

Peran Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Wanprestasi pada Era Digital

Nathasya Sabrina¹, Sulastris², Tri Salwa Nur Eida³

*Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara
Jl. Letjen S. Parman No. 1, Jakarta Barat 11440
natasya.205230186@stu.untar.ac.id*

*Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara
Jl. Letjen S. Parman No. 1, Jakarta Barat 11440
sulastris.205230189@stu.untar.ac.id*

*Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara
Jl. Letjen S. Parman No. 1, Jakarta Barat 11440
tri.205230326@stu.untar.ac.id*

Submitted : 25/02/2025 Reviewed: 15/03/2025 Accepted: 28/03/2025

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Abstract: Digital has made a big change in many aspects of life, including the resolution of legal disputes. One common problem is default disputes, namely the breach of contractual agreements. In this article, the role of mediation is discussed as an alternative mechanism for conflict resolution (ADR) in the treatment of disorders in the digital era. This study uses a normative approach to analyze regulations, legal literature, and related case studies. The results of the study show that mediation has advantages over traditional legal disputes, especially in the digital context. The flexible, fast and inexpensive mediation process is an ideal solution for resolving disputes that often affect parties from different jurisdictions. In addition, the use of technology such as online platforms and virtual communication allows the mediation process to be more efficient without geographical limitations. However, this study also presents various challenges, including the lack of general understanding of digital mediation and the need for broader regulations to support its implementation. Therefore, we conclude that this article can be an effective tool for resolving default conflicts in the digital era, if supported by a clear legal framework and clear training for the public. It provides recommendations for increasing awareness of the benefits of digital mediation and the development of technological infrastructure that supports the process.

Keywords: Digital Mediation; Alternative Dispute Resolution; Default Disputes; Breach of Contract.

Abstrak: Digital telah membuat perubahan besar dalam banyak aspek kehidupan, termasuk resolusi perselisihan hukum. Salah satu masalah umum adalah sengketa default, yaitu pelanggaran perjanjian kontrak. Dalam artikel ini, peran mediasi dibahas sebagai mekanisme alternatif untuk resolusi konflik (APS) dalam pengobatan gangguan pada era digital. Studi ini menggunakan pendekatan normatif untuk menganalisis peraturan, literatur hukum, dan studi kasus terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediasi memiliki keunggulan dibandingkan perselisihan hukum tradisional, khususnya dalam konteks digital.

Proses mediasi yang fleksibel, cepat dan murah adalah solusi ideal untuk menyelesaikan sengketa yang sering memengaruhi pihak-pihak dari yurisdiksi yang berbeda. Selain itu, penggunaan teknologi seperti platform online dan komunikasi virtual memungkinkan proses mediasi tanpa lebih efisien tanpa batasan geografis. Namun, penelitian ini juga menyajikan berbagai tantangan, termasuk kurangnya pemahaman umum tentang mediasi digital dan kebutuhan untuk peraturan yang lebih luas untuk mendukung implementasinya. Oleh karena itu, kami menyimpulkan bahwa artikel ini dapat menjadi alat yang efektif untuk menyelesaikan konflik default di era digital, jika didukung oleh kerangka hukum yang jelas dan pelatihan yang jelas untuk publik. Ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kesadaran akan manfaat mediasi digital dan pengembangan infrastruktur teknologi yang mendukung proses tersebut.

Kata Kunci: Mediasi Digital; Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR); Sengketa Wanprestasi; Pelanggaran Kontrak.

I. PENDAHULUAN

Saat ini seluruh dunia dipaksa untuk mengikuti perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang dengan pesat. Dapat beradaptasi dengan cepat menjadi suatu keharusan agar kehidupan kita tidak termakan oleh peradapan.¹ Namun, hal ini juga dapat menjadi perselisihan hukum. Salah satu jenis perselisihan hukum yang paling sering terjadi dalam hubungan bisnis dan perdata di Indonesia adalah sengketa wanprestasi. Ketika salah satu pihak dalam perjanjian tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dan menyebabkan kerugian bagi pihak lainnya, ini disebut wanprestasi. Karena banyak transaksi dan kontrak yang dilakukan secara elektronik, fenomena wanprestasi semakin kompleks dalam konteks bisnis modern, terutama di era digital. Hal ini menimbulkan masalah baru dalam penyelesaian sengketa dari sudut pandang hukum dan teknis implementasinya.² Dalam hukum Indonesia, wanprestasi diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata ("KUHPerdata"), terutama Pasal 1243, yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk menuntut ganti rugi atau pemenuhan prestasi dari pihak yang melanggar kontrak. Sengketa wanprestasi biasanya diselesaikan melalui litigasi di pengadilan.

