

# KOMPETENSI PEGAWAI SULH DAN MEDIATOR DALAM PENYELESAIAN PERTIKAIAN DI MALAYSIA

## COMPETENCY OF SULH OFFICERS AND MEDIATORS IN DISPUTE RESOLUTION IN MALAYSIA

Wan Noor Qistina Id Azalan Shah<sup>1</sup>

Mohd Hafiz Safiai<sup>2</sup>

Md Yazid Ahmad<sup>3\*</sup>

Ezad Azraai Jamsari<sup>4</sup>

Mohamad Zulfazdlee Abul Hassan Ashari<sup>5</sup>

Raja Muhammad Imran Raja Abdul Aziz<sup>6</sup>

Anwar Muttaqin<sup>7</sup>

<sup>1</sup> Pusat Kajian Syariah, Fakulti Pengajian Islam, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM Bangi, Selangor, Malaysia (E-mail: [a197283@siswa.ukm.edu.my](mailto:a197283@siswa.ukm.edu.my))

<sup>2</sup> Pusat Kajian Syariah, Fakulti Pengajian Islam & Institut Islam Hadhari, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM Bangi, Selangor, Malaysia (E-mail: [hafizsafiai@ukm.edu.my](mailto:hafizsafiai@ukm.edu.my))

<sup>3</sup> Pusat Kajian Bahasa Arab dan Tamadun Islam, Fakulti Pengajian Islam, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM Bangi, Selangor, Malaysia (E-mail: [yazid@ukm.edu.my](mailto:yazid@ukm.edu.my))

<sup>4</sup> Pusat Kajian Bahasa Arab dan Tamadun Islam, Fakulti Pengajian Islam, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM Bangi, Selangor, Malaysia (E-mail: [ezad@ukm.edu.my](mailto:ezad@ukm.edu.my))

<sup>5</sup> Pusat Kajian Bahasa Arab dan Tamadun Islam, Fakulti Pengajian Islam, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM Bangi, Selangor (E-mail: [mozaha@ukm.edu.my](mailto:mozaha@ukm.edu.my))

<sup>6</sup> Pusat PERMATA@Pintar Negara, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM Bangi, Selangor, Malaysia (E-mail: [rajaimran@ukm.edu.my](mailto:rajaimran@ukm.edu.my))

<sup>7</sup> Pusat Kajian Bahasa Arab dan Tamadun Islam, Fakulti Pengajian Islam & Institut Islam Hadhari, Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM Bangi, Selangor, Malaysia (E-mail: [anwar86@ukm.edu.my](mailto:anwar86@ukm.edu.my))

\*Corresponding author: [yazid@ukm.edu.my](mailto:yazid@ukm.edu.my)

### Article history

Received date : 4-3-2026

Revised date : 5-3-2026

Accepted date : 1-4-2026

Published date : 8-4-2026

### To cite this document:

Id Azalan Shah, W. N. Q., Safiai, M. H., Ahmad, M. Y., Jamsari, E. A., Abul Hassan Ashari, M. Z., Raja Abdul Aziz, R. M. I., & Muttaqin, A. (2026). Kompetensi pegawai sulh dan mediator dalam penyelesaian pertikaian di Malaysia. *Journal of Islamic, Social, Economics and Development (JISED)*, 11 (81), 666 – 674.

**Abstrak:** *Penyelesaian pertikaian melalui mekanisme alternatif (ADR) kini menjadi paradigma utama dalam sistem perundangan Malaysia bagi mengurangkan beban litigasi serta memelihara keharmonian sosial. Artikel ini bertujuan menganalisis secara perbandingan perbezaan kompetensi antara pegawai sulh dalam sistem Syariah dan mediator dalam sistem Sivil. Menggunakan pendekatan kualitatif berasaskan analisis dokumen terhadap instrumen perundangan, arahan amalan, dan literatur akademik, kajian ini meneliti bagaimana dwi-sistem perundangan mencorakkan profil profesional pengamal. Dapatan kajian menunjukkan bahawa perbezaan konteks institusi dan struktur perundangan telah membentuk keperluan kompetensi yang berbeza di mana pegawai sulh memerlukan kompetensi yang berpaksikan nilai syarie, manakala mediator sivil menuntut kompetensi fasilitatif neutral yang profesional.*

*Analisis ini membuktikan bahawa kompetensi pegawai bukanlah suatu konstruk universal, sebaliknya merupakan manifestasi unik sistem perundangan masing-masing. Artikel ini menyumbang kepada pemerkasaan standard profesionalisme ADR yang lebih responsif terhadap konteks institusi di Malaysia.*

