

**IMPLEMENTASI RESOLUSI MICRO CONFLICT  
BERBASIS ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION  
(Studi Peran Mediasi di Pusat Pelayanan Terpadu  
Perempuan dan Anak Korban Kekerasan 'Rekso  
Dyah Utami' Yogyakarta)<sup>1</sup>**

***Linda Evirianti***

*Mahasiswa Magister (S2) Fakultas Ushuluddin dan  
Pemikiran Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Eviriantilinda@ymail.com*

***Abstract***

*Humans are social beings formed by mutual interests within the scope of the community. In relation to such reciprocity, social phenomena often arise in the form of violence or conflict arising from the existence of different interests, so that with the emergence of conflicts or disputes, the law plays an important role in resolving these conflicts, especially acts of violence against women and children. Through the Rekso Dyah Utami agency, there is an effort to minimize an act of violence. The way it is done is through the assistance of mediators in resolving cases that occurred at Integrated Service Center for Women and Children of Violence Victims (P2TPAKK) Rekso Dyah Utami through mediation practice.*

***Keywords:*** *communication transaction (transactional analysis), mediation, mediator.*

---

1 Artikel ini merupakan sebagian hasil dari penelitian tesis pada Prodi Aqidah dan Filsafat Islam konsentrasi Studi Agama dan Resolusi Konflik yang di bimbing oleh Dr. Munawar Ahmad, SS., M.Si, dengan judul IMPLEMENTASI RESOLUSI MICRO CONFLICT BERBASIS ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (Studi Peran Mediasi di Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan 'Rekso Dyah Utami' Yogyakarta)

## A. Pendahuluan

Manusia adalah makhluk sosial atau dalam bahasa latinnya dikenal dengan sebutan *zoon politicon*, di mana antara satu dengan yang lainnya saling memiliki ketergantungan satu sama lain, kondisi ketergantungan itu merupakan kodrat alam yang terbentuk oleh adanya kepentingan-kepentingan secara timbal balik dalam ruang lingkup komunitas (Witanto 2011). Sehubungan dengan adanya hubungan timbal balik tersebut, maka sering kali timbul fenomena sosial berupa kekerasan atau konflik yang muncul akibat adanya kepentingan - kepentingan yang berbeda, sehingga dengan munculnya konflik atau sengketa, maka hukum memegang peranan penting dalam menyelesaikan konflik-konflik tersebut (Amriani 2011).

Pada penelitian ini dilakukan dalam sebuah badan instansi resmi milik pemerintah yakni Badan Pemberdayaan Perempuan dan Masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta, yang bergerak dalam bidang perlindungan terhadap korban kekerasan terhadap perempuan dan anak di Pusat Pelayanan terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan (P2TPAKK) Rekso Dyah Utami.

Melalui instansi Rekso Dyah Utami, adanya upaya usaha-usaha untuk meminimalisir suatu tindak kekerasan. Ada beberapa kasus yang diselesaikan oleh P2TPAKK Rekso Dyah Utami baik yang terselesaikan melalui pengadilan maupun di luar jalur pengadilan. Penulis ingin mengetahui lebih jauh bagaimana upaya-upaya transaksi komunikasi yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa di luar jalur pengadilan (non litigasi) melalui praktik mediasi dalam menyelesaikan permasalahan dan apa saja kendala yang dihadapi dalam proses penyelesaian sengketa atau konflik yang ditempuh P2TPAKK Rekso Dyah Utami dalam menyelesaikan kasus seperti kekerasan dalam rumah tangga (KDRT).

Berdasarkan latar belakang di atas agar penelitian ini dapat menjelaskan lebih jauh mengenai penyelesaian konflik atau sengketa yang tepat, maka penelitian ini akan memfokuskan pembahasan sebagaimana yang tertuang dalam beberapa rumusan masalah, yaitu: 1) Bagaimana pola transaksi komunikasi yang mampu meningkatkan upaya perdamaian melalui proses mediasi di Rekso Dyah Utami? 2) Apa yang menjadi faktor gagalnya transaksi komunikasi dalam proses mediasi di Rekso Dyah Utami?

