

## LAYANAN MEDIASI MELALUI PENDEKATAN KOGNITIF DALAM MENANGANI KONFLIK RUMAH TANGGA DI KUA LUBUK LINGGAU

Jannatul Aini<sup>1</sup>, Hartini<sup>2</sup>, Beni Azwar<sup>3</sup>, Sumarto<sup>4</sup>

<sup>1 2 3 4</sup>Institut Agama Islam Negeri Curup

Jl. Dr. AK Gani No.01, Desa Dusun Curup, Kecamatan Curup Utara, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu, Indonesia

e-mail: [jannatunaini@iaincurup.ac.id](mailto:jannatunaini@iaincurup.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji bagaimana pelaksanaan layanan mediasi dengan pendekatan kognitif di KUA kota Lubuklinggau, dimana pelaksanaan layanan mediasi dilihat dari tiga perspektif yaitu: perencanaan layanan mediasi, pelaksanaan layanan mediasi, serta evaluasi dan tindak lanjut dan pendekatan kognitif dengan beberapa prinsip diantaranya Pemahaman terhadap Pola Pikir, Kesadaran Emosional, Perubahan Kognitif, Komunikasi Efektif, Resolusi Masalah dan yang terakhir Penguatan Hubungan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pemantauan penyuluh dalam menangani konflik keluarga KUA Kota Lubuklinggau. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode deskriptif kualitatif. Tempat penelitian adalah KUA di Kota Lubuklinggau. Subjek penelitian adalah pasangan penerima layanan, kepala KUA dan konselor atau penyuluh agama Islam yang berpengalaman atau profesional. Teknik purposive sampling digunakan untuk menentukan tujuan penelitian ini. *Purposive sampling* didasarkan pada kriteria tertentu. Teknik pengumpulan data adalah observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan mediasi dengan pendekatan kognitif yang dilakukan oleh penyuluh di KUA di Kota Lubuklinggau; pertama menerima klien, menyelenggarakan penstrukturan klien, membahas masalah klien dan melakukan penilaian segera terhadap hasil dari layanan dan klien yang mengalami masalah dapat memperoleh wawasan baru dan tahu bagaimana melakukan sesuatu hal terbaik dalam kehidupan rumah tangga mereka.

**Kata Kunci:** Layanan Mediasi, Pendekatan Kognitif, Konflik Keluarga

### ABSTRACT

*This research examines how mediation services are implemented using a cognitive approach in the KUA of Lubuklinggau city, where the implementation of mediation services is seen from three perspectives, namely: planning mediation services, implementing mediation services, as well as evaluation and follow-up and a cognitive approach with several principles including Understanding Patterns. Thinking, Emotional Awareness, Cognitive Change, Effective Communication, Problem Resolution and finally Strengthening Relationships. The purpose of this research is to determine the planning, implementation, evaluation and monitoring of extension workers in handling Lubuklinggau City KUA family conflicts. This research is field research with a qualitative descriptive method. The research location is KUA in Lubuklinggau City. The research subjects were service recipient couples, the head of the KUA and experienced or professional Islamic religious counselors or instructors. Purposive sampling technique was used to determine the objectives of this research. Purposive sampling is based on certain criteria. Data collection techniques are observation and interviews. Based on the research results, it shows that the implementation of mediation services with a cognitive approach carried out by extension workers at the KUA in Lubuklinggau City; first receive clients, organize client structuring, discuss client problems and carry out immediate assessments of the results of services and clients who experience problems can gain new insights and know how to do the best things in their home life.*

**Keywords:** Mediation Services, Cognitive Approach, Family Conflict

### PENDAHULUAN



CONS-IEDU: Islamic Guidance and Counseling Journal is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Pada umumnya keluarga dimulai dengan perkawinan laki-laki dan perempuan dewasa. Konsep dalam perkawinan yang tradisional berlaku pembagian tugas dan peran suami istri. Banyak kajian yang telah dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas perkawinan. Perkawinan merupakan satu-satunya sarana yang sah untuk membangun rumah tangga dan melahirkan keturunan, sejalan dengan fitrah manusia. Kehidupan dan peradaban manusia tidak akan berlanjut tanpa adanya kesinambungan pernikahan dari setiap generasi umat manusia. Islam dalam memberi anjuran menikah serta rangsangan-rangsangan didalamnya, terdapat beberapa motivasi dan tujuan yang jelas, yaitu memberikan dampak positif yang lebih besar dalam kehidupan individu maupun masyarakat. Karena menikah merupakan bagian nikmat serta tanda keagungan Allah SWT yang diberikan kepada umatnya.