**Kata Kunci:** *Sulh; Mediasi; Kompetensi Pegawai; ADR; Malaysia*

**Abstract:** *Alternative Dispute Resolution (ADR) has emerged as a primary paradigm within the Malaysian legal system, driven by the need to alleviate litigation burdens and preserve social harmony. This article aims to critically analyze the comparative differences in competencies between Sulh officers in the Shariah legal system and mediators in the Civil legal system. Adopting a qualitative approach based on a documentary analysis of legal instruments, practice directions, institutional reports, and academic literature, this study examines how the dual legal system shapes professional practitioner profiles. The findings reveal that differing institutional contexts and legal ontologies have cultivated divergent competency requirements whereas Sulh officers necessitate competencies rooted in Shariah principles, civil mediators require professional facilitative-neutral competencies. This analysis demonstrates that practitioner competency is not a universal construct but rather a unique manifestation of the respective legal systems. This article contributes to a deeper understanding of the necessity for context-responsive ADR professional standards within the Malaysian institutional framework.*

**Keywords:** *Sulh; Mediation; Practitioner Competency; ADR; Malaysia*

## **Pengenalan**

Sistem perundangan kontemporari kini menyaksikan peralihan signifikan daripada kebergantungan mutlak kepada proses litigasi formal kepada penggunaan mekanisme Penyelesaian Pertikaian Alternatif (*Alternative Dispute Resolution*, ADR). Peralihan ini didorong oleh pelbagai kelemahan yang wujud dalam proses perbicaraan tradisional, khususnya dari segi kos pengendalian yang tinggi, tempoh penyelesaian yang lama, serta tekanan emosi yang berpanjangan terhadap pihak-pihak yang bertikai (Hashim et al., 2024).

Dalam konteks undang-undang kekeluargaan, pendekatan ADR seperti sulh dan mediasi semakin mendapat tempat kerana sifatnya yang lebih fleksibel, tidak adversarial, serta berorientasikan pemulihan hubungan sosial dan kekeluargaan, terutamanya apabila melibatkan kepentingan dan kebajikan kanak-kanak (Shah et al., 2022). Di Malaysia, keunikan sistem perundangan yang merangkumi kerangka Syariah dan Sivil telah menginstitusikan sulh dan mediasi sebagai pelengkap kepada sistem kehakiman.

Walaupun kedua-dua mekanisme ini berkongsi matlamat yang sama untuk mencapai keadilan secara damai, sulh dan mediasi beroperasi dalam paradigma yang berbeza. Sulh berakar umbi dalam prinsip keinsafan, perdamaian dan nilai keagamaan di bawah sistem Syariah, manakala mediasi sivil berfungsi dalam kerangka profesional yang menekankan neutraliti dan autonomi pihak di bawah sistem perundangan sivil (Rahmat et al., 2022; Sabri & Hamid, 2020). Walau bagaimanapun, dari sudut pelaksanaan, keberkesanan pelaksanaan mekanisme ini di peringkat amalan masih berhadapan dengan pelbagai cabaran. Laporan Tahunan Jabatan Kehakiman Syariah Selangor (2022) serta Unit Sulh Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah (2024) mendedahkan bahawa masih wujud jurang yang signifikan dalam penyelesaian kes, di mana

masih terdapat pertikaian gagal mencapai persetujuan muktamad dan terpaksa diteruskan ke peringkat litigasi.

Begitu juga, statistik menunjukkan bahawa kadar penyelesaian kes melalui mediasi di mahkamah sivil masih berada pada tahap yang kurang memberangsangkan (Haema 2021). Fenomena ini menimbulkan persoalan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberkesanan proses rundingan, khususnya dalam keadaan prosedur serta kerangka perundangan yang telah tersedia dan jelas.

Dalam konteks kajian ini, kompetensi merujuk kepada gabungan pengetahuan substantif, kemahiran interpersonal, keupayaan pengurusan konflik, serta kepekaan etika dan nilai yang membentuk keupayaan pegawai dalam memfasilitasi rundingan secara berkesan. Mahmud et al. (2024) mengenal pasti bahawa kompetensi pegawai yang mengendalikan proses tersebut merupakan pemboleh ubah utama dalam menentukan kejayaan atau kegagalan rundingan. Pegawai sulh dan mediator bukan sekadar berperanan sebagai pentadbir prosedur, malah merupakan pemudah cara yang menguruskan komunikasi, emosi, dan dinamika konflik yang kompleks.

