksi yang sebelumnya muncul dan mengembalikan situasi pada keadaan yang homeostasis.

Sejalan dengan hal tersebut, Wayne Hoagland² mengemukakan bahwa Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yaitu mediasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang futuristik, dalam arti bahwa APS dapat menjawab tantangan masa depan yang kian kompleks. APS dalam pengamatannya dipandang jauh lebih baik dari penyelesaian secara litigasi, karena biaya yang lebih terjangkau, efisiensi waktu, dan efektivitas hasil (keputusan atau kesepakatan bersama).

Praktiknya di pengadilan, mediasi merupakan sebuah proses yang bukan hanya dipandang sebagai proses hukum, melainkan juga sebuah mekanisme psikologis yang melibatkan dimensi-dimensi psikis, baik mediator maupun pihak-pihak yang dimediasi. Pada proses tersebut, terjadi sebuah proses *sharing* informasi dan “keluh kesah” dari masing-masing pihak yang selanjutnya akan ditafsirkan dan diupayakan untuk mendekatkan sekalian perbedaan maupun friksi yang ada di antara mereka.

Aspek psikologis, khususnya psikologi komunikasi sepanjang pengetahuan dan pengamatan penulis sering dilupakan atau diabaikan oleh sebagian hakim mediator, sehingga proses mediasi yang dijalani lebih sebagai formalitas belaka. Kesadaran akan

² Wayne Hoagland, “Alternative Dispute Resolution Provides More Civilized Settlement of Disagreements,” *Nation’s Restaurant News* (New York, September 2000). Hlm. 30

pentingnya mediasi serta aspek psikologi komunikasi sangat berperan di dalamnya tampaknya belum menjadi patron, sehingga mediasi yang selama ini diimplementasikan di pengadilan kurang berhasil. Sesuai dengan tema penelitian ini, maka dapat dirumuskan satu permasalahan yaitu: apakah penerapan pendekatan psikologi dalam pelaksanaan mediasi di pengadilan memengaruhi tingkat keberhasilan mediasi?.

Penelitian ini merupakan penelitian penelitian normatif (*normative study*) dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan penelitian yang analisisnya berbasis pada asas, norma, dan aturan-aturan perundang-undangan. Sementara pendekatan konseptual adalah pendekatan yang ingin membangun suatu konsep secara komprehensif mengenai hal yang diteliti. Konsep yang ingin dibangun dapat merupakan penyempurnaan konsep yang telah ada dan dapat pula merupakan konsep baru yang sama sekali belum pernah ada sebelumnya. Kedua pendekatan ini akan menjadi patron dalam merumuskan analisis terhadap pokok permasalahan penelitian ini.

II. PEMBAHASAN

A. Definisi Mediasi

Mediasi merupakan kegiatan menjembatani dua pihak yang bersengketa untuk menghasilkan suatu kesepakatan³. Pada proses mediasi, terdapat mediator yang bersifat netral untuk membantu para pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan bersama. Konteks demikian, mediator tidak berwenang untuk menentukan bentuk penyelesaian atau kesepakatan yang harus diambil, melainkan hanya memberikan penerangan dan pemahaman kepada masing-masing pihak tentang substansi masalah yang sedang dihadapi⁴.

Pada tataran yuridis formal, definisi mediasi terdapat dalam Pasal 2 angka (7) Perma No. 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa para pihak melalui proses perundingan untuk mencapai

³*Collins English Dictionary*, dalam Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, Dan Hukum Nasional* (Jakarta: Kencana, 2009). Hlm. 2

⁴*American Arbitration Association*. Tanpa Tahun. "Mediation" (Online). (<http://www.aaamediation.com/faces/index.jspx;jsessionid=9E7B55CFF71418412974A8F85F541398>) diakses 2 Agustus 2010).

kesepakatan dengan dibantu oleh mediator. *Australian Mediation Association*, salah satu lembaga mediasi di Australia, mendefinisikan mediasi sebagai:

*“Mediation is a process by which a neutral third party called a mediator helps people in conflict negotiate a mutually acceptable agreement. The parties to the mediation control the outcome. A mediator facilitates communication, promotes understanding, assists the parties to identify their needs and interests, and uses creative problem solving techniques to enable the parties to reach their own agreement”*⁵

Berdasar redaksi tersebut diketahui bahwa mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa para pihak dengan bantuan mediator. Mediator dalam konteks ini berperan terutama dalam membantu para pihak mencapai kesepakatan bersama, mediator memfasilitasi komunikasi atau pertukaran informasi secara komprehensif kepada para pihak, membantu para pihak dalam menemukan dan mengenali kebutuhan serta kepentingannya. Selain itu juga membantu para pihak dalam menganalisis substansi masalah dengan menggunakan teknik-teknik yang efektif dalam mencapai kesepakatan bersama (*mutual agreement*).