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah untuk memperoleh penjelasan mengenai bagaimana pola-pola transaksi komunikasi yang dilakukan dalam metode alternatif penyelesaian sengketa (ADR). Serta mengetahui factor-faktor yang menjadi kendala dalam proses resolusi *micro conflict* berbasis ADR melalui bantuan mediator dalam menyelesaikan kasus-kasus yang terjadi di P2TPAKK Rekso Dyah Utami melalui praktik mediasi, dengan menggunakan teori analisis transaksional Eric Berne dan teori mediasi Laurence Boulle, sehingga masyarakat mempunyai sarana atau pilihan lain untuk menyelesaikan suatu konflik atau sengketa.

Untuk memahami dinamika konflik sosial yang berkaitan dengan Rekso Dyah Utami, maka kerangka teori perlu digunakan dalam rangka membantu menjelaskan fenomena tersebut dan sebagai landasan berfikir dalam memecahkan dan menyoroti masalah. Dalam penelitian ini, penulis menerapkan beberapa teori yang dijadikan pijakan di dalam penelitian ini yakni teori analisis transaksional Eric Berne dan teori mediasi oleh Laurence Boulle.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teori Eric Berne (1964) tentang Teori Analisis Transaksional. Teori analisis transaksional ialah teori terapi yang sangat populer dan sering diterapkan dalam proses konsultasi atau resolusi hampir semua bidang ilmu-ilmu perilaku manusia. Teori analisis transaksional ini merupakan salah satu teori komunikasi antarpribadi yang mendasar. Analisis transaksional berakar dari filsafat anti deterministic yang memandang bahwa kehidupan manusia bukanlah suatu yang sudah ditentukan.

Kemudian teori lainnya yang digunakan penulis yakni teori mediasi yang dikemukakan oleh Laurence Boulle. Laurence Boulle menyatakan bahwa "*mediation is a decision making process in which the parties are assisted by a mediator, the mediator attempt to improve the process of decision making and to assist the parties the reach an out come to wich of them can assent...*" (Abbas 2011) Menurut Boulle, keterampilan seorang mediator dalam berkomunikasi mencakup beberapa keterampilan diantaranya: keterampilan komunikasi verbal, mendengar secara efektif, membimbing ulang, komunikasi non verbal, kemampuan bertanya, mengulang pernyataan, melakukan parafrase, menyimpulkan, membuat catatan, memberikan empati, dan membuat rasa humor (Rahmadi t.t.).

Teori Laurence bolle ini menekankan bahwa mediasi merupakan proses pengambilan keputusan yang dilakukan pihak yang bersengketa dengan bantuan pihak ketiga yaitu mediator. Bahwa kewenangan pengambilan keputusan sepenuhnya adalah ditangan para pihak bersengketa dan posisi mediator hanyalah membantu para pihak dalam mengambil keputusan tersebut (Abbas 2011).

Instansi Rekso Dyah Utami memiliki peran sebagai mediator, tentu memiliki tugas dan fungsi yang harus dijalankan dalam proses transaksi komunikasi. Ketika teori analisis transaksional tersebut dihubungkan dengan judul penelitian ini maka yang ingin dikaji adalah bagaimana pola transaksi komunikasi yang mampu meningkatkan resolusi *micro conflict* berbasis ADR dan faktor kendala yang dihadapi perilaku komunikasi dalam menyelesaikan kasus yang ada di Rekso Dyah Utami.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field reserch*) yang dilakukan di Rekso Dyah Utami sebagai instansi resmi di Pemrov D.I. Yogyakarta dan dikaji dengan menggunakan pendekatan etnometodologi. Pada penelitian ini fokus penelitian dengan metode kualitatif yakni berkaitan dengan sudut pandang individu-individu yang diteliti, uraian rinci tentang konteks, sensitivitas terhadap proses kemudian dapat diruntut kepada akar-akar epitimologinya. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial, individu, masyarakat, lembaga atau masyarakat

Sumber data merupakan benda, hal atau orang ditempat penulis mengamati, membaca, dan bertanya mengenai data. Data dalam penelitian diperoleh dari dua sumber yaitu data lapangan dan data documenter. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif analisis kualitatif, dari data-data yang diperoleh kemudian penulis mengolah data tersebut dan menganalisis melalui beberapa tahap (Gottschalk 1985).

