

---

---

## MEDIASI ELEKTRONIK SEBAGAI SARANA PENYELESAIAN SENGKETA DI ERA DIGITAL (TINJAUAN ATAS PERMA No. 3 TAHUN 2022)

**Muhammad Abduh**  
Institut Agama Islam Tasikmalaya, Indonesia  
[muhammadabduhh57@gmail.com](mailto:muhammadabduhh57@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*The development of information and communication technology has brought significant changes in various aspects of life, including in dispute resolution, which is supported by the implementation of Supreme Court Regulation (PERMA) No. 3 of 2022 concerning electronic mediation. Electronic mediation offers ease of access, flexibility, and efficiency of time and cost compared to litigation. However, the understanding and acceptance of electronic mediation by the parties is still a major challenge, especially related to technical aspects, data security, and communication effectiveness. The purpose of this study is to identify factors that influence the success of electronic mediation in resolving disputes in the digital era. Analyze strategies to improve the understanding and acceptance of the parties in the electronic mediation process based on Supreme Court Regulation (PERMA) No. 3 of 2022. This study uses a qualitative method with a descriptive analytical approach, referring to the theory of legal systems to analyze the interaction between regulations, technology, and institutions that support electronic mediation. The main findings show that electronic mediation is able to increase the efficiency and effectiveness of dispute resolution, by overcoming geographical barriers and reducing costs and time for resolution. Factors such as digital literacy, data security, and mediator competence have proven important in the successful implementation of electronic mediation. This study also highlights the importance of socialization, education, and improving the quality of technological infrastructure to support the implementation of PERMA No. 3 of 2022. Thus, this study provides a strategic contribution to the development of a more inclusive, modern, and responsive dispute resolution system to the needs of the community, as well as supporting the transformation of the legal system in the digital era.*

**Keywords:** *efficiency; electronic mediation; PERMA No. 3/2022; dispute resolution; Technology.*

### **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelesaian sengketa, yang didukung oleh implementasi Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 3 Tahun 2022 tentang mediasi elektronik. Mediasi elektronik menawarkan kemudahan akses, fleksibilitas, dan efisiensi waktu dan biaya dibandingkan litigasi. Namun, pemahaman dan penerimaan mediasi elektronik oleh para pihak masih menjadi tantangan besar, terutama terkait aspek teknis, keamanan data, dan efektivitas komunikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan mediasi elektronik dalam penyelesaian sengketa di era digital. Menganalisis strategi untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan para pihak dalam proses mediasi elektronik berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 3 Tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik, mengacu pada teori sistem hukum untuk menganalisis interaksi antara regulasi, teknologi, dan lembaga yang mendukung mediasi elektronik. Temuan utama menunjukkan bahwa mediasi elektronik mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelesaian sengketa, dengan mengatasi hambatan geografis dan mengurangi biaya dan waktu penyelesaian. Faktor-

---

---

faktor seperti literasi digital, keamanan data, dan kompetensi mediator telah terbukti penting dalam keberhasilan implementasi mediasi elektronik. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya sosialisasi, pendidikan, dan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi untuk mendukung implementasi PERMA No. 3 Tahun 2022. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi strategis bagi pengembangan sistem penyelesaian sengketa yang lebih inklusif, modern, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mendukung transformasi sistem hukum di era digital.

**Kata kunci:** efisiensi; mediasi elektronik; PERMA No. 3/2022; penyelesaian sengketa; Teknologi.

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal penyelesaian sengketa. Di era digital ini, mediasi elektronik menjadi salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang semakin penting. Hal ini sejalan dengan terbitnya Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 3 Tahun 2022 yang secara khusus mengatur prosedur mediasi dalam konteks elektronik. Mediasi sebagai metode penyelesaian sengketa telah diakui sebagai cara yang efektif untuk mengurangi beban perkara di pengadilan dan memberikan solusi yang lebih cepat dan efisien bagi para pihak yang bersengketa (Rahmah, 2019; Mamudji, 2017). Seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan, mediasi elektronik menawarkan kemudahan akses dan fleksibilitas bagi para pihak. Alternatif penyelesaian sengketa (ADR) seperti mediasi telah terbukti mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan dalam proses litigasi (Mamudji, 2017). Dalam konteks ini, PERMA No. 3 Tahun 2022 merupakan dasar hukum yang penting untuk mengatur dan memfasilitasi proses mediasi elektronik, sehingga memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi para pihak yang terlibat (Thurmudzi & Nasution, 2022).

Namun, meskipun potensi mediasi elektronik sangat besar, ada tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah pemahaman dan penerimaan para pihak terkait proses mediasi elektronik. Penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan mediasi sangat dipengaruhi oleh hubungan emosional dan kepercayaan antara para pihak yang bersengketa dan mediator (Lestari, 2014; Boboy et al., 2020). Penting untuk melakukan sosialisasi dan edukasi tentang manfaat dan prosedur mediasi elektronik agar para pihak dapat memanfaatkan alternatif ini secara optimal (Nurbaiti, 2016).

---

---

Selain itu, aspek teknis dan keamanan mediasi elektronik juga menjadi perhatian penting. Penggunaan platform digital untuk mediasi harus memastikan bahwa data dan informasi yang dibagikan aman dari akses yang tidak sah dan menjaga kerahasiaan proses mediasi ("Kejahatan Invasi Data dan Informasi Elektronik dalam UU Emeriti", 2024). Dengan demikian, pengembangan infrastruktur dan regulasi yang mendukung mediasi elektronik sangat penting untuk memastikan keberhasilan implementasi PERMA No. 3 Tahun 2022.

