
Academia Open



By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Table Of Contents

Journal Cover	1
Author[s] Statement	3
Editorial Team.....	4
Article information	5
Check this article update (crossmark)	5
Check this article impact.....	5
Cite this article.....	5
Title page.....	6
Article Title.....	6
Author information	6
Abstract	6
Article content.....	6

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

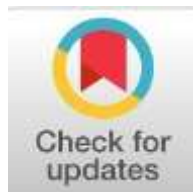
Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Interpersonal Communication Strategies of Marriage Registrars in Consultation: Strategi Komunikasi Antarpribadi Penghulu dalam Konsultasi Pernikahan

Ismail Haris, ismaris04321@gmail.com (*)

Program Pascasarjan Prodi Komunikasi Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

Mahmuddin Mahmuddin, mahmuddin.dakwah@uin-alauddin.ac.id

Program Pascasarjan Prodi Komunikasi Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

Muhammad Anshar, anshar.akil@uin-alauddin.ac.id

Program Pascasarjan Prodi Komunikasi Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

Hamiruddin Hamiruddin, hamiruddin.hamiruddin@uin-alauddin.ac.id

Program Pascasarjan Prodi Komunikasi Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

Usman Noer, usmannoer@uin-alauddin.ac.id

Program Pascasarjan Prodi Komunikasi Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background: Marriage harmony requires effective interpersonal communication, particularly amid increasing household conflicts in urban communities. **Specific Background:** The Religious Affairs Office (KUA) in Biringkanaya Makassar provides marriage consultation services where registrars (penghulu) act as mediators through structured communication. **Knowledge Gap:** Studies have rarely examined the specific interpersonal communication strategies of penghulu in practical consultation contexts. **Aims:** This study analyzes communication stages, forms, supporting factors, and obstacles in marriage consultation. **Results:** Findings show a staged process consisting of building trust, exploring problems, clarifying and reflecting issues, and facilitating solutions and commitments. Communication forms include persuasive verbal, empathetic nonverbal, and religious symbolic communication. Supporting factors involve registrar credibility, institutional legitimacy, and alignment with religious values, while obstacles include emotional instability, cultural and educational differences, and limited time. **Novelty:** The integration of empathetic communication with religious values emerges as a key strategy to foster openness and resolve domestic conflicts. **Implications:** The study contributes to interpersonal communication theory and provides practical guidance for improving marriage consultation services in religious institutions

Highlights:

- Structured stages guide consultation toward shared solutions
- Combined communication forms address emotional and cognitive aspects
- Value-based interaction supports conflict resolution

Keywords : Interpersonal Communication; Communication Strategy; Marriage Consultation; Religious Institutions; KUA

Published date: 2026-03-23

Pendahuluan

Islam memandang bahwa pernikahan adalah salah satu fitrah manusia dan merupakan perbuatan manusia yang terpuji dalam rangka menyalurkan nafsu seksualnya agar tidak menimbulkan kerusakan pada dirinya dan juga masyarakat. Perkawinan juga merupakan proses alami tempat bertemunya laki-laki dan perempuan agar diantara mereka mendapatkan kesejukan jiwa dan raga mereka, dan juga merupakan ikatan suci antara laki-laki sebagai suami dengan perempuan sebagai istri.[1]

Dalam kehidupan rumah tangga, keharmonisan menjadi fondasi utama yang menunjang stabilitas dan keberlangsungan hubungan pasangan suami istri.[2] Untuk mewujudkan keharmonisan rumah tangga tentunya dibutuhkan komunikasi yang baik. Tidak hanya dalam menjaga keharmonisan keluarga, tetapi juga dalam mempertahankan sebuah hubungan yang telah dijalin bersama. Hubungan setiap pasangan tentunya akan bertahan jika komunikasi itu diterapkan dengan baik dan bisa saling pengertian.

Namun, dalam transformasi sosial dan modernisasi kehidupan masyarakat telah berdampak signifikan terhadap struktur dan dinamika rumah tangga di Indonesia. Perubahan nilai, meningkatnya tekanan ekonomi, serta keterbukaan informasi turut mendorong perubahan dalam relasi suami-istri. Terutama di kota-kota besar seperti Makassar, keharmonisan rumah tangga mulai menunjukkan gejala penurunan yang signifikan yang ditandai dengan meningkatnya angka perceraian.

Data Pengadilan Agama Kota Makassar tahun 2024 mencatat 2.007 kasus perceraian, didominasi cerai gugat oleh pihak perempuan sebanyak 1.597 kasus, dengan penyebab beragam seperti konflik rumah tangga, tekanan ekonomi, dan perselingkuhan. Kondisi ini menjadi peringatan bagi pemerintah dan lembaga keagamaan, khususnya KUA, untuk memperkuat peran dalam menjaga keutuhan keluarga. MUI Sulawesi Selatan juga mendorong agar masyarakat berkonsultasi terlebih dahulu di Kantor Urusan Agama sebelum mengajukan perceraian, sehingga penghulu dapat memberikan pendampingan, waktu jeda untuk berpikir kembali, serta nasihat yang membantu pasangan mempertahankan keharmonisan rumah tangga.[3]

Gambar 1 Pelayanan Konsultasi Pernikahan di Kantor Urusan Agama Biringkanaya Kota Makassar



Sumber: Laporan Kantor Urusan Agama Biringkanaya 2025

Laporan layanan di Kantor Urusan Agama Biringkanaya tahun 2025 mencatat sekitar 47 kasus konsultasi pernikahan yang diajukan masyarakat, sementara 17 kasus konsultasi pernikahan yang secara khusus berkaitan dengan konflik rumah tangga. Permasalahan yang dikonsultasikan umumnya dipicu oleh persoalan komunikasi yang kurang efektif antara pasangan, tekanan ekonomi keluarga, campur tangan pihak ketiga, hingga menurunnya keharmonisan akibat kurangnya waktu bersama. Beberapa kasus juga berkaitan dengan perbedaan pola asuh anak dan ketidakmampuan mengelola emosi saat terjadi pertengkaran. Data ini menunjukkan bahwa konflik rumah tangga sering kali berawal dari persoalan sehari-hari yang tidak terselesaikan dengan baik, sehingga membutuhkan pendampingan, nasihat, dan mediasi agar tidak berkembang menjadi perceraian.

Dalam konteks tersebut, peran penghulu di Kantor Urusan Agama menjadi sangat krusial, tidak hanya sebagai petugas pencatat pernikahan, tetapi juga sebagai mediator, konselor, dan fasilitator dalam menjaga keharmonisan keluarga.[4] Kantor Urusan Agama Biringkanaya sendiri menyediakan layanan konsultasi dan bimbingan pernikahan melalui program Keluarga Sakinah serta layanan KOMPAK (Konseling, Mediasi, dan Konsultasi) yang diarahkan untuk memperkuat fungsi KUA sebagai pusat pelayanan ketahanan keluarga di tengah masyarakat.

Namun, efektivitas layanan ini masih menjadi pertanyaan di lapangan layanan konsultasi dan bimbingan nikah belum sepenuhnya optimal, mengingat banyak pasangan suami istri datang ketika kondisi konflik telah memuncak. Maka situasi ini penghulu memerlukan strategi komunikasi antarpribadi penghulu yang tepat dan terarah, sebagai inti utama dalam keberhasilan layanan konsultasi dan pendampingan rumah tangga.

