

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian

1. Profil kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kota Banjarmasin

- a. Nama Kantor : Kementerian Agama (Kemenag) Kota Banjarmasin
- b. Alamat : Jl Pulau Laut, No.24
- c. Telepon/Fax : (0511) 3353586/3361033/ (0511)3353586
- d. Alamat E-mail :
- e. Pengelola Website : Sub Bagian Informasi dan Hubungan Masyarakat
kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin
- f. Website resmi : <http://kemenagbjm.blogspot.com>
- g. Pengaduan Masyarakat : Sampaikan Saran/Keluhan Atas Pelayanan
Kami Via E-mail Dengan Alamat

2. Sejarah Berdirinya Kementerian Agama (Kemenag) Kota Banjarmasin

Pada tanggal 3 Januari 1946 telah berdiri Departemen Agama RI (sekarang Kementerian Agama), Pada tahun 1947 di Banjarmasin berdiri Kantor Urusan Agama Kota Praja Banjarmasin. Tahun 1962 didirikan Kantor Pendidikan Agama Kota Praja Banjarmasin, Kemudian Kantor Penerangan Agama Kota Praja Banjarmasin serta Kantor Dinas Pendidikan Agama Kota Praja Banjarmasin. Sejalan dengan perkembangan, Kementerian Agama dalam menghadapi volume kerja yang semakin membesar, dimana jawatan-jawatan di daerah bukan saja dikoordinir, tetapi perlu dibimbing, dibina dan dikembangkan secara langsung,

intensif dan terarah, maka dikeluarkan Keputusan Menteri Agama RI No,36 tahun 1972 yang menyempurnakan struktur organisasi, tugas dan wewenang instansi Departemen Agama di daerah-daerah. Atas dasar keputusan tersebut, maka di Kalimantan Selatan yang selama ini hanya ada perwakilan Departemen Agama Provinsi, didirikanlah perwakilan Kabupaten/Kotamadya. Selanjutnya tugas dan wewenang perwakilan yang sebelumnya hanya sebagai koordinator, maka berdasarkan Keputusan Menteri Agama No.36 tahun 1972, perwakilan Departemen Agama tidak saja sebagai koordinator tapi sebagai pembina dan pembimbing terhadap jawatan-jawatan agama itu dan berubah menjadi Inspeksi Policy, kebijaksanaan baik teknis maupun administratif menjadi tanggung jawab pada perwakilan, sedangkan inspeksi hanya sebagai pelaksana teknis.

Kemudian dengan adanya Keppres No.44,45 tahun 1974 yang diikuti lagi keluarnya KMA No.18 tahun 1975, maka terjadi lagi perubahan nama perwakilan itu menjadi Kantor Wilayah untuk tingkat Provinsi, Kantor Departemen untuk Tingkat Kabupaten/Kotamadya dan Kantor Urusan untuk Tingkat Kecamatan, sedangkan Inspeksi menjadi Bidang Pembimbing dan pada Kandepag Kabupaten/Kotamadya petugas teknis tersebut menjadi Seksi dan Penyelenggara Bimbingan. Nama tersebut tetap berlaku hingga sekarang, perkembangan selanjutnya KMA No.18 Tahun 1975 diadakan lagi perubahan/penyempurnaan dengan keluarnya KMA No.45 Tahun 1981 antara lain memperjelas tentang tugas pokok dan fungsi Departemen Agama di daerah.

Selanjutnya terjadi lagi perubahan dari KMA No.43 tahun 1981 dengan keluarnya KMA No.373 Tahun 2002 yang mengatur tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen agama Kabupaten/Kotamadya. Sesuai dengan KMA No.373 Tahun 2002 pasal 82, Kantor Departemen Agama Kota Banjarmasin mempunyai tugas, melaksanakan tugas pokok dan fungsi Departemen Agama dalam wilayah Kabupaten/Kotamadya berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Provinsi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan fungsi Kantor Departemen Agama Kota Banjarmasin sebagaimana disebutkan dalam KMA No.373 tahun 2002 pasal 83.

Kemudian susunan organisasi Kantor Departemen Agama Kota Banjarmasin sebagaimana tersebut dalam KMA No.373 tahun 2002 masuk dalam katagori Tipologi 1 A yang terdiri dari: Sub bagian Tata Usaha, Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Seksi Madrasah dan Pendidikan Agama Islam Pada sekolah Umum, Seksi Pendidikan Keagamaan dan pondok Pesantren, seksi Pendidikan Agama Islam pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid, Penyelenggara zakat dan wakaf, serta kelompok jabatan fungsional.

3. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

a. Visi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

Terwujudnya masyarakat indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.

b. Misi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama dalam lingkup wilayah Kota Banjarmasin.
- 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama di Kota Banjarmasin.
- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas bagi masyarakat di Kota Banjarmasin.
- 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan di Kota Banjarmasin.
- 5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel di Kota Banjarmasin.
- 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan di Kota Banjarmasin.
- 7) Mewujudkan tatakelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.⁵³

⁵³ "Kemenag Banjarmasin," diakses 3 Agustus 2026, <https://banjarmasinkota.kemenag.go.id/struktur>.

4. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Banjarmasin.⁵⁴

B. Penyajian Data

1. Data Kasus Mediasi Tahun 2024–2026

Berdasarkan data yang diperoleh dari Seksi Bimas Islam Kementerian Agama Kota Banjarmasin, jumlah perkara yang dimediasi mengalami perubahan setiap tahunnya.

Tabel 4.1 Data Sengketa Mediasi Tahun 2024–2026

Tahun	Sengketa Waris	Sengketa Perkawinan	Jumlah
2024	35 Kasus	-	35 Kasus
2025	45 Kasus	35 Kasus	80 Kasus
2026 (Januari-Juni)	24 Kasus	15 Kasus	39 Kasus

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa pada tahun 2024 perkara yang paling banyak dimediasi ialah sengketa waris sebanyak 35 kasus, sedangkan perkara perkawinan belum tercatat. Kemudian pada tahun 2025 jumlah sengketa

⁵⁴ “Kemenag Banjarmasin.”

waris sebanyak 45 kasus dan sengketa perkawinan sebanyak 35 kasus. Adapun pada tahun 2026 terhitung dari bulan Januari sampai Juni terdapat 24 kasus sengketa waris dan 15 kasus sengketa perkawinan. Data tersebut menunjukkan bahwa mediasi non-litigasi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin cukup banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dalam menyelesaikan konflik keluarga secara damai.⁵⁵

2. Hasil wawancara

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Kementerian Agama Kota Banjarmasin melalui wawancara langsung dengan 4 orang informan yang dianggap mengetahui dan terlibat secara langsung dalam pelaksanaan mediasi non litigasi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Maka diperoleh data penelitian yang dapat penulis uraikan sebagai berikut:

a. Informan Pertama

Nama : Ahmad Humaidi, S.Ag
 Umur : 54 Tahun
 Pendidikan : S1 Fakultas Ilmu Syariah
 Jabatan : Staf Bimas Islam
 Alamat : Jl. Ahmad Yani

Informan pertama adalah seorang penasehat Bp4 di Bagian Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam) Kementerian Agama di Kota Banjarmasin yang menangani berbagai konflik keluarga, khususnya masalah perkawinan dan waris. Menurut Informan I, mediasi non-litigasi di Kementerian Agama bertujuan

⁵⁵ "Data Dokumen Bp4 Kemenag Kota Banjarmasin," 11 Juni 2026.

membantu masyarakat menyelesaikan persoalan keluarga melalui musyawarah tanpa harus langsung menempuh jalur pengadilan. Dalam perkara perkawinan, kami berusaha mempertemukan suami dan istri agar dapat berdialog dengan baik, sedangkan dalam perkara waris kami membantu keluarga memahami pembagian warisan sesuai ketentuan hukum Islam.

Informan menjelaskan bahwa proses mediasi diawali dengan penerimaan pengaduan dari salah satu pihak, kemudian dilakukan pemanggilan kepada pihak lainnya. Setelah kedua belah pihak hadir, mediator memberikan kesempatan kepada masing-masing pihak untuk menyampaikan permasalahan yang dihadapi. Pada tahap tersebut mediator tidak memihak, melainkan berusaha menggali akar permasalahan yang sebenarnya. Beliau menyampaikan:

“Yang paling penting dalam mediasi itu membuat para pihak mau berbicara dulu. Kalau mereka sudah mau duduk bersama, biasanya jalan keluarnya lebih mudah dicari. Tugas mediator bukan memutuskan siapa yang benar atau salah, tetapi membantu mereka menemukan kesepakatan sendiri.”