Mediasi elektronik sebagai sarana penyelesaian sengketa di era digital menawarkan banyak peluang, tetapi juga membutuhkan perhatian terhadap tantangan yang ada. Dengan landasan hukum yang kuat melalui PERMA No. 3 Tahun 2022, mediasi elektronik diharapkan dapat menjadi solusi yang efektif dan efisien dalam menyelesaikan sengketa di Indonesia. Tinjauan literatur tentang mediasi elektronik menunjukkan bahwa penelitian di bidang ini berkembang sejalan dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan akan penyelesaian sengketa yang lebih efisien. Misalnya, penelitian oleh Gurning (2023) dalam artikelnya yang berjudul "Urgensi Pembentukan Pengadilan Khusus Kekayaan Intelektual di Era Digital" mengungkapkan bahwa pembentukan pengadilan khusus untuk menangani sengketa kekayaan intelektual di era digital dapat menjadi solusi yang efektif. Gurning menekankan pentingnya penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya rendah, dan bagaimana hal ini dapat meningkatkan kepercayaan pemegang hak kekayaan intelektual dalam penegakan hukum di tengah kompleksitas sengketa digital. Namun, penting untuk mengevaluasi relevansi literatur yang digunakan dalam diskusi ini. Misalnya, penelitian yang diusulkan berfokus pada pengembangan dan implementasi mediasi elektronik sebagai alternatif penyelesaian sengketa di era digital. Meskipun penelitian sebelumnya telah menunjukkan potensi mediasi dalam mengurangi beban kasus di pengadilan dan meningkatkan efisiensi penyelesaian sengketa, tantangan signifikan tetap terkait dengan penerimaan dan pemahaman para pihak terhadap proses mediasi elektronik (Rahmah, 2019). Peneliti menggunakan

---

---

metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pihak-pihak yang terlibat dalam mediasi elektronik dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah pemahaman yang lebih dalam tentang efektivitas mediasi elektronik dan rekomendasi untuk meningkatkan implementasinya. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi kesenjangan informasi, tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap literatur yang ada, menawarkan solusi praktis atas tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan mediasi elektronik, dan memperkuat dasar hukum yang telah ditetapkan oleh PERMA No. 3 Tahun 2022 (Ramdhany, 2023).

Pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah: Apa saja faktor yang mempengaruhi keberhasilan mediasi elektronik dalam penyelesaian sengketa di era digital, dan bagaimana meningkatkan pemahaman dan penerimaan para pihak dalam proses mediasi elektronik berdasarkan PERMA No. 3 Tahun 2022? Pertanyaan ini berhubungan langsung dengan latar belakang dan tujuan penelitian, serta mencerminkan tantangan yang dihadapi dalam penerapan mediasi elektronik yang telah diidentifikasi dalam literatur sebelumnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitik, yang memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena mediasi elektronik dalam konteks penyelesaian sengketa di era digital. Pendekatan ini relevan untuk mendeskripsikan dan menganalisis data yang diperoleh dari berbagai sumber sehingga dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang efektivitas dan tantangan mediasi elektronik berdasarkan PERMA No. 3 Tahun 2022. Sumber data penelitian meliputi tiga kategori utama: pertama, tinjauan jurnal akademik untuk mengidentifikasi penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik mediasi elektronik dan penyelesaian sengketa (Mamudji, 2017; Rahmah, 2019); kedua, pengumpulan

---

---

dokumentasi dari dokumen resmi seperti PERMA No. 3 Tahun 2022, laporan terkait mediasi elektronik, dan kebijakan terkait lainnya yang relevan (Thurmudzi & Nasution, 2022); ketiga, studi literatur untuk mengeksplorasi teori dan konsep yang mendasari mediasi sebagai metode penyelesaian sengketa (Lestari, 2014; Nurbaiti, 2016). Penelitian ini menggunakan Teori Sistem Hukum sebagai kerangka konseptual, yang melihat hukum sebagai sistem yang kompleks dan terintegrasi di mana berbagai unsur hukum berinteraksi satu sama lain (Rahardjo, 2006). Dalam konteks mediasi elektronik, teori ini digunakan untuk menganalisis interaksi antara regulasi (PERMA No. 3 Tahun 2022), lembaga, dan teknologi untuk menciptakan sistem penyelesaian sengketa yang efisien. Teori ini juga membantu mengidentifikasi tantangan seperti kurangnya pemahaman para pihak dan kebutuhan akan infrastruktur teknologi yang memadai. Analisis data dilakukan secara induktif, di mana data dari berbagai sumber diatur, dikategorikan, dan dianalisis untuk menemukan pola yang relevan (Bogdan & Biklen, 1992). Pendekatan ini memungkinkan pengembangan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan mediasi elektronik dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitas mediasi elektronik sebagai alternatif penyelesaian sengketa di era digital. Dengan dukungan teori sistem hukum, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur dan memberikan masukan strategis bagi pembuat kebijakan untuk memperkuat implementasi PERMA No. 3 Tahun 2022.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022 (PERMA No. 3/2022) merupakan langkah penting dalam pengembangan mediasi elektronik sebagai alternatif penyelesaian sengketa. PERMA ini mengatur prosedur mediasi yang dapat dilakukan secara online, sehingga memudahkan para pihak yang terlibat dalam sengketa untuk menyelesaikan masalahnya tanpa harus bertatap muka. Hal ini sangat