Para Pihak yang terlibat lebih sering memilih penyelesaian sengketa melalui Arbitrase atau mediasi untuk menjaga hubungan baik.³ Oleh karena itu, metode penyelesaian sengketa seperti mediasi menjadi semakin penting karena merupakan solusi yang lebih efektif dan damai daripada litigasi. Mediasi menawarkan cara yang lebih damai dan kolaboratif daripada litigasi.⁴ Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi ("Perma 1/2016")

¹ I Wayan Widiananta dan I Made Sarjana, "Upaya Hukum Dari Konsumen Yang Mengalami Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Online," *Kertha Desa* 9, no. 5 (2021): 23–32.

² Dinda Delfina, "PERANAN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS DI ERA DIGITAL," *Bureaucracy Journal : Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* 5, no. 1 (2025): 317–327, <https://doi.org/https://doi.org/10.53363/bureau.v5i1.531>.

³ Putri Anggun Puspa Sari, Ni Luh Made Mahendrawati, dan Desak gede Dwi Arini, "Penerapan Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Hutang Piutang Di Pengadilan Negeri Gianyar," *Jurnal Preferensi Hukum* 2, no.1 (2021): 182-187, doi:10.22225?jph.2.1.3065.182-187.

⁴ Methodius Kossay et al., "Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Perdata di Era Digital: Pendekatan Empiris terhadap Sistem Peradilan Indonesia," *Perkara : Jurnal Ilmu Hukum dan Politik* 2, no. 4 (4 Januari 2025): 541–52, <https://doi.org/10.51903/perkara.v2i4.2226>.

mengatur mediasi dalam sistem hukum Indonesia. Peraturan ini menekankan pentingnya mediasi sebagai langkah awal sebelum memulai proses litigasi dengan tujuan untuk mengurangi beban perkara di pengadilan dan memfasilitasi penyelesaian sengketa dengan cara yang lebih cepat dan murah.⁵ Selain itu, mediator yang netral berfungsi sebagai mediator.

Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara mediasi dilakukan, terutama dengan munculnya mediasi elektronik atau digital, yang memungkinkan proses mediasi dilakukan secara online tanpa harus bertemu secara langsung. Walaupun demikian, banyak orang masih mempertanyakan seberapa efektif mediasi dalam menyelesaikan sengketa wanprestasi. Era digital telah membuat perbedaan besar dalam banyak aspek kehidupan, termasuk cara orang berinteraksi satu sama lain dan menjalankan transaksi mereka. Salah satu efek utama dari pengembangan teknologi ini adalah kesimpulan sederhana dari kontrak atau kontrak online, dalam bentuk pembelian dan penjualan, perjanjian sewa, atau pinjaman online. Namun, kemudahan ini juga mensyaratkan tantangan baru dalam bentuk peningkatan kasus pelanggaran kewajiban kontrak yang disepakati. Dalam konteks ini, mediasi menjadi salah satu cara untuk menyelesaikan perselisihan yang semakin terkait untuk solusi yang efisien, fleksibel dan berorientasi tanpa melalui prosedur hukum yang panjang dan mahal.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa mediasi dapat menyelesaikan masalah dengan lebih cepat dibandingkan litigasi. Namun, berbagai faktor menentukan tingkat keberhasilan mediasi. Kemampuan mediator, kesiapan para pihak untuk berkompromi, dan dukungan dari pengadilan adalah semua faktor yang mempengaruhi hal ini. Selain itu, digitalisasi proses bisnis dan kontrak telah menimbulkan tantangan baru. Banyak perjanjian sekarang dibuat secara elektronik. Digitalisasi telah mengubah banyak aspek kehidupan manusia, termasuk dalam dunia bisnis dan hukum. Dengan munculnya kontrak digital dan transaksi yang dilakukan secara online, muncul masalah baru dalam hal kepastian hukum dan pelaksanaan perjanjian. Dikarenakan banyak bisnis sekarang beroperasi secara online, banyak juga perjanjian yang dibuat dengan secara elektronik. Dengan ini berarti sistem hukum harus menyesuaikan diri dengan perubahan ini agar tetap relevan dan efektif dalam penyelesaian sengketa. Mediasi menawarkan solusi yang lebih cepat dan efektif dibandingkan proses litigasi konvensional, yang membuatnya semakin penting. Mediasi elektronik memiliki banyak manfaat, tetapi ada banyak tantangan saat menggunakannya di pengadilan.⁹ Infrastruktur teknologi yang siap dan literasi digital pihak yang berperkara merupakan kendala utama. Di beberapa tempat, terutama di daerah tertinggal, akses internet yang tidak stabil dan pemahaman yang buruk tentang teknologi menjadi hambatan besar untuk menerapkan mediasi elektronik. Untuk menjaga kepercayaan para pihak, juga penting untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data selama proses mediasi online.⁶

Keberhasilan mediasi konvensional dan elektronik dipengaruhi oleh kualitas mediator juga. Pelatihan dan sertifikasi mediator dalam konteks digital sangat penting untuk mendukung keberhasilan mediasi di era digital karena mediator dengan kompetensi hukum dan kemampuan teknologi informasi dapat membantu proses mediasi digital dengan lebih efektif. Selain itu,

⁵ Delfina, "PERANAN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS DI ERA DIGITAL."