Dalam konflik perkawinan, menggunakan pendekatan komunikasi dan pendekatan psikologis. Apabila konflik dipengaruhi oleh masalah ekonomi, kurangnya komunikasi, atau campur tangan keluarga, akan mengarahkan pembicaraan agar para pihak dapat memahami sudut pandang masing-masing. Selain itu, kami juga memberikan nasihat keagamaan mengenai pentingnya menjaga keutuhan rumah tangga.

Untuk permasalahan waris, lebih banyak memberikan penjelasan mengenai siapa saja yang menjadi ahli waris dan bagaimana ketentuan pembagian warisan menurut hukum Islam. Menurut Informan I, banyak sengketa waris terjadi karena

kurangnya pemahaman keluarga mengenai hak masing-masing ahli waris. Beliau menambahkan:

“Banyak keluarga datang karena tidak tahu pembagian waris menurut Islam. Ada yang menguasai harta peninggalan orang tua, ada yang merasa bagiannya tidak adil. Di sini kami jelaskan dulu aturan dasarnya, kemudian kami arahkan agar mereka bermusyawarah.”

Informan juga menjelaskan bahwa sebagian besar perkara perkawinan yang datang dari kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) bertujuan memperoleh surat keterangan telah melakukan mediasi sebagai syarat administrasi sebelum mengajukan perceraian ke Pengadilan Agama. Dalam kondisi seperti itu, peluang tercapainya perdamaian relatif kecil karena para pihak umumnya sudah memiliki keputusan untuk bercerai.

Mengenai tantangan, Informan I menyatakan bahwa kendala utama dalam proses mediasi adalah kurangnya itikad baik dari para pihak, tingginya emosi ketika mediasi berlangsung, serta adanya pihak yang datang hanya untuk memenuhi persyaratan administrasi.⁵⁶

b. Informan Kedua

Nama : Rina Irawati, SE. Sy

Umur : 51 Tahun

Pendidikan : S1 Ekonomi Syariah

Jabatan : Staf Bimas Islam

Alamat : Jl. Kelayan A II

Informan kedua adalah staf di Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama Kota Banjarmasin beliau mengatakan pentingnya peran

⁵⁶ Ahmad Humaidi, Staf Bimas Islam, “*Wawancara Pribadi*,” Banjarmasin, 11 Juni 2026.

dalam menyelesaikan masalah Menurut Informan II, pelaksanaan mediasi non-litigasi di Kementerian Agama tidak hanya menangani perkara perkawinan, tetapi juga cukup banyak menerima perkara waris dari masyarakat. Masyarakat memilih datang ke Kementerian Agama karena menganggap penyelesaian secara kekeluargaan lebih baik daripada langsung membawa perkara ke pengadilan.

Informan menjelaskan bahwa mediator berusaha menjaga suasana mediasi tetap kondusif sehingga para pihak dapat menyampaikan pendapat tanpa saling menyalahkan. Dalam beberapa kasus, mediator memisahkan sementara para pihak apabila emosi mereka terlalu tinggi, kemudian mempertemukan kembali setelah keadaan lebih tenang. Beliau menyampaikan:

“Kalau suasana sudah mulai tegang, biasanya mediator akan menenangkan dulu. Kadang para pihak dipisahkan sebentar, kemudian dipanggil lagi satu per satu supaya pembicaraannya tidak semakin memanas.”

Menurut Informan II, teknik yang paling sering digunakan mediator adalah musyawarah mufakat. Mediator memberikan kesempatan kepada seluruh anggota keluarga yang terlibat untuk menyampaikan pendapat, kemudian membantu mereka mencari titik temu yang dapat diterima bersama. Dalam perkara waris, mediator sering meminta keluarga mempertimbangkan hubungan kekeluargaan agar tidak rusak hanya karena persoalan harta.