Komunikasi antarpribadi tidak hanya dipahami sebagai pengetahuan dan seni berinteraksi, tetapi juga sebagai keterampilan praktis yang berperan penting dalam membangun hubungan sosial yang sehat. Melalui komunikasi antarpribadi, seseorang dapat menyampaikan kritik secara membangun, mengelola konflik, memberikan dukungan emosional, maupun menciptakan suasana yang lebih hangat dan akrab.[5] Komunikasi antarpribadi penghulu penting karena membuat pasangan lebih terbuka sehingga solusi masalah rumah tangga lebih mudah dicapai.

Keberhasilan konsultasi rumah tangga sangat dipengaruhi oleh strategi komunikasi antarpribadi yang digunakan oleh penghulu. Strategi ini harus dioperasionalkan secara teknis dengan menunjukkan langkah-langkah yang relevan dan kontekstual dan pendekatan yang digunakan perlu fleksibel, artinya strategi yang diterapkan dapat disesuaikan dan diubah sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi.[6]

Langkah strategis komunikasi antarpribadi penghulu dalam konsultasi rumah tangga menekankan pada upaya membangun kepercayaan, menciptakan suasana dialog yang terbuka, serta mendengarkan secara empatik agar permasalahan dapat dipahami secara utuh. Dalam konsultasi rumah tangga, penghulu perlu membangun komunikasi antarpribadi yang empatik untuk memahami kondisi emosional pasangan dan menciptakan suasana yang nyaman.

Komunikasi verbal digunakan untuk menyampaikan nasihat secara jelas, sedangkan komunikasi nonverbal menunjukkan perhatian melalui sikap dan ekspresi. Pendekatan terapeutik dan komunikasi asertif membantu penghulu memberikan arahan secara tegas namun tetap menghargai perasaan pasangan. Ragam bentuk komunikasi ini menjadi dasar penting dalam mendukung efektivitas konsultasi rumah tangga di KUA. Akan tetapi, dalam pelaksanaan konsultasi rumah tangga di Kantor Urusan Agama, ada beberapa kendala yang sering dihadapi penghulu. Tidak jarang pasangan datang dalam keadaan emosi yang sudah memuncak, sehingga sulit untuk langsung berdiskusi dengan tenang. Perbedaan karakter, latar belakang pendidikan, serta campur tangan keluarga atau pihak ketiga juga kerap memperkeruh situasi. Di samping itu, keterbatasan waktu layanan dan sikap tertutup karena menganggap masalah rumah tangga sebagai aib membuat proses komunikasi tidak selalu berjalan lancar.

Namun demikian, ada pula faktor-faktor yang sangat membantu keberhasilan konsultasi. Sikap penghulu yang sabar, empatik, dan mau mendengarkan dengan sungguh-sungguh sering kali membuat pasangan merasa lebih tenang dan hargao. Suasana ruang konsultasi yang nyaman dan privat juga memberi rasa aman untuk bercerita secara terbuka. Dukungan program pembinaan keluarga di kantor urusan agama serta adanya keinginan dari pasangan sendiri untuk memperbaiki hubungan menjadi kekuatan utama yang membuka jalan menuju perdamaian dan keharmonisan rumah tangga.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam langkah-langkah startegis komunikasi antarpribadi yang digunakan oleh penghulu dalam layanan konsultasi di Kantor Urusan Agama Biringkanaya. Penelitian ini bertujuan mengkaji komunikasi antarpribadi yang digunakan pernghulu dalam membangun kedekatan emosional dengan pasangan guna mendukung terciptanya rumah tangga yang harmonis. Berbagai studi menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal, seperti empati, keterbukaan, dan kemampuan mendengarkan aktif, berperan penting dalam membangun kepercayaan serta membantu penyelesaian konflik keluarga. Penelitian ini juga menegaskan bahwa Lembaga keagamaan seperti kantor urusan agama memiliki peran strategis dalam memberikan bimbingan dan mediasi melalui program, pembinaan keluarga Sakinah, di mana keberhasilan konseling sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi interpersonal antara konselor dan klien.

Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada program pembinaan keluarga atau efektivitas konseling secara umum, sementara kajian yang secara khusus menganalisis strategi komunikasi antarpribadi penghulu dalam praktik konsultasi rumah tangga di KUA masih terbatas. Selain itu, penelitian yang mengkaji langkah-langkah strategis komunikasi penghulu secara kontekstual berdasarkan pengalaman layanan di tingkat KUA daerah juga belum banyak dilakukan.

Berdasarkan hal tersebut, terdapat kesenjangan penelitian terkait strategi komunikasi antarpribadi penghulu dalam menangani konflik rumah tangga, khususnya pada layanan konsultasi di Kantor Urusan Agama Biringkanaya Kota Makassar. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengkaji secara lebih komprehensif strategi komunikasi antarpribadi penghulu dalam layanan konsultasi rumah tangga guna memperkuat peran KUA sebagai pusat pelayanan ketahanan keluarga di masyarakat.

Metode

A. Etika Penelitian

Etika penelitian merupakan prinsip dasar yang harus dipatuhi dalam penulisan karya ilmiah untuk menjaga integritas akademik dan kualitas penelitian. Beberapa prinsip utama dalam etika penelitian meliputi:

1. Kejujuran, yaitu menyajikan karya yang merupakan hasil pemikiran sendiri serta mencantumkan sumber secara jelas ketika mengutip pendapat orang lain.
2. Sikap rendah hati (tawādu'), yaitu menggunakan istilah atau rujukan secara tepat dan relevan tanpa berlebihan.
3. Tanggung jawab, yaitu peneliti bertanggung jawab atas data, informasi, dan analisis yang disajikan dalam penelitian.
4. Keterbukaan, yaitu memberikan kesempatan kepada pihak lain untuk memeriksa kembali keabsahan data dan temuan penelitian.
5. Kecermatan, yaitu menyajikan data, fakta, serta penulisan secara teliti untuk menghindari kesalahan.
6. Objektivitas, yaitu menyampaikan uraian dan argumentasi secara logis serta berdasarkan data yang valid. [7]

B. Jenis dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini akan menggunakan penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan studi kasus, yaitu dengan mengumpulkan data dari informan dengan melakukan observasi langsung, wawancara dengan informan dan dokumentasi yang ingin mengungkapkan, mengembangkan dan menafsirkan data, aktivitas, proses dan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan secara komprehensif, terkait strategi komunikasi antarpribadi penghulu dalam konsultasi pernikahan di Kantor Urusan Agama Biringkanaya Kota Makassar.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Balai Nikah Biringkanaya yang merupakan sebuah Kantor Urusan Agama Kecamatan di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Kecamatan Biringkanaya merupakan salah satu dari 15 kecamatan di Kota Makassar yang menjadi tempat peneliti melakukan penelitian.

C. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan ilmu komunikasi untuk mengkaji strategi komunikasi antarpribadi penghulu dalam konsultasi pernikahan di Kantor Urusan Agama Biringkanaya Kota Makassar. Pendekatan ini digunakan untuk memahami proses pertukaran pesan dalam interaksi antara penghulu dan pasangan yang berkonsultasi, dengan menekankan unsur komunikasi seperti komunikator, pesan, media,

komunikasikan, dan efek komunikasi. Melalui pendekatan ini, penelitian menganalisis bagaimana penghulu membangun kedekatan, menggali permasalahan, serta memberikan pemahaman dan solusi kepada pasangan dalam proses konsultasi pernikahan. [8]

D. Sumber Data

1. Data Primer

Pengumpulan data dilakukan melalui peninjauan langsung terhadap Komunikasi antarpribadi penghulu dalam mewujudkan harmonisasi rumah tangga di Kantor Urusan Agama Biringkanaya Kota Makassar. Baik dilaksanakan observasi, wawancara serta dengan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh calon peneliti yaitu penelusuran referensi dari bacaan ragam buku, hasil penelitian, materi kuliah maupun artikel-artikel lainnya yang berkesinambungan terhadap penelitian ini agar dapat dikumpulkan sebagai data pelengkap.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas komunikasi interpersonal penghulu dalam proses konsultasi pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. [9]

Wawancara dilakukan secara mendalam dengan Kepala KUA dan para penghulu untuk memperoleh informasi yang lebih rinci terkait proses konsultasi pernikahan [10]. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung berupa arsip, catatan, foto kegiatan, dan rekaman yang berkaitan dengan aktivitas penghulu di KUA [11]. Data dokumentasi ini berfungsi melengkapi serta memperkuat data hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data agar proses penelitian lebih terarah dan sistematis. Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama adalah peneliti itu sendiri yang berperan dalam mengumpulkan, menafsirkan, dan menganalisis data di lapangan. Selain itu, penelitian ini menggunakan beberapa instrumen pendukung, yaitu panduan wawancara (interview guide) yang berfungsi sebagai pedoman dalam proses wawancara agar tetap sesuai dengan fokus penelitian. Peneliti juga menggunakan alat bantu seperti buku catatan, pulpen, serta perangkat perekam atau kamera pada handphone untuk mencatat dan mendokumentasikan hasil wawancara maupun kegiatan penelitian sehingga data yang diperoleh lebih akurat [8].

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga dapat menjelaskan fenomena penelitian

secara jelas, sistematis, dan terarah [12]. Analisis data dilakukan untuk mengelompokkan, mengkategorikan, serta menafsirkan data sehingga dapat memberikan makna dan menjawab rumusan masalah penelitian. [13]

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis dari Miles dan Huberman yang meliputi empat tahapan. Pertama, pengumpulan data (data collection) yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama proses penelitian. Kedua, reduksi data (data reduction) yaitu proses menyeleksi, merangkum, serta memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Ketiga, penyajian data (data display) dengan menyusun data dalam bentuk narasi yang sistematis agar mudah dipahami. Keempat, penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verification) yang dilakukan untuk menemukan makna dari data yang telah dianalisis serta memastikan kesesuaian dengan tujuan penelitian. [13]

H. Pengujian Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik untuk memastikan data yang diperoleh valid dan dapat dipercaya. Pertama, perpanjangan pengamatan, yaitu peneliti kembali ke lokasi penelitian untuk melakukan observasi dan wawancara secara lebih mendalam guna meningkatkan kepercayaan terhadap data yang diperoleh. Kedua, peningkatan ketekunan pengamatan, yang dilakukan dengan mengamati secara lebih teliti, cermat, dan berkesinambungan agar data yang diperoleh lebih akurat dan sistematis. [8]

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan triangulasi, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data untuk memastikan konsistensi informasi [14]. Terakhir, pemeriksaan sejawat melalui diskusi, yaitu mendiskusikan temuan penelitian dengan rekan sejawat untuk memperoleh masukan serta mengurangi kemungkinan adanya kekeliruan dalam penafsiran data. [15]

Hasil dan Pembahasan

A. Langkah Strategis Komunikasi Antarpribadi Penghulu pada Konsultasi Pernikahan dalam Mewujudkan Harmonisasi Rumah Tangga

Praktik layanan konsultasi pernikahan di Kantor Urusan Agama Biringkanya Kota Makassar, peran penghulu jauh lebih dari sekadar pencatat pernikahan. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 9 Tahun 2019, penghulu bertugas memberikan bimbingan dan konsultasi pernikahan. Peran ini menuntut interaksi langsung dengan pasangan, sehingga komunikasi antarpribadi menjadi kunci dalam proses konsultasi.

Komunikasi yang dilakukan penghulu dalam konsultasi tidak berlangsung secara acak atau hanya berdasarkan intuisi semata. Ada pola langkah tertentu yang secara konsisten digunakan oleh penghulu ketika proses konsultasi. Pendekatan komunikasi yang digunakan bukan sekadar bertukar informasi, tetapi merupakan proses strategis yang dirancang untuk menciptakan ruang dialog yang aman dan terbuka bagi pasangan. Karena itu, memahami langkah-langkah strategis komunikasi antarpribadi yang dijalankan

penghulu Kantor Urusan Agama Biringkanaya Kota Makassar menjadi penting untuk menggambarkan bagaimana peran bimbingan dan konsultasi itu terealisasi dalam praktik. Adapun hasil temuan penelitian mengenai langkah strategis dan tahapan komunikasi antarpribadi penghulu dalam konsultasi mendampingi pasangan, sebagai bagian dari upaya mewujudkan harmonisasi rumah tangga, diantaranya:

1. Penciptaan Kedekatan dan Kepercayaan

Pada tahap awal konsultasi pernikahan, penciptaan kedekatan dan kepercayaan menjadi dasar penting dalam komunikasi antara penghulu dan pasangan. Kedekatan dimaknai sebagai upaya membangun suasana yang hangat, tidak berjarak, dan membuat pasangan merasa diterima tanpa rasa tertekan. Melalui sikap ramah, nada bicara yang tenang, dan pendekatan yang tidak menghakimi, penghulu menghadirkan ruang interaksi yang lebih nyaman bagi pasangan.

2. Penggalan Masalah

Pada tahap penggalan masalah, komunikasi antara penghulu dan pasangan mulai diarahkan pada upaya memahami persoalan rumah tangga secara lebih mendalam. Setelah suasana interaksi terasa cukup nyaman, penghulu secara bertahap membuka ruang percakapan yang memungkinkan pasangan menceritakan masalahnya, dan situasi yang mereka hadapi. Penggalan masalah dalam konteks ini dimaknai sebagai proses mengumpulkan gambaran menyeluruh mengenai kondisi hubungan pasangan melalui dialog yang terarah dan penuh perhatian.

Penghulu tidak hanya berperan sebagai penanya, tetapi juga sebagai pendengar yang aktif dan penuh perhatian. Melalui proses penggalan yang berlangsung secara hati-hati dan terarah sambil menjaga agar percakapan tetap berada pada jalur yang relevan, percakapan konsultasi berkembang dari sekedar curahan perasaan menuju pemetaan persoalan yang lebih terstruktur.

3. Pengklarifikasian dan Refleksi Masalah

Pengklarifikasian dan refleksi masalah merupakan tahapan komunikasi yang bertujuan memperjelas kembali inti persoalan sekaligus membantu pasangan melihat situasi yang mereka alami secara lebih jelas. Klarifikasi dilakukan dengan menegaskan ulang informasi penting agar tidak terjadi kesalahpahaman, sedangkan refleksi membantu pasangan meninjau kembali permasalahan mereka sehingga makna dari persoalan yang dihadapi menjadi lebih terarah.

Melalui proses tersebut, cerita yang awalnya disampaikan secara emosional dan tidak runtut mulai tersusun dengan lebih jelas. Pasangan dapat mendengar kembali inti masalah yang sedang terjadi serta memahami hubungan sebab-akibat dalam konflik yang mereka alami. Tahap ini membantu percakapan bergerak dari sekedar penyampaian keluhan menuju pemahaman bersama.