Firman Allah SWT :

Artinya: *Dan di antara tanda-tanda kekuasaan-Nya ialah dia menciptakan untukmu istri-istri dari jenismu sendiri, supaya kamu cenderung dan merasa tenteram kepadanya, dan dijadikan-Nya diantaramu rasa kasih dan sayang. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda bagi kaum yang berfikir.* (QS. Ar- Ruum [30]:21)

Keluarga merupakan organisasi terkecil dalam masyarakat yang menentukan kemaslahatan masyarakat atau generasi yang akan datang. Keluarga adalah sekolah pertama bagi setiap individu, sehingga orang harus mendapatkan sekolah pertama yang baik dalam keluarganya, khususnya Islam menyebutnya keluarga sakinah. Keluarga Sakinah adalah keluarga yang damai dengan sekurang-kurangnya suami, istri dan anak. Pemahaman keluarga Sakinah memerlukan pemahaman peran suami istri dalam mewujudkan keluarga bahagia (Zakyyah Iskandar, 2017). Keluarga Sakinah adalah keluarga yang bisa menjaga ketentraman dan penuh cinta dan kasih sayang. Dalam Surat An-Nisa: 1 Allah berfirman:

Artinya: *"Hai sekalian manusia, bertakwalah kepada Tuhan-mu yang telah menciptakan kamu dari seorang diri, dan dari padanya Allah menciptakan isterinya; dan dari pada keduanya Allah memperkembang biakkan laki-laki dan perempuan yang banyak. dan bertakwalah kepada Allah yang dengan (mempergunakan) nama-Nya kamu saling meminta satu sama lain, dan (peliharalah) hubungan silaturrahim. Sesungguhnya Allah selalu menjaga dan mengawasi kamu".*

Berdasarkan ayat di atas dapat dipahami bahwa setiap orang pasti memiliki alasan untuk saling mencintai saat membentuk keluarga, dan hal ini menjadi dasar terbentuknya tujuan hidup berkeluarga yaitu menjadi keluarga sakinah, keluarga mawaddah, keluarga warahmah (Achmad Mubarak, 2016). Keluarga yang baik adalah keluarga yang mampu menciptakan komunikasi, kerjasama yang baik dan kejujuran untuk mencapai keluarga yang harmonis. Itulah sebabnya Allah SWT menjadikan hubungan antara laki-laki dan perempuan sebagai ikatan yang suci, yaitu perkawinan yang dilandasi saling pengertian antara calon suami dan calon istri (Sayyid Sabiq, 2011).

Berdasarkan beberapa peristiwa yang terjadi ternyata perkawinan tidak serta merta memberikan tujuan yaitu kebahagiaan *sakinah mawaddah wa rahmah*. Tetapi banyak kendala antaranya adalah konflik. Konflik merupakan suatu pertentangan ataupun ketidakcocokan karena adanya perbedaan antara pasangan suami-istri yang dapat menyebabkan terjadinya perselisihan. Dalam rumah tangga konflik merupakan hal yang wajar, sering



terjadi pada pasangan suami-istri namun harus segera diatasi. Apabila ada masalah kecil dan dibiarkan saja maka lama kelamaan itu bisa menjadi pemicu keretakan rumah tangga. Perselisihan terjadi karena adanya ketidakcocokan antara suami dan istri dalam hal tertentu seperti perselisihan tentang tanggung jawab nafkah dalam keluarga yang berhubungan dengan perekonomian, kurangnya komunikasi/keterbukaan antar pasangan, dan saling menyalahkan satu sama lain yang dapat mengakibatkan terjadinya perceraian, dan KDRT di dalam rumah tangga.

