

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NOMOR SKRIPSI

6654 / BKI-D/SD-S1/2024

**PERAN KANTOR URUSAN AGAMA DALAM MEMEDIASI KONFLIK
PASANGAN SUAMI ISTRI MELALUI BIMBINGAN AGAMA DI
KECAMATAN PANGKALAN LESUNG KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (SI) S.Sos



Oleh:

MUHAMMAD INDRA LESMANA

NIM : 11840213683

**JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1445 H / 2024 M**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQSAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji pada Ujian Munaqsyah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama : Muhammad Indra Lesmana
NIM : 11840213683
Judul Skripsi : Peran Kantor Urusan Agama dalam Memediasi Konflik Pasangan Suami Istri Melalui Bimbingan Agama di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan

Telah dimunaqsyahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah Dan Komunikasi pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 16 Mei 2024

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Bimbingan Konseling Islam di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 03 Juni 2024

Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi



Prof. Dr. ~~Amron~~ Rosidi, S.Pd., MA
NIP. 19841118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/Penguji I

Dr. Yasril Yazid, MIS
NIP. 19720429 200501 1 004

Sekretaris/Penguji II

Reizki Maharani, S.Pd., M.Pd
NIP. 19930522 202012 2 020

Penguji III

Nurjanis, S.Ag, M.A
NIP. 19690927 200901 2 003

Penguji IV

Dr. H. Miftahuddin, M.Ag
NIP. 19750511 200312 1 003

1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh isi karya ilmiah ini tanpa izin UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : MUHAMMAD INDRA LESMANA

Nim : 11840213683

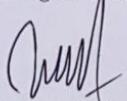
Judul Skripsi : **Peran Kantor Urusan Agama Dalam Memediasi Konflik Pasangan Suami Istri Melalui Bimbingan Agama Di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S. Sos.).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Mengetahui
Ketua Program Studi
Bimbingan Konseling Islam


Zulamri, S. Ag., M. A
NIP. 197407022008011009

Pekanbaru, 2024
Pembimbing,


Nama Fatmawati M. Ed
NIP. 196909052014112001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 4 (eksemplar)
Hal : Pengajuan Ujian Skripsi an. MUHAMMAD INDRA LESMANA

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaykum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **(Muhammad Indra Lesmana) NIM. (11840213683)** dengan judul "**(Peran Kantor Urusan Agama Dalam Memediasi Konflik Pasangan Suami Istri Melalui Bimbingan Agama Di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan)**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian munaqasyah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian Surat Pengajuan ini kami buat, atas perhatian dan kesediaan Bapak diucapkan terima kasih,

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pembimbing



(FATMAWATI M.Ed)
NIP. 196909052014112001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Muhammad Indra Lesmana

NIM : 11840213683

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini yang berjudul: (**Peran Kantor Urusan Agama Dalam Memediasi Konflik Pasangan Suami Istri Melalui Bimbingan Agama Di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan**) adalah benar karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Skripsi dan gelar yang saya peroleh dari Skripsi tersebut.

Pekanbaru, 2024
Yang Membuat Pernyataan,



Nama: M Indra Lesmana
NIM: 11840213683

ABSTRAK

Nama : Muhammad Indra Lesmana
Prodi : Bimbingan Konseling Islam
Judul : Peran Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Memediasi Konflik Pasangan Suami Istri Melalui Bimbingan Agama di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan

Pemerintah mempunyai peran dalam mediasi yaitu menyediakan KUA untuk proses mediasi sehingga dapat mengurangi sengketa konflik pasangan suami istri. Dengan keberadaan KUA diharapkan mampu untuk menghilangkan berbagai macam konflik atau permusuhan dalam konflik pasangan suami istri. Dalam Al-Quran menjelaskan beban dan tanggung jawab mediator dalam sengketa keluarga cukup penting, terutama ketika suatu keluarga sudah menunjukkan tanda-tanda adanya perselisihan, maka pihak keluarga dari suami istri sudah dapat mengutus mediator. Adapun rumusan dari penelitian ini adalah bagaimana peran kantor urusan agama dalam memediasi konflik pasangan suami istri melalui bimbingan agama di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Dengan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran kantor urusan agama dalam memediasi konflik pasangan suami istri melalui bimbingan agama di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. *key informan* (informan kunci) adalah kepala KUA Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Adapun *secondary informan* (informan pendukung) adalah para petugas di KUA dan beberapa pasangan suami isteri. Teknik analisis data adalah deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian, KUA Pangkalan Lesung memiliki peran yang sangat signifikan dalam mediasi konflik pasangan suami istri. Perannya mencakup aspek kebijakan, strategi, komunikasi, dan penyelesaian sengketa. KUA berpijak pada regulasi yang mengatur tugas penghulu, termasuk layanan bimbingan nikah dan pengembangan kepenghuluan. KUA Pangkalan Lesung menerapkan pendekatan segitiga kepuasan untuk memastikan bahwa mediasi konflik berakhir dengan keputusan positif, menghindari perceraian. KUA menggunakan pendekatan keagamaan sebagai cara untuk mendiskusikan peran suami dan istri dari perspektif Islam. Meskipun KUA tidak membuat keputusan, perannya sebagai penengah dan pengarah membantu pasangan menemukan solusi yang baik untuk kedua belah pihak. KUA Pangkalan Lesung juga telah melakukan peran sebagai mediator sesuai dengan Permenpan no 9 tahun 2019 pasal 5 bahwa tugas penghulu adalah melakukan layanan dan bimbingan nikah atau rujuk, pengembangan kepenghuluan dan bimbingan masyarakat islam, pasangan yang berkonflik memutuskan berdamai dan menghindari perceraian. Tugas dan fungsi ini tidak terlepas dari tugas dan fungsi KUA sebagaimana termuat dalam Permenpan no 9 tahun 2019 pasal 5 bahwa tugas penghulu adalah melakukan layanan dan bimbingan nikah atau rujuk, pengembangan kepenghuluan dan bimbingan masyarakat islam.

Kata Kunci: Peran KUA, Mediasi konflik

ABSTRACT

Name : Muhammad Indra Lesmana
Department : Islamic Counseling Guidance
Title : The Role of the Office of Religious Affairs (KUA) in Mediating Married Couple Conflicts through Religious Guidance in Pangkalan Lesung District, Pelalawan Regency

The government has a role in mediation, namely providing KUA for the mediation process so as to reduce conflict disputes between married couples. With the existence of KUA, it is expected to be able to eliminate various kinds of conflicts or hostilities in married couple conflicts. The Qur'an explains that the burden and responsibility of mediators in family disputes is quite important, especially when a family has shown signs of disagreement, then the family of the husband and wife can send a mediator. The formulation of this study is how the role of the religious affairs office in mediating conflicts between married couples through religious guidance in Pangkalan Lesung District, Pelalawan Regency. The purpose of this study is to determine the role of the religious affairs office in mediating conflicts between married couples through religious guidance in Pangkalan Lesung District, Pelalawan Regency. The key informant is the head of KUA Pangkalan Lesung District, Pelalawan Regency. The secondary informants are officers in KUA and several married couples. The data analysis technique is descriptive of quantitative. Based on the results of the study, KUA Pangkalan Lesung has a very significant role in mediating conflicts between married couples. His role includes aspects of policy, strategy, communication, and dispute resolution. KUA is based on regulations governing the duties of the upstream, including marriage guidance services and the development of the hululuuan. KUA Pangkalan Lesung applies a satisfaction triangle approach to ensure that conflict mediation ends in a positive decision, avoiding divorce. KUA uses a religious approach as a way to discuss the roles of husband and wife from an Islamic perspective. Although KUA does not make decisions, its role as mediator and director helps couples find a solution that is good for both parties. KUA Pangkalan Lesung has also played the role of mediator in accordance with Permenpan No. 9 of 2019 article 5 which states that the task of the headman is to provide marriage or reconciliation services and guidance, development of headship and guidance to the Islamic community, couples in conflict decide to make peace and avoid divorce.

Keywords: KUA role, Conflict mediation

KATA PENGANTAR



Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan karunia-Nya, beserta Rasulnya Nabi Muhammad S.A.W dan doa restu orang tua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat yang diperlukan dalam mencapai gelar Sarjana Sosial Program Studi Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa proposal tesis ini masih jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan kemampuan dan pengetahuan penulis yang masih terbatas, oleh sebab itu saran serta kritik yang membangun penulis harapkan dari semua pihak yang membaca skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, sebab tanpa bantuannya tidak mungkin skripsi ini dapat terwujud.

Hormat dan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Keluarga tercinta, kedua orang tua yakni Ayah Maat dan Bunda Tina, juga adik dan kakak penulis yang telah berjuang untuk memberikan yang terbaik kepada penulis. Telah memberikan dukungan, motivasi, arahan, dan kasih sayang kepada penulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Istri tercinta, Indra Ratnasari, yang selama ini memberikan dukungan moral, semangat serta dukungan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Kepada Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Prof. Dr. Masduki, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Zulamri, S.Ag., M.A selaku Ketua Program Studi Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Rosmita, S.Ag., M.Ag selaku Sekretaris Program Studi Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
7. Ibu Fatmawati, M.Ed. sebagai dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu dan tenaga serta petunjuk yang sangat berharga.
8. Seluruh Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Seluruh staff akademik yang telah membantu semua pengurusan surat menyurat selama masa perkuliahan.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan saya di Program Studi Bimbingan Konseling Islam, terimakasih atas dukungan, do'a, dan motivasi.

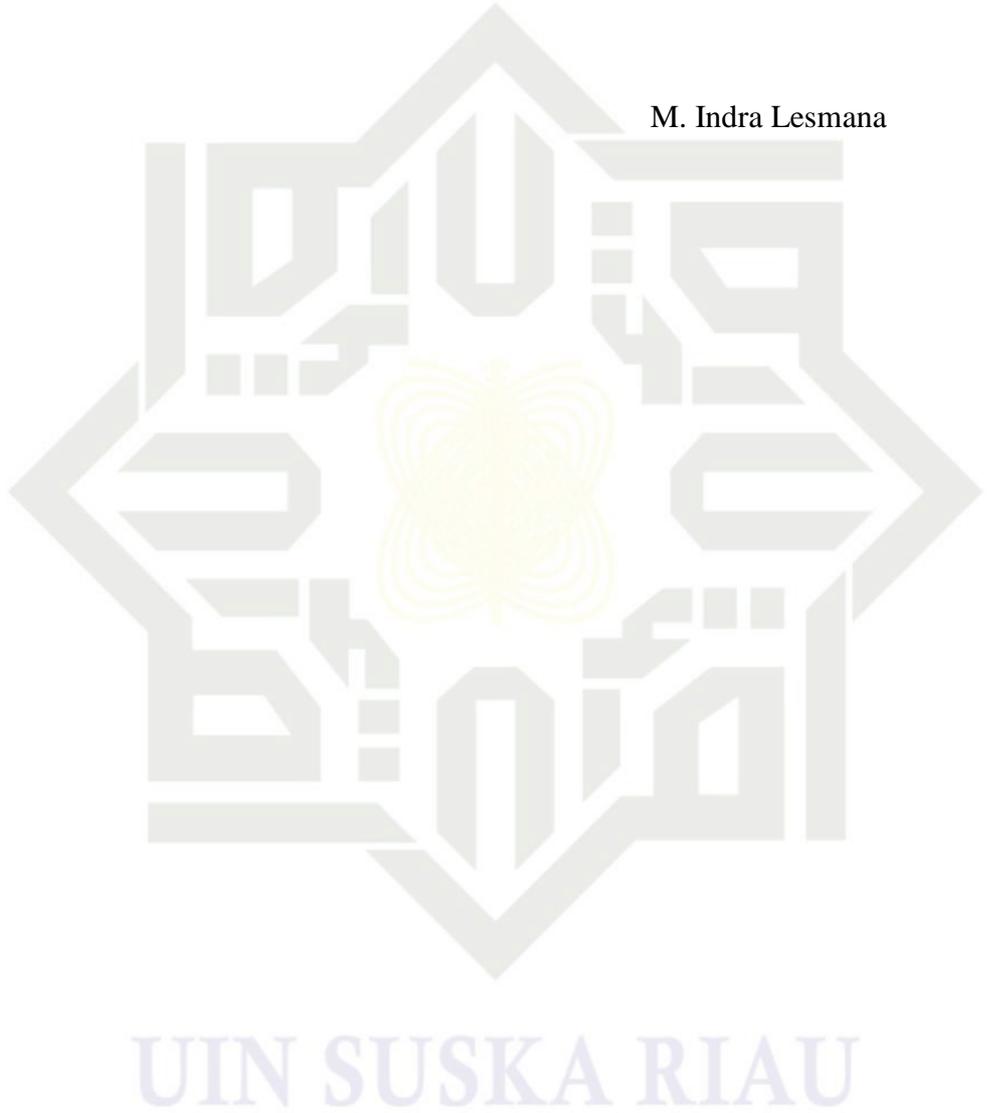
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi siapa saja yang membaca dan memerlukannya.