## B. Hasil Penelitian

### Teori Analisis Transaksional

Analisis transaksional didasarkan pada asumsi dasar atau anggapan bahwa setiap orang mampu memahami keputusan-keputusan pada masa lalu dan kemudian dapat memilih untuk memutuskan atau menyesuaikan kembali keputusan yang telah pernah diambil dan dibuat, serta orang-orang bisa belajar mempercayai dirinya sendiri dengan mengungkapkan perasaan-perasaannya. Berne dalam pandangannya meyakini bahwa manusia mempunyai kapasitas untuk memilih dalam menghadapi persoalan-persoalan hidupnya sendiri.

Pada dasarnya kata transaksi mengacu pada suatu proses pertukaran dalam suatu hubungan. Yang dipertukarkan adalah berisi pesan-pesan verbal maupun nonverbal. Dalam proses komunikasi antarpribadi pun dikenal transaksi. Yang dipertukarkan adalah pesan-pesan baik verbal maupun nonverbal. Analisis transaksional pada umumnya bertujuan untuk mengkaji secara mendalam proses transaksi yang terjadi antara pihak-pihak yang melakukan suatu proses pertukaran yakni, orang-orang yang terlibat di dalamnya dan pesan yang dipertukarkan.

Adapun prinsip-prinsip yang dikembangkan oleh Eric Berne dalam analisis transaksional ialah berupaya untuk merangsang tanggung jawab pribadi atas tingkah lakunya sendiri, pemikiran yang logis, rasional, tujuan-tujuan yang realistis, berkomunikasi dengan terbuka, wajar dan pemahaman dalam berhubungan dengan orang lain. Secara historis analisis transaksional dari Eric Berne berasal dari psikoanalisis yang dipergunakan dalam proses resolusi atau konsultasi kelompok, tetapi pada zaman sekarang telah diaplikasikan secara meluas dalam resolusi atau konsultasi individual.

Kemudian selanjutnya yang menjadi tujuan dasar dari Analisis Transaksional ialah berusaha membantu korban atau klien dalam membuat keputusan-keputusan baru yang menyangkut tingkah lakunya sekarang dan arah hidupnya.

Dalam teori ini sebagaimana yang dikutip oleh Collin menyatakan bahwa teori transaksional menyajikan suatu kerangka bagi analisis terhadap tiga kedudukan ego yang terpisah atau yang disebut dengan *ego state*. Status *ego state* terdiri dari tiga macam yakni: Orang Tua, Orang Dewasa, dan Anak. Sifat ego tersebut

dimiliki oleh setiap orang.

### 1. Orang Tua (*exteropsychic*)

Dalam pandangan Berne, kondisi ego orang tua merupakan suatu penampilan yang terikat dan terstruktur terhadap sistem nilai, moral dan serangkaian kepercayaan. Bentuk nyatanya berupa pengontrolan, membimbing, membantu mengarahkan, menasehati, menuntun atau dapat pula mengecam, mengkritik, memerintah, melarang, mencegah dan sebagainya (M. Noor Rachman Hadjam t.t.). Sikap orangtua yang diwakili melalui perilaku dapat dilihat dan didengar dari tindakan maupun tutur kata ataupun ucapan-ucapannya. Status ego orang tua tersebut dapat dirasakan secara nyata, seperti: membimbing, membantu, mengarahkan, menyayangi, menasihati orang lain, memberikan hiburan, menguatkan perasaan, memberikan pertimbangan, melindungi, mendorong untuk berbuat baik merupakan sikap yang *Nurturing Parent*. Sebaliknya terdapat pula sikap orang tua yang suka mengancam, menghardik, mengecam, mengomando, mendikte, berprasangka, membentuk suatu hukuman merupakan sikap yang *Critical Parent*.

### 2. Dewasa (*neopsychic*)

Status ego dewasa ialah bentuk tindakan atau reaksi seseorang yang berdasarkan atas dasar pikiran yang logis, rasional, objektif, realistik, dan bertanggung jawab. Status ego dewasa ini sangatlah kompleks (Corey, Gerald 2005). Hal demikian dikarenakan dalam bertindak dan mengambil keputusan berdasarkan hasil pemrosesan informasi dari data dan fakta yang terjadi di lapangan. Kata-kata yang sering dipergunakan adalah benar, salah, praktis, dan masih banyak lagi. Dewasa berfungsi untuk mengumpulkan berbagai informasi, memasukkan berbagai macam data ke dalam pengumpulan data, kemudian mempertimbangkan berbagai bentuk kemungkinan yang ada.