Pengertian yang sedikit berbeda disampaikan oleh Laurence Bolle⁶ yang mendefinisikan mediasi sebagai proses pengambilan keputusan di mana para pihak yang bersengketa dibantu oleh seorang mediator. Mediator tersebut membantu para pihak dalam proses pengambilan putusan, termasuk di dalamnya mencari substansi masalah dan menelusuri berbagai kemungkinan atau alternatif pemecahan yang dapat diambil. Sementara J. Folberg dan A. Taylor⁷ mendefinisikan mediasi sebagai proses di mana para pihak, yang dibantu oleh pihak ketiga yang netral, berunding untuk mengembangkan alternatif-alternatif, mempertimbangkan alternatif-alternatif tersebut, dan menentukan alternatif mana yang dipilih untuk menyelesaikan masalah atau sengketa sekaligus memfasilitasi kebutuhan dan kepentingan masing-masing pihak. Mediasi memiliki beberapa manfaat diantaranya adalah:

1. Biaya ringan (*affordable*). Biaya mediasi secara umum lebih murah dibanding dengan biaya berperkara di pengadilan;
2. Efisien (*efficient*). Proses mediasi dapat menyelesaikan suatu perselisihan atau sengketa hanya dalam beberapa sesi atau tahapan. Sebagian besar proses mediasi yang dilakukan, dapat menyelesaikan perselisihan atau

⁵*Australian Mediation Association*. 2003. “*Mediation Explained*” (Online). (<http://www.ama.asn.au/mediationexpl.html>, diakses 25 Agustus 2010).

⁶ Sebagaimana dikutip oleh Syahrizal Abbas, *Ibid*. Hlm. 4.

⁷ *Ibid*.

sengketa dalam kurun waktu 30 hari sejak mediasi dilaksanakan. Hal ini tentu berbeda dengan persidangan pengadilan yang dapat memakan waktu hingga beberapa tahun, sampai putusan pengadilan berstatus *in kracht van gewijsde* (berkekuatan hukum tetap);

3. Efektif (*effective*). Secara statistik (*statistically*), mediasi dapat menyelesaikan suatu perselisihan atau sengketa sebanyak 85% dari jumlah keseluruhan yang ditangani;
4. Proses yang informal (*informal process*). Mediasi merupakan proses yang fleksibel dan informal. Pelaksanaannya, para pihak tidak harus didampingi oleh seorang pengacara atau kuasa hukum;
5. Pemberdayaan (*empowering*). Kesepakatan yang dihasilkan dalam mediasi bersentuhan langsung dengan kepentingan para pihak. Kesepakatan demikian juga tetap dapat menjaga hubungan baik antara para pihak;
6. Kerahasiaan yang terjaga (*confidential*). Informasi-informasi yang terungkap dalam mediasi (*information revealed*) tidak akan diketahui oleh pihak luar;⁸
7. Menghindari ketidakpastian (*avoid uncertainty*) dan ketidakpuasan para pihak (*dissatisfaction*). Ketidakpastian dan ketidakpuasan biasanya dirasakan para pihak yang berperkara di pengadilan, karena mereka dipaksa menerima keputusan hakim yang mungkin tidak merefleksikan kebenaran yang substantif dan tidak dapat memuaskan para pihak;
8. Tidak adanya prasangka dalam mediasi (*without prejudice*). Dengan demikian, para pihak tidak perlu khawatir dengan iktikad baik pihak lain atau asumsi-asumsi yang sentimental.