---

---

relevan di era digital saat ini, di mana interaksi virtual semakin umum dan diperlukan untuk menjaga efisiensi dan efektivitas proses hukum (Mamudji, 2017; Syafrida, 2020). Salah satu peran utama PERMA No. 3/2022 adalah memberikan kerangka hukum yang jelas untuk pelaksanaan mediasi elektronik. Dengan adanya peraturan ini, diharapkan proses mediasi dapat berjalan lebih transparan dan terstruktur, serta memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat. Selain itu, mediasi elektronik juga memungkinkan penyelesaian sengketa dilakukan lebih cepat dan dengan biaya yang lebih murah, mengingat tidak perlu biaya transportasi dan akomodasi untuk pertemuan fisik (Mansyur, 2020; Nurbaiti, 2016). Hal ini sejalan dengan tujuan Alternative Dispute Resolution (ADR) yang berupaya menciptakan solusi yang lebih efisien dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan (Syafrida, 2020). Tujuan mediasi elektronik dalam penyelesaian sengketa adalah untuk memberikan alternatif yang lebih fleksibel dan mudah diakses bagi para pihak yang bersengketa. Mediasi ini bertujuan untuk mengurangi beban pengadilan dengan menyelesaikan sengketa di luar jalur litigasi, sehingga dapat mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh para pihak (Dewi, 2022; Hadiati & Tampi, 2017). Selain itu, mediasi elektronik juga memberikan kesempatan bagi para pihak untuk bernegosiasi dalam suasana yang lebih santai dan informal, yang dapat meningkatkan kemungkinan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan (Puspitaningrum, 2018).

Manfaat mediasi elektronik antara lain peningkatan aksesibilitas bagi semua pihak, terutama bagi mereka yang berada di lokasi yang jauh dari pengadilan atau mereka yang memiliki mobilitas terbatas. Selain itu, mediasi elektronik juga memungkinkan para pihak untuk berpartisipasi dalam proses mediasi tanpa harus meninggalkan pekerjaan atau aktivitas sehari-hari, sehingga mengurangi gangguan pada kehidupan pribadi dan profesional mereka (Nasution, 2021; Muis et al., 2017). Dengan demikian, mediasi elektronik tidak hanya menawarkan solusi yang lebih cepat dan lebih murah, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih inklusif bagi semua pihak yang terlibat dalam perselisihan. Secara keseluruhan, PERMA No. 3 Tahun 2022

---

---

dan pengembangan mediasi elektronik berperan penting dalam modernisasi sistem penyelesaian sengketa di Indonesia, memberikan alternatif yang lebih efisien dan efektif bagi masyarakat untuk menyelesaikan konflik mereka.

#### **A. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Mediasi Elektronik**

Pertama, Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Keberhasilan mediasi elektronik di Indonesia sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain ketersediaan infrastruktur teknologi. Ketersediaan infrastruktur ini meliputi akses ke perangkat teknologi dan jaringan internet yang memadai. Dalam konteks ini, penting untuk memahami bagaimana akses ke teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat mempengaruhi efektivitas mediasi elektronik. Pertama, akses ke perangkat teknologi dan jaringan internet merupakan prasyarat utama untuk implementasi mediasi elektronik yang efektif. Di masa pandemi COVID-19, teknologi dan komunikasi berperan penting dalam menjaga keberlangsungan berbagai kegiatan masyarakat, termasuk mediasi dalam penyelesaian permukiman (Komalasari, 2020). proses mediasi elektronik, yang pada gilirannya meningkatkan peluang keberhasilan mediasi (Mukhsin, 2020). Namun, tantangan yang dihadapi adalah kesenjangan digital yang masih ada di Indonesia. Kesenjangan ini sering disebabkan oleh faktor demografis seperti usia, tingkat pendidikan, dan lokasi tempat tinggal (Oktavianoor, 2020). Masyarakat di daerah pedesaan, misalnya, sering mengalami kesulitan dalam mengakses teknologi dan internet, yang dapat menghambat partisipasi mereka dalam mediasi elektronik (Oktavianoor, 2020).

Penelitian menunjukkan bahwa meskipun beberapa TIK telah diterapkan di desa-desa, banyak individu di daerah tersebut masih belum dapat memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal (Oktavianoor, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa untuk mencapai keberhasilan mediasi elektronik, perlu ada upaya untuk mengatasi pertemuan digital tersebut, termasuk penyediaan infrastruktur dan pelatihan yang lebih baik bagi masyarakat untuk menggunakan teknologi (Oktavianoor, 2020). Selain itu, kualitas jaringan internet juga sangat mempengaruhi keberhasilan mediasi