Pekanbaru, Mei 2024

M. Indra Lesmana



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penegasan Istilah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teori	10
2.2.1 Peran	10
2.2.1.1 Pengertian dan Dimensi Peran.....	10
2.2.2 Kantor Urusan Agama (KUA)	13
2.2.2.1 Pengertian Kantor Urusan Agama.....	13
2.2.2.2 Fungsi KUA.....	15
2.2.2.3 Tugas dan Wewenang Kantor Urusan Agama (KUA)	16
2.2.2.4 Tugas dan Wewenang Kantor Urusan Agama Pelalawan ..	17
2.2.3 Mediasi	18
2.2.3.1 Pengertian Mediasi	18
2.2.3.2 Perspektif Mediasi dan Dasar Hukum	20
2.2.3.3 Manfaat Memilih Proses Mediasi dalam Penyelesaian Konflik.....	23
2.2.3.4 Karakteristik dan Unsur-Unsur Mediasi.....	25
2.2.3.5 Prinsip-Prinsip Mediasi	26
2.2.3.6 Tahapan Mediasi.....	28
2.2.3.7 Mediator dan Keahlian yang Harus Dimilikinya.....	29
2.2.4 Konflik	29
2.2.4.1 Pengertian Konflik.....	29
2.2.4.2 Penyebab Terjadinya Konflik.....	31
2.2.4.3 Teori Konflik	31
2.2.4.4 Konflik dalam Keluarga	32
2.2.5 Suami dan Isteri	33
2.2.5.1 Pengertian Suami dan Istri.....	33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.5.2 Peranan Suami dan Isteri	35
2.2.5.3 Kewajiban Suami dan Isteri.....	36
2.3 Kerangka Berpikir.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Desain Penelitian.....	37
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.3 Sumber Data Penelitian.....	37
3.3.1 Data Primer	37
3.3.2 Data Sekunder.....	38
3.4 Informan Penelitian.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Validasi data	40
3.6 Analisa Data	40
BAB IV GAMBARAN UMUM	42
4.1 Kecamatan Pangkalan Lesung	42
4.2 Kantor Urusan Agama	43
4.3 Kantor Urusan Agama Pangkalan Lesung	44
4.3.1 Sejarah Kantor Urusan Agama Pangkalan Lesung.....	44
4.3.2 Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Pangkalan Lesung.....	44
4.3.3 Struktur Organisasi KUA Pangkalan Lesung	45
BAB V LAPORAN PENELITIAN	46
5.1 Hasil Penelitian	46
5.2 Pembahasan.....	57
BAB VI PENUTUP	60
6.1 Kesimpulan	60
6.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 3.1 Komponen analisis data	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	46



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pernikahan diperintahkan oleh Allah untuk mengatur hubungan antara laki-laki dan wanita dalam hidup bermasyarakat sebagai pasangan suami istri yang sah dan diridhoi Allah SWT. Menurut ajaran agama Islam, perkawinan disebut sebagai transaksi (akad) yang mengesahkan hubungan badan antara seorang pria dan seorang wanita yang bukan muhrimnya.¹

Dalam Kehidupan keluarga secara Islam dapat dipahami sebagai kehidupan yang dapat dipengaruhi, mendapatkan kebebasan hidup, keharmonisan, kehangatan rasa cinta, dan kebahagiaan berkasih sayang,² Perkawinan merupakan ikatan lahir batin antara seorang pria dan wanita yang diharapkan di dalamnya tercipta keluarga sakinah mawaddah dan warahmah untuk mencapai keluarga yang harmonis sangat diperlukan saling memahami pasangan hidup dan mengetahui hak dan kewajiban antara sesama pasangan, Pasangan hidup merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam berumah tangga dan berkeluarga dimana masing-masing menyadari tentang tugas, serta yang utama adalah hak dan kewajibannya dalam berbicara, bertindak, dan berbuat.³

Pernikahan adalah ikatan yang menghalalkan hubungan antara perempuan dan laki-laki untuk mewujudkan keluarga yang bahagia serta rasa nyaman yang diridhai oleh Allah SWT.⁴ Pernikahan merupakan sunnah Rasulullah SAW yang dicontohkan oleh umatnya untuk diikuti dalam pernikahan dan juga meruapakan dakwah ke berbagai pelosok dan melahirkan generasi atau keturunan-keturunan yang baik. Pernikahan tidak hanya untuk

¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 62.

² Ali Yusuf, *Fiqh Keluarga*, (Jakarta: Amzah, 2010), hlm. 332.

³ Fachruddin Hasballah, *Psikologi Keluarga Dalam Islam*, (Banda Aceh: Yayasan Pena, 2007), hlm. 89

⁴ Jumali Abdul, *Pernikahan Adalah Ikatan Lahir Batin Antara Pria dan Wanita Untuk Melanjutkan Keturunan* (Jakarta: Permata, 1989) hlm.12.

menyalurkan hawa nafsu semata tetapi pernikahan akan membawa ketenangan, kesejukan dan ketrentaman. Setiap pasangan yang telah melangsungkan pernikahan menginginkan kehidupan rumah tangga yang langgeng sepanjang masa. Maka perlu dilakukan pembinaan dan pemahaman konsep keagamaan supaya dalam kehidupan rumah tangga tercapai bahagia dunia dan akhirat.

Pernikahan dalam Islam adalah sebuah perjanjian, aqad atau sebuah kontrak, dan perjanjian hanya dapat tercapai antara dua pihak yang telah saling kenal dan saling tau. Perjanjian antara dua pihak yang tidak saling mengenal, tidak dapat diikat. Dan perjanjian yang sudah diikat tidak mudah untuk dibatalkan.⁵

Tujuan dari pernikahan adalah untuk meneruskan garis keturunan serta tempat menyalurkan kebutuhan biologis dengan cara yang halal. Namun, tidak dapat dipungkiri dalam sebuah pernikahan tentunya akan ada konflik. Konflik dalam pernikahan berawal dari perselisihan-perselisihan kecil yang kadang berujung menjadi perselisihan yang besar dan sulit untuk diselesaikan. Perselisihan yang tidak dapat diselesaikan inilah yang akhirnya berujung pada sebuah perceraian.

Dalam undang-undang No 1 tahun 1974 tentang perkawinan yang berlaku di Indonesia dinyatakan bahwa perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang laki-laki dengan seorang perempuan untuk hidup berumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa,⁶ untuk melangsungkan perkawinan seseorang yang belum mencapai umur 21 tahun harus mendapatkan izin dari orangtua. Pasal 30 dalam hak suami istri dalam perkawinan suami istri memikul kewajiban yang luhur untuk menegakkan rumah tangga yang menjadi dasar susunan di masyarakat.⁷ Oleh karena itu, pernikahan harus dapat dipertahankan oleh kedua belah pihak agar dapat

⁵ Harun Nasution, *Islam dan Pembangunan Keluarga Bahagia dalam "Islam Rasional"*, Bandung: Mizan, 1996), hlm. 438.

⁶ Abd. Rahman Ghazaly, *Fiqh Munakahat* (Jakarta: Kencana, 2003), hlm. 10.

⁷ Hamid Sarong. *Hukum Perkawinan Islam di Indonesia*, Cet 3, (Banda Aceh: Yayasan Pena, 2010), hlm. 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencapai tujuan dari pernikahan tersebut, sehingga dengan demikian perlu adanya kesiapan dari kedua belah pihak baik mental maupun material, artinya secara fisik laki-laki dan perempuan sudah sampai pada batas umur yang bisa dikategorikan menurut hukum positif dan baligh menurut hukum Islam.

Seorang istri juga mempunyai kewajiban tanggung jawab rumah tangga yang harus dijalankan seperti menghormati suami, melayani suami dan mengurus suami dan anak dengan ikhlas. Hal tersebut terbangunlah keluarga sakinah mawaddah dan warahmah.

Sepasang suami istri terkadang mengalami konflik dikarenakan terjadinya perbedaan pemahaman, berbicara dengan kasar, membentak, sering marah-marah, tindakan kekerasan, terjadinya perselingkuhan, masalah ekonomi, tidak terpenuhi nafkah lahir dan batin, tidak memperolehnya rasa kenyamanan dalam rumah tangga, tidak saling mempercayai. Komunikasi yang kurang harmonis, sikap dan nilai reaksi pasangan yang bertentangan antara satu sama lain, permasalahan ini akan semakin memuncak apabila tidak ada pihak yang meleraikan dan menengahi sehingga banyak permasalahan dalam kehidupan rumah tangga itu berawal dari hal yang sepele/kecil yang memunculkan keributan atau pertengkaran, maka masalah yang awalnya kecil menjadi besar yang tidak bisa dikendalikan oleh pasangan suami dan istri, akan berujung pada kondisi tidak harmonis, konflik, bisa terjadi berkepanjangan dan berakhir dengan perceraian.

Konflik yang terjadi antara pasangan suami istri sering dijumpai di kehidupan rumah tangga, tinggal bagaimana pasangan suami istri menyikapi setiap pertengkaran dan konflik yang terjadi tersebut. Kemudian jika pasangan suami istri tidak mampu menyelesaikan permasalahan dalam rumah tangganya maka peran KUA Kecamatan Pangkalan Lesung sangat dibutuhkan untuk melakukan mediasi pasangan suami istri dan diberikan bimbingan agama.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan konflik seperti perbedaan pendapat, perselingkuhan, faktor ekonomi. Berikut kesimpulan hasil wawancara dari kepala KUA Pangkalan Lesung yang menyatakan bahwa perkara perceraian dan konflik suami istri banyak terjadi karena faktor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ekonomi, perselingkuhan, kekerasan, tidak menerima masa lalu pasangan, harapan tidak terpenuhi, dan masih banyak faktor lainnya, sepanjang tahun 2018-2021 terhadap kasus konflik di Kecamatan Pangkalan Lesung jumlah perkara konflik perselisihan sebanyak 150 kasus data ini dihimpun berdasarkan penjelasan dari kepala KUA Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan⁸.

Pemerintah mempunyai peran dalam mediasi yaitu menyediakan KUA untuk proses mediasi sehingga dapat mengurangi sengketa konflik pasangan suami istri. Dengan keberadaan KUA diharapkan mampu untuk menghilangkan berbagai macam konflik atau permusuhan dalam konflik pasangan suami istri. Dalam Al-Quran menjelaskan beban dan tanggung jawab mediator dalam sengketa keluarga cukup penting, terutama ketika suatu keluarga sudah menunjukkan tanda-tanda adanya perselisihan, maka pihak keluarga dari suami istri sudah dapat mengutus mediator.⁹

Memahami keadaan suami istri merupakan kewajiban mediator dalam rangka menciptakan suasana damai dan rekonsiliasi dalam keluarga yang bersengketa. Dengan demikian, mediator dapat menciptakan situasi yang tenang dan damai diantara pasangan suami istri, sehingga timbul kembali kepercayaan dan keinginan untuk bersatu kembali mempertahankan rumah tangga.¹⁰

Pendekatan agama dapat dijadikan sebagai salah satu upaya penguat yang dilakukan para mediator untuk mendamaikan suami istri yang bersengketa, konsep pemahaman nilai- nilai agama yang diberikan oleh para mediator kepada para pihak diharapkan mampu memberi pengaruh yang positif terhadap kehidupan rumah tangga suami istri tersebut. Dengan pendekatan agama yang digunakan oleh mediator maka dapat memberikan respon baik dan berpengaruh positif terhadap pasangan suami istri yang mengalami konflik

⁸ Hasil Observasi Awal dengan Kepala KUA Pangkalan Lesung

⁹ Ronak Husni And Daniel L, Newman. *Muslim Mowen In Law Andsociety*, (USA: Routledge, 2007), hlm. 66.

¹⁰ Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, Dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 193.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rumah tangga. hal tersebut dikarenakan oleh hati yang kurang akan siraman rohani, wawasan dan wacana keislaman yang diharapkan mampu untuk mempengaruhi hati tersebut⁷. KUA di Kecamatan Pangkalan Lesung telah melaksanakan strategis memberdayakan institusi kekeluargaan. Strategis tersebut di adanya pemantapan manajemen dan efektivitas kursus perkawinan Islam dan program yang dapat menurunkan tingkat perceraian, Pelaksanaan strategis ini diharapkan mampu mengatasi konflik antara pasangan suami istri. Dengan tujuan untuk mengkoordinasikan administrasi manajemen perkawinan, perceraian dan rujuk'. Selain itu, juga melayani konseling kekeluargaan kepada masyarakat serta tempat rujukan masyarakat menyelesaikan masalah rumah tangga.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kantor KUA kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Indragiri Hulu dengan judul penelitian **“Peran Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Memediasi Konflik Pasangan Suami Istri Melalui Bimbingan Agama di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan”**.