B. Prinsip-Prinsip Mediasi

Terdapat beberapa prinsip dalam mediasi. David Spencer dan Michael Brogan⁹, merujuk pada pandangan Ruth Carlton tentang lima prinsip dasar mediasi. Prinsip-prinsip mediasi tersebut adalah:

1. Prinsip kerahasiaan (*confidentiality*)
Kerahasiaan dimaksud adalah bahwa segala sesuatu yang terjadi dalam pertemuan yang diselenggarakan oleh mediator dan para pihak yang bersengketa tidak boleh dipublikasikan kepada publik atau pers oleh masing-masing pihak, demikian juga dengan mediator. Prinsip ini menetapkan bahwa masing-masing pihak diharapkan saling menghargai satu sama lain dan menjaga kerahasiaan tiap-tiap isu dan kepentingan masing-masing. Demikian dimaksudkan agar pengungkapan informasi dalam mediasi dapat lebih komprehensif sehingga mendukung tercapainya kesepakatan bersama (*mutual agreement*).
2. Prinsip sukarela (*volunteer*)
Para pihak yang datang menghadap ke mediator untuk melakukan mediasi didasari atas keinginan dan kehendak mereka sendiri secara sukarela, tanpa paksaan dari pihak manapun. Prinsip demikian dibangun atas dasar bahwa

⁸ *Australian Mediation Association*. 2003. "Mediation Explained", *op.cit.*

⁹ Dalam Syahrizal Abbas, *Ibid*. Hlm. 29 – 30.

orang akan bekerja sama untuk menemukan jalan keluar dari persengketaan mereka jika datang ke tempat perundingan atas pilihan mereka sendiri.

3. Prinsip pemberdayaan (*empowerment*)

Prinsip ini didasarkan pada asumsi bahwa para pihak yang datang ke meja perundingan pada dasarnya memiliki kemampuan untuk merundingkan masalah mereka sendiri dan dapat mencapai kesepakatan yang mereka inginkan. Kemampuan tersebut harus diakui dan dihargai, penyelesaian sengketa harus muncul dari pemberdayaan terhadap masing-masing pihak, karena hal tersebut lebih memungkinkan para pihak untuk dapat menerima solusinya. Prinsip *syura'* dalam hal ini diutamakan untuk menciptakan kondisi demokratis, sehingga para pihak benar-benar menerima setiap kesepakatan yang dicapai. Al Qur'an pun menegaskan hal ini dalam surat Asy Syura' ayat 38:

... وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ

“...sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah antara mereka; dan mereka menafkahkan sebagian dari rezki yang kami berikan kepada mereka”

4. Prinsip netralitas (*neutrality*)

Pada proses mediasi, peran mediator hanya memfasilitasi prosesnya saja. Bentuk dan isi kesepakatan yang akan diambil para pihak sepenuhnya menjadi kewenangan para pihak. Mediator hanya berwenang mengontrol jalannya mediasi.

5. Prinsip solusi yang unik (*a unique solution*)

Solusi atau penyelesaian yang dihasilkan dari mediasi tidak harus sesuai dengan standar aturan hukum, baik materiil maupun formal, melainkan dapat dikonfigurasi sesuai dengan proses kreatif yang dijalani.

C. Mediasi Di Pengadilan

Mediasi di Pengadilan dalam praktiknya semula mengacu pada ketentuan yang diatur dalam Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) Nomor 1 Tahun 2002 tentang Pemberdayaan Pengadilan Tingkat Pertama Menerapkan Lembaga Damai kemudian diatur kembali (disempurnakan sekaligus mengganti SEMA tersebut) dengan Peraturan Mahkamah Agung RI (Perma) Nomor 2 Tahun 2003¹⁰. Bahwa namun demikian, kedua ketentuan yang telah pernah ada tersebut ternyata belum memadai. Pada Tahun 2008, MA kembali mengeluarkan Perma Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan yang mengganti ketentuan yang telah ada sebelumnya. Perma yang terakhir ini pun ternyata dipandang belum memadai dan efektif yang terlihat dari sangat rendahnya persentase keberhasilan mediasi di Pengadilan. Konsiderans itu yang

¹⁰ M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata: Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, Dan Putusan Pengadilan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2007). Hlm. 242.

kemudian melandasi Mahkamah Agung mengeluarkan lagi Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 yang menggantikan Perma sebelumnya dan dijadikan sebagai rujukan dalam pelaksanaan mediasi di pengadilan.

Beberapa pengaturan tentang Mediasi tersebut di atas menggambarkan pentingnya peran mediasi dalam upaya penyelesaian sengketa. Mediasi di Pengadilan merupakan upaya bagi Mahkamah Agung dalam memaksimalkan mediasi sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang beriringan dengan proses peradilan. Prinsip penyelesaian sengketa sebenarnya bersandar pada postulat bahwa perdamaian merupakan tujuan tertinggi hukum (*alsulhusayyidul ahkâm*). Perdamaian merupakan cara terbaik dalam menyelesaikan persengketaan di antara pihak berperkara. Melalui perdamaian, maka pihak-pihak berperkara dapat menjajaki suatu resolusi yang saling menguntungkan satu sama lain (*win sin solution*). Hal ini dikarenakan dalam perdamaian, yang ditekankan bukanlah aspek hukum semata, namun bagaimana kedua belah pihak tetap dapat memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari pilihan-pilihan yang mereka sepakati. Disini terlihat pula bahwa dengan perdamaian, penyelesaian justru lebih mengedepankan sisi humanitas dan keinginan untuk saling membantu dan berbagi. Tidak ada pihak yang kalah maupun menang, yang ada hanyalah pihak yang menang secara bersama-sama.

