



Prosiding Nasional FISIP Universitas Islam Syekh Yusuf

Alamat: Jln. Syekh Yusuf No.10, RT.001/RW.003, Babakan, Kec. Tangerang,
Kota Tangerang, Banten 15118

STRATEGI KOMUNIKASI MEDIATOR DALAM PROSES PENYELESAIAN KASUS SAAT PANDEMI (STUDI KASUS HAK AKSES BERTEMU ANAK DI KPAI)

Mifthahul Adib, Ukon Furkon Sukanda, Zulfa Alawiyah
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Syekh Yusuf, Tangerang
madib@unis.ac.id, ufsukanda@unis.ac.id,
1801030179@students.unis.ac.id,

Article Information :

Submitted 16 November 2022

Revised 14 Februari 2023

Published 14 Februari 2023

ABSTRAK

Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) merupakan Lembaga pemerintah yang bergerak dibidang jasa, salah satu tugas dan fungsi KPAI yaitu menerima pengaduan dari masyarakat yang berhubungan dengan hak anak serta menyediakan mediasi untuk para pihak yang ingin melakukan penyelesaian kasus melalui bantuan dari para mediator yang ada di KPAI. Melakukan mediasi membutuhkan strategi yang baik sehingga dapat mencapai kesepakatan bersama. Dengan menganalisis masalah peneliti menggunakan teori interaksi simbolik yang dikemukakan oleh Mead dan strategi komunikasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi serta dokumentasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh mediator saat pandemi meliputi 5 tahapan : (1) Penelitian; mediator dalam melakukan tahap penelitian dengan mempelajari kasus tersebut (2) Perencanaan; mediator mengetahui latar belakang dari kedua belah pihak sangat diperlukan agar para mediator bisa menyesuaikan, selain itu juga mencari tahu sifat kedua belah pihak dari pelapor maupun terlapor (3) Pelaksanaan; melakukan pelaksanaan melalui zoom meeting (4) Evaluasi; menurut informan 1 dan 2 melakukan pemanggilan ulang tetapi itu dilakukan dengan divisi monev, menurut informan 3 dan 4 tidak ada evaluasi yang dilakukan mediator (5) Pelaporan; pelaporan tidak dilakukan oleh mediator melainkan divisi monev.

Kata Kunci : *Strategi Komunikasi, Mediator, Penyelesaian Kasus, Pandemi*

ABSTRACT

The Indonesian Child Protection Commission (KPAI) is a government agency engaged in services, one of the duties and functions of the KPAI is to receive complaints from the public relating to children's rights and provide mediation for parties who wish to resolve cases through the assistance of mediators in the area. KPAI. Conducting mediation requires a good strategy so as to reach mutual agreement. By analyzing the problem, the researcher uses the symbolic interaction theory proposed by Mead and communication strategies. The research method used in this research is interview, observation and documentation. This study concludes that the communication strategy carried out by the mediator during a pandemic includes 5 stages: (1) Research; mediator in conducting the research phase by studying the case (2) Planning; mediator knowing the background of both parties is very necessary so that the mediator can adjust, besides that it also finds out the nature of both parties from the reporting party and the reported party (3) Implementation; carry out the implementation through a zoom meeting (4) Evaluation; According to informants 1 and 2, they did re-call but it was done with the monev division, according to informants 3 and 4 there was no evaluation by the mediator (5) Reporting; reporting is not done by the mediator but the monev division.

Keywords: *Communication Strategy, Mediator, Case Resolution, Pandemic*

A. PENDAHULUAN

Di masa pandemi, orang tua dan anak memiliki lebih banyak waktu untuk anak-anaknya dan orang tua mulai memikirkan perkembangan anak dan pola asuh yang baik. Pengasuhan yang di berikan orang tua kepada anak tentunya berbeda-beda, faktor yang paling utama dalam mempengaruhi perubahan posisi dan relasi anak yaitu orang tua dan keluarga. Anak yang berhasil merupakan salah satu contoh pengasuhan yang baik yang diberikan oleh orang tua, lingkungan keluarga juga sangat mempengaruhi keberhasilan anak, dikarenakan keluarga adalah tempat paling utama bagi tumbuh kembangnya, melalui pengasuhan yang baik dari orang tua anak akan belajar dan memahami pengalaman hidup (Sri Wahyuni, 2019).

