

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk ciptaan Allah yang tidak luput dari ujian dan masalah didunia. Masalah merupakan suatu pernyataan dimana keadaan yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan, biasanya sebuah masalah dianggap sebagai suatu hal yang harus dipecahkan atau diselesaikan, tentunya setiap orang akan mempunyai masalah yang beragam, salah satunya masalah keluarga baik itu masalah dalam rumah tangga. Satu hal yang perlu diperhatikan adalah bagaimana cara menjaga keluarga atau rumah tangga tersebut tetap utuh dan harmonis. Firman Allah Swt dalam surat Ali-Imran ayat 105:



Artinya: “Dan janganlah kamu menyerupai orang-orang yang bercerai-berai dan berselisih sesudah datang keterangan yang jelas kepada mereka. Mereka itulah orang-orang yang mendapat siksa yang berat” (Q. S, 3 : 105)¹

Maksud ayat tersebut jelas Allah melarang orang yang bercerai-berai (berpisah) dan berselisih sesama manusia dengan mendapatkan sanksi berupa siksaan yang berat.

Melihat fenomena sekarang banyak dijumpai terkait masalah rumah tangga, banyaknya perselisihan dan pertengkaran suami dengan isteri yang

¹ Departmen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahan Per-Kata*, (Bandung:Sygma), h. 63

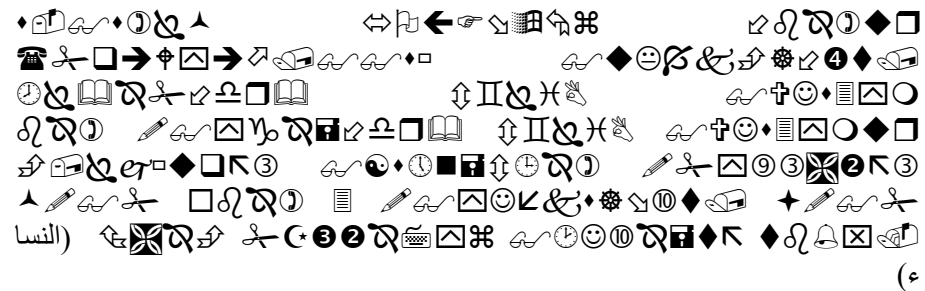
mengakibatkan perceraian hanya karena pertengkaran yang disebabkan bermacam masalah.

“Konflik dalam keluarga terjadi apabila kebutuhan dasar manusia itu tidak terpenuhi atau terhalangi. Kebutuhan dasar dalam kehidupan rumah tangga sering terjadi permasalahan adalah apabila suami atau isteri tidak menjalankan hak suami kepada isteri atau hak isteri kepada suami. Penyebab dari konflik dan perselisihan suami-isteri pada umumnya kebanyakan karena suatu masalah seperti karena keluarga dalam keadaan kacau, kehilangan arah, tak teratur yaitu putus komunikasi, sikap egosentisme, masalah ekonomi, masalah kesibukan, masalah pendidikan, masalah perselingkuhan, dan jauh dari agama”.²

Pendapat lain oleh Agus Riyadi penyebab terjadinya masalah dalam keluarga karena masalah ibadah, masalah ekonomi, masalah emosi, masalah seks, masalah keturunan.³ Banyak terjadi masalah rumah tangga karena perselingkuhan dan ekonomi (kebutuhan rumah tangga), kurangnya pengertian antara suami dengan isteri atau permasalahan lainnya yang berkaitan dengan masalah rumah tangga seringkali tidak bisa diselesaikan sendiri oleh suami dan isteri, tentunya harus ada pihak ketiga atau juru pendamai untuk menyelesaikan masalah rumah tangga tersebut agar tetap utuh dan harmonis. Melihat fenomena tersebut adanya upaya untuk mewujudkan rumah tangga yang harmonis. Firman Allah dalam Surat An-Nisa Ayat 35:

²Sofyan S. Willis. *Konseling Keluarga (Family Counseling) Suatu Upaya Membantu Anggota Keluarga Memecahkan Masalah Komunikasi Di Dalam Sistem Keluarga*. (Bandung: Alfabeta, Cet. 2, 2011), h 13