D. Implementasi Pendekatan Psikologi dalam Mediasi

1. Pendekatan Psikologi sebagai Upaya Membangun Komunikasi Efektif

Psikologi merupakan salah satu dimensi yang krusial dalam penerapan mediasi di pengadilan. Mediator perlu memiliki pengetahuan dasar mengenai psikologi, karena hal tersebut merupakan modal dasar dalam memahami karakter kejiwaan para pihak sehingga dapat menempatkan dirinya sebagai penengah yang mengerti benar kebutuhan para pihak. Mediator dituntut untuk tidak hanya mengetahui masalah-masalah yang dihadapi para pihak, tetapi juga menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan para pihak sehingga dapat merumuskan alternatif-alternatif terbaik yang dapat dicapai para pihak.

Peran mediator yang dijalankan secara maksimal menciptakan komunikasi yang efektif dengan para pihak. Komunikasi yang efektif akan terbentuk jika mediator dapat memahami kondisi psikologis para pihak, serta menciptakan kedekatan dan rasa saling mempercayai satu sama lain. Perasaan nyaman dan aman adalah syarat mutlak dalam

sebuah komunikasi, sehingga mediator dituntut untuk dapat menciptakan suasana tersebut dalam mediasi.

Peran mediator dapat dikatakan sebagai episentrum dari semua proses mediasi di pengadilan. Mediator berhubungan dengan semua aspek yang terkait di dalamnya serta mengelola semua potensi yang ada dalam mewujudkan perdamaian bagi para pihak. Pada proses mediasi, mediator, paling tidak bersentuhan dengan empat hal mendasar, yaitu para pihak, perkara, kondisi psikologis, dan infrastruktur mediasi. Keempat hal tersebut menuntut kreativitas dan kecakapan mediator untuk mengelola dan mengadministrasikannya secara apik sehingga proses damai benar-benar berjalan sesuai dengan harapan.

Komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan, terutama dalam proses penggalian data atau informasi secara lebih komprehensif. Selain itu, komunikasi yang efektif akan memudahkan mediator dan para pihak dalam menganalisis perkara sesuai dengan konteksnya. Pola-pola demikian yang terbangun dalam suatu kerangka penerapan APS di mana faktor-faktor internal berjalan sesuai dengan perannya masing-masing sekaligus menciptakan hubungan timbal balik yang saling mendukung.

Dalam kajian psikologi, dinamika mediasi merupakan entitas yang sangat dekat dengan psikologi konseling. Hal ini disebabkan karena seorang mediator hanya berperan sebagai penengah, tidak sebagai pengambil keputusan (*decision maker*), demikian pula pada seorang konselor. Baik konselor maupun mediator berusaha untuk mengungkap substansi permasalahan untuk kemudian merumuskan alternatif-alternatif penyelesaian terbaik yang dapat diambil oleh para pihak. Pada tataran inilah, seorang mediator perlu, bahkan wajib memiliki pengetahuan dasar tentang psikologi. Baik mediasi maupun konseling harus *concern* pada upaya menyadarkan para pihak tentang akar dari semua permasalahannya dan mengupayakan agar para pihak menyadari kesalahan maupun kekurangannya selama ini sehingga dapat melakukan introspeksi maupun retrospeksi diri.