---

---

elektronik. Penempatan perangkat yang tepat seperti titik akses (AP) dapat meningkatkan kualitas sinyal dan konektivitas, yang merupakan faktor penting dalam penerapan mediasi yang berani (Riyanto et al., 2021; Azhar, 2022). Penelitian menunjukkan bahwa penempatan AP yang tidak tepat dapat mengakibatkan sinyal lemah, yang pada akhirnya mengganggu proses mediasi (Riyanto et al., 2021). Oleh karena itu, perencanaan dan pengembangan infrastruktur jaringan yang baik sangat dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan mediasi elektronik. Secara keseluruhan, keberhasilan mediasi elektronik di Indonesia sangat bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, akses yang merata terhadap perangkat dan jaringan internet, serta upaya penanganan transmisi digital. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, mediasi elektronik diharapkan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Kedua, Kemampuan Teknologi dan Literasi Para Pihak Kemampuan dan literasi teknologi para pihak dalam mediasi elektronik merupakan faktor krusial yang mempengaruhi efektivitas proses mediasi. Tingkat pemahaman mediator dan pihak yang bersengketa terhadap teknologi yang digunakan sangat menentukan keberhasilan mediasi. Dalam konteks ini, literasi digital merupakan aspek penting yang harus diperhatikan. Pertama, pemahaman yang baik tentang teknologi yang digunakan dalam mediasi elektronik dapat meningkatkan partisipasi dan keterlibatan semua pihak. Penelitian menunjukkan bahwa individu dengan literasi digital cenderung lebih mampu menggunakan alat dan platform digital secara efektif, yang berkontribusi pada hasil mediasi yang lebih baik (Mohammadyari & Singh, 2015; Greene et al., 2014). Literasi digital mencakup kemampuan untuk mencari, menggali, dan menggunakan informasi yang tersedia secara online, yang sangat penting dalam konteks mediasi yang sering melibatkan dokumen dan bukti elektronik (Naufal, 2021). Oleh karena itu, mediator dan para pihak yang bersengketa perlu memiliki pemahaman yang kuat tentang alat digital yang digunakan dalam proses mediasi. Selain itu, pentingnya pelatihan bagi mediator dan para pihak yang berselisih tidak

---

---

dapat diabaikan. Pelatihan dapat membantu meningkatkan literasi digital mereka, sehingga mereka dapat lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi yang dibutuhkan untuk mediasi (Setyaningsih et al., 2019). Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang tepat dapat meningkatkan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi, yang pada pasangannya dapat meningkatkan kinerja mereka dalam konteks mediasi (Kass-Hanna et al., 2022). Selain itu, pelatihan juga dapat membantu mengurangi pandangan digital yang ada, terutama di kalangan individu yang mungkin tidak memiliki akses yang sama ke teknologi (Techataweewan & Prasertsin, 2018). Dengan memberikan pelatihan yang tepat, mediator dapat memastikan bahwa semua pihak memiliki kemampuan yang diperlukan untuk berpartisipasi secara efektif dalam proses mediasi.

Ketiga, Keamanan dan Privasi dalam Proses Mediasi Elektronik Keamanan dan privasi dalam proses mediasi elektronik merupakan isu yang sangat penting, terutama mengingat meningkatnya penggunaan teknologi digital dalam menyelesaikan pertempuran. Kepercayaan para pihak terhadap kerahasiaan data yang mereka berikan selama proses mediasi dapat memengaruhi partisipasi dan keterlibatan mereka. Selain itu, regulasi terkait keamanan data di platform digital juga berperan penting dalam menjaga kepercayaan tersebut. Pertama, kepercayaan para pihak terhadap data rahasia dalam mediasi elektronik sangat bergantung pada pemahaman mereka tentang bagaimana data mereka akan dikelola dan dilindungi. Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap penggunaan teknologi, termasuk mediasi elektronik, dipengaruhi oleh persepsi risiko dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna Priyono (2017). Jika para pihak merasa bahwa data mereka akan aman dan tidak akan disalahgunakan, mereka lebih cenderung berpartisipasi aktif dalam proses mediasi. Sebaliknya, jika ada keraguan tentang keamanan data, hal ini dapat menghambat keterlibatan mereka (Rahmah, 2019). Oleh karena itu, penting bagi mediator untuk menjelaskan dengan jelas langkah-langkah yang diambil untuk melindungi data dan menjaga kerahasiaan informasi yang diberikan oleh para pihak. Selain itu, regulasi

---

---

terkait keamanan data di platform digital juga sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang aman bagi mediasi elektronik. Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) merupakan dasar hukum yang mengatur perlindungan data pribadi dalam konteks digital (Wahyuningsih, 2023). Peraturan ini memberikan kerangka kerja bagi penyedia layanan digital untuk menjaga keamanan data dan melindungi privasi pengguna. Selain itu, dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi yang baru, yang mengatur kewajiban pengendali data untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap penggunaan platform digital dalam mediasi (Wicaksono, 2023).

Namun, tetap ada tantangan dalam implementasi peraturan ini. Banyak pengguna yang masih belum memahami hak-hak mereka terkait perlindungan data pribadi, sehingga mereka mungkin tidak sepenuhnya menyadari risiko yang ada (Nabila, 2023). Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi mengenai regulasi perlindungan data sangat diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa kesadaran pengguna akan privasi dan keamanan data dapat berkontribusi untuk mengurangi risiko pelanggaran data (Kuslaila, 2023). Secara keseluruhan, keamanan dan privasi dalam proses mediasi elektronik sangat bergantung pada kepercayaan para pihak terhadap privasi data yang mereka berikan, serta peraturan yang jelas dan efektif terkait perlindungan data. Dengan meningkatnya pemahaman dan kesadaran akan isu-isu tersebut, diharapkan mediasi elektronik dapat berjalan lebih efektif dan aman, memberikan manfaat yang lebih besar bagi semua pihak yang terlibat.