Tahapan ini terlihat ketika penghulu mengulang atau merangkum pernyataan pasangan dengan bahasa yang lebih sederhana dan netral. Cara tersebut bukan hanya untuk memastikan ketepatan pemahaman, tetapi juga untuk mendorong pasangan merefleksikan kembali permasalahan mereka sebelum pembicaraan diarahkan pada langkah pemberian solusi.

4. Pemberian Solusi dan Komitmen

Pemberian solusi dan komitmen dalam konsultasi pernikahan merupakan tahap ketika proses komunikasi diarahkan pada upaya penyelesaian yang dapat dijalankan oleh pasangan. Setelah masalah dipahami secara baik, penghulu membantu merumuskan tahapan perbaikan yang bersifat realistis dan sesuai dengan kondisi rumah tangga yang dihadapi. Solusi yang diberikan bukan sekedar nasihat, tetapi hasil dialog yang mempertimbangkan kebutuhan dan kesiapan kedua pihak. Penghulu berperan sebagai fasilitator yang mendorong komunikasi konstruktif tanpa menghakimi, membantu pasangan menemukan titik temu, memperbaiki pola interaksi, dan mengurangi sikap defensive sehingga Solusi lebih mudah diterima karena lahir dari kesadaran bersama.

Selain Solusi, unsur komitmen menjadi bagian utama dalam tahap ini. Komitmen menunjukkan adanya kesediaan pasangan untuk menjalankan kesepakatan yang telah dibicarakan selama konsultasi. Dengan adanya komitmen tersebut, proses komunikasi tidak berhenti pada pemahaman masalah, tetapi bergerak menuju Tindakan nyata sebagai upaya mendukung dalam membangun Kembali keharmonisan rumah tangga.

Data lapangan menunjukkan bahwa dalam proses konsultasi, penghulu cenderung memposisikan diri setara dengan pasangan, terutama Ketika Solusi tidak langsung diberikan secara sepihak, melainkan dibicarakan bersama. Pola ini sejalan dengan konsep kesetaraan (equality) dalam komunikasi antarpribadi menurut DeVito, di mana setiap pihak diberi ruang untuk menyampaikan pandangan dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Sikap penghulu yang tidak menggurui, tetapi mengajak berdiskusi, membuat pasangan merasa dihargai sebagai individu yang memiliki peran dalam menyelesaikan persoalan rumah tangga mereka.

Selain itu, cara penghulu memberikan penguatan, menenangkan, dan mendorong pasangan untuk saling memahami mencerminkan adanya unsur dukungan (supportiveness). Dalam menurut DeVito, komunikasi yang suportif ditandai dengan suasana yang tidak menghakimi dan memberi rasa aman bagi lawan bicara. Hal ini tampak Ketika pasangan merasa disampingi dalam Menyusun komitmen, bukan disalahkan atas konflik yang terjadi. Dengan demikian, praktik komunikasi antarpribadi penghulu dalam tahap pemberian Solusi tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga membangun rasa percaya diri dan kesiapan pasangan untuk melakukan perubahan. Sehingga Langkah strategis komunikasi antarpribadi penghulu dalam tahap pemberian Solusi dan komitmen menuntut kemampuan membangun interaksi yang setara dan suportif agar pasangan merasa dihargai dan didampingi. Pendekatan ini meningkatkan kepercayaan pasangan dalam mengambil Keputusan bersama dan memperkuat komitmen memperbaiki hubungan. Keberhasilan konsultasi tidak hanya bergantung pada nasihat, tetapi juga pada kualitas komunikasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi penghulu berperan penting dalam mewujudkan keharmonisan rumah tangga. Proses komunikasi tidak berlangsung secara spontan, melainkan melalui Langkah strategi yang dirancang untuk membantu pasangan merasa aman, dipahami, dan dihargai selama konsultasi. Dengan demikian, komunikasi antarpribadi menjadi fondasi utama dalam membangun Kembali pemahaman dan komitmen pasangan.

Temuan penelitian mengungkap empat Langkah strategis yang dilakukan penghulu, yaitu membangun kedekatan, dan kepercayaan, menggali masalah, melakukan klarifikasi dan refleksi, serta memfasilitasi pemberian Solusi dan komitmen. Keempat Langkah ini membentuk alur komunikasi yang bertahap, dari penciptaan rasa percaya hingga perumusan Solusi bersama. Proses tersebut memungkinkan pasangan tidak hanya menyampaikan persoalan, tetapi juga memahami inti konflik dan terlibat aktif dalam penyelesaiannya. Rangkaian tahapan ini menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi yang dibangun penghulu tidak bersifat spontan, melainkan terarah dan saling berkaitan antar tahap.

Sebagaimana dijelaskan dalam ajaran Islam, penyelesaian persoalan dalam hubungan manusia dianjurkan melalui proses komunikasi yang bertahap, melibatkan dialog, klarifikasi, dan pencarian solusi bersama. Allah Swt. berfirman dalam QS. An-Nahl ayat 125:

أُدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Terjemahannya:

“Seluruh (manusia) ke jalan Tuhanmu dengan hikmah⁴²⁴ dan pengajaran yang baik serta debatlah mereka dengan cara yang lebih baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang paling tahu siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan dia (pula) yang paling tahu siapa yang mendapat petunjuk”.

Menurut Tafsir Ibnu Katsir, ayat ini menjelaskan bahwa proses membimbing dan memberi arahan kepada orang lain harus dilakukan secara bertahap melalui pendekatan yang bijaksana (hikmah), nasihat yang baik, serta dialog yang santun. Pendekatan yang sistematis tersebut bertujuan agar pesan dapat diterima dengan hati terbuka dan menghasilkan perubahan sikap yang positif. Sementara itu, M. Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Mishbah menjelaskan bahwa hikmah dalam ayat ini mencakup kemampuan memahami kondisi psikologis orang yang diajak bicara, memilih metode komunikasi yang tepat, serta menyesuaikan tahapan penyampaian pesan agar tujuan komunikasi tercapai secara efektif.

Ayat tersebut relevan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa strategi komunikasi antarpribadi penghulu dalam konsultasi pernikahan dilakukan melalui tahapan yang terstruktur, mulai dari membangun kedekatan, menggali masalah, klarifikasi, hingga memfasilitasi Solusi dan komitmen pasangan. Proses komunikasi yang bertahap ini mencerminkan prinsip hikmah dalam islam, yaitu kemampuan menyesuaikan pendekatan komunikasi dengan kondisi pasangan serta mengarahkan mereka secara perlahan menuju pemahaman dan penyelesaian masalah. Komunikasi antarpribadi penghulu tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan nilai islam melalui kebijaksanaan dan dialog yang baik. Secara teoritis, penelitian ini menegaskan pentingnya peran komunikator profesional dalam membangun komunikasi empatik dalam konsultasi pernikahan.

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan konsultasi pernikahan di Kantor Urusan Agama Biringkanaya Kota Makassar sangat dipengaruhi oleh kemampuan penghulu mengelola komunikasi yang menumbuhkan keterbukaan, kepercayaan, dan kesiapan pasangan untuk memperbaiki hubungan sehingga terwujudnya harmonisasi rumah tangga.