Proses mediasi pada dasarnya merupakan sebuah jalinan komunikasi interpersonal yang lahir di antara mediator dan para pihak. Komunikasi interpersonal melibatkan banyak simbol-simbol komunikasi yang sarat makna, seperti mimik, gerakan-gerakan anggota tubuh, dan intonasi. Oleh sebab itu, seorang mediator dalam membangun komunikasi dengan para pihak perlu mengetahui beberapa faktor yang

dapat menumbuhkan kedekatan (*intimacy, attachment*) diantara para pihak dengan mediator. Komunikasi yang efektif dibangun dari hubungan interpersonal yang baik. Jalaluddin Rakhmat¹¹ mengemukakan beberapa determinan yang berpengaruh terhadap tumbuhnya hubungan interpersonal dalam komunikasi interpersonal, sebagai berikut:

1. Faktor kepercayaan (*trust*)

Faktor kepercayaan merupakan faktor yang paling penting yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. Sejak tahapan awal dimulainya suatu komunikasi interpersonal, sikap percaya menentukan efektivitas komunikasi. Secara ilmiah, sikap percaya didefinisikan sebagai “mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dikehendaki yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh risiko”. Berdasarkan definisi ini, diketahui tiga unsur kepercayaan, yaitu adanya situasi yang menimbulkan risiko, adanya orang yang menaruh kepercayaan kepada orang lain, dan keyakinan bahwa perilaku orang lain tersebut berakibat baik baginya. Konsep demikian sangat sejalan dengan penerapan mediasi, karena kepercayaan para pihak terhadap mediator yang terbangun sejak awal menjadi hal yang positif dalam menentukan efektivitasnya. Dalam konteks ini, Syahrizal Abbas (2009:59-60) mengemukakan:

“Keberadaan mediator sebagai pihak ketiga sangat tergantung pada kepercayaan (trust) yang diberikan para pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka. Kepercayaan demikian lahir karena para pihak menganggap bahwa mediator yang ditunjuknya dianggap mampu menyelesaikan sengketa mereka. Kepercayaan ini penting penting bagi mediator sebagai modal awal dalam menjalankan kegiatan mediasi.... Meskipun demikian, mengandalkan kepercayaan semata dari para pihak tidak menjamin mediator mampu menghasilkan kesepakatan-kesepakatan yang memuaskan para pihak. Oleh karenanya, mediator harus memiliki sejumlah persyaratan dan keahlian (skill) yang akan membantunya menjalankan kegiatan mediasi”.

2. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan memahami situasi emosional orang lain. Kemampuan ini memiliki arti penting dalam suatu bangunan komunikasi karena dengan berempati kita akan membayangkan dan berusaha melihat seperti apa yang dilihat orang lain dan merasakan seperti apa yang dirasakannya. Pada proses mediasi, empati ini penting, terutama dalam membangun kedekatan emosional antara mediator dengan para pihak, terlebih dalam penyelesaian sengketa keluarga dengan mekanisme *Family Dispute Resolution* (FDR). Sengketa keluarga merupakan sengketa yang sarat emosi, sehingga untuk menengahinya, diperlukan kemampuan lebih dalam memahami situasi dan konflik batin para pihak. Empati, dalam sistem *Chotei* dan *Wakai* (sistem mediasi di Jepang) merupakan prasyarat bagi seorang mediator. Kemampuan berempati diimplementasikan dengan kemampuan untuk mendengar (*power to listen*) serta kemampuan untuk

¹¹ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007). Hlm. 129–

“duduk sama rendah, berdiri sama tinggi” dengan para pihak (*power to merge*).¹²

3. Kejujuran

Kejujuran merupakan determinan ketiga yang berpengaruh terhadap terbangunnya hubungan interpersonal dalam komunikasi. Sikap jujur dan terbuka, apa adanya, serta tidak menampakkan kesan yang manipulatif memungkinkan orang lain dapat menaruh harapan dan kepercayaan kepadanya. Bersikap jujur berarti bersikap asertif, yaitu berani mengungkapkan hal-hal secara apa adanya. Mediator dituntut untuk memiliki sikap jujur sebagai modal dasar dalam menengahi para pihak yang bersengketa. Sikap jujur juga menjadikan mediator memiliki integritas tinggi. Demikian pula yang dikemukakan oleh beberapa responden, bahwa mediator dituntut untuk memiliki integritas tinggi sehingga para pihak mempercayainya dan benar-benar dapat mengandalkannya sebagai seorang penengah.

4. Sikap suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Sikap defensif dimaksud adalah sikap yang tidak menerima, tidak jujur, dan tidak berempati. Komunikasi yang defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif) dan faktor situasional. Sikap suportif ditunjukkan dengan spontanitas, empati, persamaan, dan profesionalisme. Profesionalisme merupakan sikap atau kesediaan untuk meninjau kembali suatu argumen, untuk mengakui bahwa pendapat manusia adalah tempat kesalahan, sehingga individu sadar bahwa setiap pendapat atau keyakinan memiliki probabilitas untuk menjadi salah. Sikap demikian sangat dibutuhkan seorang mediator, karena selain dapat menurunkan ketegangan para pihak, juga dapat membantu pengungkapan suatu masalah secara komprehensif. Dengan demikian, alternatif terbaik dari permasalahan yang dialami para pihak dapat dicapai.