Informan juga menilai bahwa mediasi di Kementerian Agama memiliki fungsi edukatif karena masyarakat memperoleh pemahaman mengenai hukum waris Islam, hak dan kewajiban suami istri, serta pentingnya menyelesaikan konflik secara damai. Terkait tantangan, Informan II menyampaikan bahwa tidak semua pihak bersedia hadir ketika dipanggil untuk mediasi. Selain itu, masih ada

pihak yang tetap mempertahankan pendapatnya sehingga proses musyawarah menjadi lebih panjang.⁵⁷

c. Informan Ketiga

Nama : NK
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Umur : 34 Tahun
 Pekerjaan : Pedagang
 Alamat : Banjarmasin

Ibu NK adalah salah satu pihak yang berpartisipasi dalam mediasi terkait permasalahan waris, Informan menjelaskan bahwa sengketa bermula setelah orang tua meninggal dunia dan harta peninggalan belum dibagikan. Beberapa anggota keluarga memiliki pendapat yang berbeda mengenai pembagian warisan sehingga menimbulkan perselisihan. Atas saran salah satu anggota keluarga, mereka datang ke Kementerian Agama untuk meminta bantuan mediator.

Menurut Informan, selama proses mediasi mediator memberikan kesempatan kepada seluruh ahli waris untuk menyampaikan pendapat secara bergantian. Mediator juga menjelaskan ketentuan pembagian warisan menurut hukum Islam sehingga setiap pihak memahami dasar pembagian tersebut. Beliau menyampaikan:

“Sebelum mediasi kami sama-sama keras mempertahankan pendapat masing-masing. Setelah dijelaskan aturan waris dan diajak bermusyawarah, akhirnya kami bisa menerima pembagian yang disepakati bersama.”

⁵⁷ Rina Irawati, Staf Bimas Islam, “*Wawancara Pribadi*,” Banjarmasin, 11 Juni 2026.

Informan menilai bahwa mediator tidak memihak kepada salah satu pihak dan lebih banyak berperan sebagai penengah. Dengan adanya mediasi, hubungan keluarga yang sebelumnya renggang dapat kembali membaik karena penyelesaian dilakukan melalui musyawarah.

Menurut Informan III, keberhasilan mediasi sangat dipengaruhi oleh kesediaan seluruh ahli waris untuk mendengarkan penjelasan mediator dan menerima hasil musyawarah. Apabila salah satu pihak tetap bersikeras, proses mediasi menjadi lebih sulit untuk mencapai kesepakatan.⁵⁸

d. Informan Keempat

Nama : SR

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 37 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Alamat : Banjarmasin

Ibu SR adalah salah satu masyarakat yang berpartisipasi dalam proses mediasi non-litigasi di Kementerian Agama di Kota Banjarmasin terkait masalah rumah tangga. Informan menjelaskan bahwa permasalahan rumah tangga yang dialaminya bermula dari sering terjadinya perselisihan antara suami dan istri. Konflik tersebut dipengaruhi oleh masalah ekonomi, kurangnya komunikasi, dan kesalahpahaman yang terus berulang. Kondisi tersebut membuat hubungan rumah tangga menjadi tidak harmonis, bahkan keduanya sempat berkeinginan untuk berpisah.

⁵⁸ Ibu NK, Pedagang, "Wawancara Pribadi," Banjarmasin, 15 Juni 2026.

Atas saran keluarga, informan bersama pasangannya datang ke Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk mengikuti proses mediasi. Menurut informan, mediator memberikan kesempatan kepada masing-masing pihak untuk menyampaikan permasalahan yang dirasakan tanpa saling menyela. Setelah itu mediator membantu menjelaskan akar permasalahan, memberikan nasihat keagamaan, serta mengarahkan agar kedua belah pihak mencari jalan keluar melalui musyawarah. Informan menyampaikan:

“Waktu mediasi kami diberi kesempatan berbicara satu per satu. Mediator mendengarkan kami berdua, kemudian memberikan nasihat agar tidak terburu-buru mengambil keputusan. Dari situ kami mulai memahami kesalahan masing-masing dan akhirnya sepakat untuk memperbaiki hubungan.”

Selama proses mediasi, mediator berusaha membangun kembali komunikasi antara suami dan istri dengan meminta keduanya menyampaikan harapan serta komitmen untuk memperbaiki rumah tangga. Mediator juga mengingatkan pentingnya saling menghargai, menjaga komunikasi, dan menyelesaikan persoalan secara bersama-sama. Informan menilai bahwa mediasi memberikan manfaat yang besar karena menjadi ruang bagi mereka untuk berbicara dengan lebih tenang. Setelah beberapa kali pertemuan, kedua belah pihak mencapai kesepakatan untuk mempertahankan rumah tangga dan tidak melanjutkan rencana perceraian.

“Setelah mediasi hubungan kami menjadi jauh lebih baik. Kami sepakat mencoba memperbaiki komunikasi dan menyelesaikan masalah bersama-sama. Sampai sekarang kami masih mempertahankan rumah tangga.”