### 3. Anak (*arheopsychic*)

Status ego anak ialah suatu tindakan dari seseorang yang didasarkan pada reaksi emosional yang terkadang bersifat spontan, humor, inisiatif, adaptif, intuitif, kreatif, dan emosional, tetapi kadang-kadang juga bertindak lepas, ingin terbebas dari pengaruh orang lain (M. Noor Rachman Hadjam t.t.). Adapun kata-kata yang sering diucapkan seperti "Wah !", Tidak mau. Tidak bisa, dan lainnya. Bentuk status ego anak dapat dilihat dari raut wajah dan tingkah lakunya, seperti adanya ketergantungan pada orang

lain, spontan, bebas, agresi, tidak mau kompromi, impulsive, kreatif, ingin tahu, merasakan berbagai bentuk penemuan baru yang berbentuk status ego yang lain adalah pengaruh tertentu dari orang tuanya.

Dalam teori transaksional ini pun, Berne mengklasifikasikan jenis transaksi komunikasi antar pribadi menjadi 3 bagian yaitu, transaksi komplementer, transaksi silang, dan transaksi tersembunyi (Corey, Gerald 2005). Transaksi komplementer ialah transaksi yang terjadi antara dua ego atau sifat yang sama yakni sifat dewasa. Contoh dari transaksi komplementer ialah orang tua dengan orang tua ketika bertengkar, dewasa dengan dewasa ketika dalam seminar, anak dengan anak ketika menjalin hubungan asmara.

Transaksi silang ialah transaksi komunikasi yang terjadi antara dua ego yang berbeda. Transaksi ini terjadi manakala pesan yang dikirimkan oleh komunikator tidak mendapat respons sewajarnya dari komunikan. Contoh dari transaksi silang adalah orang tua dengan dewasa ketika ujian skripsi, orang tua dengan anak ketika guru mengajar di kelas, dewasa dengan anak ketika dokter memeriksa pasien.

Kemudian transaksi tersembunyi merupakan transaksi transaksi antar dua ego namun diikuti terjadinya transaksi dua ego lain yang tidak kelihatan atau tertutup, Namun dirasakan oleh orang yang melakukannya. Transaksi yang tak kelihatan tersebut mengandung unsure kesan psikologis. Maka dari itu, transaksi tersembunyi terjadi akibat adanya campuran beberapa sikap di antara komunikator dengan komunikan sehingga salah satu sikap menyembunyikan sikap yang lainnya.

## **Pola Transaksi Komunikasi**

Berdasarkan pengamatan penulis, terdapat beberapa sikap yang menjadi pola komunikasi dalam proses transaksi komunikasi yang dilakukan oleh pihak Rekso Dyah Utami dalam menyelesaikan kasus para pihak yang bersengketa atau berkonflik sehingga dapat berjalan dengan efektif. Adapun sikap-sikap tersebut ialah adanya keterbukaan dari masing-masing pihak, memiliki kepekaan komunikasi non verbal, adanya sikap saling mendukung, mencari potensi-potensi sikap positif, dan mengedepankan respect (respon). Berdasarkan pengamatan dari hasil penelitian penulis mengenai pola transaksi komunikasi yang dilakukan oleh pihak Rekso Dyah

Utami sebagai mediator dalam proses mediasi, jika diukur dengan menggunakan teori analisis transaksional maka dapat disimpulkan bahwa bentuk yang paling sering terjadi dalam transaksi komunikasi antara mediator dengan para pihak ialah bentuk transaksi silang yang dominan dalam proses mediasi.

### **Faktor Kendala Transaksi Komunikasi Dalam Proses Mediasi**

Gagalnya transaksi komunikasi dalam proses mediasi yang dilakukan oleh pihak mediator atau konselor di Rekso Dyah Utami disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya faktor internal dan faktor eksternal.