Dalam keluarga yang mengalami perceraian pasti adanya dari salah satu pihak mendapat hak asuh anak, baik itu dari pihak laki-laki maupun perempuan. Maka dari itu, untuk orang tua yang tidak mendapat hak asuh anak tidak memiliki larangan agar tetap berkomunikasi dengan anak. Oleh sebab itu sebaiknya bagi kedua orang tua melakukan hak asuh bersama, dengan begitu tidak ada lagi pembatasan bahkan menghalangi salah satu dari pihak untuk berjumpa dengan anaknya, dan perebutan hak asuh anak yang sering terjadi dan diharapkan agar tidak ada lagi pertingkaian atas hak asuh anak akibat perceraian (Prasada & Sapuan, 2017). Oleh sebab itu, sering kali para orang tua yang tidak bisa bertemu dengan anaknya melaporkan kasus tersebut kepada Lembaga Pemerintah untuk meminta sebuah keadilan.

Hal itu dilakukan juga oleh sebuah Lembaga Negara di Indonesia yaitu Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI). Pemerintah membentuk komisi ini yang bertujuan untuk membantu serta menangani kasus anak selain itu menjadi pusat kontrol di lembaga-lembaga yang ada di daerah, salah satu menangani kasus pada anak melalui proses mediasi. KPAI adalah Lembaga yang bersifat independent bertugas untuk melindungi anak Indonesia yang dapat merugikan masa depan mereka.

Mediator sebagai fasilitator memiliki peranan yang sangat penting dalam melakukan sebuah mediasi, dalam kasus hak akses bertemu dengan anak pasti melakukan proses mediasi. Mediasi dapat didefinisikan sebagai kerangka teoritis untuk menerapkan win-win solution, tidak berarti bahwa mediasi hanyalah program pengadilan umum dimana mediasi dilakukan. Namun, mediasi akan lebih baik ketika memahami kondisi dari kedua belah pihak yang berperkara dengan melibatkan para oihak yang bersengketa sehingga menemukan titik tengah bagi kedua belah pihak (Ridwan Nurdin, Mahdalena Nasrun, 2020).

Pastinya dalam proses mediasi seorang mediator banyak menghadapi kasus dari berbagai latar belakang yang berbeda misalnya status sosial maupun pendidikannya. Maka dari itu, tidak semua orang memahami tugas dan fungsi mediator sebagai fasilitator dalam proses mediasi yang dilakukan oleh pihak yang bersangkutan. Seorang mediator tidak mempunyai kewenangan untuk memutuskan sengketa tetapi seorang perantara sanggup membarui kekutan dan dinamika sosial interaksi perseteruan menggunakan cara mensugesti perilaku para pihak menggunakan menaruh pengetahuan dan informasi.

Pentingnya pemahaman strategi komunikasi dalam proses mediasi yang dilakukan oleh mediator sangat diperlukan. Strategi komunikasi bukan hanya fokus kepada tahap perencanaan, tetapi juga harus membuat tujuan agar komunikasi terwujud. Agar mencapai tujuan strategi komunikasi harus bisa menunjukkan bagaimana operasionalnya taktis yang dilakukan.(Wati, 2020).

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tujuan kualitatif menurut Moleong (2011) adalah untuk menjelaskan, memprediksi, dan mengontrol fenomena melalui pengumpulan data yang ditargetkan dari data numerik (Albi Anggito, 2018). Penelitian ini berfokus pada pemahaman masalah kehidupan sosial berdasarkan kondisi holistic, kompleks, alami dan realistis. Informan pada penelitian ini berjumlah 4 orang, pemilihan informan didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu dari peneliti sesuai dengan tujuan dari penelitian ini. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori interaksi simbolik yang dikemukakan oleh Mead yaitu *Mind, Self and Society*. Dan Strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Hafied Cangara yang menjelaskan ada lima tahapan strategi, yaitu penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan.