Berdasarkan keterangan Informan IV, dapat dipahami bahwa mediasi non-litigasi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin dapat berperan efektif dalam

membantu penyelesaian sengketa perkawinan. Keberhasilan mediasi tersebut terlihat dari tercapainya kesepakatan antara suami dan istri untuk berdamai, memperbaiki komunikasi, dan mempertahankan keutuhan rumah tangga.⁵⁹

Tabel 4.2 Hasil Wawancara

No	Informan	Peran dan Teknik	Tantangan
1	Informan I	Mediator berperan sebagai penengah, fasilitator, dan pemberi nasihat kepada para pihak. Dalam perkara perkawinan, mediator membangun komunikasi antara suami dan istri, menggali akar permasalahan, serta mendorong upaya perdamaian. Dalam perkara waris, mediator memberikan penjelasan mengenai hukum waris Islam dan membantu para ahli waris mencapai kesepakatan melalui musyawarah. Teknik yang digunakan meliputi komunikasi, pendekatan psikologis,	Tantangan utama adalah kurangnya itikad baik para pihak untuk berdamai, terutama pada perkara perkawinan ketika para pihak datang hanya untuk memenuhi persyaratan administrasi sebelum mengajukan perceraian ke Pengadilan Agama. Selain itu, tingginya emosi para pihak, campur tangan keluarga, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai hukum waris Islam juga menjadi hambatan proses mediasi.

⁵⁹ Ibu SR, Ibu Rumah Tangga, "*Wawancara Pribadi*," Banjarmasin, 15 Juni 2026.

No	Informan	Peran dan Teknik	Tantangan
		pendekatan keagamaan, musyawarah, mufakat dan pendekatan keluarga.	
2	Informan II	Mediasi dilaksanakan melalui tahapan penerimaan pengaduan, pemanggilan para pihak, proses dialog, pemberian nasihat, hingga kesepakatan perdamaian. Mediasi di Kementerian Agama lebih mengutamakan penyelesaian secara damai dan kekeluargaan. Teknik yang paling sering digunakan adalah komunikasi yang baik, musyawarah, serta pendekatan keagamaan agar para pihak lebih mudah menerima penyelesaian.	Hambatan yang sering dihadapi adalah para pihak sulit menerima pendapat satu sama lain, masih mempertahankan ego masing-masing, dan tidak semua perkara dapat diselesaikan dalam satu kali pertemuan. Keterbatasan waktu dan proses mediasi yang harus dilakukan berulang kali juga memengaruhi efektivitas pelaksanaan mediasi.
3	Informan III	Mediasi dilaksanakan melalui tahapan penerimaan pengaduan, pemanggilan para pihak, proses dialog, pemberian nasihat, hingga kesepakatan perdamaian.	Kendala yang dirasakan selama mediasi adalah adanya perbedaan pendapat antar ahli waris mengenai pembagian harta warisan. Namun, penjelasan mediator mengenai

No	Informan	Peran dan Teknik	Tantangan
		Mediasi di Kementerian Agama lebih mengutamakan penyelesaian secara damai dan kekeluargaan. Teknik yang paling sering digunakan adalah komunikasi yang baik, musyawarah, serta pendekatan keagamaan agar para pihak lebih mudah menerima penyelesaian.	hukum waris Islam membantu para pihak memahami hak masing-masing sehingga kesepakatan dapat tercapai.
4	Informan IV	Konflik perkawinan disebabkan oleh perselisihan rumah tangga yang berlangsung cukup lama. Mediator bersikap netral, mendengarkan kedua belah pihak, memberikan nasihat, serta membantu mencari jalan tengah. Suasana mediasi berlangsung tenang dan para pihak diberi kesempatan berbicara secara bergantian. Mediasi berhasil menghasilkan kesepakatan sehingga para pihak dapat	Kendala yang dirasakan selama mediasi adalah adanya perbedaan pendapat antar ahli waris mengenai pembagian harta warisan. Namun, penjelasan mediator mengenai hukum waris Islam membantu para pihak memahami hak masing-masing sehingga kesepakatan dapat tercapai.