⁶ Diva Pranajaya et al., "Tantangan dan Peluang dalam Penyelesaian Sengketa Online di Era Digital dalam Praktik Hukum Acara Perdata," *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora* 2, no. 9 (2024): 1–10.

penting untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang keuntungan dan prosedur mediasi elektronik. Ini akan membuat masyarakat lebih terbuka dan siap untuk menggunakan mediasi elektronik sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat umum tentang proses mediasi dan kurangnya pelatihan bagi mediator. Kualitas mediator sangat penting untuk keberhasilan proses mediasi, mediator yang terlatih dapat membantu para pihak mencapai solusi yang menguntungkan dan mempertahankan hubungan yang baik di antara mereka.⁷ Maka dari itu, diperlukannya semangat dan bakat yang memadai.⁸ Namun, memperkenalkan mediasi di era digital membutuhkan penguatan kerangka hukum dan meningkatkan kesadaran publik sehubungan dengan manfaatnya. Peraturan yang terkait dengan mediasi digital harus dikembangkan lebih lanjut untuk memastikan perlindungan hukum bagi semua pihak yang terlibat dan untuk mencegah potensi penyalahgunaan teknologi dalam proses mediasi. Peraturan yang jelas dan komprehensif berpotensi menjadi mediasi saat menyelesaikan sengketa standar di era digital.

Berdasarkan uraian sebelumnya, penulis memandang perlu untuk mengkaji lebih lanjut peran mekanisme mediasi sebagai salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang semakin relevan dalam menghadapi dinamika wanprestasi di tengah sistem hukum Indonesia pada era digital saat ini. Dalam konteks perkembangan teknologi dan digitalisasi yang turut memengaruhi pola hubungan hukum perdata, khususnya dalam perikatan kontraktual, mediasi dinilai memiliki potensi untuk menjadi instrumen penyelesaian yang lebih efisien, adaptif, dan berorientasi pada pemulihan hubungan hukum para pihak. Oleh karena itu, pertanyaan mendasar yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: bagaimana peran mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa wanprestasi dalam sistem hukum Indonesia pada era digital?

Selain itu, penulis juga melihat bahwa efektivitas mediasi tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi formal, melainkan juga ditentukan oleh berbagai faktor, baik yang bersifat normatif maupun praktis. Dalam realitas ekonomi digital yang terus berkembang, keberhasilan mediasi dipengaruhi oleh pemahaman para pihak terhadap hak dan kewajibannya, profesionalitas mediator, serta dukungan teknologi dalam pelaksanaan proses mediasi secara daring. Maka dari itu, persoalan kedua yang hendak dianalisis adalah: apa saja faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan mediasi dalam menangani sengketa wanprestasi di tengah pertumbuhan dan transformasi ekonomi digital saat ini?

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu metode penelitian hukum yang

⁷Riyan Wahyu Ramadhan dan Erlina Bachri, "Efektivitas Mediasi Pengadilan Sebagai Sarana Dalam Penyelesaian Sengketa Hutang Piutang," *Innovative: Journal Of Social Science Research* 5, no. 1 (2025): 2368–2380, <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.17626>.

⁸Riyan Ramdani dan Dewi Mayaningsih, "URGENSI PERSIDANGAN SECARA ELEKTRONIK (E-LITIGASI) DALAM PERSPEKTIF HUKUM ACARA PERADILAN AGAMA DI ERA DIGITALISASI," *Al-Ahwal Al-Syakhsyiyah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam* 2, no. 2 (2022): 219–236, <https://doi.org/https://doi.org/10.15575/as.v2i2.14339>.

bertumpu pada studi terhadap bahan hukum primer dan sekunder.⁹ Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan, untuk mengkaji peran mediasi dalam penyelesaian sengketa wanprestasi pada era digital. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan.¹⁰ Bahan hukum primer yang digunakan meliputi peraturan perundang-undangan seperti Perma 1/2016 dan KUHPerdata. Sementara itu, bahan hukum sekunder diperoleh dari literatur hukum, jurnal ilmiah, dan pendapat para ahli.¹¹

III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1.1 Peran Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Sistem Hukum Indonesia pada Era Digital

Dengan berkembangnya sistem hukum Indonesia, diperlukan sistem penyelesaian sengketa yang lebih cepat, efektif, dan memiliki rasa keadilan. Salah satu jenis penyelesaian tersebut adalah mediasi, yang merupakan komponen dari *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Dalam konteks sengketa wanprestasi, mediasi memegang peranan penting terutama di era digital, Yang mana interaksi hukum semakin kompleks karena kemajuan teknologi.