C. HASIL DAN DISKUSI

Peneliti melakukan pengambilan data melalui wawancara yang didapatkan dari empat informan yang dimana tiga dari mediator KPAI dan satu komisioner divisi mediasi. Dari hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti banyak informasi yang sesuai dengan tujuan dalam penelitian ini. Maka dari itu, peneliti mendapatkan gambaran dari hasil wawancara dan berbagai data yang berkaitan dengan penelitian secara menyeluruh "Strategi Komunikasi Mediator Dalam Proses Penyelesaian Kasus Kasus Hak Akses Bertemu Anak Saat Pandemi Di KPAI"

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh peneliti mediator di KPAI melakukan interaksi simbolik kepada kedua belah pihak dengan menerapkan *Mind, Self and Society* dan juga melakukan langkah strategi komunikasi yaitu penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi.

Mediator yang berada di KPAI menggunakan sebuah *mind* dalam menyelesaikan masalah dengan cara bermediasi seperti melakukan negosiasi dengan mencari jalan agar dapat membuat keputusan lebih mudah, sehingga menimbulkan sebuah *mind* pada proses mediasi dengan para pihak, dan juga dengan menyusun strategi atau komunikasi, pada informan 2 memiliki strategi sendiri yaitu *reframing* dan dengar, ulang, tanya (DUT), pada informan 3 dan 4 melakukan strategi dengan pendekatan personal seperti perkenalan terlebih dahulu agar mendapatkan sebuah respon dari para pihak agar mediasi yang dilakukan berjalan dengan efektif dan menghasilkan keputusan bersama pada mediasi yang dimana kedua belah pihak setuju dengan hasil kesepakatan, berdasarkan hasil riset peneliti kesepakatan bersama seperti

bertemu dengan anak pada setiap *weekend* dan memenuhi kebutuhan hak anak. Pada tahap ini sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Mead.

Pada tahap self seorang mediator memiliki kemampuan menjadi subjek atau objek. Mediator memerlukan sebuah proses sosial yang muncul dan berkembang melalui aktivitas dan hubungan sosial yaitu komunikasi antar manusia. Seperti halnya mediator memediasi sebuah kasus hak akses bertemu anak, mediator harus menyesuaikan perannya sebagai “Mediator” yang dimana seorang mediator tidak boleh berpihak kepada kedua belah pihak.

Pada perumusan pendekatan ini sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Mead (1934). Mediator yang dapat menyesuaikan perannya tidak lepas dari sebuah kode etik sebagai mediator yang dimana kode etik tersebut berbunyi : (1) Ketidak berpihakan, pada kode etik ini mediator tidak boleh berpihak kepada pihak pelapor maupun terlapor, (2) Imparsial, yang dimana mediator harus memberikan perlakuan yang sama atau kesetaraan kepada para pihak, (3) Independen, mediator melaksanakan tugasnya bertindak secara bebas dan mandiri tanpa pengaruh atau dipengaruhi oleh pihak ketiga seperti penyedia jasa atau organisasi, (4) Tidak memiliki benturan kepentingan, seperti mediator selama mediasi berlangsung tidak boleh ada hubungan khusus atau pribadi dengan para pihak maupun pihak yang terkait, (5) Menjaga kerahasiaan, mediator tidak boleh menyampaikan informasi atau dokumen apapun selama mediasi kepada siapapun yang bukan pihak dalam mediasi, kecuali adanya persetujuan tertulis.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dalam sikap mediator dalam bermediasi dengan menggunakan komunikasi yang baku dan tetap mengikuti norma-norma atau kode etik sebagai mediator.

Pada tahap society setiap mediator pastinya membutuhkan sebuah strategi komunikasi agar interaksi yang dilakukan kepada kedua belah pihak dapat berjalan dengan baik, mediator KPAI melakukan sebuah interaksi dengan melakukan strategi pendekatan kepada kedua belah pihak bertujuan agar para pihak lebih terbuka dengan masalah yang terjadi. Serta menjelaskan tujuan dari mediasi yang dilakukan, kemudian menanyakan kembali dari presentasi yang dilakukan oleh kedua belah pihak, menanyakan tentang apa tuntutan serta kekhawatirannya. Dengan seperti itu interaksi yang dilakukan oleh mediator berjalan dengan efektif.