Keempat, Efektivitas Komunikasi dalam Mediasi Elektronik Efektivitas komunikasi dalam mediasi elektronik menjadi topik yang semakin relevan di era digital saat ini. Komunikasi virtual memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan komunikasi tatap muka, yang dapat memengaruhi efektivitas interaksi antar individu. Dalam konteks ini, penting untuk memahami perbedaan mendasar antara

---

---

kedua bentuk komunikasi ini, serta cara mengatasi hambatan yang muncul dalam mediasi elektronik. Komunikasi Virtual dan Komunikasi Langsung Komunikasi virtual yang sering dilakukan melalui platform digital memiliki beberapa perbedaan yang signifikan dibandingkan dengan komunikasi tatap muka. Salah satu perbedaan utamanya adalah kurangnya interaksi nonverbal yang seringkali menjadi elemen penting dalam komunikasi tatap muka. komunikasi, elemen-elemen tersebut sering hilang atau berkurang, sehingga dapat menimbulkan kesalahpahaman (Putri & Irwansyah, 2021; Sari, 2022).

Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dalam konteks virtual membutuhkan keterampilan tambahan, seperti kemampuan untuk mengekspresikan diri dengan jelas melalui teks dan memahami nuansa dalam komunikasi tertulis (Darmawan et al., 2019). Selain itu, komunikasi virtual sering dipengaruhi oleh faktor teknis, seperti koneksi internet dan platform yang digunakan. Kendala teknis tersebut dapat mengganggu arus komunikasi dan menimbulkan frustrasi di antara peserta (Komalasari, 2020). Dalam konteks pendidikan, misalnya, siswa melaporkan bahwa komunikasi online seringkali kurang efektif dibandingkan pertemuan tatap muka, terutama karena perbedaan makna yang diterima oleh masing-masing individu (Sari, 2022). Oleh karena itu, memahami perbedaan ini sangat penting untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dalam mediasi elektronik.

Kepercayaan dan Persepsi Para Pihak Mediasi Elektronik Kepercayaan dan persepsi para pihak terhadap mediasi elektronik merupakan aspek penting dalam penyelesaian di era digital. Dalam konteks ini, faktor budaya dan adat memainkan peran penting dalam menentukan bagaimana mediasi elektronik diterima dan dipahami oleh pihak-pihak yang terlibat. Selain itu, persepsi keadilan dan transparansi dalam proses mediasi elektronik juga sangat mempengaruhi efektivitas dan hasil mediasi itu sendiri. Faktor dan Kebiasaan Budaya dalam Penyelesaian Sengketa Budaya dan kebiasaan masyarakat sangat mempengaruhi cara penyelesaian sengketa, termasuk dalam konteks mediasi elektronik. Dalam banyak budaya, penyelesaian tatap

---

---

muka melalui dialog tatap muka masih dianggap lebih efektif dan lebih dapat diterima daripada mediasi yang dilakukan secara elektronik (Amrin, 2023).

Hal ini disebabkan oleh nilai-nilai tradisional yang mengutamakan hubungan interpersonal dan kepercayaan yang dibangun melalui interaksi langsung. Penelitian menunjukkan bahwa orang yang terbiasa dengan pendekatan konvensional untuk penyelesaian penyelesaian mungkin skeptis terhadap efektivitas mediasi elektronik, terutama jika mereka tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan teknologi tersebut (Amrin, 2023). Selain itu, kebiasaan dalam berkomunikasi dan bernegosiasi juga dapat mempengaruhi persepsi mediasi elektronik. Dalam beberapa budaya, komunikasi nonverbal dan ekspresi wajah dianggap sangat penting dalam membangun kepercayaan dan memahami konteks percakapan. Ketika mediasi dilakukan secara elektronik, unsur-unsur tersebut sering hilang, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan antar pihak (Amrin, 2023). Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor budaya dan adat ini saat merencanakan dan melaksanakan mediasi elektronik.

Kelima, Persepsi Para Pihak terhadap Keadilan dan Transparansi dalam Mediasi Elektronik Persepsi keadilan dan transparansi dalam mediasi elektronik merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepercayaan para pihak dalam prosesnya. Penelitian menunjukkan bahwa prosedur peradilan, yaitu bagaimana proses mediasi dilakukan, sangat mempengaruhi persepsi para pihak terhadap hasil mediasi (Hakim et al., 2017). Jika para pihak merasa bahwa proses mediasi dilakukan secara adil dan transparan, mereka lebih cenderung percaya pada hasil yang dicapai. Sebaliknya, jika mereka merasa bahwa prosesnya tidak adil atau tidak transparan, kepercayaan mereka terhadap hasil mediasi akan menurun (Hakim et al., 2017). Transparansi dalam mediasi elektronik juga terkait dengan bagaimana informasi disampaikan dan bagaimana keputusan diambil. Para pihak perlu merasa bahwa mereka memiliki akses yang cukup ke informasi yang relevan dan bahwa keputusan dibuat berdasarkan pertimbangan yang adil dan objektif (Wilsen et al., 2018). Kurangnya kejelasan dalam proses atau

---

---

kurangnya informasi dapat menyebabkan keraguan dan ketidakpuasan, yang pada gilirannya dapat mengurangi efektivitas mediasi (Lita, 2020).