1.2 Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap istilah yang terdapat di dalam judul penelitian ini. Maka penulis perlu menegaskan istilah-istilah sebagai berikut:

1. Bimbingan Agama

Bimbingan agama adalah proses pemberian bantuan terhadap individu agar mampu hidup selaras dengan ketentuan dan petunjuk Allah, sehingga dapat mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.¹¹

2. Penyelesaian

Penyelesaian merupakan usaha mencari jalan keluar dari suatu kesulitan.¹²

3. Konflik Keluarga

¹¹ Ainur Rahim Faqih, *Bimbingan dan Konseling Islam*, (Yogyakarta: UI Press, 2001), hlm.4

¹² <https://www.kamusbesar.com/penyelesaian> (diakses 2 September 2021)

Konflik keluarga merupakan pertentangan yang terjadi diantara anggota-anggota keluarga (suami-istri, orangtua-anak, anak-anak, antar generasi) dengan saling menyerang baik melalui kata-kata (sinis), bahasa tubuh (*gesture*), serangan fisik maupun psikologis yang mengakibatkan ketegangan, perilaku saling diam, permusuhan dan bahkan bercerai berainya anggota keluarga.¹³

1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah bahwa di Kantor Urusan Agama Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan terdapat konflik pasangan suami istri di kantor urusan agama, seharusnya pihak keluarga dan imam bisa membimbingnya dalam penyelesaian masalah ini. Dari rumusan masalah tersebut diajukan pertanyaan yakni

1. Bagaimana peran kantor urusan agama dalam memediasi konflik pasangan suami istri melalui bimbingan agama di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui peran kantor urusan agama dalam memediasi konflik pasangan suami istri melalui bimbingan agama di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹³ <https://adhyatmanprabowo.files.wordpress.com/2012/09/materi-ii-konflikkeluarga.pdf>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Manfaat bagi peneliti
 - 1) Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang bagaimana bimbingan agama dalam penyelesaian konflik keluarga di KUA Kecamatan Pangkalan Lesung.
 - 2) Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program studi SI di Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam.
- b. Manfaat bagi Institusi
 - 1) Dapat memberikan informasi yang bersifat ilmu pengetahuan terhadap Fakultas Dakwah di Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam.
 - 2) Diharapkan dengan penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian yang serupa.
- c. Manfaat bagi Kantor urusan Agama

Dengan hasil penelitian ini diharapkan KUA Kecamatan Pangkalan Lesung. untuk mencetak kader-kader konselor khususnya dalam bidang konseling perkawinan untuk mengatasi permasalahan yang dialami bagi pasangan suami istri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Dalam penelitian ini, telah dilakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu. Beberapa penelitian yang ditemukan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Malik Ibrahim (2015) yang berjudul “Efektivitas Peran Mediasi dalam Menanggulangi Perceraian di Lingkungan Peradilan Agama”, pada penelitian ini membahas mengenai mediasi dan di dalamnya terdapat upaya mediasi dalam rangka meminimalkan tingginya angka perceraian nampaknya sampai saat ini hanya harapan semata, belum terwujud dalam realita yang sebenarnya. Fenomena semakin tingginya angka perceraian di lingkungan PA yang dari tahun ke tahun semakin meningkat jumlahnya, sementara upaya mediasi dalam rangka meminimalkan tingginya angka perceraian nampaknya sampai saat ini hanya harapan semata, belum terwujud dalam realita yang sebenarnya.

Karena itu, fenomena tersebut perlu diteliti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minimnya angka keberhasilan mediasi di lingkungan Peradilan Agama. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa praktik mediasi di lingkungan Peradilan Agama masih belum berjalan secara efektif. Ketidakefektifan tersebut dipengaruhi oleh delapan hal baik bermula dari Pengadilan Agama itu sendiri, maupun dari pihak-pihak yang ingin bercerai. Penelitian ini sama-sama membahas mengenai mediasi, namun bedanya judul di atas berfokus pada penanggulangan perceraian sedangkan penulis mengenai memediasi konflik pasangan suami isteri dan oleh peran Kantor Urusan Agama (KUA).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Novita Mudriani Djaoe dan Dhita Amalia Safitri (2019) yang berjudul “Peran Kua Dalam Mengurangi Angka Perceraian Di Kecamatan Pomalaa Dan Wundulako”, pada penelitian ini

membahas mengenai peran KUA. Perkawinan adalah ikatan suci antara pria dan wanita. Dengan mengucapkan ijab Kabul maka keduanya akan memikul peran sebagai suami isteri, dan juga orang tua. Keberadaan keluarga yang harmonis dapat menunjang terbentuknya masyarakat yang baik pula. Untuk menciptakan tujuan tersebut, maka angka perceraian harus diturunkan agar dapat memastikan tujuan kekal dan abadi dari perkawinan dapat terwujud. Penelitian ini sama-sama membahas mengenai peran KUA, dan perbedaannya yakni judul di atas peran KUA rangka mengurangi angka perceraian, sedangkan penulis berfokus pada peran KUA memediasi konflik pasangan suami isteri.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Maulana Muzaki Fatawa yang berjudul “Peran Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Meminimalisir Pernikahan Dini”, pada penelitian ini membahas mengenai pernikahan dini bisa disebut juga dengan perkawinan di bawah umur yaitu perkawinan yang dilakukan oleh calon pasangan suami istri baik laki-laki dan perempuan belum mencapai batas usia yang telah diatur dalam Undang-Undang No.1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan bahwa pernikahan hanya diizinkan jika pria sudah mencapai umur 19 tahun dan pihak wanita sudah mencapai umur 16 tahun. Peran pegawai KUA dalam meminimalisir pernikahan dini di Kecamatan Mranggen sudah baik yaitu dengan melakukan pembinaan terhadap calon pengantin, sosialisasi, penyuluhan terhadap remaja dan masyarakat umum tentang batas usia perkawinan yang diatur dalam Undang-undang No.1 Tahun 1974 di desa yang berada di Kecamatan Mranggen dengan menggandeng berbagai instansi pemerintah maupun swasta. Terbukti kasus pernikahan dini di KUA Kecamatan Mranggen Kabupaten Demak dari tahun ke tahun semakin turun. Faktor-faktor terjadinya pernikahan dini di kecamatan Mranggen yaitu faktor hamil di luar nikah, orangtua dan pendidikan. Pada penelitian ini sama-sama membahas mengenai peran KUA, dan bedanya penulis membahas mengenai mediasi konflik pasangan suami isteri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Peran

2.1.1.1 Pengertian dan Dimensi Peran

Menurut Abu Ahmadi peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.¹⁴ Selanjutnya peran menurut Soerjono Soekanto yaitu merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Peran menurut Soekanto adalah proses dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban maka ia menjalankan suatu peran¹⁵.

Dalam “Kamus Umum Bahasa Indonesia” kata “peranan” ini memiliki arti yang sama dengan kata “peran”, lebih jelasnya “peran” disini adalah sesuatu yang jadi bagian atau memegang pimpinan yang terutama (dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa). Misalnya yaitu tenaga-tenaga ahli dan buruh-buruh pun memegang (peran/peranan) penting juga dalam pembangunan negara.¹⁶ Peran secara umum adalah kehadiran di dalam menentukan suatu proses keberlangsungan.¹⁷ Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa.¹⁸

¹⁴ Abu Ahmadi, *Sosiologi Pendidikan: Membahas Gejala Pendidikan dalam Konteks Struktur Sosial Masyarakat*, (Jakarta: Bina Ilmu, 1982), hlm, 243.

¹⁵ Utari Ridhayanti. *Peran Pengurus dalam Pembinaan Kemandirian Anak Melalui Pendekatan Ajaran Islam* (UIN Ar-Raniry, 2018), hlm.11.

¹⁶ Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2014), Edisi Ke-3, hlm. 870.

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta : Rajawali Press, 2002), hlm. 242.

¹⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), Ed. Ke-3, hlm. 854.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sejarah istilah “peran” diambil dari dunia teater. Dalam teater, seorang aktor harus bermain sebagai tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu. Posisi aktor dalam teater (sandiwara) itu kemudian dianalogikan dengan posisi seseorang dalam masyarakat. Sebagaimana halnya dalam teater, posisi orang dalam masyarakat sama dengan posisi aktor dalam teater, yaitu bahwa perilaku yang diharapkan daripadanya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berada dalam kaitan dengan adanya orang-orang lain yang berhubungan dengan orang atau aktor tersebut. Dari pandangan inilah disusun teori-teori peran.¹⁹ Peran dalam konteks sosial diartikan sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial. Peran seorang aktor adalah batasan yang dirancang oleh aktor lain, yang kebetulan sama- sama berada dalam satu penampilan/ unjuk peran (*role performance*).²⁰

Teori Peran (*role theory*) adalah teori yang merupakan perpaduan berbagai teori, orientasi, maupun disiplin ilmu. Istilah “peran” diambil dari dunia teater. Dalam teater, seseorang aktor harus bermain sebagai seorang tokoh tertentu dan dalam posisinya sebagai tokoh itu ia diharapkan untuk berperilaku secara tertentu. Peran juga merupakan bagian yang dimainkan oleh seseorang pada setiap keadaan dan cara bertingkah laku untuk menyelaraskan dirinya dengan keadaan.²¹

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa peran adalah berupa tindakan atau perilaku seorang yang dipertunjukkan dalam menempatkan dirinya terhadap melaksanakan hak dan kewajibannya berdasarkan dengan kedudukannya. Apabila seorang dapat melaksanakan peran dengan baik maka dapat memberikan kontribusi pada dirinya dan juga bagi orang lain terhadap suatu pekerjaan yang

¹⁹ Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori-Teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 215.

²⁰ Edy Suhardono, *Teori Peran (Konsep, Derivasi dan Implikasinya)*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1994), hlm. 3.

²¹ Utari Ridhayanti. *Peran Pengurus Dalam Pembinaan Kemandirian Anak Melalui Pendekatan Ajaran Islam* (Uin Ar-Raniry, 2018), hlm. 11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipertunjukkan. Peran juga dapat dikatakan memberikan pengaruh terhadap seorang ataupun orang lain terhadap akasi yang pertunjukkan atau dimainkan.

Peranan merupakan dinamisasi dari statis ataupun penggunaan dari pihak dan kewajiban atau disebut subyektif. Peran dimaknai sebagai tugas atau pemberian tugas kepada seseorang atau sekumpulan orang. Ada beberapa dimensi peran sebagai berikut:

- 1) Peran sebagai suatu kebijakan.
- 2) Peran sebagai strategi.
- 3) Peran sebagai alat komunikasi.
- 4) Peran sebagai alat penyelesaian sengketa.²²

2.1.2 Kantor Urusan Agama (KUA)

2.1.2.1 Pengertian Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintah yang berada di bawah naungan Departemen Agama. Tugas dan wewenang Kantor Urusan Agama adalah melaksanakan tugas kantor Departemen Agama kota dan kabupaten di bidang urusan Agama Islam di wilayah Kecamatan²³. Menurut Sulaiman, Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan “ujung tombak pelayanan Kementerian Agama yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat. Dengan keterbatasan yang dimiliki, KUA harus melayani berbagai persoalan terkait dengan perkawinan, wakaf, kesejahteraan masjid, kerukunan umat beragama²⁴

Kantor Urusan Agama adalah instansi terkecil Kementerian Agama yang ada di tingkat Kecamatan. KUA bertugas membantu

²² Horoepoetri, Arimbi, Achmad Santosa, *Peran Serta Masyarakat dalam Mengelola Lingkungan*. (Jakarta: Walhi, 2003).

²³ Nurfadilah Fajri Hurriyah, “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar”, *Jurnal Algoritma*, Makassar: Universitas Negeri Makassar, Vol. 1 No. 1 April 2018, hlm. 3.

²⁴ Sulaiman, “Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Amanuban Timur Nusa Tenggara Timur”, dalam *Jurnal Analisa*, Volume XVIII, No. 02, 2011, hlm. 247.

melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan agama Islam di wilayah kecamatan.²⁵

Kantor Urusan Agama adalah kantor yang melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di Kabupaten dan Kotamadya di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Kantor Urusan Agama merupakan ujung tombak Kementerian Agama dalam melayani masyarakat di bidang keagamaan. Sebagaimana ditegaskan dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) RI No. 34 Tahun 2016, bahwa Kantor Urusan Agama bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang Urusan Agama.²⁶

Keberadaan Kantor Urusan Agama di suatu daerah sangat penting karena banyak sekali memberikan peran kepada masyarakat dan juga sangat seiring dengan keberadaan Kementerian Agama. Fakta sejarah membuktikan bahwa kelahiran KUA hanya terpaut sepuluh bulan dari kelahiran Departemen Agama, tepatnya tanggal 21 November 1946. Keberadaan KUA di suatu wilayah atau daerah dapat dirasakan langsung kepada masyarakat karena dapat bersentuhan langsung dengan masyarakat, terutama yang memerlukan pelayanan di bidang Urusan Agama Islam, seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 34 Tahun 2016 tentang Organisasi Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan yaitu:

- 1) Administrasi (Pendaftaran, Pengesahan dan Pencatatan Nikah dan Rujuk)
- 2) Pembinaan Keluarga Sakina;
- 3) Pembinaan Masjid
- 4) Pembinaan Zakat;

²⁵ Depag RI, *Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI*, Jakarta, 2004, hlm.12

²⁶ Ratna Wijayanti. Penerapan Fungsi Actuating Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Guntur Demak Dalam Pembinaan Agama Di Desa Tlogoweru, Skripsi (Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2018), hlm. 23.

- 5) Pembinaan Wakaf, Infaq dan shadaqah
- 6) Penyelenggaraan Haji dan Umroh
- 7) Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji;
- 8) Pelaksanaan Ketatausahaan dan Kerumahtanggaan KUA Kecamatan.²⁷

2.2.2.2 Fungsi KUA

Berdasarkan KMA Nomor 517 tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, maka Kantor Urusan Agama Kecamatan Pagedongan selain memiliki tugas pokok tersebut di atas juga mempunyai fungsi melaksanakan kegiatan dengan potensi organisasi sebagai berikut:

- 1) Menyelenggarakan statistik dan dokumentasi. Menyelenggarakan kegiatan surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- 2) Melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji berdasarkan Peraturan perundang-undangan yang berlaku²⁸.