³Agus Riyadi, *Bimbingan Konseling Perkawinan Dakwah Dalam Membentuk Keluarga Sakinah*, (Yogyakarta: Ombak, 2013), h. 126-128



Artinya: “Dan jika kamu khawatirkan ada persengketaan antara keduanya, Maka kirimlah seorang hakam dari keluarga laki-laki dan seorang hakam dari keluarga perempuan. Jika kedua orang hakam itu bermaksud Mengadakan perbaikan, niscaya Allah memberi taufik kepada suami-isteri itu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal”. (Q. S 4 : 35)⁴

Maksud *hakam* disini ialah juru pendamai, di mana seorang bijak yang dapat menjadi penengah dalam menghadapi konflik dalam keluarga tersebut.⁵ Jika keluarga antara laki-laki dan perempuan belum sanggup atau belum bisa menyelesaikan antara keduanya, pemerintah juga membantu dengan dibukakannya Kantor Urusan Agama yang salah satu unsurnya adalah penghulu yang bertugas tidak hanya memberikan penyuluhan pernikahan kepada calon pengantin, namun membantu masyarakat dalam memecahkan masalah dalam keluarga.

Berdasarkan keputusan Musyawarah Nasional Badan Pembinaan Pelestarian Dan Penasihatn Perkawinan (BP4) ke XIV tahun 2009 untuk mencapai tujuan, BP4 mempunyai upaya dan usaha Nomor 3, 4 dan 5 bahwa: Memberikan bantuan mediasi dalam mengatasi masalah perkawinan, masalah keluarga, dan perselisihan rumah tangga di pengadilan agama, menurunkan

⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemahan Per-Kata*, Bandung: Sygma, h. 84

⁵ Desy Yori Rosikhoh. Pdf. *Pelaksanaan Fungsi Bp4 Dalam Mengatasi Problematika Perceraian (Penelitian Di KUA Atmajapura Dan Pangenan)*, 14 Januari 2019, h 4

terjadinya perselisihan serta perceraian.⁶Menurut Sofyan Willis penyebab konflik (krisis) keluarga disebabkan karena masalah putusnya komunikasi, masalah sifat yang egois, masalah ekonomi, masalah pendidikan, masalah perselingkuhan, masalah ibadah.⁷

Penyebab masalah konflik keluarga yang dikemukakan oleh Sofyan Willis ini banyak terjadi pada kehidupan rumah tangga. Masalah ini tidak cukup hanya diselesaikan kedua pihak saja, tentu ada orang lain sebagai penengah membantu masalah rumah tangga tersebut, untuk itu Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Nanggalo Padang telah tersedia dalam penyelesaian sengketa (konflik) keluarga(rumah tangga) yang dinamakan Badan Penasihat Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (BP4). Penyelesaian konflik keluarga yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Nanggalo Padang dengan cara layanan mediasi.

Layanan mediasi yang dilakukan di BP4 KUA Kecamatan Nanggalo Padang berupa pemberian nasehat dan saran, dengan cara menyatukan kembali keluarga yang bermasalah (konflik). Keluarga yang bermasalah akan datang melapor ke KUA yang biasanya mengadu permasalahan konflik keluarga ini ialah seorang isteri, namun ada juga suami yang mengadu permasalahannya ke KUA, setelah datang salah satu suami atau isteri mengadu permasalahan rumah tangganya, maka tim BP4 sebagai perantara akan memperoleh informasi dari keluarga yang berkonflik tersebut, kemudian BP4 memberikan nasehat dan saran, serta data dari suami dan isteri tersebut

⁶ Siti Marhamah, *Peran BP4 Dalam Mencegah Perceraian Di Kabupaten Wonosobo*, 2011, h. 11

⁷Sofyan Willis, *Op Cit.*, h. 21

agar bisa di hubungi dan di beri dengan layanan mediasi selanjutnya untuk di pertemukan berdua dan di beri masing-masing kesempatan untuk bercerita tentang masalahnya.⁸Layanan mediasi adalah layanan yang membantu dalam menyelesaikan permasalahan dan memperbaiki hubungan yang terjadi antar satu dengan yang lain.⁹