No	Informan	Peran dan Teknik	Tantangan
		menyelesaikan permasalahan tanpa melanjutkan ke pengadilan	

C. Analisis Data

1. Peran dan Teknik Mediasi Non-litigasi Terhadap Konflik Perkawinan dan Waris

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis melalui wawancara dan dokumentasi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin, dapat diketahui bahwa mediasi non-litigasi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin memiliki peran yang cukup penting dalam membantu masyarakat menyelesaikan konflik keluarga, baik yang berkaitan dengan perkawinan maupun waris. Mediasi tidak hanya menjadi tempat untuk mempertemukan para pihak yang sedang berselisih, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun komunikasi, memberikan pemahaman hukum, dan mendorong tercapainya kesepakatan secara damai.

Dalam perkara perkawinan, mediator berusaha membuka ruang komunikasi antara suami dan istri agar keduanya dapat menyampaikan permasalahan secara terbuka. Konflik yang dimediasi umumnya disebabkan oleh masalah ekonomi, kurangnya komunikasi, campur tangan keluarga, perselingkuhan, serta perselisihan yang berlangsung dalam waktu lama. Dari hasil wawancara terlihat bahwa mediator tidak langsung mengarahkan para pihak pada

perceraian, tetapi terlebih dahulu berusaha mencari kemungkinan agar hubungan rumah tangga masih dapat dipertahankan.

Hal tersebut sejalan dengan teori mediasi yang dikemukakan oleh J. Folberg dan A. Taylor, yang menyatakan bahwa mediator merupakan pihak ketiga yang netral dan berperan sebagai fasilitator dalam membantu para pihak mencapai kesepakatan.⁶⁰ Mediator tidak memiliki kewenangan untuk memutus perkara, melainkan hanya membantu proses dialog dan pencarian solusi bersama. Hal ini sesuai dengan praktik yang dilakukan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin, di mana mediator tidak memaksakan keputusan, tetapi memberikan kesempatan kepada masing-masing pihak untuk menyampaikan pendapat dan mempertimbangkan penyelesaian yang dianggap paling baik.

Selain itu, peran mediator dalam perkara perkawinan juga sesuai dengan teori mediasi. Mediator berusaha menciptakan suasana yang tenang dan kondusif agar komunikasi yang sebelumnya terputus dapat dibangun kembali. Dalam beberapa kasus, mediator memberikan nasihat mengenai pentingnya menjaga keutuhan rumah tangga, hak dan kewajiban suami istri, serta dampak perceraian terhadap anak dan keluarga. Dengan demikian, mediasi tidak hanya berfungsi sebagai penyelesaian konflik, tetapi juga sebagai upaya memperbaiki hubungan antara para pihak.

Dalam perkara waris, peran mediator tidak kalah penting. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar sengketa waris terjadi karena kurangnya

⁶⁰ Syahrizal dkk., *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat & Hukum Nasional*.

pemahaman mengenai hukum waris Islam, adanya penguasaan harta oleh salah satu ahli waris, serta perbedaan pendapat mengenai pembagian hak masing-masing ahli waris. Dalam kondisi seperti ini, mediator terlebih dahulu memberikan penjelasan mengenai dasar hukum waris Islam, siapa saja yang berhak menerima warisan, dan besarnya bagian masing-masing ahli waris sebelum para pihak diajak bermusyawarah.

Kondisi tersebut sejalan dengan teori penyebab sengketa waris yang menjelaskan bahwa konflik waris sering muncul karena kurangnya pemahaman terhadap ketentuan pembagian warisan menurut hukum Islam. Oleh karena itu, mediator tidak hanya berperan sebagai penengah, tetapi juga sebagai pemberi edukasi hukum kepada masyarakat. Setelah para pihak memahami dasar hukumnya, mediator membantu mereka menyusun kesepakatan yang dapat diterima oleh seluruh ahli waris.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan teori mengenai BP4 sebagai lembaga penasihat, pembinaan, dan pelestarian perkawinan di lingkungan Kementerian Agama. Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa BP4 memiliki fungsi memberikan penasihat, pembinaan, mediasi, dan upaya perdamaian terhadap permasalahan keluarga, khususnya yang berkaitan dengan perkawinan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mediator yang bertugas di Kementerian Agama Kota Banjarmasin merupakan petugas BP4 yang menjalankan fungsi tersebut dengan mempertemukan para pihak, memberikan nasihat, membangun komunikasi, serta mengupayakan penyelesaian secara damai sebelum perkara

dibawa ke Pengadilan Agama. Dengan demikian, peran mediator yang ditemukan dalam penelitian ini tidak hanya sesuai dengan teori mediasi menurut J. Folberg dan A. Taylor, tetapi juga sesuai dengan fungsi BP4 sebagai lembaga yang mengedepankan pembinaan keluarga, musyawarah, dan perdamaian.