B. Bentuk komunikasi antarpribadi penghulu dalam konsultasi pasangan yang mengalami konflik rumah tangga

Komunikasi antarpribadi merupakan proses pertukaran pesan secara langsung memungkinkan terjadinya saling pemahaman melalui penggunaan kata, isyarat, atau symbol yang dipilih agar makna pesan dapat dipahami dengan jelas.

Dalam konsultasi pernikahan, proses ini menjadi penting karena berkaitan dengan persoalan pribadi dan emosional pasangan. Oleh karena itu, penghulu perlu menyampaikan nilai dan saran melalui komunikasi yang menenangkan, membuka dialog, dan membangun kepercayaan. Oleh karena itu, bentuk komunikasi antarpribadi penghulu tidak dapat dipahami hanya sebagai penyampaian nasihat semata, melainkan sebagai cara dalam mengemas pesan agar menyentuh aspek pikiran, perasaan, dan keyakinan pasangan. Setiap pilihan kata, ekspresi, maupun rujukan nilai yang digunakan memiliki peran dalam membentuk makna yang diterima pasangan.

Adapun bentuk komunikasi antarpribadi penghulu yang ditemukan dalam penelitian ini meliputi komunikasi verbal persuasif, komunikasi nonverbal empatik, dan komunikasi religius yang digunakan untuk menyampaikan pesan secara menyentuh dan bermakna bagi pasangan.

1. Komunikasi Verbal Persuasif

Komunikasi verbal persuasif merupakan bentuk penyampaian pesan melalui kata-kata yang bertujuan memengaruhi cara pandang, sikap, dan pemahaman lawan bicara tanpa unsur paksaan. Bentuk komunikasi ini ditandai oleh penggunaan bahasa yang halus, logis, dan menyentuh aspek emosional, sehingga pesan tidak terasa menghakimi, melainkan mengajak. Fokus utamanya adalah membantu individu melihat persoalan secara lebih terbuka serta mendorong munculnya kesadaran dari dalam diri.

Praktik konsultasi penghulu menggunakan komunikasi verbal persuasive dengan cara memberikan nasihat secara bertahap, memilih diksi yang menenangkan, serta menyampaikan pertanyaan-pertanyaan reflektif yang membuat pasangan berpikir tentang dampak konflik mereka. Penghulu juga kerap Menyusun kalimat yang menekankan kebersamaan, tanggung jawab bersama, dan harapan akan perbaikan, sehingga pasangan merasa diarahkan tanpa merada disalahkan.

2. Komunikasi Nonverbal Empatik

Komunikasi nonverbal empatik merupakan penyampaian makna melalui ekspresi wajah, kontak mata, intonasi suara, Gerakan tubuh, dan sikap fisik yang menunjukkan kepedulian terhadap kondisi emosional lawan bicara. Dalam komunikasi antarpribadi, pesan nonverbal sering lebih kuat daripada kata-kata karena secara langsung mencerminkan sikap dan perasaan komunikator.

Dalam konsultasi pernikahan, penghulu menunjukkan empati melalui sikap tubuh terbuka, anggukan kepala, tatapan yang lembut, dan nada suara yang tenang. Respons ini membantu meredakan ketegangan dan menciptakan suasana dialog yang lebih nyaman sehingga pasangan lebih terbuka menyampaikan masalahnya. Hasil pengamatan di lapangan juga menunjukkan bahwa penghulu menggunakan kontak mata hangat, anggukan, dan ekspresi peduli sebagai bentuk komunikasi nonverbal empatik saat pasangan

berbicara. Sikap tersebut menciptakan suasana yang lebih tenang dan membuat pasangan merasa dihargai dalam menyampaikan persoalan rumah tangga mereka.

3. Komunikasi Simbolik Religius

Komunikasi simbolik religius merupakan bentuk komunikasi antarpribadi yang menggunakan simbol, istilah, maupun rujukan nilai keagamaan sebagai media penyampaian pesan. Dalam perspektif komunikasi, simbol religius dipahami sebagai sarana membangun makna bersama karena memiliki kedekatan emosional dan nilai yang diyakini oleh komunikan.

Penggunaan Bahasa religius membuat pesan tidak hanya dipahami secara rasional, tetapi juga menyentuh nilai dan keyakinan individu. Penghulu KUA Biringkanaya Kota Makassar menerapkannya melalui istilah seperti Sakinah, mawaddah, warahmah, dan Amanah, serta rujukan ayat dan hadis. Istilah tersebut digunakan sebagai symbol yang membantu pasangan memahami masalah rumah tangga dari perspektif yang lebih luas. Melalui simbol tersebut, komunikasi menjadi lebih bermakna karena pesan dihubungkan dengan sistem nilai yang diyakini oleh pasangan.

Dari temuan peneliti menunjukkan bahwa komunikasi simbolik religius yang digunakan penghulu dalam konsultasi pasangan tidak sekadar berupa penyampaian dalil keagamaan, tetapi merupakan cara komunikasi yang memanfaatkan simbol, istilah, dan nilai religius untuk membingkai ulang pemahaman pasangan terhadap konflik rumah tangga.

Istilah seperti Amanah pernikahan, sabar, Sakinah, mawaddah, warahmah, serta rujukan ayat dan hadis disampaikan dengan Bahasa sederhana agar mudah diterima. Pendekatan ini membantu pasangan beralih dari emosi pribadi menuju kesadaran tanggung jawab bersama sehingga lebih terbuka terhadap Solusi.

Penggunaan bahasa religius dalam komunikasi penghulu dapat dipahami sebagai bentuk empati dan dukungan (supportiveness) sebagaimana dikemukakan DeVito dalam komunikasi antarpribadi yang efektif. Ketika penghulu menyampaikan pesan dengan mengaitkan nilai agama secara lembut, pasangan tidak merasa dihakimi, tetapi justru merasa dipahami dan diarahkan. Penyampaian yang menekankan bahwa pernikahan merupakan amanah dan ibadah menciptakan suasana komunikasi yang lebih terbuka (openness), karena pasangan terdorong untuk merefleksikan Kembali tujuan awal hubungan mereka. Kondisi ini membantu menurunkan ketegangan emosional sehingga pasangan lebih siap menerima pesan dan Solusi yang disampaikan.

Selain itu, penggunaan symbol religius juga berfungsi menggeser focus dari ego pribadi menuju tanggung jawab bersama yang bersifat spritirual, yang dalam perspektif DeVito berkaitan dengan prinsip kesetaraan (equality). Ketika penghulu menekankan bahwa suami, istri, maupun anggota keluarga lain memiliki posisi tanggung jawab yang sama di hadapan Tuhan, komunikasi tidak lagi berorientasi pada siapa yang paling salah, tetapi pada bagaimana memperbaiki hubungan secara bersama. Kesetaraan semacam ini menciptakan interaksi yang lebih kooperatif, mengurangi sikap defensif, serta memudahkan penerimaan pesan karena masing-masing pihak merasa dihargai dan tidak ditempatkan pada posisi yang lebih rendah.

Sebagaimana dijelaskan dalam ajaran Islam, pernikahan dipandang sebagai ikatan suci yang mengandung nilai tanggung jawab, ketenangan, dan kasih sayang yang harus dijaga bersama oleh suami dan istri. Allah Swt. berfirman dalam QS. Ar-Rum ayat 21:

وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ

Terjemahan:

“Diantara tanda-tanda (Kebesaran)-nya ialah bahwa dia menciptakan pasangan-pasangan untukmu dari (jenis) dirimu sendiri agar kamu merasa tentram kepadanya. Dia menjadikan di antaramu rasa cinta dan kasih sayang. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi kaum yang berpikir”.