A. Pengertian dan Konteks Wanprestasi

Wanprestasi merupakan kondisi di mana salah satu pihak dalam perjanjian tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana telah disepakati. Berdasarkan ketentuan Pasal 1238 KUHPerdata, debitur dianggap lalai setelah secara resmi dinyatakan wanprestasi melalui surat peringatan atau somasi. Bentuk wanprestasi dapat berupa tidak melaksanakan prestasi sama sekali, melaksanakan tidak tepat waktu, atau melaksanakan tetapi tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Sengketa akibat wanprestasi kerap kali berujung ke pengadilan. Namun, proses litigasi dinilai lamban, mahal, dan berpotensi merusak hubungan bisnis atau personal. Oleh karena itu, mediasi menjadi opsi alternatif yang lebih fleksibel dan humanis.

B. Landasan Hukum Mediasi Di Indonesia

Perma 1/2016 meresmikan mediasi dalam sistem peradilan Indonesia. Peraturan ini mengharuskan setiap perkara perdata di pengadilan menjalani tahapan mediasi sebelum pemeriksaan pokok perkara dimulai. Hal ini menunjukkan bahwa mediasi adalah bagian integral dari proses peradilan dan bukan hanya pilihan yang tersedia. Menurut M. Yahya Harahap, mediasi dalam konteks hukum modern bukan hanya pelengkap prosedural, tetapi merupakan instrumen utama dalam mewujudkan efisiensi dan efektivitas peradilan perdata.¹⁹ Dengan kata lain, mediasi diposisikan sebagai proses primer

⁹Andre Kiemas, Juan Matheus, dan Ariawan Gunadi, "Redefining Bankruptcy Law: Incorporating the Principle of Business Continuity for Fair Debt Resolution," *Rechtsidee* 11, no. 2 (6 Desember 2023): 1–18, <https://doi.org/10.21070/jihr.v12i2.996>.highlighting the conflicting nature of its debtors' insolvency declaration mandate, as stated in Article 2, verse (1

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*, 19 ed. (Jakarta: Prenada Media Group, 2019).

¹¹Rizky Juliani Wulansari, Yulia Qamariyanti, dan Erlina Erlina, "Right of Access to Area of Depreciated Land Regulation with the Law Perspective of Land Registry in Indonesia," *Lambung Mangkurat Law Journal* 4, no. 2 (30 September 2019): 222, <https://doi.org/10.32801/lamlaj.v4i2.132>.

yang dapat menyelesaikan sengketa secara cepat, sederhana, dan mengutamakan kehendak bebas para pihak

C. Peran Mediasi dalam Sengketa Wanprestasi

Dalam konteks penyelesaian sengketa wanprestasi, mediasi memiliki peran yang signifikan karena menawarkan penyelesaian yang bersifat non-litigatif, cepat, murah, dan menjaga hubungan baik antar pihak. Sengketa wanprestasi umumnya timbul dari hubungan keperdataan yang bersifat kontraktual dan personal, sehingga penyelesaian damai melalui mediasi seringkali lebih efektif dan efisien dibandingkan penyelesaian melalui pengadilan yang bersifat konfrontatif. Subekti, seorang pakar hukum perdata, menyatakan bahwa keunggulan mediasi adalah memberikan kebebasan kepada para pihak untuk menyusun sendiri solusi terbaik yang tidak dapat diberikan oleh hakim.¹² Dalam sengketa wanprestasi, fleksibilitas ini sangat dibutuhkan mengingat banyak kasus yang timbul karena kesalahpahaman, keterlambatan, atau kendala teknis yang masih bisa didiskusikan secara damai.

Di era digital saat ini, peran mediasi semakin berkembang dengan munculnya mediasi daring (*e-mediation*), yaitu mediasi yang dilakukan dengan bantuan teknologi komunikasi. Perkembangan ini terutama didorong oleh kebutuhan efisiensi dan kondisi yang tidak memungkinkan pertemuan fisik secara langsung, seperti selama masa pandemi COVID-19. Mahkamah Agung merespon perkembangan ini dengan menerbitkan Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2020 ("SEMA 1/2020"), yang memberi ruang bagi pelaksanaan mediasi secara daring yang memanfaatkan teknologi informasi seperti platform *video conference* (Zoom, Google Meet, dan lainnya). Dalam hal proses penyelesaian sengketa wanprestasi, *e-mediation* dapat dilakukan tanpa hambatan geografis, mengurangi biaya transportasi dan akomodasi, serta mempercepat proses negosiasi.