Adapun teknik mediasi yang digunakan oleh mediator di Kementerian Agama Kota Banjarmasin meliputi teknik komunikasi, musyawarah mufakat, pendekatan psikologis, pendekatan keagamaan, dan pendekatan kekeluargaan. Teknik komunikasi digunakan agar setiap pihak dapat menyampaikan pendapatnya tanpa saling menyalahkan. Teknik musyawarah diterapkan dengan mendorong para pihak untuk mencari solusi bersama yang dianggap adil. Pendekatan psikologis dilakukan untuk meredakan emosi para pihak, sedangkan pendekatan keagamaan dilakukan dengan mengingatkan pentingnya perdamaian, keadilan, dan menjaga hubungan kekeluargaan sesuai ajaran Islam.

Teknik-teknik tersebut sesuai dengan teori tujuan dan manfaat mediasi yang dijelaskan, yaitu bahwa mediasi bertujuan menciptakan perdamaian, memperbaiki hubungan para pihak, dan menghasilkan penyelesaian yang menguntungkan kedua belah pihak. Dalam beberapa kasus waris yang berhasil dimediasi, hubungan antaranggota keluarga menjadi lebih baik setelah tercapainya kesepakatan. Hal ini menunjukkan bahwa mediasi non-litigasi tidak hanya menyelesaikan persoalan hukum, tetapi juga membantu menjaga hubungan persaudaraan dalam keluarga.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa peran dan teknik mediasi non-litigasi di Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada umumnya telah berjalan sesuai dengan teori yang dijelaskan pada Bab II. Mediator menjalankan fungsi sebagai fasilitator, penengah, pembangun komunikasi, pemberi edukasi hukum, dan pembina hubungan kekeluargaan. Teknik yang digunakan juga mengedepankan komunikasi, musyawarah, pendekatan keagamaan, dan pendekatan psikologis, sehingga mediasi menjadi salah satu alternatif penyelesaian konflik keluarga yang lebih damai dibandingkan penyelesaian melalui pengadilan.

2. Tantangan Yang Dihadapi Mediator Dalam Menyelesaikan Konflik Perkawinan Dan Waris Secara Non-Litigasi Di Kementrian Agama Kota Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, mediator di Kementerian Agama Kota Banjarmasin menghadapi berbagai tantangan dalam pelaksanaan mediasi non-litigasi. Tantangan tersebut berasal dari kondisi para pihak yang bermasalah maupun dari pelaksanaan mediasi itu sendiri. Meskipun mediator telah menggunakan berbagai teknik dan pendekatan, tidak semua perkara dapat diselesaikan melalui mediasi.

Tantangan yang paling sering muncul adalah kurangnya itikad baik para pihak untuk berdamai. Dalam beberapa perkara perkawinan, terutama yang berasal dari kalangan ASN, para pihak datang ke Kementerian Agama hanya untuk memenuhi persyaratan administratif sebelum mengajukan perceraian ke

Pengadilan Agama. Mereka telah memiliki keputusan tetap untuk berpisah sehingga mediasi dijalankan hanya sebagai formalitas. Kondisi ini membuat ruang dialog menjadi sangat terbatas karena tujuan para pihak bukan lagi mencari perdamaian, melainkan melengkapi syarat administrasi.

Keadaan tersebut sesuai dengan teori mediasi yang menjelaskan bahwa keberhasilan mediasi sangat dipengaruhi oleh adanya kemauan dan itikad baik dari para pihak untuk menyelesaikan konflik secara damai. Tanpa adanya keinginan untuk berdamai, mediator akan kesulitan menjalankan fungsinya sebagai fasilitator karena proses mediasi tidak lagi berorientasi pada pencapaian kesepakatan.

Tantangan berikutnya adalah tingginya emosi para pihak. Konflik keluarga, baik dalam perkara perkawinan maupun waris, umumnya telah berlangsung cukup lama sehingga menimbulkan rasa marah, kecewa, dan sakit hati. Kondisi emosional seperti ini sering membuat para pihak sulit menerima nasihat mediator dan sulit mendengarkan pendapat pihak lain. Dalam beberapa kasus, mediator harus menghabiskan waktu lebih lama untuk menenangkan suasana sebelum pembahasan pokok perkara dapat dilakukan.