Untuk mendukung kinerja KUA dan pelaksanaan pembinaan kehidupan beragama umat Islam terutama di desa, Menteri Agama melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 298 Tahun 2003 menetapkan adanya pemuka agama desa setempat yang ditunjuk untuk melakukan pembinaan kehidupan beragama Islam, berkoordinasi dengan instansi terkait dan lembaga yang ada dalam masyarakat dengan sebutan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah, disingkat Pembantu PPN.

²⁷ Ratna Wijayanti. *Penerapan Fungsi Actuating Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Guntur Demak Dalam Pembinaan Agama Di Desa Tlogoweru*, Skripsi (Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2018), hlm. 24-23.

²⁸ Sugita Farida, Bunyamin, "Pengembangan Aplikasi Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cikajang Garut", *Algoritma*, Vol. 12 No. 1 2015, hlm. 1.

Pembantu PPN tersebut mendapat legalitas dari Kementerian Agama sebagai pengantar orang yang berkepentingan dengan nikah dan rujuk ke Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan di Jawa dan sebagai pembina kehidupan beragama di desa. Sedangkan di luar Jawa karena keadaan wilayah yang luas Pembantu PPN mempunyai tugas yang lebih berat, yaitu atas nama Pegawai Pencatat Nikah (PPN)/Kepala KUA Kecamatan melakukan pengawasan langsung terhadap pelaksanaan nikah dan rujuk yang terjadi di desanya dan melaporkan pelaksanaannya kepada PPN/KUA. Di samping itu Pembantu PPN bertugas membina kehidupan beragama serta selaku Ketua BP4 di desa juga bertugas memberi nasehat perkawinan.²⁹

2.2.2.3 Tugas dan Wewenang Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama di wilayah Kecamatan berdasarkan kebijakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tugas-tugasnya meliputi :

- 1) Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.
- 2) Membantu Pelaksanaan tugas Pemerintah di tingkat Kecamatan dalam bidang keagamaan.
- 3) Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- 4) Melaksanakan tugas koordinasi Penilik Agama Islam, Penyuluh Agama Islam dan koordinasi/kerjasama dengan Instansi lain yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas KUA Kecamatan.
- 5) Selaku PPAIW (Pegawai Pencatat Akta Ikrar Wakaf).

²⁹ Pedoman Pembantu Pegawai Pencatat Nikah, *Proyek Peningkatan Tenaga Keagamaan Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Haji*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2004), hlm. 3.

Melalui KMA Nomor 18 tahun 1975 juncto KMA Nomor 517 tahun 2001 dan PP Nomor 6 tahun 1988 tentang penataan organisasi KUA Kecamatan secara tegas dan lugas telah mencantumkan tugas KUA, yaitu:

- 1) Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Dalam hal ini KUA menyelenggarakan kegiatan dokumentasi dan statistik (doktik), surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan dan rumah tangga;
- 2) Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan melaksanakan kegiatan sektoral maupun lintas sektoral di wilayah kecamatan. Untuk itu, KUA melaksanakan pencatatan pernikahan, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah.³⁰

2.2.2.4 Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Pelalawan

Secara garis besar, tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan berpedoman kepada PMA RI Nomor 45 tahun 2002, yakni membantu dan melaksanakan sebagai tugas umum pemerintah dalam bidang agama. Adapun fungsi dari Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah sebagai berikut

- 1) Melaksanakan pencatatan nikah, rujuk dan pengawasan.
- 2) Melakukan bimbingan dalam bidang perkawinan.
- 3) Melakukan pembinaan dan bimbingan dalam bidang keagamaan.
- 4) Melakukan bimbingan dalam bidang kemasjidan, zakat, perwakafan dan ibadah sosial lainnya
- 5) Melaksanakan bimbingan manasik haji bagi jama'ah calon haji kecamatan.
- 6) Menghimpun dan melakukan dokumentasi dan menyajikan data statistik.

³⁰ Departemen Agama RI, *Buku Rencana Induk KUA dan Pengembangannya*, hlm. 25.

Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disingkat KUA Kecamatan adalah unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

a) KUA Kecamatan berkedudukan di kecamatan.

KUA Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya.

b) KUA Kecamatan dipimpin oleh Kepala.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, KUA Kecamatan menyelenggarakan fungsi: (1) pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk (2) penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam; (3) pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan; (4) pelayanan bimbingan keluarga sakinah (5) pelayanan bimbingan kemasjidan (6) pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah (7) pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam (8) pelayanan bimbingan zakat dan wakaf; dan (9) pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

2.2.3 Mediasi

2.2.3.1 Pengertian Mediasi

Secara etimologi, istilah mediasi berasal dari bahasa latin, *media* yang berarti berada di tengah. Makna ini menunjuk pada peran yang ditampilkan pihak ketiga sebagai mediator dalam menjalankan tugasnya menangani dan menyelesaikan sengketa antara para pihak. “Berada di tengah” juga bermakna mediator harus berada pada posisi netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa. Ia harus mampu menjaga kepentingan para pihak yang bersengketa secara adil dan sama, sehingga menumbuhkan kepercayaan (*trust*) dari para pihak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang bersengketa.³¹ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata mediasi diberi arti sebagai proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu konflik sebagai penasihat.³²

Menurut Christper W. Moore mediasi ialah suatu masalah yang dapat dibantu (penyelesaian masalahnya) oleh pihak ketiga yang dapat diterima oleh kedua belah pihak, adil dan tidak memihak serta tidak mempunyai wewenang untuk membuat keputusan, tetapi mempercepat para pihak yang bersengketa agar dapat mencapai suatu keputusan bersama dari masalah yang disengketakan.³³

Mediasi adalah upaya penyelesaian konflik dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian (solusi) yang diterima oleh kedua belah pihak. Mediasi pada dasarnya negosiasi yang melibatkan pihak ketiga yang memiliki keahlian mengenai prosedur mediasi yang efektif, dapat membantu dalam situasi konflik untuk mengkoordinasikan aktivitas mereka sehingga lebih efektif.³⁴

Dalam *Collins English Dictionary and Thesaurus* disebutkan bahwa mediasi adalah kegiatan menjembatani antara dua pihak yang bersengketa guna menghasilkan kesepakatan (*agreement*). Posisi mediator dalam hal ini adalah mendorong para pihak untuk mencapai kesepakatan-kesepakatan yang dapat mengakhiri konflik dan persengketaan. Menurut PERMA Nomor 1 Tahun 2016, mediasi adalah

³¹ Syahrizal Abbas, *Mediasi: Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, cet.I, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2009), hlm. 1-2.

³² Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, cet.II, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 726.

³³ Desriza Ratman, *Mediasi Non-Litigasi Terhadap Sengketa Medik dengan Konsep Win-Win Solition*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012), hlm.133.

³⁴ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Cet.2, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012) hlm. 28.

cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu mediator.³⁵

Pengertian mediasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung tiga unsur penting. *Pertama*, mediasi merupakan proses penyelesaian konflik atau sengketa yang terjadi antara dua pihak atau lebih. *Kedua*, pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa adalah pihak-pihak yang berasal dari luar yang bersengketa. *Ketiga*, pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa tersebut bertindak sebagai penasihat dan tidak memiliki kewenangan apa-apa dalam mengambil keputusan³⁶

Berdasarkan uraian pengertian di atas, dapat disimpulkan mediasi ialah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator, proses penyelesaian sengketa melalui proses perundingan atau mufakat para pihak dengan dibantu oleh mediator yang tidak memiliki kewenangan memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian. Ciri utama proses mediasi adalah perundingan yang esensinya sama dengan proses musyawarah atau konsensus. Sesuai dengan hakikat perundingan atau musyawarah atau konsensus, maka tidak boleh ada paksaan untuk menerima atau menolak sesuatu gagasan atau penyelesaian selama proses mediasi berlangsung. Segala sesuatunya harus memperoleh persetujuan dari para pihak.

2.2.3.2 Perspektif Mediasi dan Dasar Hukum

Menurut PERMA RI Nomor 1 Tahun 2008, mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan, para pihak dengan di bantu oleh mediator.³⁷ Mediasi

³⁵ Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Mediasi di Pengadilan*.

³⁶ Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional* (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2009), hlm. 3.

³⁷ Ketua Mahkamah Agung RI No 1 *Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan*, (Tahun 2008), hlm. 4.

merupakan kosakata atau istilah yang berasal dari kosakata Inggris, yaitu *mediation*. Menurut Taktir Rahmadi, mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih melalui perundingan atau cara mufakat dengan bantuan pihak netral yang tidak memiliki kewenangan memutuskan.³⁸

Mediasi pada dasarnya adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga yang memiliki keahlian mengenai prosedur mediasi yang efektif, dapat membantu dalam situasi konflik untuk mengkoordinasikan aktivitas mereka sehingga lebih efektif dalam proses tawar-menawar, bila tidak ada negosiasi maka tidak ada mediasi

Adapun dasar hukum mediasi dapat dilihat dari tiga sisi yaitu: Al -Qur'an, Hadis, dan Landasan Yuridis Normatif.

1) Al-Qur'an

Artinya: *“Dan jika ada dua golongan dari orang-orang mu'min berperang maka damaikanlah antara keduanya. Jika salah satu dari kedua golongan itu berbuat aniaya terhadap golongan yang lain maka perangilah golongan yang berbuat aniaya itu sehingga golongan itu kembali kepada perintah Allah, jika golongan itu telah kembali (kepada perintah Allah), maka damaikanlah antara keduanya dengan adil dan berlaku adillah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berlaku adil (9) Sesungguhnya orang-orang mu'min adalah bersaudara karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu mendapat rahmat”*. (Q.S. Al-Hujurat: 9-10).

2) Hadits

Artinya : *Hasan bin Ali Al-Khallal menceritakan kepada kami, Abu Amir Al-Aqadi menceritakan kepada kami, Katsir bin Abdullah bin Amr bin Auf Al- Muzani menceritakan kepada kami dari bapaknya, dari kakeknya bahwa Rasulullah SAW bersabda, “Perdamaian antara kaum muslimin adalah boleh, kecuali perdamaian yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram. Kaum muslimin harus melaksanakan syarat-syarat yang mereka tetapkan, kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau*

³⁸ Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Cet.2, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011), hlm. 12.

menghalalkan hal yang haram".(Hadits Shahih Riwayat Tirmidzi).³⁹

Mediasi adalah proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu konflik sebagai penasehat.⁴⁰ Garry Goodpaster mendefinisikan mediasi sebagai proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak (*imperial*) bekerjasama dengan pihak-pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Makna memediasi tidak hanya dalam pengertian bahasa, tetapi juga menggambarkan proses kegiatan mediasi, mediasi adalah proses negosiasi dimana pihak ketiga melakukan dialog pihak bersengketa dan mencoba mencari kemungkinan penyelesaian sengketa tersebut. Keberadaan pihak ketiga dituju untuk membantu pihak bersengketa mencari jalan pemecahannya, sehingga menuju keberhasilan atau kesepakatan yang memuaskan.⁴¹

Ketika konflik sudah sedemikian berat, dan berbagai usaha yang disebutkan di depan untuk membawa hasil, maka yang harus dilakukan adalah menghadirkan Hakim (Juru Damai) sehubungan dengan ini Allah SWT berfirman: *"Dan jika kamu khawatirkan ada persengketaan antara keduanya, maka kirimlah seorang hakam dari keluarga laki-laki dan seorang hakam dari keluarga perempuan. Jika kedua orang hakam itu bermaksud mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberi taufik kepada suami-istri itu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal"*⁴²

³⁹ Ridwan Nurdin, Mahdalena Nasrun , Rhoni Ismunandar. *Hambatan Mediator dalam Mediasi Perkara Waris (Studi kasus Mahkamah Syar'iyah* (Banda Aceh Kelas I-A), hlm. 26.

⁴⁰ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Dapertemen Pendidikan dan Kebudayaan, (Tahun 1998), hlm. 569.

⁴¹ Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syari'ah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Kencana 2009), hlm. 5-5.

⁴² Al-Quran dan Terjemahannya, (Banda Aceh: 2021).

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.3.3 Manfaat Memilih Proses Mediasi dalam Penyelesaian Konflik

Dengan adanya mediasi dapat memberikan sejumlah manfaat atau keuntungan antara lain:

- 1) Mediasi diharapkan dapat menyelesaikan sengketa secara cepat dan relative mudah.
- 2) Mediasi akan memfokuskan perhatian para pihak pada kepentingan mereka secara nyata dan pada kebutuhan emosi atau psikologis mereka
- 3) Memberikan kesempatan para pihak untuk berpartisipasi secara langsung dan secara informal. Mediasi memberikan para pihak kemampuan untuk melakukan kontrol terhadap proses dan hasilnya.
- 4) Mediasi dapat mengubah hasil, yang dalam litigasi dan arbitrase sulit diprediksi.
- 5) Mediasi akan menciptakan saling pengertian lebih baik diantara para pihak yang bersengketa.
- 6) Mediasi mampu menghilangkan konflik atau permusuhan.⁴³

Menurut Achmad Ali, keuntungan menggunakan mediasi adalah sebagai berikut:⁴⁴

- 1) Proses yang cepat : persengketaan yang paling banyak ditangani oleh pusat-pusat mediasi publik dapat dituntaskan dengan pemeriksaan yang hanya berlangsung dua hingga tiga minggu. Rata-rata waktu yang digunakan untuk setiap pemeriksaan adalah satu hingga satu setengah jam.
- 2) Bersifat rahasia: Segala yang diucapkan para pihak selama mediasi bersifat rahasia karena tidak boleh dihadiri pihak lain yang tidak berkepentingan dan materi mediasinya pun tidak disampaikan ke publik.

