



Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Perdata di Era Digital: Pendekatan Empiris terhadap Sistem Peradilan Indonesia

Methodius Kossay*¹, Maulana Fahmi Idris², Putri Pratiwi³, Suwardi⁴

¹Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Sains dan Teknologi Komputer, Semarang, Indonesia, E-mail: metho.kossay@stekom.ac.id

²Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Sains dan Teknologi Komputer, Semarang, Indonesia, E-mail: maulanafahmi@stekom.ac.id

³Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Sains dan Teknologi Komputer, Semarang, Indonesia, E-mail: p.pratiwi87@gmail.com

⁴Program Studi Kewirausahaan, Universitas Sains dan Teknologi Komputer, Semarang, Indonesia, E-mail: suwardi@stekom.ac.id

Article Info	Abstract
Keywords: Digital mediation Civil disputes Judiciary system Technological advancement	<i>This study explores the effectiveness of digital mediation in resolving civil disputes within Indonesia's judiciary system, particularly in the era of rapid technological advancement. The growing backlog of cases and the high costs of litigation have emphasized the need for more efficient and accessible dispute resolution methods. Digital mediation emerges as a promising alternative, leveraging technology to bridge geographical barriers and reduce procedural delays. The study aims to analyze the factors influencing the success of digital mediation and identify challenges that hinder its implementation. Using a qualitative approach, this research collected primary data through in-depth interviews with mediators, disputing parties, and judicial policymakers. Secondary data were gathered from official court reports and relevant literature. The analysis involved thematic coding and interpretation of data to uncover patterns and insights. Case studies from urban, semi-urban, and rural courts provided a comprehensive understanding of the varying success rates of digital mediation. The findings reveal that mediator training in technology significantly enhances the success rate of digital mediation, particularly in urban areas with better digital infrastructure. However, rural areas face challenges such as limited internet access and low digital literacy, which impede the effectiveness of the mediation process. The study also highlights the importance of integrating judicial systems with digital mediation platforms and revising regulatory frameworks to ensure consistent implementation. This research contributes to the theoretical understanding of digital mediation and offers practical implications for policymakers. It underscores the need for targeted training programs for mediators and investments in digital infrastructure to promote equitable access. The findings provide a roadmap for improving digital mediation practices and suggest further exploration of user experiences and longitudinal impacts. By addressing existing challenges, digital mediation can become a cornerstone of Indonesia's civil dispute resolution in the digital age.</i>

DOI: [10.51903/perkara.v2i4.2226](https://doi.org/10.51903/perkara.v2i4.2226)

Submitted: 10 Oktober 2024, Reviewed: 16 November 2024, Accepted: 28 November 2024

*Corresponding Author

I. INTRODUCTION

Efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa perdata terus menjadi perhatian besar di berbagai sistem hukum di dunia. Mediasi menawarkan solusi yang lebih cepat dan konsensual bagi pihak-pihak yang bersengketa, menggantikan proses litigasi yang memakan waktu dan biaya. Dalam konteks

Indonesia, penerapan mediasi semakin relevan karena tingginya beban kerja di pengadilan negeri dan kebutuhan akan penyelesaian sengketa yang lebih efisien. Digitalisasi menciptakan peluang baru bagi sistem peradilan untuk mengintegrasikan teknologi dalam mekanisme penyelesaian sengketa. Globalisasi dan perkembangan teknologi mengubah cara masyarakat berinteraksi dan menyelesaikan konflik. Digitalisasi tidak hanya memengaruhi perilaku individu tetapi juga memberikan alternatif bagi sistem peradilan. Indonesia, dengan populasi besar dan keragaman budaya, menghadapi tantangan unik dalam mempromosikan mediasi sebagai pendekatan efektif untuk resolusi konflik. Teknologi informasi menghadirkan peluang besar untuk mempercepat dan mempermudah proses mediasi. Namun, berbagai hambatan, seperti kurangnya literasi digital dan kesiapan infrastruktur, masih menjadi kendala utama dalam penerapan mediasi digital.

Era digital memungkinkan adopsi teknologi informasi dalam proses mediasi, termasuk penggunaan platform daring dan komunikasi virtual antara mediator dan pihak-pihak yang bersengketa. Teknologi memberikan keuntungan seperti penghematan biaya perjalanan dan fleksibilitas waktu, tetapi implementasinya di Indonesia masih menghadapi banyak tantangan. Kesiapan infrastruktur teknologi, literasi digital masyarakat, dan kerangka hukum menjadi tantangan utama yang perlu diatasi. Mahkamah Agung mencatat bahwa tingkat efektivitas mediasi di Indonesia masih rendah, terutama dalam memanfaatkan teknologi digital (Rosalina & Zulfikar, 2024). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa perdata dengan fokus pada penggunaan teknologi di Indonesia. Fokus penelitian ini adalah bagaimana faktor teknologi dapat meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa di tengah tantangan yang ada.