5. Sikap terbuka (*open-mindedness*)

Sikap terbuka memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Sikap terbuka ditunjukkan dengan beberapa sikap, yaitu:

- a. Menilai perasaan secara objektif dengan menggunakan data dan keajekan logika;
- b. Berorientasi pada isi atau substansi masalah;
- c. Mencari informasi dari berbagai sumber;
- d. Lebih bersifat provisional;

Sikap terbuka, wajib dimiliki seorang mediator agar dapat menganalisis secara mendalam permasalahan yang menjadi penyebab terjadinya sengketa para pihak. Kemampuan seorang mediator untuk menganalisis suatu masalah menjadikannya

¹² Puslitbangkumdil MA RI, *Naskah Akademis: Mediasi* (Jakarta: Puslitbang Kumdil MA RI, 2007). Hlm. 57.

mampu menengahi para pihak sekaligus menyadarkan mereka tentang akar masalah dan penyelesaian terbaik bagi permasalahan yang dihadapinya.

2. Penerapan Pendekatan Psikologi dalam Pelaksanaan Mediasi di Pengadilan

Di atas telah dijelaskan bahwa pendekatan psikologi dalam pelaksanaan mediasi bertujuan untuk membangun kembali pola komunikasi yang efektif dan konstruktif di antara pihak-pihak yang berperkara. Sebagaimana diketahui, para pihak yang bersengketa di Pengadilan cenderung mengedepankan perasaan (emosional) dalam berpikir sehingga menghambat yang bersangkutan untuk berpikir secara lebih rasional.

Pola-pola yang ada selama ini menunjukkan bahwa saat berpikir untuk memecahkan masalah, seseorang memerlukan waktu tertentu untuk mengenali akar permasalahan yang dihadapinya. Emosi yang membuncah sama sekali tidak akan membantu menemukan akar permasalahan. Sebaliknya, dalam kondisi yang lebih tenang, seseorang dapat berpikir dengan jernih untuk kemudian mengidentifikasi faktor-faktor yang menimbulkan masalah dan upaya solutif apa yang dapat ditempuh. Bagaimana mungkin suatu mediasi berhasil jika dalam situasi *chaotic* di antara para pihak jika mediator, alih-alih berupaya menenangkan mereka dengan menggunakan pendekatan psikologis, hanya berkutat pada hal-hal yang sifatnya teknis hukum?. Perasaan dan emosi pada titik tertentu merupakan katalis bagi daya pikir untuk menemukan solusi, namun pada sisi lain perasaan dan emosi (*negative*) justru menghalangi seseorang berpikir konstruktif.

Dari kerangka pikir inilah kemudian perlu bagi para mediator untuk memikirkan kembali dan memberikan porsi lebih besar terhadap penerapan pendekatan psikologis dalam pelaksanaan mediasi. Keberhasilan mediasi tidak hanya ditentukan oleh kelihaihan Mediator dalam mendekati berbagai perbedaan yang ada di antara para pihak, namun bagaimana mediator membangun kepercayaan pada masing-masing pihak dengan membuka kran komunikasi yang efektif. Berikut dipaparkan beberapa model penerapan pendekatan psikologi dalam pelaksanaan mediasi di pengadilan berdasarkan konteks (jenis) perkara:

a. Perkara Perceraian

Perkara perceraian merupakan perkara yang sangat lekat dengan aspek psikologis. Gugatan perceraian pada umumnya didasarkan adanya ketidakcocokan antara suami dan istri. Ketidakcocokan antara suami dan istri dapat terjadi dikarenakan

faktor ekonomi, faktor sikap dan perilaku salah satu atau kedua suami istri, faktor kepercayaan, dan faktor komunikasi yang tidak efektif. Tiga faktor terakhir merupakan faktor-faktor yang berkaitan dengan aspek psikologis yang secara umum mendominasi sebab-sebab perceraian yang terjadi, baik di pengadilan negeri maupun di pengadilan agama.

Sebagaimana amanat Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di pengadilan, perkara perceraian termasuk yang wajib dimediasi jika kedua belah pihak hadir. Pengalaman kami memediasi perkara perceraian, penerapan pendekatan psikologis sangat memengaruhi dan menentukan keberhasilan mediasi, termasuk pula menumbuhkan kesadaran dan pemahaman para pihak terhadap akar permasalahan dan hambatan-hambatan yang selama ini mereka hadapi sehingga sulit menemukan solusi dalam persoalan rumah tangganya.