⁴³ Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syari'ah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Kencana 2009), hlm. 26.

⁴⁴ Achmad Ali, *Sosiologi Hukum: Kajian Empiris Terhadap Pengadilan*, cet.I, (Jakarta: Badan Penerbit Iblam, 2004), hlm. 24-25.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Relatif murah: Pelayanan mediasi baik di dalam pengadilan maupun di luar pengadilan biayanya relatif murah. Bahkan banyak lembaga bantuan yang menyediakan secara gratis dan tidak perlu melibatkan pengacara
- 4) Adil: solusi bagi suatu persengketaan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pihak: preseden-preseden hukum tidak akan diterapkan dalam kasus-kasus yang diperiksa oleh mediasi.
- 5) Berhasil baik: pada empat dari lima kasus yang telah mencapai tahap mediasi, kedua pihak yang bersengketa mencapai suatu hasil yang diinginkan.

Menurut Gatot Soemartono, mediasi bermanfaat dalam rangka, yakni:⁴⁵

- 1) Mediasi diharapkan bisa menyelesaikan perselisihan dengan cepat jika dibandingkan dengan menyelesaikan ke pengadilan (litigasi) atau melalui arbitrase.
- 2) Mediasi memfokuskan kepentingan para pihak secara nyata, berdasarkan kebutuhan psikologis atau emosi mereka, tidak hanya pada hak-hak hukumnya saja.
- 3) Mediasi memberikan kesempatan para pihak untuk berpartisipasi secara langsung dan secara informal membantu menyelesaikan perselisihan mereka.
- 4) Mediasi memberikan kemampuan para pihak yang berperkara untuk melakukan kontrol terhadap proses dan hasilnya.
- 5) Mediasi bisa mengubah hasil dalam jalur litigasi atau arbitrase sulit diprediksi dengan kepastian melalui konsensus.
- 6) Mediasi memberikan hasil baik yang mampu menciptakan saling pengertian diantara para pihak, karena mereka sendiri yang memutuskannya.

⁴⁵ Gatot Soemartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 139-140.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) Mediasi mampu menghilangkan konflik atau permusuhan yang hampir selalu mengiringi setiap putusan yang bersifat memaksa yang dijatuhkan oleh hakim atau arbiter.

2.2.3.4 Karakteristik dan Unsur-unsur Mediasi

Menurut Musahadi mediasi memiliki karakteristik dan ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Adanya pihak ketiga yang netral dan imparial, artinya tidak terlibat atau terkait dengan masalah yang dipertikaikan. Netral dan imparial dalam arti juga tak memihak dan tidak bias.
- 2) Dalam kasus yang bersifat individual, mestinya pihak yang bertikai yang memilih mediator, tetapi bisa juga mediator menawarkan diri, namun pihak yang bertikai harus setuju terhadap tawaran itu. Pihak ketiga harus diterima di kedua belah pihak.
- 3) Penyelesaian dibuat oleh pihak yang bertikai, dan harus dapat diterima tanpa paksaan dari pihak manapun.
- 4) Tugas mediator terutama adalah menjaga agar proses negosiasi berjalan dan tetap lancar, membantu memperjelas apa sesungguhnya masalah dan kepentingan dari pihak yang bertikai. Dengan kata lain peran mediator adalah mengontrol proses, sedang peran pihak yang bertikai adalah mengontrol isi dari negosiasi.⁴⁶

Dari beberapa karakteristik mediasi di atas, menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan mediasi yang diperlukan adalah adanya pihak ketiga yang netral dan imparial, mestinya pihak yang bertikai yang memilih mediator, penyelesaian dibuat oleh pihak yang bertikai, dan harus dapat diterima tanpa paksaan dari pihak manapun. Tugas mediator terutama adalah menjaga agar proses negosiasi berjalan dan tetap lancar. Dengan kata lain peran mediator adalah mengontrol proses mediasi dan di samping pula peran mediator dalam memberikan solusi terbaik.

⁴⁶ Musahadi. *Mediasi dan Resolusi Konflik di Indonesia*, (Semarang: Walisongo Mediation Center, 2007), hlm. 104.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.3.5 Prinsip-Prinsip Mediasi

Prinsip-prinsip mediasi atau filosofi ini merupakan kerangka kerja yang harus diketahui oleh mediator, sehingga dalam menjalankan mediasi tidak keluar dari arah filosofi yang melatarbelakangi lahirnya institusi mediasi.⁴⁷ Ruth Carlton mengemukakan bahwa terdapat (lima) prinsip yang mendasari mediasi dan dikenal dengan nama lima dasar filsafat mediasi.⁴⁸

Kelima prinsip itu sendiri terdiri dari: prinsip kerahasiaan; prinsip sukarela; prinsip pemberdayaan; prinsip netralitas; dan prinsip solusi yang unik. *Neutrality* (netralitas) merupakan salah satu prinsip dari lima prinsip dasar yang ada dalam mediasi, kelima prinsip tersebut adalah prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), sukarela (*volunteer*) pemberdayaan (*empowerment*) netralitas (*Neutrality*), dan solusi yang unik (*a unique solution*). Kelima prinsip tersebut wajib dipahami oleh mediator, terlebih prinsip *neutrality*, mediator harus memahaminya secara menyeluruh dan sempurna.⁴⁹ Penjelasan dari masing-masing prinsip tersebut oleh Syahrizal Abbas yakni:⁵⁰

- 1) Prinsip kerahasiaan. Prinsip kerahasiaan atau *confidentiality* dalam mediasi berarti segala sesuatu yang terjadi dalam pertemuan yang diselenggarakan mediator dan para pihak yang bersengketa bersifat rahasia dan tidak boleh diberitahukan kepada publik oleh mereka yang terlibat di dalam pertemuan tersebut (baik para pihak maupun mediator). Dalam pertemuan tersebut masing-masing pihak menjamin kerahasiaan sehingga para pihak dapat mengungkapkan permasalahan secara terbuka. Urgensi prinsip ini adalah untuk memberikan ruang bagi para

⁴⁷ John Michael Hoynes. Cretchen L. Haynes.dan Larry Sun Fang, *Mediation: Positive Conflict Management*, (SUNY Press, New York, 2004), hlm. 16.

⁴⁸ Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syari'ah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 28.

⁴⁹ Lina Nur Anisa. *Implementasi Prinsip Neutrality dalam Proses Mediasi*. Jurnal studi Islam dan sosial. 2015. Vol 9. 01.

⁵⁰ *Ibid*, hlm. 29-30.

pihak agar dalam membicarakan masalahnya dalam proses mediasi dapat berlangsung secara kondusif dan terbuka untuk menemukan solusi yang tepat untuk sengketa yang dihadapi guna mampu menemukan kebutuhan dan kepentingan masing-masing pihak.

- 2) Prinsip sukarela atau volunteer bermakna para pihak yang sedang memiliki konflik datang atau memilih prosedur penyelesaian sengketa melalui mediasi atas keinginan dan kemauan sendiri secara sukarela tanpa tekanan dan paksaan, Prinsip ini dibangun atas dasar para pihak yang bersengketa akan mau bekerjasama untuk mau menemukan jalan keluar apabila mereka secara sadar datang ke tempat perundingan atas pilihan mereka sendiri. Serupa dengan penjelasan diatas, menurut Kathy Domenici dan Stephen Littlejohn disebutkan bahwa, *“most mediation programs are voluntary and parties choose to come to the mediation table; each parties has the power to bring about the resolution”*.
- 3) Prinsip Pemberdayaan . Prinsip pemberdayaan atau empowerment didasarkan pada asumsi bahwa para pihak yang akan melakukan mediasi pada dasarnya memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah. Sehingga dalam mediasi yang diberdayakan dalam proses penyelesaian sengketa adalah para pihak. Para pihak lah yang berdiskusi dengan difasilitasi oleh mediator dalam hal menemukan solusi atas konflik atau permasalahannya. Sehingga dalam perundingan keberadaan para pihak oleh satu dengan lainnya harus dihargai. Oleh karena itu solusi sebaiknya datang langsung dari para pihak yang berunding bukan dari luar sehingga lebih mudah diterima.
- 4) Prinsip Netralitas. Prinsip netralitas atau *neutrality* bermakna mediator hanya berperan untuk memfasilitasi prose mediasi saja dan bersifat netral dan tidak memihak salah satu pihak yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bersengketa. Dalam proses mediasi, mediator hanya berwenang untuk mengontrol proses mediasi untuk berjalan sesuai dengan prosedurnya dan tidak bertindak sebagai hakim atau juri yang berwenang untuk memutuskan satu atau benarnya para pihak serta tidak berhak untuk memaksakan pendapat atau penyelesaian bagi para pihak.⁵¹

- 5) Prinsip solusi. Prinsip solusi yang unik prinsip solusi yang unik bermakna solusi yang dihasilkan dari proses mediasi tidak harus sesuai dengan standar legal, tetapi dapat dihasilkan dari proses yang kreatif. Sehingga hasil mediasi mengacu atau sesuai dengan keinginan para pihak karena erat kaitannya dengan prinsip pemberdayaan.

2.2.3.6 Tahapan Mediasi

1. Memulai Proses mediasi
2. Mediator memperkenalkan diri dan para pihak
3. Menekankan adanya kemauan para pihak untuk menyelesaikan masalah melalui mediasi
4. Menjelaskan pengertian mediasi dan peran mediator
5. Menjelaskan prosedur mediasi
6. Menjelaskan pengertian mediasi
7. Menjelaskan parameter kerahasiaan
8. Menguraikan jadwal dan lama proses mediasi
9. Menjelaskan aturan perilaku dalam proses perundingan
10. Memberikan kesempatan kepada para pihak untuk bertanya dan menjawabnya.

2.2.3.7 Mediator dan Keahlian yang Harus Dimilikinya

Adapun langkah untuk menunjang keberhasilan proses mediasi, mediator harus memiliki persyaratan-persyaratan yang secara garis

⁵¹ Kathy Domenici dan Stephen W. Littlejohn, *Mediation, Empowerment in Conflict Management*, (Waveland Press: United State of America, 2001), hlm. 31.

besar bisa dilihat dari dua sisi, yaitu persyaratan internal dan persyaratan eksternal.

1). Persyaratan internal mediator

Persyaratan internal berupa kemampuan personal mediator dalam menjalankan tugasnya, yaitu: (a) Kemampuan membangun kepercayaan dari para pihak yang bersengketa; (b). Kemampuan menunjukkan sikap simpati dan empati; (c). Bersikap ramah, sopan dan menarik dalam berpenampilan; (d). Tidak cepat menghakimi; (e). Menunjukkan sifat dan sikap yang positif terhadap pernyataan-pernyataan yang disampaikan para pihak walaupun mungkin menurutnya tidak pas dan melenceng; (f). Memiliki kesabaran yang tinggi terutama ketika sedang mendengarkan argumen yang disampaikan kedua belah pihak.

2). Persyaratan eksternal mediator

Adapun persyaratan tersebut yakni (a). Keberadaan mediator telah disetujui oleh kedua belah pihak; (b). Tidak mempunyai hubungan kekeluargaan berupa hubungan sedarah atau semenda dengan salah satu pihak; (c). Tidak memiliki hubungan kerja dengan salah satu pihak yang bersengketa; (d). Tidak memiliki kepentingan finansial atau kepentingan lain terhadap kesepakatan para pihak; dan (e). Tidak memiliki kepentingan terhadap proses perundingan maupun hasilnya.

2.2.4 Konflik

2.2.4.1 Pengertian konflik

Dalam setiap hubungan antara individu akan selalu muncul yang disebut dengan konflik, tidak terkecuali dalam hubungan keluarga. Konflik seringkali dipandang sebagai perselisihan yang bersifat permusuhan dan membuat hubungan tidak berfungsi dengan baik. Secara bahasa konflik identic dengan percekcoakan, perselisihan dan pertengkaran, Dalam bahasa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Inggris, konflik.⁵² Konflik adalah sesuatu yang *inheren* dalam setiap kehidupan manusia, karena manusia diciptakan dengan kesempurnaan akal. Potensi akal dapat melahirkan perilaku positif dan negatif⁵³

Menurut Kartini Kartono konflik mengacu pada semua benturan, tabrakan, sesuatu yang tidak sesuai, tidak serasi, adanya pertentangan, perkelahian, ataupun pihak antagonis yang bertentangan.⁵⁴ Alo Liliweri juga menyatakan bahwa konflik berupa bentuk perasaan atau kondisi tidak sesuai terjadi hubungan pada satu orang dengan lainnya atau beberapa orang dengan kelompok.⁵⁵

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dipahami konflik merupakan pertentangan/ perselisihan yang terjadi antara dua pihak atau lebih yang disebabkan karena ketidaksepakatan dalam kepentingan, ide, dan lain-lain.