Strategi komunikasi yang digunakan oleh mediator dalam penyelesaian kasus hak akses bertemu anak berkaitan dengan penjelasan Cangara yang memiliki lima aspek pada strategi komunikasi, antara lain; Penelitian, Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pelaporan.

Berikut penjelasannya;

1) Penelitian (serearch)

Penelitian merupakan salah satu langkah penerapan strategi komunikasi yang dilakukan mediator sebelum melakukan mediasi, tahap ini mencari tahu fakta yang akan dijadikan perumusan untuk melakukan strategi komunikasi yang dilakukan mediator bertujuan agar untuk memahami permasalahan suatu kasus tersebut. Selain itu

juga mediator akan memeriksa berkas yang akan dimediasi apakah sudah sesuai atau tidak.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dalam melakukan wawancara, mediator dalam melakukan tahap penelitian dengan mempelajari kasus tersebut dan membuat point-point yang akan ditanyakan oleh mediator kepada kedua belah pihak serta berkas-berkas persetujuan kedua belah pihak.

Menurut informan dua, tiga dan empat hal yang paling utama sebelum melakukan mediasi dengan melakukan pengecekan berkas persetujuan dari kedua belah pihak karena tidak bisa melakukan mediasi ketika dari salah satu pihak tidak mendatangi surat persetujuan, hal yang paling utama menurut para informan yaitu dengan mempelajari kasus terlebih dahulu agar mempunyai gambaran masalahnya seperti apa. Langkah tersebut merupakan strategi komunikasi yang dilakukan oleh mediator agar komunikasi yang dilakukan mediator menjadi efektif.

2) Perencanaan (planning)

Setelah memahami permasalahan yang ada mediator melakukan perencanaan apa yang harus dilakukan saat mediasi dan menentukan sumber, pesan, media. Pada tahap ini mediator harus mencari tahu terlebih dahulu latar belakangnya sikap atau sifat dari kedua belah pihak. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara mengetahui latar belakang dari kedua belah pihak sangat diperlukan agar para mediator bisa menyesuaikan, selain itu juga mencari tahu sifat kedua belah pihak dari pelapor maupun terlapor. Serta media yang digunakan saat pandemi menggunakan media zoom meeting untuk melakukan mediasi dikarenakan pandemi yang sedang meningkat.

Menurut informan dua dan empat latar belakang pendidikan sangat berpengaruh agar bisa menyesuaikan selain itu juga dalam keberhasilan sebuah mediasi karena dapat dengan mudah memahami apa yang disampaikan oleh mediator. Oleh sebab itu, pihak yang berpendidikan tinggi akan mudah berdiskusi dan mencari solusi agar mencapai sebuah kesepakatan.

Menurut informan tiga mencari tahu sifat dari kedua belah pihak sangat berpengaruh dalam berjalannya mediasi, pihak yang emosional akan menghambat jalannya sebuah mediasi, dan mediator harus bersikap merendah dan tidak gegabah dalam menyampaikan pesan kepada pihak yang memiliki sifat emosional. Langkah tersebut merupakan strategi komunikasi yang dilakukan oleh mediator agar komunikasi yang dilakukan mediator menjadi efektif.

3) Pelaksanaan (execute)

Setelah melakukan sebuah perencanaan seorang mediator melakukan pelaksanaan, pada tahap pelaksanaan merupakan suatu tindakan dalam implementasi saat perencanaan komunikasi dalam pelaksanaan

berupa tanya jawab yang dilakukan oleh mediator dan para pihak yang bersengketa saat bermediasi.

Pelaksanaan yang dilakukan sesuai dengan arahan dari kepala divisi mediator yang berada di KPAI. Menurut informan dua, tiga dan empat pelaksanaan mediasi dilakukan secara tanya jawab dan dilakukan melalui zoom meeting, pada informan satu menjelaskan bahwa saat pandemi sedang meningkat menggunakan zoom meeting sebagai media dalam bermediasi, tetapi untuk saat ini menyesuaikan dengan keadaan karena belum pulih secara penuh.

4) Evaluasi (measure)

Dalam tahap evaluasi ini menjadi perhatian khusus dalam strategi komunikasi yang diterapkan mediator. Hasil akhir dan mengoreksi kekurangan dari mediasi yang dilakukan mediator, dari hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada mediator menjelaskan bahwa evaluasi yang dilakukan biasanya kesepakatan yang tidak dilakukan oleh para pihak dievaluasi oleh divisi monitoring dan evaluasi.