Untuk masalah keluarga seperti masalah komunikasi, kehidupan finansial dan kesalahpahaman, masalah seksual, perselingkuhan, kekerasan dalam rumah tangga, keuangan, pengasuhan anak dll. KUA dapat melakukan beberapa upaya untuk mengatasi perceraian, seperti konseling, konseling pranikah, dan layanan konseling atau konseling bagi keluarga bermasalah (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2012). Jika suami istri tidak dapat dengan baik dan bijak menghadapi dan mengatasi masalah ini, maka perceraian seringkali menjadi pilihan mereka. Oleh karena itu, salah satu hal yang dapat dilakukan sebagai lembaga KUA atau sebagai pembina pernikahan adalah menyelenggarakan acara pranikah dan formal. Perceraian adalah hal yang harus dihindari dalam pernikahan. Perceraian adalah putusnya perkawinan atau cerai. Oleh karena itu perceraian harus dihindari dalam rumah tangga karena perceraian membawa keburukan, sesuatu yang membawa keburukan harus ditolak (Kemenag RI, 2012)

Meningkatnya angka perceraian di Indonesia memerlukan perhatian dan upaya yang serius untuk memperkuat tujuan suci perkawinan yang kini semakin melemah seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, peran KUA sangat dibutuhkan baik sebelum maupun sesudah menikah. Hal ini harus dilakukan untuk meminimalisir dampak perceraian dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga nilai-nilai sakral dan tujuan dari pernikahan itu sendiri. Hal ini tidak terlepas dari dukungan dan ketersediaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh departemen KUA dari pusat hingga daerah. Pengelola dan penyuluh profesional harus memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat luas. Menyelesaikan masalah dalam keluarga, kedua belah pihak berusaha sekuat tenaga untuk membuat pernikahan mereka hidup rukun dan damai, namun ada juga yang gagal, sehingga mereka memilih perceraian sebagai jalan terakhir.

Islam menegakkan dasar dan meletakkan dasar bagi penciptaan dan perlindungan keluarga dengan masalah-masalah besar, termasuk masalah manusia yang timbul dari perselisihan di antara mereka. Ketika penyangkalan dan keinginan bertemu, terkadang muncul kebosanan dan suasana kekeluargaan diselimuti awan tebal, berujung pada perceraian dan konflik dalam keluarga. Oleh karena itu, Islam tidak membiarkan atau mengabaikan masalah yang muncul dalam keluarga, karena kecerobohan tidak dapat mengatasi kesulitan terkecil dalam hidup (Ali Yusuf As-Subki, 2012).

Dalam penyelesaian masalah keluarga, penyuluh atau BP4 biasanya menggunakan layanan mediasi. Layanan mediasi ini adalah kegiatan yang menghubungkan dua hal yang semula terpisah, menciptakan hubungan antara dua kondisi yang berbeda, menghubungkan sedemikian rupa sehingga dua orang yang berbeda menjadi satu secara positif (Prayitno, 2012). Menurut Prayitno, layanan mediasi adalah layanan nasihat yang diberikan oleh konselor kepada dua (atau lebih) pihak yang berada dalam keadaan konflik yang membuat



mereka saling bertentangan, konflik dan saling bermusuhan (Yarmis, Neviyarni, dkk, 2019). Layanan mediasi yang diberikan oleh Penyuluh adalah untuk memfasilitasi pernikahan intra keluarga dengan mempertemukan keluarga yang bergumul dengan masalah. Keberhasilan layanan mediasi ini memerlukan rangkaian kegiatan yang teratur dan menyeluruh, mulai dari perencanaan hingga penulisan laporan. Profesionalisme pelayanan ditunjukkan dengan pelaksanaan tahapan pekerjaan yang terkendali dan kualitas hasil pelayanan yang dicapai oleh klien.