Selari dengan pandangan oleh Awaluddin (2025) yang menegaskan keberhasilan sesuatu sesi mediasi sangat bergantung kepada keupayaan dan keterampilan pegawai rundingan dalam mengurus konflik serta memfasilitasi proses perundingan secara berkesan. Hal ini kerana pegawai sulh merupakan tulang belakang pelaksanaan sulh, dan tahap pengetahuan serta pengalaman mereka berupaya mempengaruhi perjalanan serta hasil majlis sulh (Ramli et al. 2022).

Walaupun institusi sulh dan mediasi telah berkembang secara signifikan dalam landasan perundangan di Malaysia, perbincangan akademik berkaitan kompetensi pegawai masih bersifat umum dan terpisah mengikut naratif sistem masing-masing. Kekurangan analisis perbandingan yang sistematik mengenai perbezaan kompetensi antara pegawai sulh dan mediator sivil telah mewujudkan jurang pemahaman terhadap faktor sebenar yang mempengaruhi keberkesanan ADR (Rahman et al., 2024).

Oleh yang demikian, ketiadaan pemahaman silang yang mendalam berpotensi menyebabkan usaha pembangunan modul latihan serta penetapan standard profesionalisme menjadi tidak selari dengan tuntutan fungsi dan struktur sebenar setiap mekanisme. Keadaan ini boleh menjejaskan keberkesanan pelaksanaan sulh dan mediasi walaupun kedua-duanya telah mempunyai kerangka perundangan dan prosedur yang jelas.

Sehubungan itu, artikel ini bertujuan mengisi jurang pengetahuan tersebut melalui analisis perbezaan kompetensi serta cadangan langkah pemerkasaan kompetensi antara pegawai sulh dan mediator di Malaysia. Secara keseluruhannya, kajian ini bukan sahaja memenuhi keperluan akademik, malah berperanan sebagai asas dalam menyokong pemerkasaan amalan ADR yang lebih responsif, profesional dan berimpak tinggi.

### **Sorotan Literatur**

Penyelesaian Pertikaian Alternatif (ADR) di Malaysia telah berevolusi daripada sekadar mekanisme pilihan kepada satu pendekatan utama dalam pengendalian pertikaian, khususnya bagi menangani krisis kekeluargaan yang kompleks dan melibatkan kesan emosi yang mendalam. Dalam konteks ini, Muigua (2018) melalui kajiannya, *Achieving Lasting Outcomes: Addressing the Psychological Aspects of Conflict through Mediation*, menegaskan bahawa

mediator perlu menguasai kemahiran untuk mengenal pasti serta mengurus dimensi psikologi konflik. Hal ini merangkumi pengendalian halangan emosi seperti kemarahan dan ancaman terhadap ego bagi memastikan punca sebenar konflik dapat ditangani secara menyeluruh, melampaui aspek perundangan semata-mata. Dapatan ini disokong oleh Umah et al. (2025) yang turut memetik kajian antarabangsa bagi menekankan kepentingan peranan profesional psikososial dalam membantu mediator menangani tekanan emosi serta tahap kerentanan yang lazimnya wujud dalam pertikaian kekeluargaan (Acoba 2024; Fel et al. 2025; Jayendira 2024; Sotardi 2024).

Berdasarkan kajian Azahari (2008) dan Yaakob et al. (2016) menyatakan bahawa sulh berakar daripada prinsip keagamaan yang meletakkan perdamaian sebagai tanggungjawab moral dan agama, sebagaimana yang dimandatkan dalam Surah al-Nisā' ayat 128:

وَإِنِ امْرَأَةٌ خَافَتْ مِنْ بَعْلِهَا نُشُوزًا أَوْ إِعْرَاضًا فَلَّ جُنَاحَ عَلَيْهِمَا أَنْ يُصْلِحَا بَيْنَهُمَا صُلْحًا وَالصُّلْحُ خَيْرٌ وَأُحْضِرَتِ الْأَنْفُسُ الشُّحَّ وَإِنْ تُسِينُوا وَتَّ قُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بَاتٍ عَمَلُونَ حَبِيبًا

Dan jika seorang perempuan bimbang akan timbul dari suaminya 'nusyuz' (kebencian), atau tidak melayaninya, maka tiadalah salah bagi mereka (suami isteri) membuat perdamaian di antara mereka berdua (secara yang sebaik-baiknya), kerana perdamaian itu lebih baik (bagi mereka daripada bercerai-berai); sedang sifat bakhil kedekut (tidak suka memberi atau bertolak ansur) itu memang tabiat semula jadi yang ada pada manusia. Dan jika kamu berlaku baik (dalam pergaulan), dan mencegah diri (daripada melakukan kezaliman), maka sesungguhnya Allah Maha Mendalam Pengetahuannya akan apa yang kamu lakukan.