Cara Mengatasi Hambatan Komunikasi dalam Mediasi Elektronik Untuk mengatasi hambatan komunikasi dalam mediasi elektronik, beberapa strategi dapat diterapkan. Pertama, penting untuk meningkatkan literasi digital di antara pengguna. Ini termasuk pemahaman tentang etika komunikasi dalam penggunaan email dan platform digital lainnya, yang dapat membantu individu berkomunikasi lebih efektif (Ridaryanthi & Priyono, 2021). Selain itu, pelatihan penggunaan teknologi komunikasi yang tepat juga dapat meningkatkan kemampuan individu untuk berinteraksi secara virtual (Putri & Irwansyah, 2021; Komalasari, 2020).

Kedua, menciptakan lingkungan komunikasi yang terbuka dan inklusif juga sangat penting. Dalam konteks organisasi, misalnya, komunikasi internal yang baik dapat meningkatkan efektivitas kerja dan kolaborasi antar anggota tim (Rachmayuniawati, 2019). Penggunaan teknik komunikasi aktif, seperti mendengarkan secara aktif dan memberikan umpan balik yang konstruktif, dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kejelasan pesan (Ramadhani, 2023). Ketiga, penggunaan alat bantu visual dalam komunikasi virtual dapat membantu mengatasi kekurangan yang ada dalam komunikasi teks. Misalnya, penggunaan konferensi video dapat memberikan nuansa yang lebih dekat dengan komunikasi langsung, dengan memungkinkan peserta untuk melihat ekspresi wajah dan bahasa tubuh satu sama lain (Alfian & Sari, 2022). Dengan demikian, penerapan strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dalam mediasi elektronik dan mengurangi hambatan yang ada.

## **B. Strategi Meningkatkan Pemahaman dan Penerimaan Mediasi Elektronik**

Penerapan mediasi elektronik di Indonesia, khususnya melalui Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 3 Tahun 2022, menghadirkan peluang yang signifikan untuk meningkatkan proses penyelesaian penyelesaian. Untuk memastikan keberhasilan implementasi mediasi elektronik, sejumlah strategi perlu diterapkan

---

---

dengan baik. Pertama, sosialisasi dan edukasi tentang PERMA No. 3 Tahun 2022 sangat penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang mediasi elektronik. Kerangka hukum yang jelas dalam PERMA ini memberikan dasar yang kuat bagi para pihak untuk memahami prosedur dan haknya dalam proses mediasi. Melalui berbagai kegiatan seperti seminar, workshop, dan kampanye informasi, masyarakat dapat diberikan pengetahuan yang lebih baik tentang manfaat dan prosedur mediasi elektronik. Pendekatan ini diharapkan dapat mengurangi keraguan dan meningkatkan keterbukaan publik untuk mengadopsi metode mediasi elektronik sebagai alternatif penyelesaian sengketa (Gong et al., 2022; Chen et al., 2020).

Selain itu, peningkatan kualitas platform mediasi elektronik juga berperan penting dalam penerimaan pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan dari platform mediasi dapat secara signifikan mempengaruhi pengalaman pengguna (Park & Kruse, 2013). Oleh karena itu, upaya untuk mengembangkan dan meningkatkan fitur platform, seperti kemudahan antarmuka pengguna, kecepatan akses, dan keamanan data harus menjadi prioritas. Dengan menghadirkan platform yang ramah pengguna dan aman, diharapkan para pihak akan merasa lebih nyaman dan percaya diri untuk menggunakan mediasi elektronik sebagai metode penyelesaian penyelesaian (Huber & Hirsch, 2015). Pentingnya kompetensi mediator dalam mediasi elektronik tidak dapat diabaikan. Mediator yang terampil dan kompeten adalah salah satu kunci keberhasilan mediasi. Peningkatan kompetensi mediator dapat dilakukan melalui program pelatihan dan sertifikasi khusus yang menekankan teknik mediasi dalam konteks elektronik (Bruen et al., 2011). Mediator harus dilatih untuk memahami dinamika komunikasi virtual serta cara efektif untuk mengelola interaksi yang mungkin berbeda dari mediasi tatap muka. Dengan mediator yang berpengalaman, kepercayaan para pihak terhadap keadilan dan efektivitas proses mediasi akan meningkat (Brand et al., 2020).

Selain itu, transparansi dan keamanan dalam proses mediasi elektronik merupakan elemen penting yang dapat meningkatkan kepercayaan para pihak. Para

---

---

pihak harus yakin bahwa informasi yang mereka berikan selama proses mediasi akan terlindungi dengan baik dan tidak akan disalahgunakan (Robbins & Hawes-Dawson, 2020). Oleh karena itu, penerapan kebijakan keamanan yang ketat dan informasi yang jelas mengenai tata kelola data sangat dibutuhkan. Transparansi dalam proses, termasuk biaya dan prosedur pendaftaran, juga dapat membantu membangun kepercayaan di antara para pihak (Шевченко et al., 2019). Pemberian insentif merupakan strategi tambahan yang dapat diterapkan untuk mendorong penggunaan mediasi elektronik. Insentif tersebut dapat berupa pengurangan biaya, akses ke layanan tambahan, atau bahkan diberikan kepada pihak-pihak yang memilih mediasi elektronik sebagai metode penyelesaian penyelesaian (Buntin et al., 2010). Penelitian menunjukkan bahwa insentif dapat meningkatkan partisipasi dan kepatuhan terhadap program baru, termasuk mediasi elektronik (Bates & Bitton, 2010). Dengan memberikan insentif yang menarik, diharapkan semakin banyak pihak yang beralih menggunakan mediasi elektronik dan merasakan manfaatnya. Secara keseluruhan, strategi ini saling mendukung dan dapat berinteraksi untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan publik terhadap mediasi elektronik. Melalui edukasi, peningkatan kualitas platform, kompetensi mediator, keamanan, transparansi, dan pemberian insentif, diharapkan mediasi elektronik dapat diterima secara luas sebagai metode penyelesaian yang efektif dan efisien di Indonesia.