Menurut Tohirin, kegiatan yang harus dilakukan dalam tahap perencanaan layanan mediasi adalah: (a) identifikasi pihak-pihak yang berpartisipasi dalam layanan, (b) mengadakan pertemuan dengan calon peserta layanan, (c) penetapan wilayah layanan, (d) dan persiapan persyaratan administrasi. Pada tahap perencanaan layanan mediasi dilakukan kegiatan sebagai berikut: a) penerimaan pihak-pihak yang berkonflik atau berkonflik, b) pengorganisasian penataan layanan mediasi, c) penanganan permasalahan yang dialami oleh para pihak peserta layanan, d) mengatur perubahan perilaku peserta layanan, e) dukungan terhadap komitmen peserta layanan terhadap hubungan baik dengan pihak lain, f) pengambilan keputusan yang cepat (Thohirin, 2014).

Hasil kajian Fini Hidayah (2022) "Persepsi Masyarakat terhadap Fungsi Badan Penasehatan Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) dalam Mencegah Perceraian" mengkaji aspek persepsi masyarakat yaitu aspek kognitif, afektif dan konatif, berdasarkan temuan penelitian dari ketiga aspek persepsi masyarakat BP4 tersebut, namun terdapat hal-hal yang tidak begitu positif tentang peran BP4 dalam pencegahan perceraian, dan perlu adanya penyediaan layanan konseling perkawinan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pekerjaan dari BP4 tersebut.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini, "Pelaksanaan Layanan Mediasi melalui pendekatan kognitif dalam menangani konflik rumah tangga" berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini mengkaji bagaimana implementasi layanan mediasi melalui pendekatan kognitif dalam menangani konflik rumah tangga terkait keluarga yang tidak mampu mencari kecocokan yang memadai sehingga berujung pada perceraian. Pentingnya penelitian ini berasal dari kenyataan bahwa orang yang menghadapi serangkaian masalah, terkadang tidak dapat diselesaikan secara mandiri.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan metode kualitatif yang bersifat penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala, peristiwa atau kejadian pada masa kini (Sugiyono, 2022). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap dan mendeskripsikan peran Penyuluh, yaitu menasehati dan membimbing pihak-pihak yang memiliki masalah keluarga untuk mencapai rumah tangga harmonis yang tidak jauh dari perceraian. Penelitian ini dilakukan di KUA kota Lubuklinggau. Subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu menggunakan aspek atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2022). Subjek adalah informan yang memberikan peneliti informasi yang mereka butuhkan dalam penelitiannya, sedangkan informan dalam penelitian ini adalah: 4 pasangan yang sedang menjalani konseling di KUA bersedia secara terbuka dan sukarela memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan informasi peneliti dan 4 orang Penyuluh Agama Islam yang berpengalaman dan konselor keluarga yang profesional.



Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipan pasif, peneliti memasuki aktivitas orang yang diamati, tetapi tidak terlibat dalam aktivitasnya (Sugiyono, 2022). Kajian ini melakukan observasi langsung di lapangan untuk melihat bagaimana pelayanan mediasi yang diberikan di KUA. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah tidak terstruktur yaitu wawancara terbuka, dimana informasi dikumpulkan dengan mengajukan pertanyaan langsung dengan bantuan petunjuk wawancara berupa pertanyaan umum, yang kemudian diperdalam sesuai dengan jawaban atau pertanyaan yang diberikan. Aspek-aspek yang akan diwawancarai berkaitan dengan pelaksanaan layanan mediasi di KUA.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkap tentang pelaksanaan layanan mediasi oleh Badan Penasehat Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) di KUA Kuranji Kota Padang yang dapat dilihat dari beberapa aspek.

### Layanan Mediasi

Layanan mediasi perselisihan perkawinan adalah proses di mana pihak-pihak yang terlibat dalam konflik atau perselisihan perkawinan mengajukan permohonan untuk diberi bantuan oleh mediator atau penengah untuk mencapai penyelesaian yang baik atas perselisihan mereka. Mediator biasanya merupakan orang yang netral dan terlatih seperti Penyuluh yang ada di KUA dalam membantu pasangan menemukan solusi yang saling memuaskan terhadap perbedaan atau konflik yang mungkin muncul dalam pernikahan mereka.