E-mediation juga membuka akses yang lebih luas bagi masyarakat terhadap keadilan, terutama bagi mereka yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas. Namun demikian, agar peran mediasi dapat berjalan maksimal di era digital, perlu adanya penguatan kapasitas mediator, standar teknis pelaksanaan *e-mediation*, dan regulasi yang lebih spesifik mengatur penggunaan teknologi dalam proses mediasi. Upaya ini untuk meningkatkan pelatihan bagi mediator serta sosialisasi mengenai manfaat mediasi kepada masyarakat perlu dilakukan agar semua pihak dapat merasakan keuntungan dari proses penyelesaian sengketa yang lebih damai dan efisien.¹³ Mediasi elektronik membuka peluang besar untuk penyelesaian sengketa lintas wilayah, khususnya dalam kasus perdata dan wanprestasi berbasis transaksi digital. Misalnya, dalam sengketa jual beli online antar kota, proses mediasi digital dapat menghemat biaya dan waktu secara signifikan.

¹² R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata* (Jakarta: Intermasa, 2005).

¹³ Finna Rosalina Rosalina, "Efektivitas Pengadilan Litigasi dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis," *Journal of Legal Sustainability* 1, no. 1 (27 Juni 2024): 32–38, <https://doi.org/10.69693/jols.v1i1.28>.

1.2 Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Mediasi dalam Menangani Sengketa Wanprestasi di Tengah Perkembangan Ekonomi Digital

A. Kompetensi Mediator dalam Bidang Teknologi Digital

Mediator perlu memiliki pemahaman mendalam tentang teknologi dan model bisnis digital untuk mengidentifikasi akar permasalahan teknis yang mungkin menjadi penyebab wanprestasi. Kemampuan ini memungkinkan mediator membimbing ulang permasalahan dalam konteks yang relevan dengan ekosistem digital, memfasilitasi komunikasi efektif antara pihak-pihak dengan tingkat pemahaman teknologi berbeda, dan mengarahkan para pihak pada solusi yang layak sesuai praktik terbaik industri digital.¹⁴ Kompetensi digital mencakup berbagai keterampilan yang dibutuhkan di era digital, termasuk kemampuan teknis menggunakan teknologi digital, kemampuan menggunakan teknologi digital untuk belajar, bekerja, dan aktivitas kehidupan sehari-hari, kemampuan mengevaluasi secara kritis teknologi digital, serta motivasi untuk berpartisipasi dalam budaya digital.

B. Kerangka Hukum yang Adaptif

Keberadaan pengakuan hukum terhadap kontrak elektronik dan bukti digital dalam proses mediasi menjadi landasan penting bagi legitimasi proses penyelesaian sengketa. Regulasi yang jelas mengenai validitas dan pelaksanaan kesepakatan mediasi yang dicapai secara elektronik memberikan kepastian hukum bagi para pihak.¹⁵ Regulasi yang jelas mengenai validitas kesepakatan elektronik—termasuk dalam konteks mediasi—memberikan kepastian hukum bagi para pihak. Hal ini menjadi semakin penting mengingat praktik penyelesaian sengketa daring (*online dispute resolution/ ODR*) berkembang pesat pasca pandemi COVID-19.¹⁶ Pengakuan terhadap kontrak elektronik dalam sistem hukum Indonesia telah diperkuat melalui berbagai peraturan perundang-undangan dan juga pendapat para ahli hukum yang menegaskan legalitas serta kekuatan mengikat kontrak elektronik sebagai alat bukti yang sah.¹⁷ Adaptasi prinsip-prinsip hukum kontrak tradisional dalam konteks digital memungkinkan penerapan norma-norma kontraktual yang relevan dengan transaksi digital. Kejelasan tentang aspek yurisdiksi dan pilihan hukum dalam sengketa lintas batas mengurangi potensi konflik hukum yang dapat menghambat implementasi hasil mediasi.¹⁸

C. Infrastruktur Mediasi Daring (*Online Dispute Resolution*)

Ketersediaan platform mediasi daring yang aman, handal, dan mudah diakses oleh

¹⁴ Delfina, “PERANAN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS DI ERA DIGITAL.”

¹⁵ Dewa Putu Ade Wicaksana, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, dan Luh Putu Suryani, “Mediasi Online sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Hubungan Industrial pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia,” *Jurnal Analogi Hukum* 3, no. 2 (30 September 2021): 177–82, <https://doi.org/10.22225/ah.3.2.2021.177-182>.