Kecamatan Nanggalo Padang memiliki Enam Kelurahan dengan 18.446 (Delapan Belas Juta Empat Ratus Empat Puluh Enam) jiwa Kepala Keluarga (KK), dengan jumlah penduduk 59. 847 (Lima Puluh Sembilan Delapan Ratus Empat Pulu Tujuh) jiwa. Kelurahan Surau Gadang jumlah penduduk 20.281 (Dua Pulu Juta Dua Ratus Delapan Puluh Satu) jiwa, Kelurahan Kurao Pagang jumlah penduduk 13.235 (Tiga Belas Juta Dua Ratus Tiga Pulu Lima), Kelurahan Kampuang Olo dengan jumlah penduduk 6.961 (Enam Ribu Sembilan Ratus Enam Puluh Satu), Kelurahan Kampuang Lapai dengan jumlah penduduk 12.009 (Dua Belas Juta Sembilan), Kelurahan Gurun Laweh jumlah penduduk 2.635 (Dua Ribu Enam Ratus Tiga Lima), Kelurahan Tabiang Banda Gadang jumlah penduduk 4.726 (Empat Ribu Tujuh Ratus Dua Puluh Enam) jiwa.¹⁰

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada tanggal 4 may 2019 bahwa kasus konflik keluarga yang datang ke KUA Kecamatan Nanggalo pada bulan Januari sampai pada bulan Juli 2019 terdapat tiga kasus, pada

⁸ Observasi Penulis, Kantor Urusan Agama Kecamatan Nanggalo, 2 April 2019

⁹ Wardati Dan Mohammad Jauhar, *Implementasi Bimbingan Dan Konseking Di Sekolah*, (Jakarta: Pretasi Pustaka, 2011), h. 106

¹⁰ Data Kecamatan Nanggalo Padang, 22 May 2019

tahun 2018 terdapat lima kasus konflik keluarga, dua tahun belakangan tahun 2017 terdapat tujuh kasus konflik keluarga.¹¹

Berdasarkan pengamatan penulis yang penulis lakukan pada tanggal 4 Mei 2019 bahwa penulis melihat dan mendengar salah satu penghulu membantumenyelesaikan masalah rumah tangga yang konflik, pada saat itu salah satu pihak (suami) mengadu masalah rumah tangganya, disitu penghulu mempersilakan duduk di kursi dan meminta keterangan apa yang terjadi dengan rumah tangga.

Berdasarkan wawancara penulis dengan bapak Asmadi menjabat sebagai penghulu yang merupakan Tim BP4 dalam penyelesaian konflik keluarga, mengatakan:

“Masalah dari bapak AS tadi bahwa isterinya kedapatan selingkuh, Bapak AS mau memaafkan isterinya jika ia mau berubah, selanjutnya saya memberikan nasehat kepada AS bahwa yang terdapat dalam suratAl-Baqarah Ayat 227 bahwa jika bersikeras untuk talak maka Allah Maha Mendenga lagi Maha Mengetahui. Perceraian adalah hal yang sangat di benci Allah. Selesai memberikan nasehat saya meminta data yang mengadu tadi dan data pasangan yang mengadu tadi, seperti alamat rumah dan nomor telepon agar bisa di hubungi kapan, dimana, apakah bisa masalah rumah tanga tersebut diselesaikan dengan mempertemukan mereka berdua”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak AS (suami yang berkonflik denagn isteri):

“Yang *Ambo* rasakan tentu belum tenang, karena *Ambo* berharap tahap selanjutnya di tolong oleh bapak Asmadi agar untuk mendamaikan masalah

¹¹ Asmadi, Penghulu, Dokumentasi Penghulu Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Nanggalo Padang

Ambo dengan isteri *Ambo*, dan yang *Ambo* harapkan isteri *Ambo* mau berubah setelah dibantu oleh bapak Asmadi nanti”.¹²

Maksud dari wawancara oleh bapak AS ialah sebagai berikut:

“Yang saya rasakan tentu belum tenang, karena saya berharap pada tahap selanjutnya di tolong oleh bapak Asmadi agar bisa mendamaikan masalah saya dengan isteri saya, dan saya berharap isteri saya mau merubah sikapnya setelah di bantu oleh bapak Asmadi nanti”.