Hal tersebut sejalan dengan teori Sengketa yang menjelaskan bahwa konflik keluarga tidak hanya berkaitan dengan persoalan materi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor emosional dan psikologis. Oleh karena itu, mediator dituntut memiliki kemampuan komunikasi, kesabaran, dan pengendalian situasi agar proses mediasi tetap berjalan dengan baik.

Dalam perkara waris, tantangan yang cukup menonjol adalah rendahnya pemahaman masyarakat mengenai hukum waris Islam. Banyak ahli waris yang belum mengetahui siapa saja yang berhak menerima warisan dan berapa besar bagian masing-masing menurut ketentuan syariat. Akibatnya sering muncul anggapan bahwa pembagian yang dilakukan tidak adil, sehingga masing-masing pihak mempertahankan kepentingannya sendiri.

Kondisi tersebut sesuai dengan teori penyebab sengketa waris yang menyatakan bahwa konflik waris sering terjadi karena kurangnya pemahaman terhadap hukum waris Islam dan adanya penguasaan harta oleh salah satu pihak. Dalam situasi seperti ini, mediator harus berperan ganda, yaitu sebagai penengah sekaligus sebagai pemberi edukasi hukum agar para pihak memahami dasar pembagian warisan sebelum melakukan musyawarah.

Selain itu, campur tangan keluarga besar juga menjadi tantangan dalam proses mediasi. Dalam beberapa kasus, anggota keluarga lain justru memperkeruh keadaan dengan memberikan pengaruh negatif kepada para pihak. Akibatnya, para pihak menjadi lebih sulit menerima saran mediator dan lebih memilih mempertahankan ego masing-masing. Kondisi ini sering memperpanjang proses mediasi dan mengurangi kemungkinan tercapainya kesepakatan.

Di samping faktor tersebut, keterbatasan waktu dan fasilitas juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan mediasi non-litigasi. Tidak semua perkara dapat diselesaikan dalam satu kali pertemuan. Beberapa kasus memerlukan beberapa kali pertemuan karena konflik yang dihadapi sudah berlangsung lama dan

melibatkan banyak pihak. Keterbatasan jumlah mediator serta sarana pendukung juga memengaruhi efektivitas pelaksanaan mediasi.

Tantangan yang dihadapi mediator dalam penelitian ini juga dapat dikaitkan dengan teori mengenai BP4. Sebagai lembaga yang bertugas memberikan penasihat dan pembinaan kepada pasangan suami istri, BP4 berupaya mempertahankan keutuhan rumah tangga melalui pendekatan komunikasi, keagamaan, dan musyawarah. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua pasangan datang dengan tujuan untuk berdamai. Banyak pihak yang telah memiliki keputusan untuk bercerai sehingga mediasi hanya dijalankan sebagai formalitas administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi BP4 dalam mewujudkan perdamaian sering kali dihadapkan pada keterbatasan, terutama ketika para pihak tidak lagi memiliki keinginan untuk mempertahankan hubungan rumah tangga. Oleh karena itu, tantangan yang ditemukan dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan mediasi BP4 sangat bergantung pada adanya itikad baik dan kesediaan para pihak untuk berdialog serta mencari penyelesaian secara damai.

Walaupun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa mediator tetap berupaya menjalankan proses mediasi secara profesional dengan menggunakan pendekatan komunikasi, musyawarah, dan pendekatan keagamaan. Meskipun tidak semua perkara berhasil diselesaikan, mediasi tetap memberikan manfaat karena para pihak memperoleh pemahaman mengenai hak, kewajiban, dan dasar hukum yang berkaitan dengan konflik yang mereka hadapi.

Dengan demikian, tantangan yang dihadapi mediator di Kementerian Agama Kota Banjarmasin pada umumnya telah sesuai dengan teori yang dijelaskan pada Bab II, terutama teori mediasi, teori konflik, dan teori penyebab sengketa waris. Faktor utama yang memengaruhi keberhasilan mediasi adalah adanya itikad baik para pihak, kemampuan mediator membangun komunikasi, serta pemahaman masyarakat terhadap hukum waris dan pentingnya penyelesaian konflik melalui musyawarah dan perdamaian.