Dalil ini jelas menekankan perdamaian merupakan jalan keluar yang terpuji dalam Islam. Prinsip ini membentuk asas normatif kepada pelaksanaan sulh dalam sistem kehakiman syariah, di mana ia tidak hanya dilihat sebagai penyelesaian kes, tetapi menjadi tanggungjawab sesama muslim untuk berusaha memelihara silaturrahim dan mencapai keadilan bersifat ihsan. Sebaliknya, mediasi sivil yang dikawal selia di bawah Akta Mediasi 2012 (Akta 749) secara konseptual dan operasionalnya lebih menjurus kepada pendekatan interest-based negotiation yang bersifat sekular, profesional serta berorientasikan autonomi pihak-pihak yang bertikai (Rahmat et al., 2022). Pendekatan ini menekankan kepentingan praktikal dan keperluan subjektif pihak-pihak tanpa merujuk kepada kerangka normatif agama atau pertimbangan moral substantif. Mediator sivil berfungsi sebagai fasilitator neutral yang memastikan kelancaran proses komunikasi, pengurusan konflik dan pencarian titik persetujuan bersama, tanpa campur tangan terhadap kandungan penyelesaian yang dipersetujui oleh pihak-pihak terlibat (Akta Mediasi 2012).

Perbezaan asas ini seterusnya membentuk landasan kompetensi dan peranan yang berbeza antara pegawai sulh dan mediator sivil. Pegawai sulh bukan sahaja berperanan sebagai pemudah cara rundingan, malah turut memikul tanggungjawab sebagai pemelihara dan pengawal selia nilai-nilai syarie, termasuk memastikan penyelesaian yang dicapai selari dengan prinsip keadilan, masalah dan tuntutan hukum Islam. Sebaliknya, mediator sivil terikat kepada prinsip neutraliti prosedural dan kebebasan pihak-pihak dalam menentukan hasil penyelesaian, selagi ia tidak bercanggah dengan undang-undang sivil yang berkuat kuasa. Justeru, perbezaan falsafah, metodologi dan orientasi nilai ini memperlihatkan bahawa kedua-dua mekanisme mediasi tersebut beroperasi dalam kerangka epistemologi dan normatif yang berbeza, sekali

gus menuntut latihan, kompetensi dan etika profesional yang tidak seragam (Rahmat et al., 2022).

Dalam kajian oleh Ismail et al. (2025) mengenai pengaruh kompetensi profesional terhadap prestasi pegawai sulh, didapati bahawa kompetensi yang merangkumi kemahiran fasilitasi, penguasaan bahasa, serta pemahaman terperinci terhadap rangka perundangan syariah sangat penting untuk kejayaan proses sulh. Menurut kajian ini, kekurangan penguasaan dalam kemahiran komunikasi lisan dan bahasa isyarat boleh menjejaskan keberkesanan pengurusan sesi sulh, seterusnya menyumbang kepada kegagalan rundingan damai. Selain itu, pengetahuan mendalam tentang undang-undang syariah dan kerangka perundangan yang relevan dilihat sebagai asas untuk memastikan penyelesaian yang adil dan teratur. Penelitian ini juga menekankan bahawa atribut peribadi seperti kesabaran, sikap tidak berat sebelah dan kelembutan dalam pendekatan adalah ciri kompetensi yang tidak boleh diabaikan kerana ia mempengaruhi dinamika hubungan pihak yang bertikai. Kajian ini mencadangkan bahawa latihan berterusan melalui seminar, bengkel dan kursus profesional adalah perlu untuk meningkatkan tahap kompetensi pegawai sulh, sekaligus memperkukuh keupayaan mereka dalam menangani pelbagai jenis pertikaian keluarga di Mahkamah Syariah. Dengan penekanan ini, jelas bahawa kompetensi bukan sahaja sesuatu yang bersifat teknikal tetapi juga melibatkan kecerdasan emosi dan etika profesional yang tinggi.