Berdasarkan observasi penulis pada tanggal 10 May 2019 bahwa penyelesaian konflik rumah tangga setelah di pertemukan pasangan rumah tangga tersebut dengan langkah-langkah layanan mediasi yang dilakukan penghulu bahwa penghulu meminta keduanya (suami-isteri) secara bergantian dengan menceritakan masalahnya dan penghulu juga meminta menyampaikan unek-unek yang dirasakan oleh keduanya, dari itu penghulu mengetahui sebab permasalahan, lalu diberi pemberian nasehat dan saran kepada rumah tangga yang berkonflik tersebut. Berdasarkan wawancara penulis dengan penghulu oleh bapak Asmadi mengatakan:

“Pada awal memulai konsultasi saya meminta kedua belah pihak menceritakan masalahnya secara bergantian sampaikan apa yang dirasakan oleh pihak masing-masing, setelah kedua belah pihak menyampaikan unek-uneknya penghulu langsung memberikan nasehat berlandaskan dalil dalam surat Al-Baqarah Ayat 227 bahwa jika berseterus melakukan talak sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui. Berdasarkan hadist Nabi Rasulullah Saw, hal yang halal tapi di benci oleh Allah ialah perceraian, selanjutnya penghulu juga menggambarkan pengalamannya dengan rumah tangga yang konflik sebelumnya bahwa jika masing-masing saling mengerti, mau menerima kesalahan keduanya, mau memperbaiki rumah tangga dengan mewujudkan keluarga yang harmonis, maka tidak akan terjadi

¹² Bapak AS, *Wawancara Langsung*, KUA Kecamatan Nanggalo, 4 Mei 2019

konflik (pertengkaran), setelah penyampaian unek-unek dan memberikan nasehat, penghulu menyerahkan kepada kedua belah pihak apakah bisa damai dan memperbaiki hubungan dalam rumah tangga atau tidak, namun isteri yang selalu bersikeras untuk bercerai, saya kembalikan kepada isteri tersebut dan di beri saran datang ke pengadilan agam untuk proses selanjutnya”¹³.

Berdasarkan wawancara diatas bahwa penghulu dalam penyelesaian rumah tangga (suami-isteri) yang konflik dengan bertahap, tahap pertama diminat data kedua beah piahak, dan tahap kedua di bantu penyelesaian rumah tangga yang konflik, dan dalam penasehatan penghulu meberikan nasehat berlandaskan dala Al-Qur'an dan pengalaman yang terjadi oleh penghulu. Berdasarkan kejadian tersebut bahwa usaha penghulu menyelesaikan keluarga yang konflik belum bisa diselesaikan dan belum dapat mencegah perceraian, namun sebagian ada pula yang bisa diselesaikan masalah rumah tangga yang konflik tersebut oleh penghulu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Nanggalo.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa Tim BP4 Kantor Urusan Agama Kecamatan (KUA) Nanggalo Padang menunjukkan bahwa ada melakukan tugasnya dalam penyelesaian konflik keluarga di Kantor Urusan Agama, namun masih ada keluarga yang berkonflik. Tidak semua keluarga yang datang ke Kantor Urusan Agama (KUA) tersebut dapat mencegah perceraian, tidak semua yang bisa merubah rumah tangga menjadi lebih baik, karena tidak semua penghulu di Kecamatan belajar untuk menyelesaikan masalah keluarga yang konflik yang terdapat pada lulusan Bimbingan Konseling Islam (BKI),

¹³ Asmadi, Penghulu KUA Kecamatan Nanggalo Paang, *Wawancara Langsung*, 2 April 2019

seperti penghulu di Kantor Urusan Agama Kecamatan Nanggalo (KUA) yang lulusan dari kalangan Pendidikan Agama Islam (PAI). Untuk itu penghulu hanya menyelesaikan konflik dalam keluarga tersebut dengan cara pengalaman penghulu dan berlandaskan Al-Qur'an. Hasil yang diharapkan untuk mewujudkan keluarga yang sakinah, cinta, damai dimana tidak semua keluarga yang bisa mewujudkannya, untuk itu setelah penyelesaian keluarga (suami-isteri) yang konflik oleh penghulu ada yang meneruskan ke Pengadilan Agama untuk bercerai atau berpisah dan ada yang ingin memperbaiki rumah tangganya kembali. Maksud Tim BP4 dalam penyelesaian konflik keluarga disini ada 4 (empat) orang, yaitu bapak Asmadi, S. Ag, bapak Syafrijal, M.Ag, bapak Risma, MA, dan bapak Khairudin selaku Kepala Penghulu dan keempat orang tersebut selain Tim BP4 juga berjabat sebagai Penghulu.