¹⁶ Juan Matheus, “E-Arbitration: Digitization Of Business Dispute Resolution Pada Sektor E-Commerce Dalam Menyongsong Era Industri 4.0 Di Tengah Pandemi Covid-19,” *Lex Renaissance* 6, no. 4 (2021): 692–704.

¹⁷ Saparyanto Saparyanto, “PERKEMBANGAN KEABSAHAN KONTRAK ELEKTRONIK DI INDONESIA,” *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi* 9, no. 1 (30 Juli 2021): 137, <https://doi.org/10.20961/hpe.v9i1.51589>.

¹⁸ Ernesta Arita Ari et al., “Perkembangan Hukum Perdata Dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Online,” *Jurnal Kolaboratif Sains* 7, no. 11 (2023): 4085–89, <https://doi.org/https://doi.org/10.56338/jks.v7i11.6361>.

para pihak menjadi faktor pendukung krusial dalam era digital. Sistem yang memfasilitasi pertukaran dokumen digital secara aman meningkatkan efisiensi dan kepercayaan terhadap proses mediasi. Teknologi komunikasi yang mendukung interaksi efektif antara para pihak dan mediator memungkinkan dialog konstruktif meskipun secara fisik terpisah. Mekanisme untuk memverifikasi identitas para pihak dalam lingkungan digital mencegah potensi penipuan identitas yang dapat menggagalkan proses mediasi. Sistem untuk menjamin kerahasiaan proses mediasi daring memberikan rasa aman bagi para pihak untuk berbagi informasi sensitif yang diperlukan untuk penyelesaian sengketa.¹⁹

D. Pemahaman terhadap Nilai dan Implikasi Data Digital

Dalam penyelesaian sengketa digital melalui mediasi, pemahaman terhadap nilai ekonomi data menjadi sangat penting. Data digital kini dipandang sebagai aset tidak berwujud yang memiliki nilai strategis, terutama dalam ekosistem bisnis berbasis teknologi. Oleh karena itu, mediator dan para pihak perlu memahami hak kepemilikan serta pengelolaan data sebagai bagian dari negosiasi penyelesaian sengketa. Lebih jauh, kesadaran akan risiko jangka panjang seperti kebocoran atau penyalahgunaan data mendorong pentingnya mengatur pembagian dan pemanfaatan data secara transparan dalam kesepakatan mediasi. Penyalahgunaan data pribadi dapat memicu dampak serius bagi reputasi dan keberlanjutan bisnis, serta berpotensi menimbulkan tuntutan hukum jika tidak dikelola sesuai prinsip perlindungan data.²⁰ Mediator dan para pihak perlu memahami nilai ekonomi dari data dan hak atas data dalam konteks sengketa digital modern. Kesadaran akan implikasi jangka panjang dari pembagian atau penggunaan data sebagai bagian dari solusi mediasi membantu mencegah masalah di kemudian hari. Pertimbangan terhadap aspek keamanan dan privasi data dalam implementasi kesepakatan mediasi mencerminkan tanggung jawab terhadap aset digital yang sensitif. Pemahaman tentang dampak potensial dari kebocoran data atau penyalahgunaan data terhadap reputasi bisnis mendorong para pihak untuk lebih berhati-hati dalam merancang kesepakatan.²¹

E. Kesenjangan Literasi Digital di antara Para Pihak

Kemampuan mediator untuk menjembatani kesenjangan pemahaman teknis di antara para pihak menjadi penentu keseimbangan kekuatan dalam proses mediasi. Penerapan strategi untuk memastikan semua pihak memiliki akses yang setara terhadap informasi teknis yang relevan menciptakan fondasi keadilan prosedural. Penggunaan bahasa dan terminologi yang dapat dipahami oleh semua pihak mencegah kesalahpahaman dan kesimpulan yang keliru dalam proses mediasi. Pendekatan khusus untuk mengatasi ketidakseimbangan kekuatan yang mungkin timbul akibat kesenjangan literasi

¹⁹Made Yussyta Wulandani dan Ni Nengah Adiyaryani, "Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Menangani Kasus E-Commerce Business," *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 12, no. 5 (2024): 987–97.

²⁰Loso Judijanto et al., "Efektivitas Kebijakan Perlindungan Data Pribadi dalam Menjaga Hak Asasi Manusia di Era Teknologi di Indonesia," *Sanskara Hukum dan HAM* 3, no. 01 (31 Agustus 2024): 34–42, <https://doi.org/10.58812/shh.v3i01.445>.