Beberapa perkara perceraian yang berhasil penulis damaikan, pendekatan psikologi komunikasi, psikologi keluarga, dan modifikasi perilaku secara umum digunakan dalam upaya merukunkan pasangan suami istri yang terancam bercerai. Pendekatan psikologi dimaksud kemudian lebih dimaksimalkan dalam tahapan kaukus guna menggali lebih dalam akar permasalahan psikologis yang dialami para pihak.

Sebagai contoh, dalam salah satu perkara yang penulis mediasikan, penulis menggunakan dua model pendekatan psikologi yaitu psikologi komunikasi dan modifikasi perilaku. Pendekatan psikologi komunikasi penulis tekankan pada upaya agar kedua belah pihak suami istri dapat membangun suatu pola komunikasi yang lebih konstruktif. Misalnya, dalam berkomunikasi para pihak harus mampu menahan diri, memberikan waktu kepada masing-masing pihak untuk menenangkan diri sebelum bertemu untuk berdiskusi, dan menganjurkan untuk mengintrospeksi diri masing-masing.

Sementara itu, pendekatan modifikasi perilaku menekankan pada upaya mengubah sikap atau perilaku tertentu yang diidentifikasi menjadi akar dari permasalahan (percekcokan) yang terjadi. Dalam perkara yang penulis mediasikan, modifikasi perilaku diarahkan pada pihak istri yang salah satu perilakunya ternyata memicu kemarahan suami dan menjadi *trigger* (suami) untuk mengajukan gugatan perceraian. Dalam lima kali kesempatan mediasi, pola modifikasi perilaku tersebut

ternyata berhasil mengubah pendirian sang suami dan pada akhirnya mencabut gugatannya.

b. Perkara Hak Asuh Anak

Perkara hak asuh anak cenderung lebih spesifik dari perkara-perkara hukum keluarga lainnya. Hal ini dikarenakan sengketa hak asuh anak bersentuhan langsung dengan hak-hak dasar anak yang wajib dilindungi, selain tentunya hak dan kewajiban kedua orang tua dalam mengasuh dan memberikan bimbingan terbaik bagi anaknya.

Permasalahan umum dalam gugatan sengketa hak asuh anak perbedaan pendapat di antara ayah dan ibu terkait siapa yang lebih berhak mengasuh anak. Memang, secara normatif anak yang belum berumur 12 tahun berada di bawah pengasuhan ibunya. Namun demikian, Yurisprudensi Mahkamah Agung telah menetapkan bahwa pengasuhan anak tidak sekadar mempertimbangkan aspek normatif semata, melainkan lebih mengedepankan aspek kepentingan terbaik bagi si anak. Disini tampak bahwa ada hal-hal mendasar yang perlu dipertimbangkan oleh mediator dalam memediasi perkara hak asuh anak, yaitu upaya menjaga stabilitas mental (psikis) anak dari perselisihan kedua orang tuanya.

Mediasi sengketa hak asuh anak menurut penulis sangat perlu menerapkan pendekatan psikologi, terutama psikologi keluarga. Seorang anak harus ditempatkan sebagai subjek, bukan objek. Artinya bahwa kepentingan-kepentingan anak harus menjadi pertimbangan utama bagi kedua orang tua, alih-alih terpaku pada hak mereka mengasuh anaknya.

Dari sini pula, pendekatan psikologi komunikasi dapat diterapkan guna memediasi kedua orang tua si anak. Mediator dapat menerapkan pendekatan tersebut dengan mengarahkan para pihak untuk memikirkan pola komunikasi di antara orang tua yang tepat terkait dengan pengasuhan anak. Kedua orang tua perlu berkomunikasi secara intensif, bagaimana membangun kepercayaan satu sama lain, informasi apa yang wajib disampaikan satu sama lain, dan dalam hal apa kedua orang tua tidak perlu atau bahkan harus merahasiakan informasi tertentu terkait dengan pengasuhan anak.