Kajian oleh Ramli et al. (2022) meneliti secara empirikal kompetensi dan prestasi pegawai sulh wanita dalam mengendalikan kes mal di Mahkamah Syariah. Hasil kajian menunjukkan bahawa pegawai sulh wanita yang kompeten menyumbang secara signifikan kepada kelancaran perjalanan proses sulh serta kejayaan penyelesaian pertikaian, di samping meningkatkan prestasi sistem kehakiman syariah secara keseluruhan. Kajian ini menggunakan pendekatan campuran kualitatif dan kuantitatif, membuktikan bahawa tahap keyakinan, kemahiran interpersonal dan pengetahuan tentang undang-undang syariah adalah faktor utama yang mempengaruhi keberkesanan pegawai sulh wanita. Perbandingan juga dibuat dari segi tempoh perkhidmatan antara pegawai sulh yang berkhidmat di bawah skim persekutuan dan negeri, mendapati bahawa pengalaman dan pendedahan kepada pelbagai jenis kes adalah penentu utama kepada kematangan kompetensi profesional mereka. Selain itu, kajian ini mendapati bahawa latihan berterusan dalam pengurusan perundangan dan teknik resolusi konflik perlu diperkukuhkan untuk memastikan pegawai sulh terus berupaya menangani pertikaian kompleks, terutama dalam konteks Islam dan hukum keluarga di Malaysia. Dengan demikian, kajian ini menonjolkan pentingnya kompetensi holistik yang merangkumi aspek teknikal, moral dan praktikal dalam pelaksanaan tugas pegawai sulh (Salam & Fadli, 2023).

Dari sudut pelaksanaan, sulh di Mahkamah Syariah dikawal selia melalui Manual Kerja Sulh 2002, Kaedah-Kaedah Tatacara Mal (Sulh) negeri- negeri dan Arahan Amalan JKSM, sekali gus menjadikannya sebahagian daripada hierarki kehakiman formal. Struktur ini memberikan autoriti perundangan yang jelas, di mana hasil persetujuan sulh boleh direkodkan sebagai perintah mahkamah yang mempunyai kesan mengikat. Sebaliknya, mediasi sivil menawarkan struktur yang lebih rencam, melalui pelaksanaan *Court-Annexed Mediation (CAM)* serta mediasi profesional yang dikendalikan oleh badan akreditasi seperti *Malaysian International Mediation Centre (MIMC)*, *Asian International Arbitration Centre (AIAC)* atau Jabatan Bantuan Guaman (JBG) (Yaakob et al. 2016; Heama 2021).

Walaupun kedua-dua proses sulh dan mediasi sivil melibatkan fasa-fasa yang hampir serupa, seperti sesi kaukus dan pembinaan alternatif penyelesaian, pendekatan mediasi sivil secara

relatifnya lebih bergantung kepada prinsip autonomi pihak-pihak yang bertikai dalam menentukan hala tuju dan kandungan penyelesaian yang dicapai (Benedikt et al., 2020). Dalam konteks ini, mediator sivil berperanan terutamanya sebagai pemudah cara yang mengurus dinamika komunikasi dan memastikan kesaksamaan proses, tanpa mengenakan kekangan substantif terhadap hasil perundingan. Kebergantungan yang tinggi terhadap autonomi pihak-pihak ini menuntut mediator sivil memiliki keupayaan pengurusan proses yang fleksibel, adaptif serta responsif terhadap perubahan strategi rundingan dan keperluan pihak-pihak yang terlibat.

Sebaliknya, proses sulh di Mahkamah Syariah beroperasi dalam kerangka prosedur yang lebih berstruktur dan normatif, sekali gus memerlukan pegawai sulh menunjukkan ketegasan dalam memastikan pematuhan terhadap tatacara yang ditetapkan serta keselarasan penyelesaian dengan prinsip-prinsip syariah. Perbezaan struktur ini secara langsung membentuk tuntutan kompetensi profesional yang berbeza antara mediator sivil dan pegawai sulh (Benedikt et al., 2020). Teras kepada keberkesanan ADR terletak pada kompetensi pengendalinya. Kajian-kajian lepas (Hashim et al., 2024; Ramli et al., 2022) secara konsisten menekankan bahawa keberkesanan sulh bergantung kepada gabungan ilmu syariah dan kemahiran interpersonal. Pegawai sulh lazimnya mengamalkan gaya mediasi evaluatif yang memerlukan mereka membimbing pihak-pihak agar penyelesaian yang dicapai tidak menyimpang daripada hukum syarak. Kompetensi ini merangkumi elemen bimbingan persuasif yang bertujuan memupuk keinsafan, selaras dengan konsep Amanah dan tanggungjawab (Mokhtar, 2020).

Dalam perbincangan konseptual mengenai amalan sulh di Mahkamah Syariah, artikel oleh Sa'odah Binti Ahmad dan Hak menganalisis keperluan kelayakan dan peranan pegawai sulh dalam struktur penyelesaian pertikaian menurut undang-undang di Selangor (Ahmad & Hak, 2012). Walaupun fokus utama artikel ini ialah aspek perundangan dan sejarah amalan sulh, ia turut menyingkap bahawa kompetensi pegawai sulh yang ideal mestilah merangkumi kefahaman mendalam terhadap sumber syariah, etika profesional, serta penguasaan prosedur sulh yang ditetapkan secara undang-undang. Kompetensi ini bukan sahaja penting dalam memastikan proses rundingan yang telus dan adil, tetapi juga dalam mempertahankan integriti nilai normatif Islam semasa mengurus konflik. Artikel ini memberi peta awal tentang bagaimana kompetensi pegawai sulh perlu disepadukan dengan kerangka perundangan yang berfungsi, sekaligus menekankan bahawa pegawai sulh bukan sekadar fasilitator tetapi juga penjaga nilai syariah dan prosedur kehakiman Islam.