²¹Ari et al., "Perkembangan Hukum Perdata Dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Online."

digital memastikan hasil mediasi yang adil dan berkesinambungan.²² Mediator harus mengadopsi pendekatan yang inklusif, seperti menyederhanakan terminologi teknis, menyediakan panduan pemahaman, atau bahkan melibatkan ahli teknis yang netral. Hal ini memungkinkan semua pihak untuk memiliki pemahaman yang setara terhadap informasi yang dibahas dalam proses mediasi.

F. Mekanisme Pelaksanaan Kesepakatan yang Efektif

Kejelasan tentang mekanisme teknis untuk implementasi kesepakatan mediasi dalam lingkungan digital meningkatkan peluang kepatuhan terhadap hasil mediasi. Protokol untuk memverifikasi kepatuhan terhadap kesepakatan dalam lingkungan digital memberikan jaminan bahwa kesepakatan akan dijalankan sebagaimana mestinya. Pemanfaatan teknologi seperti smart contracts untuk mengotomatisasi pelaksanaan kesepakatan mengurangi risiko wanprestasi berulang di masa depan. Ketersediaan mekanisme penyelesaian pasca-mediasi jika muncul perselisihan dalam implementasi kesepakatan memberikan jaring pengaman bagi keberlangsungan solusi yang telah disepakati.

G. Dinamika Relasional Bisnis Digital

Sifat jangka panjang dari banyak hubungan bisnis digital memerlukan solusi yang berkelanjutan dan tidak hanya menyelesaikan masalah saat ini. Pentingnya menjaga reputasi digital dalam ekosistem yang sangat terhubung mendorong para pihak untuk mencari solusi yang saling menguntungkan. Dampak dari review online dan media sosial terhadap citra bisnis pasca-sengketa menjadi pertimbangan strategis dalam proses mediasi digital. Nilai strategis dari kemitraan teknologi dalam ekosistem digital sering menjadi faktor pendorong para pihak untuk mengupayakan penyelesaian yang mempertahankan hubungan bisnis.

IV. PENUTUP

Mediasi menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang lebih efisien, murah, dan menjaga hubungan baik antar pihak dibandingkan proses litigasi yang lamban dan mahal. Penelitian ini menunjukkan bahwa mediasi tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan konflik tetapi juga berpotensi untuk memperbaiki hubungan antara pihak setelah penyelesaian sengketa. Di Indonesia, mediasi telah diatur secara formal melalui Perma 1/2016, yang mewajibkan setiap perkara perdata untuk menempuh mediasi terlebih dahulu. Dalam sengketa wanprestasi, mediasi memberikan solusi win-win yang fleksibel dan partisipatif, sesuai dengan kebutuhan para pihak. Seiring perkembangan teknologi, mediasi juga bertransformasi secara digital, memungkinkan penyelesaian sengketa secara online, termasuk dalam transaksi lintas wilayah, sebagaimana didukung oleh SEMA 1/2020. Mediasi menawarkan pendekatan yang menjanjikan untuk penyelesaian sengketa wanprestasi di era ekonomi digital karena kemampuannya mengatasi kompleksitas dan dinamika khusus transaksi digital. Keberhasilan mediasi dalam konteks ini bergantung pada interkoneksi berbagai faktor mulai dari kompetensi teknis mediator hingga infrastruktur

²²Faisol Askhabul Amri, "Implementasi Mediasi Elektronik dalam Penyelesaian Perkara Perdata di Pengadilan Negeri Semarang" (Universitas Gadjah Mada, 2023).

digital yang memadai. Kompleksitas transaksi digital, sifat lintas batas, volatilitas bukti digital, dan cepatnya perkembangan teknologi menciptakan tantangan unik yang harus diatasi dalam proses mediasi. Mediator perlu memiliki pemahaman teknis yang memadai, sementara kerangka hukum harus cukup fleksibel untuk mengakomodasi inovasi digital. Untuk mengoptimalkan keberhasilan mediasi dalam sengketa wanprestasi digital, diperlukan pendekatan holistik yang mencakup pengembangan kapasitas mediator, adaptasi regulasi, pemanfaatan teknologi dalam proses mediasi, dan peningkatan literasi digital. Pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa saat ini tetapi juga memperkuat fondasi sistem penyelesaian sengketa yang lebih tangguh dan adaptif di masa depan ekonomi digital.