Konflik mencerminkan adanya ketidakcocokan, baik karena kondisi berlawanan atau karena perbedaan. Sumber konflik dapat berasal dari: (1) adanya ketimpangan alokasi sumber daya ekonomi dan kekuasaan; (2) perbedaan nilai dan identitas; (3) kesalahan persepsi dan komunikasi juga turut berperan dalam proses evolusi ketidakcocokan hubungan. Oleh karena itu konflik dapat berjalan ke arah yang positif atau negatif bergantung pada ada atau tidaknya proses yang mengarah pada saling pengertian. Erikson mengemukakan bahwa konflik terjadi dalam tiga tingkatan:

Konflik terjadi ketika kepribadian anak atau individu berhadapan dengan tuntutan orang tua atau masyarakat. Konflik yang terjadi di dalam diri individu, misalnya antara percaya dan tidak percaya. Konflik yang terjadi dalam menentukan cara beradaptasi.⁵⁶

2.2.4.2 Penyebab Terjadinya Konflik

⁵² Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka 2005), hlm. 587.

⁵³ Muhammad Saifullah, *Mediasi Dalam Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), cet. I, hlm. 1-2.

⁵⁴ Hendyat Sutopo, *Perilaku Organisasi: Teori dan Praktik di Bidang Pendidikan*, (Bandung: Rosda dan UNM, 2012), hlm. 28.

⁵⁵ Alio Liliweri, *Komunikasi Antar Pribadi* (Citra Aditya Bakti, Bandung: 1997), hlm.128.

⁵⁶ Kusumaning Putri, Dyah P & Sri Lestari, *Pembagian Peran dalam Rumah Tangga pada Pasangan Suami Istri Jawa*. Jurnal Penelitian Humaniora Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015, Vol 16, No 1. 72-85.

Adapun penyebab terjadinya konflik yaitu karena ada sumber yang melatarbelakanginya. Hal tersebut disebut dikatakan sebagai sumber terjadinya konflik, diantaranya⁵⁷:

- 1) Komunikasi. Kondisi situasi yang buruk, dalam arti perbedaan persepsi atau pandangan terhadap suatu hal, ide, gagasan, yang berdampak pada terjadinya konflik. Gangguan komunikasi, perselisihan dan lainnya.
- 2) Struktur. Struktur tersebut meliputi kondisi di keluarga maupun social di masyarakat, pembagian peran, pembagian tugas, ketidakcocokan individu ataupun kelompok, tujuan organisasi, dan lainnya.
- 3) Variabel Pribadi. Kondisi pribadi seseorang juga dapat menyebabkan kondisi konflik, misalnya tatanan nilai sehari-hari, pemikiran, karakteristik kepribadian individu yang memiliki kepribadian, kondisi perbedaan individu, hal-hal yang berbeda antar individu yang cenderung menjadikan konflik, termasuk di dalam keluarga antar suami isteri.

2.2.4.3 Teori konflik

Menurut Simon Fisher, terdapat enam teori yang berkaitan dengan penyebab terjadinya konflik. Teori tersebut diantaranya :

- 1) Teori hubungan komunitas (*Community relations theory*)
Menurut teori ini, konflik yang terjadi sebagai akibat adanya krisis kepercayaan serta permusuhan antar kelompok yang berlainan dalam masyarakat.
- 2) Teori negosiasi prinsip (*Principled negotiation theory*)
Menurut teori ini bahwa konflik terjadi akibat adanya perbedaan pandangan dalam melihat sesuatu. Perbedaan ini muncul sebagai akibat adanya posisi atau kedudukannya yang berbeda dalam masyarakat.

⁵⁷ Pupus Sofiyati, *Konflik dan Stres: Makalah Pengembangan dan Perilaku Organisasi* (Malang: Universitas Brawijaya, 2011), hlm. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Teori kebutuhan manusia (*Human needs theory*)

Menurut teori ini, konflik yang terjadi bermula pada kebutuhan dasar manusia yang tidak terpenuhi atau terhalangi. Perasaan keamanan, jati diri, pengakuan, peran serta dan otonomi merupakan inti pembicaraan.

4) Teori identitas (*Identity theory*)

Teori ini berasumsi bahwa konflik yang timbul disebabkan karena adanya identitas yang terancam, yang sering berakar pada hilangnya sesuatu atau penderitaan di masa lalu yang tidak diselesaikan.

5) Teori kesalahpahaman antar budaya

Menurut teori ini, konflik yang terjadi dalam masyarakat bermula pada ketidakcocokan dalam cara berkomunikasi diantara berbagai budaya yang berbeda.

6) Teori transformasi konflik (*Conflict transformation theory*)

Teori yang terakhir ini berasumsi bahwa konflik timbul sebagai akibat oleh masalah-masalah ketidaksetaraan dan ketidakadilan yang muncul sebagai masalah-masalah sosial, budaya, dan ekonomi.⁵⁸

2.2.4.4 Konflik dalam Keluarga

Konflik di dalam keluarga dapat terjadi karena adanya ketidaksetujuan antara anggota keluarga. Pada umumnya hubungan antar anggota keluarga merupakan hubungan yang memiliki intensitas sangat tinggi. Permasalahan komunikasi, perselisihan, adanya hubungan keterkaitan antara pasangan, orang tua dengan anak, ataupun anak dengan sesama saudaranya berada dalam tingkat tertinggi dalam hal afeksi maupun komitmen. Penghianatan terhadap hubungan berupa perselingkuhan dapat menimbulkan perasaan kecewa ataupun benci. Hubungan dalam keluarga

⁵⁸ Achmad Romsan, *Alternative Dispute Resolution (Teknik Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan)*, (Malang: Setara Press, 2016), hlm. 7-8.

memiliki hubungan yang bersifat kekal. Orang tua akan selalu menjadi orang tua, tidak ada istilah mantan orang tua.

Menurut Sillars konflik di dalam keluarga lebih sering bila dibandingkan dengan konflik dalam konteks sosial yang lain. Frekuensi konflik mencerminkan suatu kualitas hubungan, yang artinya apabila dalam hubungan berkualitas maka frekuensi konflik menjadi lebih sedikit.⁵⁹

Menurut Rubin konflik sosial dapat dikelola dengan beberapa cara yaitu :

- 1) Penguasaan (*domination*)
Salah satu pihak berusaha untuk memaksakan kehendak yang dilakukan secara fisik maupun psikologis.
- 2) Penyerahan (*capitulation*)
Salah satu pihak dengan secara sepihak menyerahkan kemenangan kepada pihak yang lain.
- 3) Pengasuhan (*inaction*)
Salah satu pihak tidak melakukan apa-apa dan cenderung membiarkan terjadinya konflik tanpa adanya penyelesaian yang dilakukan.
- 4) Penarikan diri (*withdrawal*)
Salah satu pihak menarik diri dari keterlibatannya dengan konflik yang ada.
- 5) Tawar menawar (*negotiation*)
Pihak-pihak yang sedang berkonflik saling melakukan tawar menawar untuk menghasilkan kesepakatan yang sesuai.
- 6) Campur tangan pihak ketiga (mediasi).

⁵⁹ Sadarjoen, S.S. 2005 *Konflik Marital: Pemahaman Konseptual, Actual dan Alternative Solusinya*. (Refika Aditama Bandung, 2005), hlm. 55.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.5 Suami dan Istri

2.2.5.1 Pengertian Suami Istri

Pengertian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengenai arti dari pasangan adalah dua orang, laki-laki perempuan atau dua binatang, jantan betina. Sedangkan suami yaitu pria yang menjadi pasangan hidup resmi seorang wanita, sedangkan arti istri yaitu pasangan laki-laki dan perempuan yang telah menikah (KBBI, 2008). Pernikahan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga atau rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan yang maha esa⁶⁰

Berdasarkan pengertian sederhana, istri yaitu merupakan pasangan dari suami sedang suami adalah pasangan dari istri. Suami istri secara ideal tidak terpisah tetapi bahu membahu segala hal di dalam keluarga. Istri adalah perempuan yang mesti menjadi pendamping dan mendampingi suami dalam bahtera rumah tangganya. Istri harus mampu menjadi sahabat dan kawan dalam suka maupun lara bagi suaminya. Kewajiban dan tugas seorang istri adalah menjadi psikolog bagi suaminya yang sedang resah, stress dan depresi dalam persaingan dan kompetisi bisnis dan pekerjaan kantor. Begitu pentingnya fungsi istri sebagai pendamping kebahagiaan suami.

Suami dapat diibaratkan sebagai tiang dalam keluarga karena suami yang bertanggung jawab keluarga terutama istri, suami pula yang bertanggung jawab atas biaya hidup keluarga, sehingga setiap orang ingin hidup bahagia secara lahir maupun batin.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sebuah kesimpulan mengenai definisi suami dan istri yaitu adalah suami adalah pasangan yang sah untuk istri, begitu juga dengan istri adalah pasangan yang sah untuk suami.

⁶⁰ Bag. M. Letter, *Tuntunan Rumah tangga Muslim dan Keluarga Berencana*, (Padang: Angkasa Raya, 1983), hlm. 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.5.2 Peranan Suami Dan Istri

Adapun peranan masing-masing suami istri dalam keluarga (dalam Buku Pernikahan Kantor Urusan Agama) adalah:

- 1) Peranan Suami
 - a) Sumber kekuasaan dan dasar identifikasi
 - b) Penghubung dengan dunia luar
 - c) Pelindung terhadap ancaman dari luar
 - d) Pendidikan segi rasional
- 2) Peranan Istri
 - a) Memberi aman dan sumber kasih sayang
 - b) Tempat mencurahkan isi hati
 - c) Pengatur kehidupan rumah tangga
 - d) Pembimbing kehidupan rumah tangga
 - e) Pendidikan segi emosional
 - f) Penyimpan tradisi .

Berdasarkan uraian diatas yang menyatakan tentang peranan seorang suami dan istri dapat ditarik sebuah kesimpulan mengenai peran yang harus dilakukan sebagai suami yaitu sebagai, sumber kekuasaan dan dasar identifikasi, penghubung dengan dunia luar, pelindung terhadap ancaman dari luar, pendidikan segi rasional sedangkan peran sebagai seorang istri yaitu memberi aman dan sumber kasih sayang, tempat mencurahkan isi hati, pengatur kehidupan rumah tangga, pembimbing kehidupan rumah tangga, pendidikan segi emosional, penyimpan tradisi

2.2.5.3 Kewajiban Suami Dan Istri

- 1) Kewajiban Suami
 - a) Memimpin dan membimbing keluarga lahir batin (b) Melindungi istri dan anak-anak (c) Memberikan nafkah lahir dan batin sesuai dengan kemampuan (d) Mengatasi keadaan dan mencari penyelesaian secara bijaksana serta tidak sewenang-wenang (e) Membantu tugas istri dalam mengatur urusan rumah tangga.
- 2) Kewajiban Istri

- (a) Menghormati dan mencintai suami (b) Mengatur urusan rumah tangga sebaik-baiknya (c) Memelihara dan menjaga kehormatan rumah tangga.

Dari penjelasan yang di atas dapat disimpulkan mengenai kewajiban yang harus dijalani sebagai suami istri yaitu menegakkan rumah tangga, harus mempunyai tempat kediaman yang tetap, saling mencintai, menghormati, setia dan memberi bantuan lahir batin, Saling memelihara kepercayaan dan tidak saling membuka rahasia pribadi, Sabar dan rela atas kekurangan dan kelemahan masing-masing, Selalu bermusyawarah untuk kepentingan bersama, memelihara dan mendidik anak dengan penuh tanggung jawab, menghormati orangtua dan keluarga kedua belah pihak dan menjaga hubungan baik bertetangga dan bermasyarakat.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir yang menjadi garis besar dalam penelitian ini adalah Peran Kantor Urusan Agama (KUA) dalam Memediasi Konflik Pasangan Suami Istri Melalui Bimbingan Agama di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Beberapa tahun terakhir sering terjadinya konflik antara suami istri di kecamatan Pangkalan Lesung, dari permasalahan itu maka muncul beberapa cara dan strategi untuk bagaimana peran dari KUA dalam memediasi permasalahan tentang konflik suami istri ini di Kecamatan Pangkalan Lesung.