Menurut Tafsir Ibnu Katsir, ayat ini menjelaskan bahwa tujuan utama pernikahan adalah terciptanya ketenangan (sakinah), kasih sayang (mawaddah), dan rahmat (rahmah) antara suami dan istri. Nilai-nilai tersebut menjadi landasan moral dalam menjaga keharmonisan rumah tangga serta mengatasi konflik yang terjadi di dalamnya. Sementara itu, M. Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Mishbah menafsirkan bahwa konsep sakinah, mawaddah, dan rahmah bukan hanya perasaan emosional, tetapi merupakan komitmen spiritual yang harus dipelihara melalui kesadaran tanggung jawab bersama dalam kehidupan rumah tangga.

Ayat tersebut relevan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi simbolik religius yang digunakan pengulu membantuk pasangan memahami Kembali makna pernikahan sebagai Amanah yang memiliki dimensi spiritual dan moral.

Penggunaan istilah seperti sakinah, mawaddah, warahmah, serta rujukan ayat dan hadis dengan bahasa sederhana mampu menggeser fokus pasangan dari konflik emosional menuju kesadaran tanggung jawab bersama dalam rumah tangga.

Dengan demikian, temuan mengenai komunikasi simbolik religius menunjukkan bahwa penggunaan bahasa dan rujukan keagamaan oleh penghulu bukan sekadar penyampaian dalil normatif, tetapi menjadi strategi komunikasi antarpribadi yang efektif untuk menumbuhkan kesadaran, menenangkan emosi, dan mengarahkan pasangan pada pemahaman bersama dalam menyelesaikan konflik rumah tangga.

Hasil penelitian pada rumusan masalah kedua ini menunjukkan bahwa bentuk komunikasi antarpribadi penghulu dalam konsultasi pasangan yang mengalami konflik rumah tangga tidak hanya dilakukan melalui komunikasi verbal persuasif yang bertujuan memengaruhi pemahaman dan keputusan pasangan, serta komunikasi nonverbal empatik yang bertujuan menciptakan kenyamanan emosional dan rasa aman, tetapi juga melalui komunikasi simbolik religius yang berfungsi menumbuhkan kesadaran nilai, mengingatkan tujuan sakral pernikahan, serta mengarahkan pasangan pada tanggung jawab spiritual bersama. Keterkaitan dari ketiga bentuk komunikasi tersebut memperlihatkan bahwa cara penyampaian pesan penghulu bersifat komprehensif, mencakup aspek rasional, emosional, dan nilai, sehingga lebih efektif dalam membantu pasangan memahami masalah dan membangun komitmen untuk mewujudkan harmonisasi rumah tangga.

C. Faktor pendukung dan kendala komunikasi antarpribadi penghulu dalam konsultasi pernikahan

Komunikasi antarpribadi dalam konsultasi pernikahan tidak berlangsung dalam ruang yang netral, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat mendukung maupun terkendala efektivitas interaksi antara penghulu dan pasangan di Kantor Urusan Agama Biringkanaya. Keberhasilan penyampaian pesan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan komunikasi penghulu, tetapi juga oleh kondisi psikologis pasangan, konteks sosial, serta lingkungan kelembagaan tempat konsultasi berlangsung.

Dalam faktor pendukung merujuk pada kondisi yang membantu terciptanya komunikasi yang lebih terbuka, nyaman, dan mudah diterima pasangan, sedangkan faktor kendala berkaitan dengan situasi yang berpotensi menghambat pemahaman, penerimaan pesan, maupun keterlibatan emosional dalam proses konsultasi. Analisis terhadap kedua aspek ini memberikan gambaran bahwa efektivitas komunikasi antarpribadi penghulu tidak hanya bergantung pada langkah strategis dan bentuk komunikasi yang digunakan, tetapi juga pada dinamika situasional yang menyertai interaksi konsultasi pernikahan.

1. Faktor Pendukung

Komunikasi antarpribadi penghulu dalam konsultasi pernikahan di Kantor Urusan Agama Biringkanaya dapat berjalan efektif apabila didukung oleh kondisi yang mampu menumbuhkan kepercayaan, kenyamanan, serta penerimaan pasangan terhadap pesan yang disampaikan. Faktor pendukung tersebut mencakup aspek personal penghulu, dukungan kelembagaan, serta pendekatan yang sesuai dengan nilai masyarakat sehingga interaksi komunikasi menjadi lebih terbuka dan kondusif. Adapun faktor pendukung komunikasi antarpribadi penghulu dalam konsultasi pernikahan;

a. Kredibilitas Penghulu

Kredibilitas penghulu menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas komunikasi antarpribadi pada konsultasi pernikahan. Sebagai pejabat yang berwenang dalam urusan pernikahan Islam, penghulu dipandang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan otoritas dalam memberi arahan rumah tangga. Kepercayaan ini membuat pasangan lebih terbuka menyampaikan persoalan sehingga komunikasi berlangsung lebih jujur dan mendalam.

Kredibilitas juga berkaitan dengan kemampuan komunikasi yang dimiliki penghulu, baik dalam memahami situasi pasangan maupun menyampaikan pesan secara bijak dan tidak menghakimi. Sikap yang adil, empatik, dan profesional memperkuat persepsi bahwa penghulu adalah sosok yang dapat dipercaya.

b. Legitimasi Kantor Urusan Agama

Legitimasi Kantor Urusan Agama Biringkanaya Kota Makassar sebagai lembaga resmi pemerintah yang menangani urusan pernikahan umat Islam menjadi salah satu faktor pendukung dalam komunikasi konsultasi. Kantor Urusan Agama memiliki kewenangan administratif sekaligus otoritas keagamaan, sehingga masyarakat memandangnya sebagai tempat yang tepat untuk memperoleh arahan terkait persoalan rumah tangga. Status kelembagaan ini memberikan rasa aman dan keyakinan bagi pasangan bahwa konsultasi yang dilakukan memiliki dasar aturan dan nilai yang jelas.

Keberadaan dan fungsi Kantor Urusan Agama diatur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, salah satunya PMA Nomor 24 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan yang menegaskan bahwa KUA memiliki tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan kehidupan beragama, termasuk pelayanan nikah dan rujuk.[18] Ketentuan ini memperkuat posisi KUA bukan hanya sebagai pencatat pernikahan, tetapi juga sebagai lembaga pembinaan keluarga. Karena itu, masyarakat menjadikan KUA sebagai rujukan konsultasi pernikahan, sebab lembaga tersebut memiliki dasar hukum yang jelas sekaligus otoritas moral dalam memberikan arahan kepada pasangan.

c. Pendekatan Religius Yang Diterima Masyarakat

Pendekatan religius yang diterima oleh masyarakat sebagai kondisi sosial yang mendukung efektivitas komunikasi antarpribadi penghulu dalam konsultasi pernikahan. Masyarakat Kota Makassar dikenal memiliki kedekatan yang kuat dengan nilai-nilai keagamaan yang telah menyatu dengan kehidupan sehari-hari, sehingga pesan yang disampaikan dengan rujukan agama lebih mudah diterima dan dipahami. Kesesuaian antara pesan penghulu dengan system nilai yang diyakini masyarakat tersebut menciptakan rasa kedekatan psikologis yang membantu membangun kepercayaan dan penerimaan dalam proses komunikasi.