Berdasarkan uraian diatas, maka pokok masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Upaya Penghulu Dalam Penyelesaian Keluarga Konflik dengan judul **“Usaha Badan Penasihatian Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) dalam Penyelesaian Konflik Keluarga di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Nanggalo Padang”**.

B. Rumusan Masalah Dan Batasan Masalah

a. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, agar pembahasan ini lebih terarah, maka penulis merumuskan pokok masalahnya yaitu: **“Bagaimana Upaya Badan Penasihatian Pembinaan dan Pelestarian**

Perkawinan (BP4) dalam Penyelesaian Konflik Keluarga di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Nanggalo Padang?.”

b. Batasan Masalah

Agar lebih fokus penelitian ini, maka masalah dibatasi dengan permasalahan penelitian sebagai berikut:

- 1) Penyebab Konflik Keluarga.
- 2) Upaya Badan Pembinaan dan Penasihatian Perkawinan (BP4) dalam Penyelesaian Konflik Keluarga dengan Layanan Mediasi di KUA Kecamatan Nanggalo Padang.

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

- a) Mengetahui penyebab Konflik Keluarga
- b) Mengetahui Upaya Badan Pembinaan dan Penasihatian Perkawinan (BP4) dalam Penyelesaian Konflik Keluarga dengan Layanan Mediasi di KUA Kecamatan Nanggalo Padang.

2. Kegunaan Penelitian

a. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mendapatkan wawasan baru mengenai penyelesaian penyebab konflik keluarga dan layanan mediasi yang di berikan penghulu kepada rumah tangga yang berkonflik tersebut di KUA Kecamatan Nanggalo.

b. Praktis

- 1) Penelitian ini berguna bagi peneliti dalam rangka mengembangkan studi dan memperluas wawasan mengenai penyelesaian keluarga yang mengalami konflik.
- 2) Sebagai bahan informasi dalam sumbangan pemikiran bagi mahasiswa jurusan bimbingan konseling islam serta bagi pihak-pihak tertentu yang membutuhkan.
- 3) Untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana sosial (S.SOS). program strata satu (S1) pada jurusan bimbingan konseling islam.

D. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami permasalahan yang akan di teliti maka diberi penjelasan tentang istilah judul skripsi ini:

Upaya :Upaya (usaha) yaitu ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar.¹⁴Maksud upaya disini ialah usaha penghulu dalam memecahkan masalah keluarga yang konflik yang bertempat di kantor urusan agama kecamatan nanggalo padang.

BP4 :Tanggal 3 Januari 1960 dan di kukuhkan oleh Keputusan Menteri Agama Nomor 85 Tahun 1961 di akui bahwa BP4 (Badan Penasihat

¹⁴ Ebta Setiawan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), KBBI Onlen, Database Utama Merupakan Hak Cipta Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, Kemdikbud (Pusat Bahasa)*, Versi 2,5. 2019

Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan) adalah satu-satunya badan yang berusaha di bidang penasihatan perkawinan dan pengurangan perceraian.¹⁵ BP4 adalah badan yang berfungsi sebagai penasihatan dan pengurangan perceraian. BP4 yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penyelesaian konflik keluarga oleh petugas BP4 Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Nanggalo Padang.