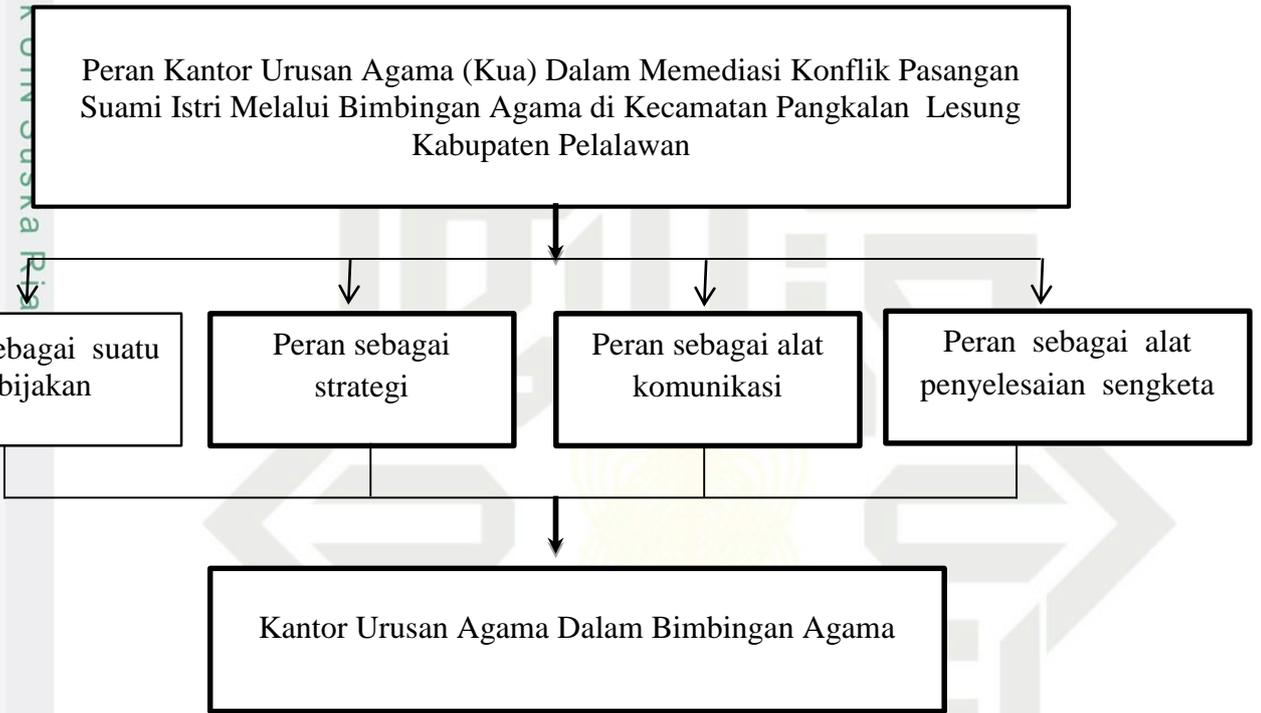
Berdasarkan keadaan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana Peran Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Memediasi Konflik Pasangan Suami Istri Melalui Bimbingan Agama di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁶¹ Penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian lapangan (*Field Research*) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah dengan mempertimbangkan bahwa metode ini cukup mampu dalam menjelaskan hal-hal yang mencakup kumpulan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dijabarkan secara jelas dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti.⁶²

Penelitian ini menggunakan desain berupa penelitian deskriptif (penelitian yang menggambarkan suatu fakta/menggambarkan suatu hal apa adanya), dengan tujuan untuk mengetahui Peran Kantor Urusan Agama (KUA) dalam Memediasi Konflik Pasangan Suami Istri Melalui Bimbingan Agama di Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan dan waktu penelitian akan direncanakan selama 3 bulan dimulai dari tanggal terbitnya surat riset sampai dengan selesai.

3.3 Sumber Data Penelitian

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan ialah:

⁶¹ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta. 2009), hlm. 2

⁶² Nusa Putra, Ninin Dwilestari. *Penelitian Kualitatif. Pendidikan Anak Usia Dini*. (Jakarta). hlm 87.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3.1 Data Primer

Menurut Muhammad “data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari obyeknya. Pengumpulan data tersebut dilakukan secara khusus untuk mengatasi masalah riset yang dihadapi.⁶³ Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain catatan hasil wawancara, hasil observasi lapangan, dan data-data mengenai informan.

3.3.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, misalnya dari biro statistik, majalah, koran keterangan-keterangan atau publikasi lainnya⁶⁴ Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya yang diperoleh dari Kantor Pengadilan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

3.4 Informan Penelitian

Adapun *key informan* (informan kunci) adalah kepala KUA Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Adapun *secondary informan* (informan pendukung) adalah para petugas di KUA dan beberapa pasangan suami isteri.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bentuk utamanya selain panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Oleh

⁶³ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: UPFE-UMY, 2005), Cet.ke-1, hlm. 59.

⁶⁴ *Ibid*, 91.

karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.⁶⁵ Observasi atau pengamatan adalah untuk menjelaskan situasi yang diteliti, kegiatan yang terjadi, individu-individu yang terlibat dalam suatu kegiatan dan hubungan antar situasi, antar kegiatan dan antar individu.⁶⁶ Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya kegiatan, sehingga observer berada bersama objek yang diteliti, disebut dengan observasi langsung.⁶⁷

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Wawancara dilakukan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual.⁶⁸

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan buku, surat, transkrip, majalah, prasasti, dan sebagainya.⁶⁹ Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.⁷⁰

⁶⁵ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*. (Jakarta: Kencana, 2010), Edisi Pertama cet Ke 5, hlm. 133.

⁶⁶ Bambang Setiyadi, *Metode Penelitian untuk Pengajaran Bahasa Asing* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm 239.

⁶⁷ Amirul Hadi dan Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2005), hlm 129.

⁶⁸ Sudaryono, Gaguk Margono, dan Wardani Rahayu, *Pengembangan Instrumen Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).

⁶⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 128.

⁷⁰ Muhammad, *Op Cit*, hlm. 153.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

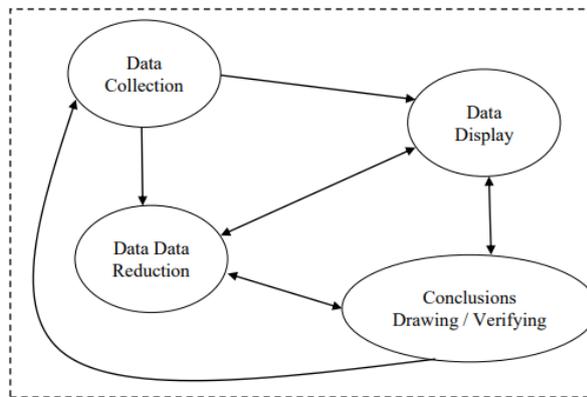
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6 Validasi Data

Validitas data dilakukan agar data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif tidak menjadi biasa dan memenuhi kriteria keilmiah. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu sendiri untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding itu. Triangulasi dilakukan dengan jalan membandingkan dan mengecek informasi atau data yang diperoleh dari wawancara dengan hasil pengamatan demikianlah sebaliknya. Adapun nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi ini mengetahui adanya data yang luas, tidak konsisten, atau menimbulkan kontradiksi⁷¹ Menurut Moleong triangulasi adalah sebagai upaya untuk menghilangkan perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dan berbagai pandangan dengan kata lain bahwa peneliti dapat melakukan *check* dan *recheck* temunya dengan cara membandingkan.

3.7 Teknik Analisis Data



Gambar 3.1 Komponen Analisis Data (*Interactive Model*) dari Miles dan Huberman

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data

⁷¹ Umar Sidiq, Moh Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV Nata Karya), hlm. 95.

selanjutnya, dan mencarinya apabila data *collection* data *display* data *reduction* *conclusions drawing / verifying* diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti computer, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.⁷²

1. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penyajian penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative reaserch data in the past has been narrative text*”. Adapun yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁷³

2. *Conclusion Drawing/ Verification*

Langkah ketiga dalam analisi data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁷⁴

⁷² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 247.

⁷³ *Ibid*, hlm. 249.

⁷⁴ *Ibid*, hlm. 252.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1 Kecamatan Pangkalan Lesung

Kecamatan Pangkalan Lesung merupakan Pemekaran dari Kecamatan Pangkalan Kuras sebelumnya merupakan sebuah desa yang bernama Desa Pangkalan Lesung Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Kampar, dan sebelum berstatus Desa Pangkalan Lesung merupakan suatu wilayah perbatinan yang ada dalam wilayah keKUA Kecamatan Pangkalan Lesungsang Kerajaan Pelalawan yang disebut dengan wilayah perbatinan Tuo Napuh.

Setelah Proklamasi kemerdekaan Republik Indonesia di Proklamirkan padatanggal 17 Agustus 1945 maka tanggal 28 Oktober 1945, Raja Pelalawan terakhir menyatakan Kerajaan Pelalawan meleburkan diri kedalam Negara Kesatuan Republik Indonesia maka Perbatinan Tuo Napuh secara otomatis juga masuk kedalam wilayah Negara Republik Indonesia.

Kecamatan Pangkalan Lesung dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan nomor: 10 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kecamatan Ukui, Kecamatan Pangkalan Lesung, Kecamatan Kerumutan, Kecamatan Teluk Meranti. Peresmian Operasionalnya secara depenitif dilakukan pada tanggal 15 September 2001 dengan Ibu Kota Pangkalan Lesung.⁷⁵

Kecamatan Pangkalan Lesung memiliki luas wilayah 472,74 Km (47.274 Ha), yang saat ini dengan jumlah penduduk 26.659 jiwa yang terdiri dari 1 (satu) Kelurahan, dan 9 (sembilan) desa , dengan batas-batas wilayah Sebagai Berikut :

- a. Utara berbatas dengan Kecamatan Bandar Petalangan
- b. Selatan berbatas dengan Kecamatan Ukui
- c. Timur berbatas dengan Kecamatan Kerumutan
- d. Barat berbatas dengan Kecamatan Ukui dan Pangkalan Kuras

Kecamatan Pangkalan Lesung dengan luas 472,74 km² (47.274 Ha), dan jika di Presentasekan + 95% merupakan wilayah dataran yang terbagi atas beberapa karakteristik yaitu : adanya daerah aliran sungai yaitu desa Tanjung Kuyo dengan

⁷⁵ Website Resmi Kecamatan Pangkalan Lesung, „Profil Pangkalan Lesung“.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jarak tempuh dari ibu kota Kecamatan lebih kurang 26km² melintasi Kecamatan ukui sehingga pelayanan Masyarakat agak sedikit mendapatkan kendala.

Disisi lain Kecamatan Pangkalan Lesung juga pada musim kemarau sangat sulit untuk mendapat air bersih, kondisi ini memang bertolak belakang dengan kondisi wilayah yang berada didaerah dataran, semua ini akibat dari Pembukaan Lahan perkebunan yang dilakukan oleh PT. Musim Mas dan masyarakat sehingga rawa – rawa yang selama ini berfungsi menampung dan manahan air kini sudah menjadi kebun kelapa sawit.

Penduduk Kecamatan Pangkalan Lesung yang heterogen berasal dari seluruh wilayah yang ada di Negara Republik Indonesia terdiri dari berbagai suku, agama, budaya, dan adat istiadat yang berbeda telah melahirkan Banyak Organisasi dan seni budaya namun demikian masyarakat Kecamatan Pangkalan Lesung dapat hidup berdampingan dengan Harmonis antara satu sama lainnya. Ini disebabkan antara masingmasing suku dan agama dapat saling menghargai dan menghormati. Wisata yang ada di Kecamatan Pangkalan Lesung adalah wisata Air Panas (*Hot spring*) dan tugu Quator.

4.2 Kantor Urusan Agama

Kantor Urusan Agama adalah instansi terkecil Kementrian Agama yang ada di tingkat Kecamatan. KUA Kecamatan Pangkalan Lesung bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementrian Agama Kabupaten di bidang urusan agama islam di wilayah kecamatan. Pada masa pemerintahan Penduduk Jepang, tepatnya pada tahun 1943 Pemerintah Jepang di Indonesia mendirikan Kantor Shumubu (KUA) di Jakarta. Pada waktu itu yang ditunjuk sebagai Kepala Shumubu untuk wilayah Jawa dan Madura adalah KH. Hasim Asy^{ri} pendiri Pondok Pesantren Tebuireng Jombang dan pendiri jam^{iyah} Nahdlatul Ulama. Sedangkan untuk pelaksanaan tugasnya, KH. Hasim Asy^{ri} menyerahkan kepada puteranya K. Wahid Hasyim sampai akhir pendudukan Jepang pada bulan Agustus 1945. Setelah merdeka, Menteri Agama H. M. Rasjidi mengeluarkan Maklumat No. 2 tanggal 23 April 1946 yang isi maklumat tersebut mendukung semua lembaga keagamaan dan ditempatkan kedalam Kementerian Agama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3 Kantor Urusan Agama Pangkalan Lesung

4.3.1 Sejarah Kantor Urusan Agama Pangkalan Lesung

Kantor urusan agama Kecamatan Pangkalan Lesung berdiri pada tahun 2006, sebelumnya pada tahun 2005 atau di awal dimulainya pelayanan urusan keagamaan di Pangkalan Lesung, berkantor di Kantor Lurah kemudian pindah dan menyewa rumah penduduk menjelang kantor yang dibangun selesai. Kantor ini terletak di JL. Lintas Timur Nomor 99 Kelurahan Pangkalan Lesung yang tanahnya semula di Hibahkan oleh Lurah Pangkalan Lesung yang bernama Adnan SH. Setelah selesai maka kantor diresmikan yang ketika itu dihadiri oleh Kepala Departemen Agama Kabupaten Pelalawan, Bapak Tarmizi Taher. Semenjak dibukanya kepengurusan agama kecamatan pengkalan lesung hingga sekarang sudah tiga kali mengalami pergantian Kepala Kantor Urusan Agama

4.3.2 Visi dan Misi Kantor Urusan Agama Pangkalan Lesung

Adapun Visi Kantor Urusan Agama Pangkalan Lesung adalah sebagai berikut:

Terwujudnya masyarakat negeri batin Kecamatan Pangkalan Lesung taat mengamalkan agama beradat budaya melayu yang islami

Adapun Misi Kantor Urusan Agama Pangkalan Lesung adalah sebagai berikut:

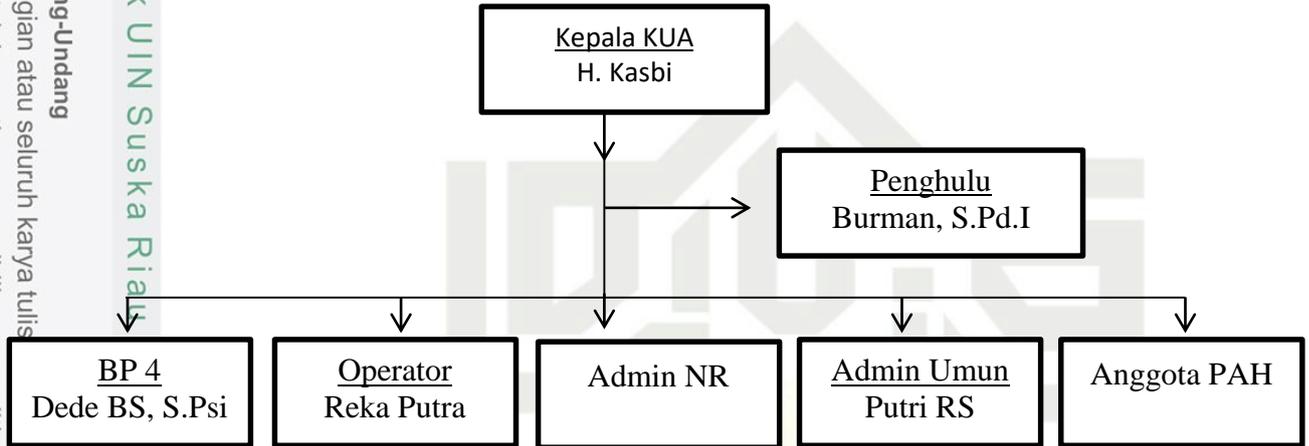
- a. Meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap tentunya nilai UU perkawinan
- b. Memberikan pelayanan prima di bidang nikah, rujuk, umroh, dan haji.
- c. Menciptakan keluarga sakinah, pembinaan rumah ibadah, ormas islam, kerukunan umat, tenaga dakwah, dan wirid pengajian.
- d. Menciptakan masyarakat yang cinta produk halal, meningkatkan gizi, dan kesehatan keluarga.
- e. Meningkatkan pembinaan pendidikan agama di TPQ, RA, TPQ, MA, MTS, MDA, dan Pesantren.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3.3 Struktur Organisasi KUA Kecamatan Pangkalan Lesung

Adapun struktur organisasi KUA Kecamatan Pangkalan Lesung terdiri dari Kepala KUA dan beberapa stafnya. Berikut adalah rincian struktur organisasi KUA Kecamatan Pangkalan Lesung 2024-sekarang:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan didapatkan temuan bahwa KUA Pangkalan Lesung memiliki peran yang sangat signifikan dalam mediasi konflik pasangan suami istri. Perannya mencakup aspek kebijakan, strategi, komunikasi, dan penyelesaian sengketa. Secara keseluruhan, KUA Pangkalan Lesung bukan hanya sebagai lembaga pemerintah yang menyelenggarakan pernikahan, tetapi juga memiliki peran aktif dalam mendukung keberlangsungan keluarga melalui mediasi konflik, implementasi kebijakan, strategi yang bijaksana, komunikasi berbasis agama, dan peran konstruktif dalam penyelesaian sengketa.

KUA Pangkalan Lesung juga telah melakukan peran sebagai mediator sesuai dengan Permenpan no 9 tahun 2019 pasal 5 bahwa tugas penghulu adalah melakukan layanan dan bimbingan nikah atau rujuk, pengembangan kepenghuluan dan bimbingan masyarakat islam, pasangan yang berkonflik memutuskan berdamai dan menghindari perceraian. Tugas dan fungsi ini tidak terlepas dari tugas dan fungsi KUA sebagaimana termuat dalam Permenpan no 9 tahun 2019 pasal 5 bahwa tugas penghulu adalah melakukan layanan dan bimbingan nikah atau rujuk, pengembangan kepenghuluan dan bimbingan masyarakat islam.

6.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti:

1. Diharapkan KUA Pangkalan Lesung untuk terus meningkatkan peran mereka dalam mediasi konflik, seperti penggunaan teknologi dalam penyediaan layanan atau peningkatan komunikasi dengan masyarakat.

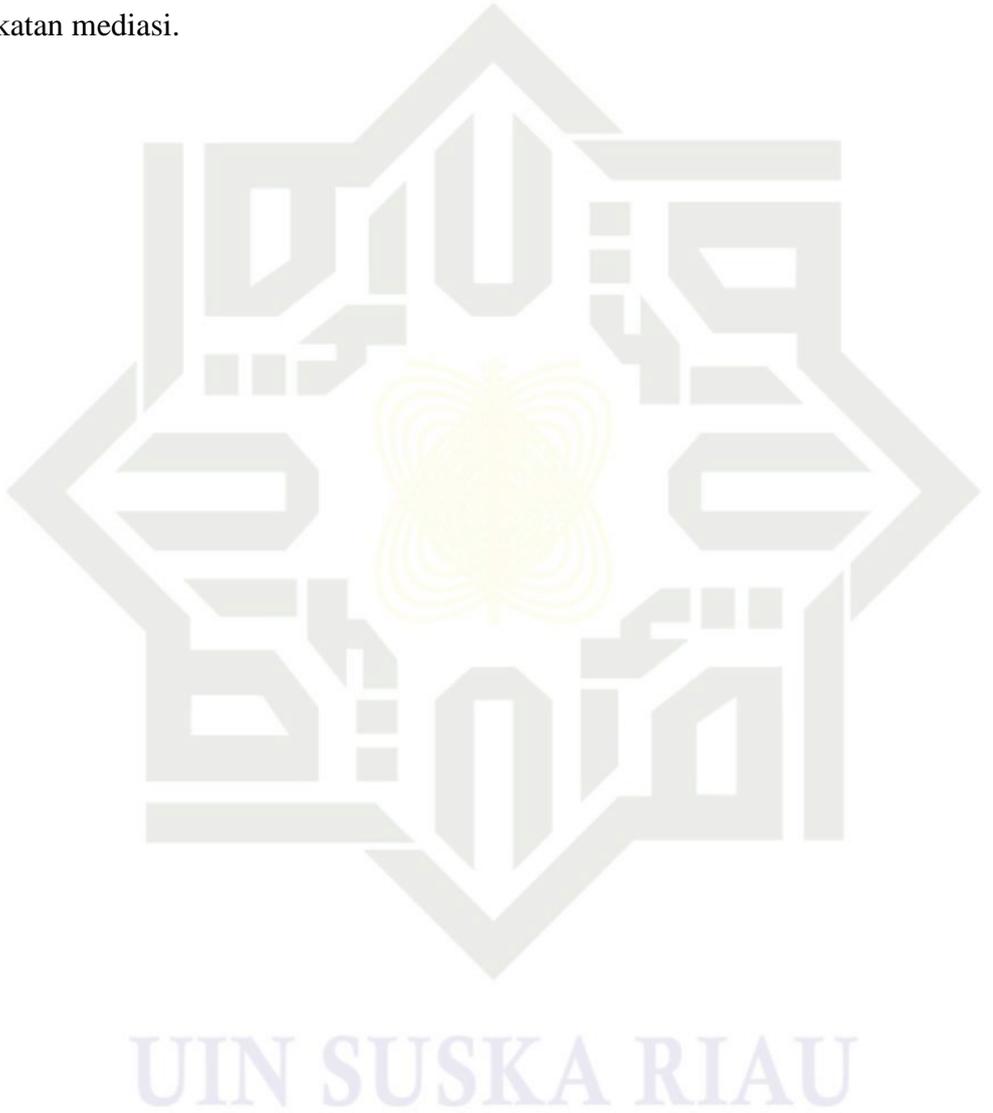
2. Diharapkan KUA Pangkalan Lesung berkolaborasi dengan pihak-pihak terkait, seperti lembaga pemerintah lainnya atau organisasi non-pemerintah, untuk memperkuat upaya mediasi dan penguatan keluarga.
3. Diharapkan KUA Pangkalan Lesung dapat lebih meningkatkan efektivitas mediasi, seperti pelatihan tambahan bagi penghulu atau inovasi dalam pendekatan mediasi.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Amirul Hadi dan Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* Bandung: CV Pustaka Setia, 2005.
- Abu Ahmadi, *Sosiologi Pendidikan: Membahas Gejala Pendidikan dalam Konteks Struktur Sosial Masyarakat*, Jakarta: Bina Ilmu, 1982.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014.
- Achmad Ali, *Sosiologi Hukum: Kajian Empiris Terhadap Pengadilan*, cet.I., Jakarta: Badan Penerbit IBLAM, 2004.
- Achmad Romsan, *Alternative Dispute Resolution (Teknik Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan)*, Malang: Setara Press, 2016.
- Ainur Rahim Faqih. *Bimbingan dan Konseling Islam*, Yogyakarta: UI Press, 2001.
- Ali Yusuf, *Fiqh Keluarga*, Jakarta: Amzah, 2010.
- Alio Liliweri, *Komunikasi Antar Pribadi*, Citra Aditya Bakti: Bandung, 1997.
- Al-Quran Dan Terjemahannya, Banda Aceh: 2021.
- Bag. M. Letter, *Tuntunan Rumah tangga Muslim dan Keluarga Berencana*, Padang: Angkasa Raya, 1983.
- Bambang Setiyadi, *Metode Penelitian untuk Pengajaran Bahasa Asing*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Depag RI, *Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI*, Jakarta, 2004.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Departemen Agama RI, *Buku Rencana Induk KUA dan Pengembangannya*.
- Desriza Ratman, *Mediasi Non-Litigasi Terhadap Sengketa Medik dengan Konsep Win-Win Solition*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Edy Suhardono, *Teori Peran (Konsep, Derivasi dan Implikasinya)*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1994.

Fachruddin Hasballah, *Psikologi Keluarga Dalam Islam*, Banda Aceh: Yayasan Pena, 2007.

Gatot Soemartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.

Hamid Sarong. *Hukum Perkawinan Islam di Indonesia*, Cet 3, Banda Aceh: Yayasan Pena, 2010.

Harun Nasution, *Islam dan Pembangunan Keluarga Bahagia dalam "Islam Rasional"*, Bandung: Mizan, 1996.

Horoepoetri, Arimbi, Achmad Santosa, *Peran serta Masyarakat dalam Mengelola Lingkungan*. Jakarta: Walhi, 2003.

https://adhyatmanprabowo.files.wordpress.com/2012/09/materi-konflik_keluarga.pdf.

<https://www.kamusbesar.com/penyelesaian> (diakses 2 September 2021).

Hendyat Sutopo, *Perilaku Organisasi: Teori dan Praktik di Bidang Pendidikan*, Bandung: Rosda dan UNM, 2012.

John Michael Hoynes. Cretchen L. Haynes.dan Larry Sun Fang, *Mediation: Positive Conflict Management*, SUNY Press: New York, 2004.

Jumali Abdul, *Pernikahan Adalah Ikatan Lahir Batin Antara Pria dan Wanita Untuk Melanjutkan Keturunan* Jakarta: Permata,1989.

Kathy Domenici dan Stephen W. Littlejohn, *Mediation, Empowerment in Conflict Management*, Waveland Press: United State of America, 2001.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.

Kusumaning Putri, Dyah P & Sri Lestari, *Pembagian Peran dalam Rumah Tangga pada Pasangan Suami Istri Jawa*. Jurnal Penelitian Humaniora Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015, Vol 16, No 1. 72-85.

Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Mediasi di Pengadilan*.

Musahadi. *Mediasi dan Resolusi Konflik di Indonesia*, Semarang: Walisongo Mediation Center, 2007.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Muhammad Saifullah, *Mediasi Dalam Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia*, Semarang: Walisongo Press, 2009.

Muhammad Syukri Albani Nasution. *Perspektif Filsafat Hukum Islam Atas Hak DanMusahadi.Mediasi dan Resolusi Konflik di Indonesia*, Semarang: Walisongo Mediation Center, 2007.

Nurfadilah Fajri Hurriyah, “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar”, *Jurnal Algoritma*, Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2018, Vol. 1 No. 1,

Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan, Cet.2*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2014.

Ratna Wijayanti. Penerapan Fungsi Actuating Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Guntur Demak Dalam Pembinaan Agama Di Desa Tlogoweru, Skripsi (Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2018).

Ronak Husni And Daniel L, Newman. *Muslim Mowen In Law Andsociety*, USA: Routledge, 2007.

Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta : Rajawali Press, 2002.

Sudaryono, Gaguk Margono, dan Wardani Rahayu, *Pengembangan Instrumen Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Sadarjoen, S.S. *Konflik marital: Pemahaman konseptual, actual dan alternatif solusinya*, Bandung: Refika Aditama, 2005.

Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syari’ah, Hukum Adat, Dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Kencana 2009).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Sulaiman, “Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Amanuban Timur Nusa Tenggara Timur”, dalam *Jurnal Analisa*, Volume XVIII, No. 02, 2011.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Syahrizal Abbas, *Mediasi: Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, cet.1, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2009.

Tenggara Timur”, *Jurnal Analisa*, Volume XVIII, No. 02, Juli - Desember 2011.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Dapertemen Pendidikan dan Kebudayaan, (Tahun 1998).

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*,cet.II, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.

Umar Sidiq, Moh Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, Ponorogo: CV Nata Karya.

Utari Ridhayanti. *Peran Pengurus Dalam Pembinaan Kemandirian Anak Melalui Pendekatan Ajaran Islam*, Uin Ar-Raniry, 2018.

Pupus Sofiyati, *Konflik dan Stres: Makalah Pengembangan dan Perilaku Organisasi*, Malang: Universitas Brawijaya, 2011.