Pemahaman agama di kalangan masyarakat muslim di makassar berakar kuat dari Sejarah islamisasi yang terintegrasi dengan budaya local secara turun temurun, sehingga ajaran agam tidak hanya dipandang sebagai norma spiritual, tetapi juga sebagai pedoman social dalam kehidupan mereka.

Kondisi ini menjadi factor pendukung komunikasi karena penghulu dan pasangan memiliki kesamaan nilai dalam memaknai persoalan rumah tangga. Kesamaan tersebut mempermudah penyampaian pesan, mengurangi resistensi, dan mendorong pasangan lebih terbuka menerima arahan.

Dalam perspektif komunikasi antarpribadi DeVito, pendekatan religius mencerminkan aspek supportiveness, karena pesan yang disampaikan melalui nilai agama membuat pasangan tidak merasa dihakimi, melainkan diarahkan secara konstruktif. Kesamaan makna antara penghulu dan pasangan juga memperkuat penerimaan pesan sehingga komunikasi lebih efektif.

Selain itu, pendekatan religius berkaitan dengan openness dan positiveness. Pasangan cenderung lebih terbuka Ketika pesan disampaikan dalam kerangka keyakinan yang mereka pahami, sehingga komunikasi berlangsung lebih jujur, tidak defensif, dan menciptakan suasana yang lebih tenang serta positif. Dengan demikian, kesamaan nilai religius tidak hanya mempermudah pemahaman pesan, tetapi juga membangun kualitas hubungan antarpribadi yang lebih kooperatif, terbuka, dan kondusif selama proses konsultasi berlangsung.

Perbedaannya, penelitian terdahulu umumnya menempatkan religiusitas sebagai materi atau isi konseling, sedangkan penelitian ini menunjukkan bahwa religiusitas berperan sebagai faktor pendukung efektivitas komunikasi penghulu dalam konsultasi pernikahan.

Pendekatan religius tidak hanya berkaitan dengan isi pesan, tetapi juga menjadi kondisi social yang memudahkan penerimaan komunikasi karena adanya kesamaan nilai antara penghulu dan pasangan.

Kesamaan ini menciptakan kedekatan psikologis sehingga pesan lebih mudah dipahami, dipercaya, dan diterima tanpa resistansi.

Kondisi ini membuat proses komunikasi berlangsung lebih terbuka dan suportif, serta mendorong pasangan untuk lebih siap menjalankan arahan yang diberikan. Oleh karena itu, pendekatan religius tidak hanya berfungsi sebagai isi pesan, tetapi juga sebagai faktor pendukung utama keberhasilan komunikasi antarpribadi penghulu.

2. Faktor Kendala

Dalam praktik konsultasi pernikahan di KUA Biringkanaya, komunikasi antarpribadi penghulu tidak selalu berlangsung ideal. Persoalan rumah tangga yang dibawa pasangan sering disertai kondisi emosional yang kompleks sehingga memengaruhi keterbukaan, pemahaman pesan dan proses pencarian Solusi. Kendala juga muncul dari factor situasional, seperti perbedaan latar belakang pasangan dan keterbatasan waktu konsultasi.

- a. Kondisi ini secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi efektivitas penyampaian pesan oleh penghulu serta tingkat penerimaan pasangan terhadap arahan yang diberikan. Adapun faktor kendala komunikasi antarpribadi penghulu dalam konsultasi pernikahan;

Kondisi Emosional Pasangan Tidak Stabil

Kondisi emosional pasangan yang datang berkonsultasi sering kali berada dalam keadaan tidak stabil, seperti marah, kecewa, sedih, bahkan menangis karena konflik yang sedang dihadapi. Pada situasi tertentu, pasangan juga menunjukkan sikap defensif, sulit mendengar pendapat pasangan lain, merasa dirinya paling tersakiti atau lebih fokus mempertahankan sudut pandangnya sendiri. Keadaan emosional tersebut membuat proses komunikasi tidak langsung berjalan lancar karena perhatian pasangan lebih tertuju pada perasaan yang sedang dialami daripada pada pesan yang disampaikan penghulu.

Kondisi emosi yang belum stabil juga memengaruhi kemampuan pasangan dalam menerima arahan atau solusi yang diberikan. Pesan yang sebenarnya bersifat menenangkan dan membangun dapat kurang efektif diterima apabila pasangan masih berada pada puncak emosi.

- b. Perbedaan latar belakang budaya dan pendidikan

Perbedaan latar belakang budaya dan pendidikan menjadi salah satu kendala dalam komunikasi antarpribadi penghulu karena memengaruhi cara pasangan memahami pesan yang disampaikan. Dalam konteks masyarakat Bugis-Makassar, nilai budaya seperti siri' (harga diri), rasa malu, serta pola relasi keluarga yang kuat sering kali memengaruhi cara individu menyampaikan masalah maupun menerima nasihat. Perbedaan tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap kemampuan memahami bahasa yang digunakan penghulu, sehingga ada pasangan yang membutuhkan penjelasan lebih sederhana, sementara yang lain cenderung lebih kritis dalam menanggapi solusi yang diberikan.

Selain itu, perbedaan pemahaman nilai keluarga yang dibentuk oleh budaya Bugis-Makassar dapat menimbulkan perbedaan persepsi tentang peran suami dan istri dalam rumah tangga. Nilai-nilai yang dibawa dari lingkungan keluarga masing-masing sering menjadi dasar dalam menilai benar atau salahnya suatu

perilaku, sehingga pesan yang sama dapat ditafsirkan berbeda oleh pasangan. Kondisi ini menuntut penghulu untuk menyesuaikan pendekatan komunikasi secara fleksibel, baik dari segi bahasa maupun cara penyampaian, agar pesan dapat dipahami secara seimbang oleh kedua pihak yang berkonsultasi.

c. Keterbatasan waktu pelayanan

Keterbatasan waktu pelayanan menjadi salah satu kendala yang turut memengaruhi proses komunikasi antarpribadi penghulu dalam konsultasi pernikahan. Kondisi ini berkaitan dengan banyaknya tugas dan tanggung jawab penghulu di Kantor Urusan Agama, mulai dari pelayanan administrasi pernikahan, bimbingan pra nikah, hingga kegiatan keagamaan lainnya, sehingga waktu yang tersedia untuk konsultasi sering kali terbatas. Situasi tersebut menyebabkan proses komunikasi tidak selalu dapat berlangsung secara mendalam, terutama Ketika pasangan membawa permasalahan rumah tangga yang kompleks dan membutuhkan waktu lebih Panjang untuk dibahas secara komprehensif.

Keterbatasan durasi konsultasi juga berdampak pada belum optimalnya penyelesaian masalah dalam satu kali pertemuan. Tidak semua persoalan pasangan dapat langsung menemukan solusi karena membutuhkan proses pemahaman bertahap, refleksi, serta perubahan sikap dari kedua belah pihak. Oleh karena itu, dalam praktiknya penghulu sering menyarankan pasangan untuk melakukan konsultasi lanjutan agar pembahasan dapat dilakukan secara lebih mendalam dan berkelanjutan.