Menurut informan satu dan dua ketika kesepakatan tidak dilakukan biasanya memanggil kembali atau berkunjung ke rumah pihak yang tidak melakukan kesepakatan tersebut, hal tersebut sangat jarang dilakukan karena minim sekali kelalaian seperti tidak melakukan hal yang sudah disepakati.

Menurut informan tiga dan empat hal tersebut tidak dilakukan oleh mediator, mediator hanya menjalankan tugasnya sebagai mediator untuk memediasi, yang melakukan evaluasi mempunyai bidangnya tersendiri.

5) Pelaporan (report)

Pada tahap terakhir ini laporan yang dibuat secara tertulis dan menjadi bahan pertimbangan, pada tahap ini biasanya dilakukan oleh ketua monitoring dan evaluasi, agar menjadi bahan pedoman dalam suatu keberhasilan atau kegagalan dalam sebuah mediasi yang dilakukan.

Berdasarkan hasil wawancara kepala divisi mediator yang berada di KPAI menjelaskan bahwa hasil pelaporan biasanya dilakukan oleh divisi monitoring dan evaluasi. Menurut informan satu untuk evaluasi mediator secara menyeluruh tidak ada, karena untuk evaluasi dan pelaporan dilakukan divisi tersebut dan ditulis oleh ketua kepala monitoring dan evaluasi.

D. KESIMPULAN

Strategi Komunikasi Mediator Dalam Proses Penyelesaian Kasus Hak Akses Bertemu Anak di KPAI Saat Pandemi, maka peneliti dapat memperoleh kesimpulan :

- 1) Mediator dalam menyusun pesan agar mendapatkan respon dalam penyelesaian kasus hak akses bertemu anak dengan melakukan mengumpulkan berkas dan membaca kasus terlebih dahulu agar

mengetahui permasalahannya dan membuat point-point permasalahan sesuai S.O.P mediator KPAI yang berlaku.

- 2) Mediator menyesuaikan perannya dalam penyelesaian kasus hak akses bertemu anak dengan tetap menggunakan kode etik mediator seperti; ketidak berpihakan, imparisial, independent, tidak memiliki bentuan kepentingan, menjada kerahasiaan. Mediator juga mengetahui latar belakang kedua belah pihak agar dapat menyesuaikan ketika berkomunikasi, mediator juga sebagai penengah atau penghubung antara pihak yang bersengketa sesuai dengan kode etik sebagai mediator.
- 3) Strategi komunikasi mediator dalam proses penyelesaian kasus hak akses bertemu anak sesuai dengan S.O.P mediator KPAI tetapi mediator mempunyai strateginya sendiri dengan melakukan pertemuan terpisah atau memberi waktu untuk istirahat agar mediasi yang dilakukan dapat berjalan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Albi Anggito, J. S. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Prasada, E. A., & Sapuan, A. (2017). Pertimbangan Hakim Dalam Menetapkan Hak Asuh Anak Akibat Perceraian Di Pengadilan Agama Kayuagung. *Jurnal Hukum Uniski*, 3(1).
<http://ejournal.uniski.ac.id/index.php/JHUniski/article/view/78%0Ahttp://ejournal.uniski.ac.id/index.php/JHUniski/article/download/78/69>
- Ridwan Nurdin, Mahdalena Nasrun, R. I. (2020). Hambatan Mediator Dalam Mediasi Perkara Waris (Studi kasus Mahkamah Syar' iyah Banda Aceh Kelas I -A). *Jurnal Justisia*, 5(1), 24-41.
- Sri Wahyuni, Y. K. K. (2019). EDUCATING CHILDREN: EXPLANATORY STUDY OF UNDERSTANDING OF CONGREGATIONS ABOUT EDUCATING CHILDREN. *Journal of Theology and Christian Education*, 1.
- Wati, L. (2020). STRATEGI KOMUNIKASI BAWASLU KOTA TANGERANG DALAM UPAYA PENINDAKAN PELANGGARAN KAMPANYE PEMILIHAN PRESIDEN 2019. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(1), 148-158.