Tujuan utama dari mediasi ini adalah mencapai kesepakatan yang adil dan berkelanjutan bagi kedua belah pihak, serta menghindari proses hukum yang lebih formal seperti pengadilan perceraian. Mediasi dapat mencakup berbagai masalah, tetapi tidak terbatas pada komunikasi yang buruk, perbedaan kebiasaan atau nilai-nilai, masalah keuangan, atau perbedaan dalam pemahaman terhadap peran dan tanggung jawab dalam pernikahan.

Ada beberapa tahapan dalam mediasi yang dilakukan oleh penyuluh di KUA di kota Lubuklinggau dalam menangani konflik keluarga yaitu, *Pertama*, Perencanaan Layanan Mediasi Observasi dilakukan terhadap penyuluh, yang terlihat pada saat itu adalah: penyuluh menanyakan kabar dan identitas klien, tujuannya agar hubungan emosional antara penyuluh dan klien dapat terjaga dengan baik dan mempermudah untuk melakukan layanan mediasi. Penyuluh mencari informasi tentang penyebab terjadinya permasalahan yang dialami oleh klien, permasalahan diketahui melalui laporan yang disampaikan oleh klien.

Perencanaan layanan mediasi yang penyuluh lakukan dalam meringankan masalah keluarga adalah dengan cara mencari informasi tentang klien yang akan diberikan layanan. Siapkan bahan sesuai dengan masalah klien. Materi layanan mediasi sejalan dengan apa yang menyebabkan perselisihan dalam keluarga. Kemudian mengatur Pertemuan dengan Peserta Layanan atau klien. Dengan cara menentukan waktu yang tepat untuk melaksanakan layanan mediasi.

*Kedua*, Pelaksanaan Layanan Mediasi Peneliti melihat penyuluh/Konselor KUA melakukan mediasi dengan seorang klien, dalam pelaksanaan layanan mediasi yang



disediakan oleh penyuluh ialah dengan cara: penyuluh menyambut kedatangan klien dengan baik, menanyakan maksud kedatangan klien kemudian menanyakan identitas klien. Tujuannya agar klien bisa mempercayai penyuluh terhadap apa yang sedang dialaminya. Penyuluh membuka kegiatan dengan membaca Basmallah dan kata mukadimah. Penyuluh mendengarkan keluhan yang dirasakan oleh istri, setelah itu barulah penyuluh meminta suami untuk menyampaikan permasalahannya. Klien dipertemukan untuk melakukan mediasi di dalam ruangan yang telah disediakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan penyuluh, ditemukan bahwa tahapan pelaksanaan mediasi dalam mengatasi problematika keluarga disebabkan oleh pasangan suami istri itu sendiri yaitu dengan memberikan kesempatan pada suami istri untuk menyampaikan permasalahannya, setelah mengetahui permasalahannya baru suami dipertemukan. Ketika suami istri dipertemukan, tugas penyuluh hanyalah sebagai penengah diantara mereka. Jika terjadi perdebatan di antara mereka, penyuluh akan berusaha untuk mendamaikan, memberi nasehat dan saran jika diperlukan.

*Ketiga*, Evaluasi Layanan Mediasi. Peneliti melihat bahwa penilaian penyuluh dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam keluarga adalah penilaian ulang terhadap hasil kerja rekonsiliasi dengan keluarga. Dan ditanya apakah mereka sudah mau berdamai atau belum. Kemudian penyuluh bertanya kepada keluarga tersebut apa yang harus dilakukan selanjutnya.

Evaluasi dan tindak lanjut yang dilakukan oleh penyuluh terhadap klien yang mengalami permasalahan keluarga sangat diperlukan yaitu melakukan penilaian di antara klien yang mengalami konflik keluarga sudah berdamai dan menanyakan apa tindakan yang akan dilakukan penyuluh untuk kedepannya setelah proses penyelesaian berlangsung. Tindak lanjut penyuluh memantau dan meninjau kembali klien yang telah melakukan layanan mediasi. Jika klien sudah memiliki perasaan lega setelah diberikan layanan mediasi dan klien sudah memahami apa yang disampaikan oleh penyuluh maka layanan mediasi telah berakhir. Namun sebaliknya, jika klien masih memiliki rasa ragu atau masih belum mampu menyelesaikan masalahnya sendiri maka penyuluh akan melakukan rencana kegiatan pasca layanan.