Penyelesaian

:Arti penyelesaian menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yaitu proses, cara, perbuatan, menyelesaikan (dalam berbagai arti seperti pemberesan, pemecahan) dengan kata-kata dasar yaitu selesai, menyesuaikan, dan terselesaikan.¹⁶

Konflik dalam Keluarga

:Konflik mencerminkan adanya ketidakcocokan, baik ketidakcocokan karena berlawanan atau karena perbedaan. Konflik dalam keluarga dapat terjadi karena adanya perilaku oposisi atau ketidaksetujuan antara anggota keluarga, seperti konflik orang tua-anak dan konflik pada pasangan.¹⁷ Artinya, konflik dalam keluarga

¹⁵Siti Marhamah, Skripsi Peran BP4 di Kabupaten Wonosobo, Universitas Semarang, Tahun 2011, H. 3, PDF

¹⁶Jagokata, *Arti Kata, Penyelesaian*, 12 Oktober 2017

¹⁷Fn Laela, 2015, *BAB III: Konflik Dalam Keluarga*, PDF, 12 januari 2019, h. 2

adalah masalah yang Timbul akibat bertentangan yang berbeda pendapat sehingga terjadi pertengkaran, baik itu terjadi pertengkaran pada orang tua dengan anaknya, pertengkaran antara suami dengan isteri.

Kantor Urusan Agama : Kantor Urusan Agama (KUA) adalah instansi Departemen Agama yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten Atau Kota dibidang urusan agama islam untuk wilayah kecamatan.¹⁸KUA memiliki tugas dan fungsi yang telah disahkan berdasarkan keputusan Menteri Agama No. 517 tahun 2001 untuk mengurus perkara berikut ini di wilayah kecamatan; (1) menyelenggarakan statistik dan dokumentasi, (2) menyelenggarakan surat menyurat, kearsipan, pengetikan dan rumah tangga di KUA, (3) melaksanakan pencatatan nikah, rujuk, mengurus, dan membina masjid, zakat, waqaf, baitul maal, dan ibadah sosial, kependudukan, dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan

¹⁸ Pasal 1 ayat (1) PMA No. 11 Tahun 2007. Pdf. 12 Oktober 2017

peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sesuai dengan UU No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan di dalam pasal 2, disebutkan bahwa “Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Bagi orang-orang islam, perkawinan dicatat oleh KUA yang terletak di kecamatan pihak yang berkepentingan. Sebagian orang-orang yang non islam pencatatan nikah dilakukan oleh kantor catatan sipil. Pernikahan yang tidak dicatat disebut dengan nikah siri tidak memiliki kekuatan hukum walaupun sah dalam hukum islam sehingga jika terjadi permasalahan setelah pernikahan, maka perkara tersebut tidak bisa diselesaikan di pengadilan agama.¹⁹

E. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang lengkap dan arahan yang lebih utuh mengenai pokok permasalahan, maka di bagi permasalahan sebagai berikut:

BAB I: BAB ini berisi tentang pendahuluan diantaranya: Latar Belakang Masalah, Rumusan Dan Batasan Masalah, Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian, Penjelasan Judul, dan Sistematika Penulisan.

¹⁹ KHI Pasal 6 Ayat 2, PDF, 12 Oktober 2017

BAB II: BAB ini berisi tentang Landasan Teori yang diantaranya: BP4 (Peran Badan Penasihat Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan, sejarah Badan Penasihat Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan), Kantor Urusan Agama Kecamatan (Tugas Pokok Kantor Urusan Agama, Sejarah Pokok Kantor Urusan Agama), Layanan Mediasi (Pengertian, Tujuan, Teknik, Cara Pelaksanaan), Konflik Dalam Keluarga (Defenisi Konfli, Karakteristik Konflik Keluarga, Penyebab Konflik Dalam Keluarga, Penelitian Yang Relevan.

BAB III: BAB berisi tentang Metode Penelitian diantaranya: Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Sumber Data Penelitian, Teknik Pengumpulan Data Analisis Data, serta Keabsahan Data pada Metode Penelitian Kualitatif..

BAB IV: BAB ini berisi tentang hasil penelitian diantaranya: Pengertian Penghulu (Pengertian dan Tugas Penghulu), Sejarah KUA (Pengertian KUA), Layanan Mediasi (Pengertian Layanan Mediasi, Tujuan Layanan Mediasi, Teknik Layanan Mediasi, dan Pelaksanaan Layanan Mediasi), Konflik dalam Keluarga (Defenisi Konflik, Karakteristik Konflik dalam Keluarga, dan Penyebab Konflik dalam Keluarga).

Bab V: BAB ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran dari hasil penelitian.