#### **1. Faktor Eksternal**

##### **a. Adanya Intervensi Saudara**

Keterlibatan keluarga masing-masing pihak seringkali menjadi faktor penghambat dalam sebuah proses jalannya mediasi.

##### **b. Adanya Faktor Keterlibatan Penasehat Hukum (Pengacara)**

Seorang pengacara berfungsi untuk mempertahankan fakta-fakta yang ada dipercayakan oleh klien atau korbannya, dalam hal ini bukan berarti bahwa keberadaan pengacara disini adalah untuk mempertahankan sesuatu yang tidak benar, melainkan pengacara hanya mempertahankan apa yang sudah ia anggap sebagai sebuah kebenaran.

##### **c. Meluaskan Lingkup Konflik**

Dalam proses mediasi yang ditangani oleh pihak Rekso Dyah Utami juga mengalami hambatan ketika salah satu baik dari pihak klien atau korban maupun pihak pelaku meluaskan area konflik kekerasan yang terjadi dengan melibatkan organisasi-organisasi tertentu.

##### **d. Litigasi : Sebagai Solusi Akhir**

Para pihak yang bersengketa, pada awalnya telah berusaha menyelesaikan suatu permasalahan dengan berbagai cara, baik itu secara bersama-sama maupun melibatkan pihak ketiga dari keluarga masing-masing, orang terdekat, tokoh agama, dan masyarakat setempat. Namun usaha penyelesaian yang dilakukan

menemui jalan buntu dan terjadi pelanggaran sehingga para pihak atau salah satu pihak sudah bertekad untuk menyelesaikannya secara proses peradilan (litigasi).

## 2. Faktor Internal

### a. Ketidakdewasaan Para Pihak Yang Bersengketa / Konflik

Adapun fungsi pokok sebuah mediasi adalah mendamaikan antara dua orang atau lebih yang sedang berselisih, oleh karenanya kehadiran para pihak menjadi hal yang penting dari pelaksanaan sebuah mediasi. Mediasi tidak dapat dilaksanakan apabila baik dari pihak pelapor maupun terlapor tidak menghadiri proses mediasi pada waktu yang telah ditentukan secara bersama. Dalam praktik mediasi di Rekso Dyah Utami dapat dilakukan ketika kedua belah pihak dari pihak pelapor dan terlapor bisa menghadiri proses mediasi yang telah ditentukan harinya. Namun pada kenyataannya, di Rekso Dyah Utami kedua belah pihak yang berengketa atau berkonflik sebagian besar tidak hadir sampai batas waktu yang telah ditentukan dan disepakati. Apabila kedua belah pihak yang berperkara atau salah satu pihak yang berperkara tidak hadir, maka proses mediasi tidak dapat dilaksanakan karena tidak adanya transaksi komunikasi yang dapat dilakukan.

### b. Adanya Pelanggaran Terhadap Hasil Kesepakatan

Hambatan lain yang mempengaruhi ketidak berhasilan mediasi dalam menyelesaikan suatu kasus ialah adanya pelanggaran yang dilakukan oleh masing-masing pihak baik pelapor maupun terlapor.

Ketika proses mediasi mencapai suatu kesepakatan, maka akhir dari proses mediasi menghasilkan dua kemungkinan yaitu para pihak mencapai kesepakatan perdamaian atau gagal mencapai kesepakatan bersama. Apabila para pihak berhasil mencapai kesepakatan perdamaian maka para pihak merumuskan kesepakatan perdamaian (perjanjian) tersebut secara tertulis dan ditandatangani oleh masing-masing pihak serta disaksikan oleh saksi-saksi yang terlibat.

Menyatakan persetujuan secara tertulis atas kesepakatan perdamaian tersebut tertuang dalam istilah

yang dikenal dengan akta perdamaian (perjanjian). Akan tetapi fakta di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua orang yang telah mengikat perjanjian dengan pihak lainnya bersedia menaati perjanjian tersebut. Sehingga banyak ditemukan pasca mediasi terjadinya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan salah satu pihak yang bersengketa atau berkonflik.