3. Pengaruh Pendekatan Psikologi dalam Keberhasilan Mediasi

Bagi penulis, keberhasilan mediasi sejatinya tidak hanya diukur damai tidaknya para pihak bersengketa pasca mediasi, namun juga adanya kesadaran baru bagi para pihak terhadap permasalahan yang mereka hadapi selama ini. Keberhasilan mediasi,

karenanya dapat pula dilihat dari perspektif para pihak yang lebih komprehensif dan bijaksana dalam menyikapi permasalahannya. Secara kuantitatif memang belum dapat dirumuskan suatu simpulan bahwa pendekatan psikologi memiliki implikasi positif terhadap keberhasilan mediasi. Namun demikian, dalam tataran kualitatif, penulis menyimpulkan bahwa pendekatan psikologi sangat memengaruhi tingkat keberhasilan mediasi.

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa dibandingkan dengan mediasi yang hanya dilaksanakan secara formal (formalitas), mediasi dengan pendekatan psikologi jauh lebih efektif dan memberi peluang besar terhadap tingkat keberhasilan mediasi. Sejumlah perkara yang berhasil penulis damaikan, dari perkara perceraian, hak asuh anak, harta bersama, dan gugatan waris, penulis menyimpulkan bahwa pendekatan psikologi dapat mengarahkan para pihak untuk berpikir secara jernih dan menemukan suatu perspektif yang komprehensif mengenai akar permasalahan yang mereka hadapi. Apabila pada akhirnya para pihak tidak berhasil berdamai, setidaknya para pihak telah memiliki kerangka pikir baru yang lebih konstruktif dan tetap dapat menjalin hubungan baik meski perkara mereka tidak berakhir dengan damai.

III. PENUTUP

Proses mediasi di pengadilan pada dasarnya merupakan proses yang komprehensif, tidak hanya melibatkan aspek hukum semata, tetapi juga aspek lain, khususnya aspek psikologi komunikasi. Rendahnya tingkat atau rasio keberhasilan mediasi selama ini salah satunya disebabkan oleh sikap sebagian mediator yang mengabaikan aspek psikologis dalam proses mediasi. Padahal, selain aspek hukum, aspek psikologis inilah yang sangat mendasar karena merupakan episentrum permasalahan sekaligus sebagai titik tolak dalam upaya mendamaikan serta menemukan solusi terbaik atas persoalan yang mereka hadapi.

Implementasi pendekatan psikologi dalam pelaksanaan mediasi di Pengadilan sangat memengaruhi tingkat keberhasilan mediasi. Selain itu, pendekatan psikologi juga dapat memberikan perspektif yang lebih luas kepada para pihak dalam menemukan dan mengenali akar permasalahan yang mereka hadapi. Apabila perkara tidak berhasil didamaikan, pendekatan psikologi setidaknya dapat membantu para pihak untuk lebih bijaksana dalam menanggapi permasalahannya, selain tentunya tetap dapat menjalin relasi yang baik dengan pihak lain yang bersengketa.

Para Mediator yang melaksanakan mediasi perlu untuk lebih memerhatikan aspek psikologis para pihak. Sejumlah parameter pendekatan psikologi seperti psikologi keluarga, psikologi komunikasi, dan modifikasi perilaku dapat menjadi acuan dalam menerapkan pendekatan psikologi dalam pelaksanaan mediasi. Diharapkan, proses mediasi di pengadilan tidak lagi sekadar formalitas belaka sebagai pemenuhan amanat Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 saja. Tetapi, lebih dari itu hakim-hakim mediator diharapkan memiliki kesadaran tinggi akan pentingnya mediasi sebagai instrumen yang sangat penting dan prospektif dalam menyelesaikan setiap sengketa yang dihadapi para pihak.

IV. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manan. *Aspek-Aspek Pengubah Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005.
- Jalaluddin Rakhmat. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- M. Yahya Harahap. *Hukum Acara Perdata: Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian, Dan Putusan Pengadilan*. Jakarta: Sinar Grafika, 2007.
- Puslitbangkumdil MA RI. *Naskah Akademis: Mediasi*. Jakarta: Puslitbang Kumdil MA RI, 2007.
- Syahrizal Abbas. *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, Dan Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Wayne Hoagland. "Alternative Dispute Resolution Provides More Civilized Settlement of Disagreements." *Nation's Restaurant News*. New York, September 2000.
- American Arbitration Association. Tanpa Tahun. "Mediation" (Online). (<http://www.aaamediation.com/faces/index.jspx;jsessionid=9E7B55CFF71418412974A8F85F541398>, diakses 2 Agustus 2010).
- Australian Mediation Association. 2003. "Mediation Explained" (Online). (<http://www.ama.asn.au/mediationexpl.html>, diakses 25 Agustus 2010).