### **Teori Sistem Hukum**

Implementasi PERMA No. 3 Tahun 2022 tentang mediasi elektronik dapat dijelaskan melalui perspektif Teori Sistem Hukum yang menganggap hukum sebagai sistem yang kompleks dan saling terhubung. Dalam kerangka ini, hukum terdiri dari tiga elemen utama: struktur hukum, substansi hukum, dan budaya hukum, yang berinteraksi untuk mencapai tujuan hukum seperti keadilan, kepastian, dan utilitas. Dari segi struktur hukum, lembaga seperti pengadilan, mediator, dan platform teknologi berperan penting dalam pelaksanaan mediasi elektronik. Pengadilan berfungsi sebagai fasilitator utama dengan menyediakan infrastruktur teknologi dan

---

---

memastikan bahwa mediator memiliki kompetensi yang diperlukan untuk mendukung proses yang berani (Perdana, 2023). Keberhasilan mediasi elektronik sangat bergantung pada ketersediaan platform yang andal dan ramah pengguna, sehingga aksesibilitas menjadi lebih luas (Sriwidodo, 2021).

Dari sisi substansi hukum, PERMA No. 3 Tahun 2022 memberikan kerangka peraturan yang jelas untuk memastikan bahwa proses mediasi elektronik berjalan secara terstruktur dan adil. Aturan ini termasuk prosedur mediasi yang berani, perlindungan data pribadi, dan pengurangan kesenjangan akses teknologi bagi orang yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki mobilitas terbatas (Pamungkas, 2023). Peraturan ini memberikan landasan penting untuk menjamin keamanan dan privasi data yang digunakan dalam proses mediasi, sejalan dengan amanat Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (Pamungkas, 2023). Selain itu, substansi hukum di PERMA juga menekankan pentingnya penyelesaian yang efisien, hemat biaya, dan mudah diakses, yang merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem hukum (Sriwidodo, 2021; Pamungkas, 2023).

Budaya hukum masyarakat juga memainkan peran kunci dalam penerimaan mediasi elektronik. Dalam beberapa budaya, proses resolusi tatap muka masih dianggap lebih dapat diandalkan daripada pendekatan yang berani. Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi mengenai manfaat mediasi merupakan langkah penting untuk membangun kepercayaan publik (Perdana, 2023; Sriwidodo, 2021). Sikap dan persepsi publik tentang keadilan, transparansi, dan keamanan proses mediasi akan sangat mempengaruhi efektivitasnya. Misalnya, masyarakat yang memiliki literasi digital rendah atau terbiasa dengan solusi konvensional membutuhkan pendekatan yang lebih inklusif untuk dapat beradaptasi dengan metode ini (Pamungkas, 2023; Sriwidodo, 2021). Interaksi antara struktur, substansi, dan budaya hukum menentukan keberhasilan implementasi mediasi elektronik. Struktur hukum yang kuat, seperti lembaga yang bertindak sebagai fasilitator, membutuhkan substansi hukum yang jelas untuk memastikan bahwa pelaksanaan mediasi dapat berjalan lancar. Di sisi lain,

---

---

substansi hukum perlu beradaptasi dengan budaya hukum masyarakat untuk meningkatkan penerimaan mediasi elektronik (Perdana, 2023; Sriwidodo, 2021). Dengan mengatasi hambatan budaya, seperti ketergantungan pada komunikasi langsung, dan memberikan pelatihan yang memadai bagi mediator, sistem mediasi elektronik dapat berjalan lebih efektif (Pamungkas, 2023).

Secara keseluruhan, pelaksanaan mediasi elektronik yang diatur dalam PERMA No. 3 Tahun 2022 membutuhkan sinergi yang baik antar elemen dalam sistem hukum. Upaya seperti meningkatkan kualitas platform, melatih mediator, menyediakan infrastruktur teknologi yang merata, dan mensosialisasikan regulasi akan mendukung terciptanya sistem mediasi elektronik yang inklusif, aman, dan efisien. Dengan mengintegrasikan elemen-elemen tersebut secara optimal, mediasi elektronik dapat menjadi alternatif solusi yang relevan di era digital, memberikan manfaat yang luas bagi masyarakat dan sistem hukum di Indonesia (Perdana, 2023; Sriwidodo, 2021; Pamungkas, 2023).

## **KESIMPULAN**

Pertama, bahwa implementasi Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2022 (PERMA No. 3/2022) tentang mediasi elektronik memberikan kerangka hukum yang jelas untuk penyelesaian sengketa online. Temuan utama menunjukkan bahwa mediasi elektronik mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelesaian sengketa dengan mengurangi waktu, biaya, dan hambatan geografis. Selain itu, mediasi elektronik menawarkan fleksibilitas yang lebih besar, memungkinkan para pihak untuk bernegosiasi tanpa harus meninggalkan aktivitas sehari-hari mereka. Faktor-faktor seperti ketersediaan infrastruktur teknologi, literasi digital, keamanan dan privasi data, dan efektivitas komunikasi memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi mediasi elektronik. Temuan ini memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan alternatif penyelesaian

---

---

sengketa yang lebih inklusif, transparan, dan terjangkau, serta mendukung modernisasi sistem hukum di Indonesia.