Sebaliknya, mediator sivil dituntut untuk mengekalkan gaya mediasi fasilitatif yang berteraskan prinsip neutraliti mutlak, kerahsiaan serta keadilan prosedural dalam mengurus keseimbangan kuasa antara pihak-pihak yang bertikai, tanpa sebarang campur tangan substantif terhadap kandungan atau bentuk penyelesaian yang dipersetujui (Kamaruddin & Shawkat, 2021). Dalam kerangka ini, mediator sivil berperanan sebagai pemudah cara yang memastikan proses rundingan berjalan secara teratur, inklusif dan kondusif, di samping memelihara autonomi penuh pihak-pihak dalam membuat keputusan. Penekanan terhadap neutraliti dan kerahsiaan menuntut mediator sivil memiliki tahap integriti profesional yang tinggi, kepekaan terhadap dinamika hubungan antara pihak-pihak, serta kemahiran komunikasi interpersonal yang berkesan.

Keperluan tersebut seterusnya membentuk kompetensi mediator sivil yang lebih berfokus kepada pengurusan proses mediasi, fasilitasi dialog konstruktif dan penciptaan persekitaran rundingan yang selamat serta bebas tekanan. Pendekatan ini berbeza secara signifikan daripada

peranan pegawai sulh yang turut melibatkan pertimbangan normatif dan substantif dalam menentukan kesesuaian penyelesaian yang dicapai, sejajar dengan prinsip keadilan dan kepatuhan syariah. Sintesis terhadap kajian-kajian terdahulu menunjukkan wujudnya perbezaan kompetensi, di mana pegawai sulh memerlukan keupayaan untuk mendidik secara normatif, manakala mediator sivil memerlukan keupayaan untuk memudahkan proses secara prosedural. Namun aspek kompetensi pegawai yang mengendalikan kedua-dua mekanisme ini masih dibincangkan secara terpisah dan tidak sistematik. Kebanyakan kajian terdahulu bersifat deskriptif dan legalistik, dengan fokus kepada “apa dan bagaimana prosedur dilaksanakan”, berbanding analisis mendalam tentang “bagaimana perbezaan dan pemeraksanaan kompetensi pegawai mempengaruhi kualiti serta keberkesanan penyelesaian pertikaian” (Kamaruddin & Shawkat, 2021).

Dalam kajian Ahmad et al. (2022) mengenai pengetahuan, sikap dan amalan komuniti mediator di Malaysia, dapatan menunjukkan bahawa walaupun mediator komuniti mempunyai pengetahuan yang baik tentang mediasi, sikap mereka terhadap mediasi dan pengalaman praktikal adalah masih rendah). Penelitian ini menggariskan bahawa majoriti mediator komuniti mempunyai pengalaman kurang daripada sepuluh tahun, menunjukkan kelemahan dari segi kedalaman pengalaman profesional. Selain itu, kajian mendapati bahawa teknik asas seperti mendengar aktif sering digunakan, tetapi kurangnya latihan formal menjejaskan kualiti interaksi dan pengurusan konflik yang kompleks. Dari sudut kompetensi, artikel ini menekankan bahawa pembangunan profesional dan pendedahan latihan yang lebih intensif diperlukan untuk meningkatkan keyakinan serta etika profesional mediator komuniti di Malaysia. Kajian ini penting kerana ia mendedahkan jurang antara pengetahuan teori dan amalan profesional, khususnya dalam konteks mediasi komuniti yang semakin penting dalam penyelesaian konflik sosial dan kekeluargaan. Dengan pemberdayaan latihan, mediator komuniti boleh memainkan peranan lebih efektif dalam membantu pihak bertikai mencapai penyelesaian yang aman dan berkesan.