c. Tidak Adanya Itikad Baik Para Pihak Yang Bersengketa atau Berkonflik

Kemudian salah satu faktor yang menentukan ketidakberhasilan mediasi ialah tidak adanya itikad baik antara pihak-pihak yang bersengketa atau berkonflik untuk menyelesaikan sengketa atau perkaranya melalui mediasi. Keberhasilan atau kegagalan mediasi di Rekso Dyah Utami sangat dipengaruhi oleh adanya kemauan atau itikad baik dari pihak-pihak yang bersengketa atau berkonflik. Itikad baik dari para pihak merupakan kunci keberhasilan mediasi, karena tanpa adanya itikad baik perdamaian tidak akan tercapai.

d. Terjadi Pemberontakkan Antara Klien dan Pelaku

Dalam pertemuan antara kedua belah pihak yang bersengketa atau berkonflik melalui proses mediasi di Rekso Dyah Utami, tidak jarang ditemukan hal-hal yang bersifat arogansi, emosi, dan tindakan-tindakan lain yang tidak diharapkan dalam proses memediasi kedua belah pihak yang bertikai. Salah satunya ialah terjadinya pemberontakkan antara klien atau korban dengan pelaku atau sebaliknya.

Akibat dari adanya pemberontakkan tersebut maka proses transaksi komunikasi yang akan dijalankan oleh mediator atau konselor mengalami suatu permasalahan. Masalah yang dihadapi oleh para pihak yang bersengketa atau berkonflik pada umumnya memang suatu permasalahan yang sudah mencapai titik puncak (klimaks), sehingga sudah sangat sulit untuk didamaikan. Apabila transaksi dalam proses mediasi tetap dijalankan maka jalannya mediasi pun menurut penulis sudah tidak efisien. Mengingat kondisi atau keadaan masing-masing

pihak yang merasa dirinya lebih benar, emosional, dan adanya kepentingan-kepentingan tertentu.

## C. Penutup

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis, penelitian ini menunjukkan bahwa dalam diri manusia pada saat melangsungkan transaksi komunikasi antara mediator dengan para pihak yang bersengketa terdapat egostage yang terpisah seperti yang dikemukakan oleh Eric Berne. Ego stage tersebut ialah ego stage orang tua, egostage dewasa, dan egostage anak. Terdapat beberapa sikap yang menjadi pola transaksi komunikasi dalam menghadapi egostage-egostage tersebut. Sehingga transaksi komunikasi yang terjadi berjalan dengan efektif. Sikap-sikap tersebut ialah: adanya keterbukaan dari masing-masing pihak, memiliki kepekaan komunikasi non verbal, adanya sikap saling mendukung, mencari potensi-potensi sikap positif, dan mengedepankan respect (respon). Dari 3 bentuk transaksi yang dikemukakan Eric Berne (komplementer, silang dan terselubung) terdapat 2 bentuk transaksi yang terjadi dalam proses transaksi komunikasi pada proses mediasi di Rekso Dyah Utami ialah transaksi komplementer dan transaksi silang.

Adapun yang menjadi faktor kendala dalam transaksi komunikasi yang mengakibatkan terjadinya suatu kegagalan dalam proses mediasi, disebabkan oleh 2 faktor yakni faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal terdiri dari: adanya intervensi saudara, adanya faktor keterlibatan penasehat hukum, meluaskan lingkup konflik, dan pengadilan (litigasi) sebagai proses akhir. Kemudian yang menjadi faktor internal ialah: ketidakdewasaan para pihak yang bersengketa atau berkonflik, adanya pelanggaran terhadap hasil kesepakatan, tidak adanya itikad baik para pihak yang bersengketa atau berkonflik, dan terjadi pemberontakan antara korban dan pelaku. Faktor-faktor inilah yang menyebabkan gagalnya mediasi dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Syahrizal. 2011. *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana.
- Amriani, Nurmaningsih. 2011. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. cet. 1. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Corey, Gerald. 2005. *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Gottschalk, Louis. 1985. *Mengerti Sejarah*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- M. Noor Rachman Hadjam. t.t. "Transaksional Analisis." dalam *Psikoterapi Pendekatan Konvensional dan Kontemporer*, disunting oleh Subandi, M.A.
- Rahmadi, Takdir. t.t. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Witanto, D. Y. 2011. *Hukum Acara Mediasi: Dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum dan Peradilan Agama menurut PERMA no.1 tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*. Bandung: Alfabeta.