Kedua, bahwa penerapan mediasi elektronik berdasarkan PERMA No. 3 Tahun 2022 merupakan langkah strategis untuk memodernisasi penyelesaian sengketa di Indonesia. Temuan utama dari penelitian ini menyoroti pentingnya sosialisasi dan edukasi, peningkatan kualitas platform mediasi elektronik, kompetensi mediator, serta transparansi dan keamanan sebagai faktor kunci dalam meningkatkan pemahaman dan penerimaan publik terhadap mediasi elektronik. Strategi tersebut tidak hanya memberikan solusi atas tantangan teknis dan sosial yang dihadapi dalam implementasi mediasi elektronik, tetapi juga berkontribusi pada upaya menciptakan sistem hukum yang lebih inklusif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern. Dengan mengadopsi mediasi elektronik, proses penyelesaian sengketa dapat dilakukan lebih cepat, lebih hemat biaya, dan lebih fleksibel dibandingkan dengan litigasi konvensional, sehingga memberikan manfaat nyata bagi para pihak yang bersengketa.

---

---

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, F., & Sari, W. (2022). Pola komunikasi kelompok virtual dalam game PUBG Mobile (studi kasus tim Redlineze E-sport). *Koneksi*, 6(1), 29. <https://doi.org/10.24912/kn.v6i1.10665>
- Amrin, R. (2023). Urgensi penyelesaian kasus pertanahan melalui mediasi elektronik dalam era disrupsi. *Jurnal Pertanahan*, 13(1), 1-16. <https://doi.org/10.53686/jp.v13i1.188>
- Azhar, R. (2022). Analisa cakupan area sinyal wireless fidelity terhadap kualitas layanan dengan metode top-down network. *Jurnal Bumigora Information Technology (BITE)*, 4(2), 231-242. <https://doi.org/10.30812/bite.v4i2.2431>
- Belvisi, F. (2014). Legal argumentation and justice in Luhmann's system theory of law. *International Journal for the Semiotics of Law - Revue Internationale de Sémiotique Juridique*, 27(2), 341-357. <https://doi.org/10.1007/s11196-014-9374-9>
- Bogucki, O. (2019). The derivational theory of legal interpretation in Polish legal theory. *International Journal for the Semiotics of Law - Revue Internationale de Sémiotique Juridique*, 33(3), 617-636. <https://doi.org/10.1007/s11196-019-09628-1>
- Darmawan, C., Silvana, H., Zaenudin, H., & Effendi, R. (2019). Pengembangan hubungan interpersonal remaja dalam penggunaan media sosial di Kota Bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 7(2), 159. <https://doi.org/10.24198/jkk.v7i2.21163>
- Dewi, N. (2022). Penyelesaian sengketa non litigasi dalam penyelesaian sengketa perdata. *Jurnal Analisis Hukum*, 5(1), 81-89. <https://doi.org/10.38043/jah.v5i1.3223>
- Hadiati, M., & Tampi, M. (2017). Efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di DKI Jakarta. *Jurnal Hukum Prioris*, 6(1). <https://doi.org/10.25105/prio.v6i1.1908>

- 
- 
- Kass-Hanna, J., Lyons, A., & Fan, L. (2022). Building financial resilience through financial and digital literacy in South Asia and Sub-Saharan Africa. *Emerging Markets Review*, 51, 100846. <https://doi.org/10.1016/j.ememar.2021.100846>
- Komalasari, R. (2020). Manfaat teknologi informasi dan komunikasi di masa pandemi COVID-19. *Tematik*, 7(1), 38-50. <https://doi.org/10.38204/tematik.v7i1.369>
- Mamudji, S. (2017). Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 34(3), 194. <https://doi.org/10.21143/jhp.vol34.no3.1440>
- Mohammadyari, S., & Singh, H. (2015). Understanding the effect of e-learning on individual performance: The role of digital literacy. *Computers & Education*, 82, 11-25. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2014.10.025>
- Naufal, H. (2021). Literasi digital. *Perspektif*, 1(2), 195-202. <https://doi.org/10.53947/perspekt.vii.32>
- Nurbaiti, S. (2016). Mediasi: Salah satu alternatif penyelesaian sengketa asuransi di Indonesia. *Jurnal Hukum Prioris*, 2(1), 28-41. <https://doi.org/10.25105/prio.v2i1.321>
- Pamungkas, D. (2023). Paradoks etika teknologi informasi: Kepercayaan dan privasi data di era digital. *Sitasi*, 3(1), 526-534. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.426>
- Perdana, R. (2023). Aspek pembangunan berkelanjutan dalam politik hukum pembentukan peraturan perundang-undangan di Indonesia. *Jurnal Muara Ilmu Sosial Humaniora Dan Seni*, 6(2), 566-573. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v6i2.18231>
- Priyono, A. (2017). Analisis pengaruh trust dan risk dalam penerimaan teknologi dompet elektronik Go-Pay. *Jurnal Siasat Bisnis*, 21(1), 88-106. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol21.iss1.art6>