Oleh itu, ketiadaan analisis perbandingan yang komprehensif dan bersepadu dalam mengintegrasikan dimensi kompetensi pegawai sulh dan mediator sivil telah mewujudkan satu kelompangan ilmu yang ketara dalam wacana akademik berkaitan penyelesaian pertikaian alternatif di Malaysia. Kekurangan penelitian yang menilai aspek kompetensi secara silang, meliputi kemahiran profesional, orientasi nilai, peranan normatif serta keperluan latihan dan pemeraksanaan, telah menghadkan kefahaman holistik terhadap keberkesanan kedua-dua mekanisme tersebut. Justeru, keperluan terhadap kajian yang bersifat sistematik dan berstruktur menjadi semakin mendesak bagi merungkai perbezaan serta potensi integrasi kompetensi dalam konteks sistem perundangan Syariah dan Sivil di Malaysia, sejajar dengan tuntutan tadbir urus keadilan yang inklusif dan berkesan.

## Kesimpulan

Berdasarkan garapan perbincangan literatur berkaitan kompetensi pegawai sulh dan mediator sivil di Malaysia memperlihatkan bahawa kedua-dua mekanisme penyelesaian pertikaian alternatif ini beroperasi dalam kerangka falsafah, normatif dan prosedural yang berbeza, sekali gus menuntut set kompetensi profesional yang tidak seragam. Pegawai sulh bukan sahaja memerlukan kemahiran fasilitasi dan pengurusan konflik, malah dituntut menguasai pengetahuan syariah, sensitiviti nilai agama serta keupayaan menilai kesesuaian substantif penyelesaian berdasarkan prinsip keadilan dan masalah. Sebaliknya, mediator sivil lebih menekankan kompetensi pengurusan proses, neutraliti mutlak, kerahsiaan dan fasilitasi

rundingan berasaskan autonomi pihak-pihak tanpa campur tangan normatif terhadap kandungan penyelesaian.

Namun demikian, hasil perbincangan menunjukkan kajian sedia ada masih bersifat terpisah dan cenderung meneliti kedua-dua peranan ini secara berasingan, tanpa analisis perbandingan yang sistematik dan bersepadu. Kekurangan pendekatan silang ini telah menghadkan pembangunan model kompetensi yang lebih holistik dan kontekstual, khususnya dalam landskap perundangan dwisistem di Malaysia. Oleh itu, kajian lanjutan yang mengintegrasikan dimensi kompetensi, latihan, etika profesional dan pemerksaan institusi secara komparatif amat diperlukan. Pendekatan ini bukan sahaja berpotensi meningkatkan keberkesanan amalan sulh dan mediasi sivil, malah dapat menyumbang kepada pengukuhan sistem keadilan yang lebih inklusif, berintegriti dan responsif terhadap keperluan masyarakat majmuk di Malaysia.

### Rujukan

- Acoba, E. F. 2024. Social support and mental health: the mediating role of perceived stress. *Front Psychol.*, 21(15), 1330720.
- Ahmad, S. O. & Hak, N. A. (2010). Family mediation and sulh: An alternative dispute resolution in Malaysia. *International Journal of Social Policy and Society*, 7, 66-79.
- Ahmad, S. O., Kahar, R. & Hasbullah, M. (2022). Knowledge, attitude and practice of community mediators in Malaysia. *Kajian Malaysia*, 40(2), 45-64.
- Awaluddin, I. A. (2025). Teknik keterampilan mediasi: analisis komprehensif teknik mediator dalam penyelesaian sengketa. *AS-Sakinah: Jurnal Hukum Keluarga Islam*, 3(1), 29-44.
- Azahari, R. (2008). *Sulh dalam Kes Kekeluargaan Islam*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya Press.
- Benedikt, A., Susło, R., Paplicki, M. & Drobnik, J. (2020). Mediation as an alternative method of conflict resolution: a practical approach. *Family Medicine & Primary Care Review*, 22(3): 235-239.
- Fel, S., Lenart-Klos, K., Boguszewski, R. & Grudziecka, M. 2025. The relationship between mediators' religiosity and work ethic: A cross-sectional study among court mediators in Poland. *Religions* 16(7), 889, <https://doi.org/10.3390/rel16070889>
- Hashim, H., Ismail, W. A. F. W., Baharuddin, A. S., Alias, M. A. A., Mamat, Z., Mutalib, L. A., Jen-T'Chiang, N. Z. C. & Jusof, N. (2024). Pelaksanaan sulh dalam Islam: kajian terhadap sistem perundangan Syariah di Malaysia. *Forensic Justice and Socio-Legal Research Journal*, 1(2), 86-95.
- Heama, L. N. (2021). Mandating mediation in resolving family disputes in the Malaysian civil courts. *Legal Network Series*, 1, 1-31.
- Ismail, S. H., Manap, N. A. & Nasir, N. A. M. (2025). The influence of professional competencies on sulh officers' performance in managing mediation sessions: Analysis of skills, knowledge and personality trait. *Jurnal Hukum Keluarga*, 8(1), 213-235.
- Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kedah. (2024). Laporan Statistik Daftar Kes Sulh. <https://syariah.kedah.gov.my/ms/Page?type=zByNQuF9FYw=&pid=bNOYLDwDAJIXttWzsj4CZg==> [31 Januari 2026].
- Jabatan Kehakiman Syariah Selangor. (2022). *Laporan Tahunan Jabatan Kehakiman Syariah Selangor 2022*. Shah Alam: Jabatan Kehakiman Syariah Selangor.
- Jayendra, P. S. 2024. Exploring the mediating role of psychological distress in the relationship between psychosocial workload and work-family conflict. *Discover Sustainability*, 5, 10.1007/s43621-024-00568-w.
- Kamaruddin, N. & Shawkat, M. (2021). Mediation as an alternative dispute resolution. *Jurisk*, 16(2), 1-43.