Dengan demikian, keterbatasan waktu pelayanan menjadi salah satu kendala yang memengaruhi efektivitas komunikasi antarpribadi penghulu dalam konsultasi pernikahan. Banyaknya tugas penghulu serta tingginya jumlah peristiwa pernikahan membuat proses konsultasi tidak selalu dapat berlangsung secara mendalam dalam satu pertemuan. Namun demikian, penghulu berupaya mengatasi keterbatasan tersebut melalui pendekatan bertahap dan tidak lanjut konsultasi agar komunikasi tetap berjalan optimal meskipun waktu terbatas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi didukung oleh kesamaan nilai religius, legitimasi kelembagaan, serta kepercayaan pasangan terhadap otoritas penghulu. Factor-faktor ini menjadi modal social yang membuat pasangan lebih nyaman dan terbuka, sehingga proses konsultasi berlangsung lebih kondusif dan pesan lebih mudah diterima.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan adanya kendala dalam proses komunikasi, yaitu kondisi emosional pasangan yang tidak stabil, perbedaan latar belakang budaya dan pendidikan, serta keterbatasan waktu pelayanan akibat tingginya beban tugas penghulu.

Kendala tersebut dapat memengaruhi keterbukaan dan pemahaman pasangan dalam konsultasi. Namun, penghulu mengatasinya dengan menyesuaikan pendekatan komunikasi, memberi waktu menenangkan emosi, serta melakukan tindak lanjut konsultasi, sehingga efektivitas komunikasi juga bergantung pada kemampuan adaptasi terhadap kondisi pasangan.

Secara analitis, temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan religius tidak hanya menjadi isi pesan, tetapi juga strategi komunikasi antarpribadi. Dalam perspektif DeVito, nilai religius memperkuat supportiveness, openness, dan equality, karena disampaikan secara empatik tanpa menghakimi serta membangun kesamaan makna antara penghulu dan pasangan terhadap sehingga pesan lebih mudah

diterima. Dengan demikian, keberhasilan komunikasi konsultasi tidak hanya ditentukan oleh teknik komunikasi, tetapi juga oleh kemampuan penghulu memanfaatkan nilai religius masyarakat untuk membangun hubungan yang empatik, dialogis, dan konstruktif.

Simpulan

Berdasarkan uraian bab sebelumnya terkait pembahasan temuan peneliti tentang Strategi Komunikasi Antarpribadi Penghulu dalam Konsultasi Pernikahan di Kantor Urusan Agama Biringkanaya Kota Makassar maka dapat disimpulkan;

1. Langkah strategis komunikasi penghulu berlangsung secara bertahap, dimulai dari membangun kedekatan dan keterbukaan, menggali permasalahan, melakukan klarifikasi dan refleksi, hingga memfasilitasi solusi bersama. Proses ini menunjukkan bahwa keberhasilan konsultasi ditentukan oleh hubungan antarpribadi yang terbangun secara sistematis antara penghulu dan pasangan.
2. Bentuk komunikasi antarpribadi penghulu mencakup komunikasi verbal persuasif, nonverbal yang empatik, serta komunikasi simbolik religius yang memanfaatkan nilai keagamaan sebagai rujukan. Ketiga bentuk komunikasi tersebut saling mendukung dalam menciptakan suasana konsultasi yang nyaman sehingga pesan lebih mudah dipahami dan diterima pasangan.
3. Faktor pendukung komunikasi meliputi kredibilitas penghulu, legitimasi Kantor Urusan Agama, dan pendekatan religius yang sesuai dengan nilai masyarakat. Adapun faktor kendala meliputi kondisi emosional pasangan yang tidak stabil, perbedaan latar belakang budaya dan pendidikan, serta keterbatasan waktu pelayanan. Faktor-faktor tersebut memengaruhi efektivitas komunikasi sehingga diperlukan kemampuan adaptasi penghulu dalam proses konsultasi.

Secara teoritis, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi empatik dan berbasis nilai religius dapat meningkatkan efektivitas konsultasi pernikahan. Keberhasilan komunikasi tidak hanya bergantung pada Teknik penyampaian pesan, tetapi juga pada pemahaman kondisi psikologis pasangan dan kesamaan nilai.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi penghulu dalam meningkatkan kompetensi komunikasi antarpribadi, khususnya dalam membangun kedekatan, mendengarkan secara empatik, menyesuaikan pendekatan dengan kondisi pasangan, serta memanfaatkan nilai religius secara bijak agar tercipta suasana konsultasi yang terbuka dan kondusif. Secara kelembagaan, penelitian ini juga memberikan masukan bagi Kantor Urusan Agama untuk memperkuat kualitas layanan konsultasi pernikahan melalui peningkatan kapasitas komunikasi penghulu, pengelolaan waktu pelayanan yang lebih optimal, serta pengembangan program pendampingan keluarga sehingga peran KUA tidak hanya sebagai lembaga pencatat pernikahan, tetapi juga sebagai institusi pembinaan keluarga dalam mewujudkan keharmonisan rumah tangga di masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi antarpribadi yang empatik, dialogis, dan berbasis nilai religius merupakan pendekatan strategis yang memperkaya pengembangan kajian komunikasi antarpribadi dalam konteks praktik komunikasi di lembaga keagamaan.

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing atas bimbingan dan arahan selama proses penulisan, serta kepada pihak Kantor Urusan Agama Biringkanaya Kota Makassar yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses penelitian. Ucapan terima kasih turut disampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik.

Referensi

- [1] N. Nasruddin, *Fiqh Munakahat*. Bandar Lampung: Anugerah Utama Raharja, 2019.
- [2] J. J. Watopa and J. D. Kasingku, "Pendidikan dalam keluarga: Fondasi keharmonisan dan kedamaian dalam rumah tangga," *Edukasiana: Jurnal Inovasi Pendidikan*, vol. 4, no. 2, 2025.
- [3] Majelis Ulama Indonesia Sulsel, "Faktor terjadinya perceraian di Kota Makassar dan solusinya." [Online]. Available: <https://muisulsel.or.id/mui-sulsel-beberkan-beberapa-faktor-terjadinya-perceraian-di-kota-makassar-dan-solusinya/>
- [4] A. Salim, *Kepenghuluan Indonesia*. Banyumas: Wawasan Ilmu, 2021.
- [5] M. A. Akil, *Ilmu Komunikasi: Konstruksi, Proses dan Level Komunikasi Kontemporer*. Makassar: Alauddin University Press, 2012.
- [6] Mahmuddin, *Strategi Dakwah*. Gowa: Pusaka Almaida, 2022.
- [7] Muljono et al., *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Gowa: Alauddin Press, 2023.
- [8] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 27th ed. Bandung: Alfabeta, 2020.
- [9] N. Indrianto and B. Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE, 2013.
- [10] I. R. Adi, *Kesejahteraan Sosial: Pekerja Sosial, Pembangunan Sosial dan Kajian Pembangunan*, Cet. I. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- [11] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, edisi revisi, Cet. VI. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- [12] Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, Cet. I. Yogyakarta: LKIS Yogyakarta, 2008.
- [13] Syamsuddin, *Paradigma Metode Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Makassar: Shofia, 2016.
- [14] Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press, 2009.
- [15] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, "Tentang Jabatan Fungsional Penghulu," No. 9 Tahun 2019, Pasal 6.
- [16] Kementerian Agama, *Teknis Pembinaan Keluarga Sakinah*. Jakarta: Kementerian Agama, 2015, p. 2.
- [17] M. Q. Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, vol. 2. Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- [18] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, "Tentang Jabatan Fungsional Penghulu," No. 9 Tahun 2019, Pasal 1.