REFERENSI

- Amri, Faisol Askhabul. "Implementasi Mediasi Elektronik dalam Penyelesaian Perkara Perdata di Pengadilan Negeri Semarang." Universitas Gadjah Mada, 2023.
- Ari, Ernesta Arita, Agnes Maria Janni Widyawati, Mig Irianto Legowo, Nining Suningrat, dan Heri Purnomo. "Perkembangan Hukum Perdata Dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Online." *Jurnal Kolaboratif Sains* 7, no. 11 (2023): 4085–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.56338/jks.v7i11.6361>.
- Delfina, Dinda. "PERANAN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS DI ERA DIGITAL." *Bureaucracy Journal : Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* 5, no. 1 (2025): 317–327. <https://doi.org/https://doi.org/10.53363/bureau.v5i1.531>.
- Judijanto, Loso, Arief Fahmi Lubis, Donny Eddy Sam Karauwan, Sator Sapan Bungin, dan Hedwig Adianto Mau. "Efektivitas Kebijakan Perlindungan Data Pribadi dalam Menjaga Hak Asasi Manusia di Era Teknologi di Indonesia." *Sanskara Hukum dan HAM* 3, no. 01 (31 Agustus 2024): 34–42. <https://doi.org/10.58812/shh.v3i01.445>.
- Kiemas, Andre, Juan Matheus, dan Ariawan Gunadi. "Redefining Bankruptcy Law: Incorporating the Principle of Business Continuity for Fair Debt Resolution." *Rechtsidee* 11, no. 2 (6 Desember 2023): 1–18. <https://doi.org/10.21070/jihr.v12i2.996>.
- Kossay, Methodius, Maulana Fahmi Idris, Putri Pratiwi, dan Suwardi. "Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Perdata di Era Digital: Pendekatan Empiris terhadap Sistem Peradilan Indonesia." *Perkara : Jurnal Ilmu Hukum dan Politik* 2, no. 4 (4 Januari 2025): 541–52. <https://doi.org/10.51903/perkara.v2i4.2226>.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*. 19 ed. Jakarta: Prenada Media Group, 2019.
- Matheus, Juan. "E-Arbitration: Digitization Of Business Dispute Resolution Pada Sektor E-Commerce Dalam Menyongsong Era Industri 4.0 Di Tengah Pandemi Covid-19." *Lex Renaissance* 6, no. 4 (2021): 692–704.
- Pranajaya, Diva, Irwan Pratama, Muhamad Fahrudin, dan Rere Mahardika. "Tantangan dan Peluang dalam Penyelesaian Sengketa Online di Era Digital dalam Praktik Hukum Acara Perdata." *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora* 2, no. 9 (2024): 1–10.
- Ramadhan, Riyan Wahyu, dan Erlina Bachri. "Efektivitas Mediasi Pengadilan Sebagai Sarana Dalam Penyelesaian Sengketa Hutang Piutang." *Innovative: Journal Of Social Science*

- Research* 5, no. 1 (2025): 2368–2380. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.17626>.
- Ramdani, Riyan, dan Dewi Mayaningsih. “URGensi PERSIDANGAN SECARA ELEKTRONIK (E-LITIGASI) DALAM PERSPEKTIF HUKUM ACARA PERADILAN AGAMA DI ERA DIGITALISASI.” *Al-Ahwal Al-Syakhsyiah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam* 2, no. 2 (2022): 219–236. <https://doi.org/https://doi.org/10.15575/as.v2i2.14339>.
- Rosalina, Finna Rosalina. “Efektivitas Pengadilan Litigasi dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis.” *Journal of Legal Sustainability* 1, no. 1 (27 Juni 2024): 32–38. <https://doi.org/10.69693/jols.v1i1.28>.
- Saparyanto, Saparyanto. “PERKEMBANGAN KEABSAHAN KONTRAK ELEKTRONIK DI INDONESIA.” *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi* 9, no. 1 (30 Juli 2021): 137. <https://doi.org/10.20961/hpe.v9i1.51589>.
- Subekti, R. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa, 2005.
- Wicaksana, Dewa Putu Ade, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, dan Luh Putu Suryani. “Mediasi Online sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Hubungan Industrial pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia.” *Jurnal Analogi Hukum* 3, no. 2 (30 September 2021): 177–82. <https://doi.org/10.22225/ah.3.2.2021.177-182>.
- Widiantara, I Wayan, dan I Made Sarjana. “Upaya Hukum Dari Konsumen Yang Mengalami Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Online.” *Kertha Desa* 9, no. 5 (2021): 23–32.
- Wulandani, Made Yussyta, dan Ni Nengah Adiyaryani. “Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Menangani Kasus E-Commerce Business.” *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 12, no. 5 (2024): 987–97.
- Wulansari, Rizky Juliani, Yulia Qamariyanti, dan Erlina Erlina. “Right of Access to Area of Depreciated Land Regulation with the Law Perspective of Land Registry in Indonesia.” *Lambung Mangkurat Law Journal* 4, no. 2 (30 September 2019): 222. <https://doi.org/10.32801/lamlaj.v4i2.132>.