### **Pendekatan Kognitif**

Pendekatan kognitif dalam menyelesaikan konflik keluarga mengacu pada cara pendekatan yang berfokus pada pemahaman dan perubahan pola pikir, persepsi, dan interpretasi individu terhadap konflik tersebut. Dalam konteks konflik keluarga, pendekatan kognitif melibatkan pengakuan dan pemahaman terhadap berbagai pola pikir, keyakinan, dan persepsi yang mendasari konflik antar anggota keluarga. Berikut adalah beberapa prinsip utama dari pendekatan kognitif dalam menyelesaikan konflik keluarga:

*Pertama*, Pemahaman terhadap Pola Pikir, Memahami pola pikir individu dalam keluarga yang mungkin berkontribusi pada konflik, seperti interpretasi yang berbeda terhadap situasi atau perbedaan dalam penilaian terhadap perilaku satu sama lain. *Kedua*, Kesadaran Emosional Mengakui dan mengelola emosi yang muncul selama konflik, serta menyadari bagaimana emosi tersebut mempengaruhi persepsi dan respon terhadap situasi konflik.

*Ketiga*, Perubahan Kognitif Mendorong individu untuk mengubah pola pikir atau persepsi mereka terhadap konflik dan anggota keluarga lainnya, melalui refleksi,



pendekatan kognitif, dan latihan pemahaman. *Keempat*, Komunikasi Efektif Mendorong komunikasi yang terbuka dan jujur antara anggota keluarga untuk memperbaiki pemahaman dan mengurangi kesalahpahaman yang mungkin muncul.

*Kelima*, Resolusi Masalah Menggunakan keterampilan pemecahan masalah yang berbasis kognitif untuk menemukan solusi yang memuaskan bagi semua pihak. *Keenam*, Penguatan Hubungan Mempromosikan pemahaman, kepercayaan, dan kedekatan antar anggota keluarga melalui pendekatan kognitif yang bertujuan untuk meningkatkan hubungan keluarga.

Pengamatan ini sesuai dengan teori bahwa dalam pelaksanaan kegiatan mediasi terkait dengan mengidentifikasi pihak-pihak yang berpartisipasi dalam layanan, menyelenggarakan pertemuan dengan peserta layanan, menetapkan lokasi layanan dan menyiapkan kelengkapan administrasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Tohirin bahwa proses layanan mediasi diawali dengan penerimaan layanan mediasi oleh klien, suasana penerimaan harus mencerminkan rasa hormat, keakraban, respek dan keterbukaan kepada seluruh calon peserta layanan, sehingga tercipta suasana yang kondusif dalam proses layanan mediasi (Thohirin, 2014).

Selanjutnya menurut Prayitno, semua pihak harus membicarakan masalahnya dan menyelesaikannya bersama. Jika diselesaikan oleh satu pihak saja tidak dapat dikatakan tidak adil, dalam hal ini konselor menciptakan suasana kebersamaan sejak awal proses pelayanan yang memungkinkan semua pihak terbuka untuk membicarakan permasalahannya. Hal ini memudahkan konselor untuk menyelesaikan kasus yang dihadapi klien (Prayitno, 2012). Sehingga kembali kepada keadaan seperti yang semula. Menanyakan alasan masalah keluarga dan memberi kesempatan pada klien untuk membicarakan masalah tersebut. Selain itu, penyuluh BP4 menawarkan solusi dan saran kepada klien atau kedua belah pihak untuk mengubah perilakunya agar tidak ada lagi masalah antar keluarga dalam mengelola rumah tangganya di kemudian hari. Nasihat tidak diberikan sebanyak mungkin, tetapi hanya jika benar-benar diperlukan (Prayitno, 2012).