- Mahmod, Z., Tan, A. S. A., Rusly, Z., Wahab, M. R. A., Hussain, S. Z., Ali, A. H. M. & Nasir, N. F. M. 2024. Implementation of the sulh mediation process in family cases by the Negeri Sembilan syariah judiciary department, Malaysia, and the Bireuen Aceh syariah court, Indonesia: An introduction. *CFORSJ Procedia*, 2(1), 89-101.
- Mokhtar, M. N. (2020). Reformation of Syariah Judiciary institution during Covid-19 pandemic. *Insla E-Proceedings*, 3(1), 18-22.
- Muigua, K. (2018). Achieving lasting outcomes: Addressing the psychological aspects of conflict through mediation. *Chartered Institute of Arbitrators (Kenya), Alternative Dispute Resolution*, 6(3), 39-61.
- Rahman, N. F. A., Awang, J. & Dollah, S. R. (2024). Pengurusan pertikaian agama di Malaysia melalui pendekatan penyelesaian alternatif (Alternatif Dispute Resoution). *BITARA International Journal of Civilizational Studies and Human Sciences*, 7(4), 133-146.
- Rahmat, N, E., Zain, M, I. M., Saripan, H., Kaur, D. & Othman M, F. (2022). Mediation as an alternative mechanism to resolve family disputes in Malaysia: A comparative analysis with Australia and New Zealand. *Intellectual Discourse, IIUM*, 30(2), 263-288.
- Rahmat, N. E., Randawar, D. K., Nor, A. M. & Hussain, F. (2022). Certification and mediation training for the mediators in Malaysia. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 7(11), e001945-e001945.
- Ramli, R., Supaat, D. S., Hashim, H. & Muhammad, R. W. (2022). Kompetensi dan prestasi pegawai Sulh wanita dalam mengendalikan kes Mal di Mahkamah Syariah. *Jurnal Islam Dan Masyarakat Kontemporari*, 23(1), 309-322.
- Sabri, M. N. A. B. M. & Hamid, N. A. B. A. (2020). Aplikasi sulh dalam penyelesaian konflik di Tanah Melayu. *e-Prosiding Persidangan Antarabangsa Sains Sosial dan Kemusiaan ke -5 (PASAK5)*, 78(4), 1289-1297.
- Salam, N. Z. M. A. & Fadli, N. S. A. M. (2023). Sulh norma baharu: Aplikasi dalam kes mal di Mahkamah Syariah Negeri Selangor. *Journal of Muwafaqat*, 6(2), 61-79.
- Shah, H. A. R., Mohd Ali, N., Musa, N. C. , Yaakob, A. & Halim, M. 'A. A. (2022). Sulh dan Mediasi dalam talian dalam konflik kekeluargaan di Mahkamah Syariah Malaysia: Prospek dan cabaran norma baharu. *Ulum Islamiyyah*, 34(3), 70-80.
- Sotardi, V. A. 2024. Four pillars of help-seeking attitudes: Emotional, societal, cognitive, and relational insights from New Zealand youth. *Journal of Adolescent Research*, <https://doi.org/10.1177/07435584241291165>
- Umah, R. K. K., Fadhilah, N. & Mu'allifin, M. D. A. (2025). Islamic family mediation in southeast asia: An analysis of cultural legitimacy, legal structure, and contemporary dynamics in Indonesia and Malaysia. *al-Mawarid Jurnal Syariah dan Hukum*, 7(2), 281-300.
- Yaakob, A., Zakaria, M, Z., Ahmad, A., Mohd, K,W. & Halim, M, A. A. (2016). *Pengenalan dan Keberkesanan Sulh di Mahkamah Syariah*. Nilai: Penerbit Universiti Sains Islam Malaysia.