Pihak yang bermasalah menerima nasehat tanpa harus diminta oleh pihak tersebut. Ekstensi memberikan saran kepada mereka yang pantas mendapatkannya. Tujuan konseling adalah mengubah perilaku menjadi lebih baik, merefleksikan dan mencerahkan klien atau pihak yang bermasalah sehingga dapat memberikan kehidupan yang lebih baik dan tidak mengulangi kesalahan masa lalu. Saat memecahkan masalah, penyuluh menjelaskan kepada klien bahwa tujuan dari layanan ini adalah untuk mendamaikan klien dan meningkatkan hubungan keluarga. Penyuluh juga mengatakan bahwa tidak ada kerahasiaan saat melaporkan masalah, semuanya diceritakan apa adanya, dan penyuluh tidak terlibat dalam penyelesaian masalah keluarga.

## **SIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa tujuan dari layanan mediasi dengan pendekatan kognitif adalah mengubah kondisi awal yang negatif (saling bermusuhan dan konflik) menjadi baru (menguntungkan dan bersahabat) dalam hubungan antara dua pihak yang bermasalah. Dengan demikian, hubungan keluarga yang bermasalah dapat kembali seperti semula, yaitu rumah tangga yang damai dan bahagia, jauh dari kata pertengkaran dengan mengubah pola pikir klien.

Tahapan dari layanan mediasi itu sendiri diawali dari perencanaan layanan



bagaimana cara menerima klien dan melakukan pendekatan persuasif, selanjutnya pelaksanaan layanan mediasi yaitu pengungkapan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh kedua belah pihak, penyuluh atau konselor mendengar dan menanyakan apa yang menjadi keinginan klien kemudian diarahkan dan yang terakhir evaluasi layanan mediasi, setelah melakukan layanan mediasi perlu direncanakan tindak lanjut apa yang harus dilakukan terhadap klien dan tanyakan klien apa rencananya setelah perbaikan Mediasi dengan pendekatan kognitif adalah bagaimana penyuluh/atau konselor itu merubah pola pikir klien, beberapa prinsip pendekatan kognitif dalam penyelesaian konflik keluarga adalah pertama Pemahaman terhadap Pola Pikir, Kesadaran Emosional, Perubahan Kognitif, Komunikasi Efektif, Resolusi Masalah dan yang terakhir Penguatan Hubungan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal:

- Iskandar, Z. (2017). Peran kursus pra nikah dalam mempersiapkan pasangan suami-Istri menuju keluarga sakinah. *Al-Ahwal: Jurnal Hukum Keluarga Islam*, 10(1), 85-98.
- Rizkiya, M., & Marhamah, S. (2017). Upaya Badan Penasehatan, Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4) Dalam Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan. *Al-Mursalah*, 3(2).

### Buku:

- Abbas, S. (2009). Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah. *Hukum Adat, dan Hukum Nasional, Jakarta: Kencana*.
- Achmad, M. (2016). *Psikologi keluarga*. Malang. Madani.
- Ahmadi, H. A. (2002). *Psikologi sosial* (Cetakan kedua). Jakarta: Rineka Cipta.
- Al-Faqi, S. M. (2011). *Solusi Problematika Rumah Tangga Modern*. Surabaya: Sukses Publishing.
- Hidayat, M. (2016). Strategi dan taktik mediasi berdasarkan Perma No. 1 Tahun 2016 tentang prosedur mediasi di pengadilan.
- Pena, T. P. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Edisi terbaru.
- Pendidikan Nasional, D. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia cet-3*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Prayitno, P. (2012). *Jenis Layanan dan Kegiatan Pendukung Konseling*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Qodratillah, M. T., Harimansyah, G., Hardaniwati, M., Sitanggang, C., Sulastri, H., Budiwiyanto, A., ... & Puspita, D. (2011). *Kamus bahasa indonesia untuk pelajar*. Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syukur, Y., & Zahri, T. N. (2019). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. IRDH Book Publisher.
- Tohirin. (2013). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*. Jakarta: Raja Grafindo.







CONS-IEDU: Islamic Guidance and Counseling Journal is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)