Mediasi selalu diakui sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Peneliti seperti (Ihsani & Putra, 2024) dan (Susanto et al., 2024) mengemukakan bahwa mediasi memungkinkan pihak-pihak yang bersengketa menemukan solusi yang saling menguntungkan. Mediasi berbeda dengan litigasi yang bersifat adversarial dan sering kali menciptakan pihak kalah dan menang. Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 memberikan dasar hukum bagi mediasi meskipun penggunaannya masih terbatas. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa mediasi mampu menjaga hubungan baik antara pihak-pihak pasca penyelesaian sengketa (Clayton & Dorussen, 2022). Penelitian lain juga menemukan bahwa mediasi memberikan solusi lebih cepat dibandingkan litigasi (Y. Zhou et al., 2023). Beberapa penelitian global menunjukkan bahwa integrasi teknologi dalam mediasi membawa efisiensi baru dalam proses resolusi konflik (Hu et al., 2022; Tajpour et al., 2022). Teknologi memungkinkan pelaksanaan mediasi secara daring, memberikan alternatif di tengah keterbatasan waktu dan lokasi (Rajendra & Thuraisingam, 2022).

Penerapan teknologi dalam mediasi menjadi sorotan penting dalam berbagai penelitian. Peneliti seperti (Sun et al., 2024) dan (Riofrío-Calderón & Ramírez-Montoya, 2022) mengemukakan bahwa teknologi dapat meningkatkan efisiensi mediasi melalui platform daring dan komunikasi virtual. Studi di beberapa negara menunjukkan bahwa teknologi memungkinkan penyelesaian sengketa e-commerce secara efektif

(Alessa, 2022). Namun, beberapa penelitian menggarisbawahi pentingnya kesiapan infrastruktur dan literasi digital masyarakat dalam pelaksanaan mediasi daring (Ben Ghrbeia & Alzubi, 2024). Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat tentang mediasi digital masih menjadi kendala utama (Rizos & Bryhn, 2022). Studi lain juga menemukan bahwa mediator membutuhkan keterampilan tambahan untuk menggunakan teknologi secara efektif dalam mediasi (Ochoa Pacheco & Coello-Montecel, 2023). Kompetensi mediator dalam menggunakan teknologi menjadi faktor penting dalam meningkatkan keberhasilan mediasi daring (Liu et al., 2022).

Kerangka hukum yang mendukung mediasi juga menjadi perhatian dalam berbagai penelitian. Beberapa negara telah mengadopsi peraturan khusus yang mendorong penggunaan mediasi dalam penyelesaian sengketa (Oktavia et al., 2024; Syaroni & Widyaningrum, 2024). Di Indonesia, Peraturan Mahkamah Agung memberikan panduan untuk pelaksanaan mediasi di pengadilan (Rosalina & Zulfikar, 2024). Namun, penelitian menemukan bahwa keberhasilan mediasi sering kali bergantung pada inisiatif mediator. Mekanisme mediasi daring belum sepenuhnya terintegrasi dalam kerangka hukum yang ada. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa peran teknologi dalam mediasi belum mendapatkan perhatian yang cukup dalam pengembangan kebijakan (Qamri et al., 2022). Penelitian ini menyoroti pentingnya memperkuat kerangka hukum untuk mendukung mediasi daring di Indonesia (Sulistianingsih et al., 2023).

Beberapa penelitian empiris menunjukkan bahwa efektivitas mediasi sangat bergantung pada partisipasi aktif pihak-pihak yang bersengketa. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa tingkat keberhasilan mediasi lebih tinggi jika pihak-pihak memiliki kesadaran hukum yang baik (Behounek & Hughes Miller, 2022). Namun, dalam konteks digital, kurangnya pemahaman masyarakat tentang proses mediasi daring sering kali menghambat keberhasilannya (A. Zhou & Xu, 2022). Beberapa studi menunjukkan bahwa literasi digital menjadi faktor penentu keberhasilan mediasi daring (Yeşilyurt & Vezne, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana partisipasi aktif dan literasi digital memengaruhi keberhasilan mediasi di Indonesia (Ika Sari et al., 2024). Penelitian ini juga akan menganalisis bagaimana teknologi dapat meningkatkan tingkat keberhasilan mediasi di tengah tantangan yang ada (Liu et al., 2022; Tajpour et al., 2022).

Meskipun banyak penelitian membahas berbagai aspek mediasi, penelitian tentang efektivitas mediasi digital di Indonesia masih sangat terbatas (Rosalina & Zulfikar, 2024). Sebagian besar studi lebih fokus pada kerangka hukum atau aspek teknis tanpa memberikan analisis empiris yang mendalam. Penelitian sebelumnya sering kali mengabaikan perspektif pihak-pihak yang terlibat dalam mediasi (Zhang et al., 2022). Gap ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut yang mengintegrasikan pendekatan empiris dengan analisis sistem peradilan. Penelitian ini juga berupaya mengeksplorasi peran teknologi dalam meningkatkan efektivitas mediasi. Fokus penelitian ini adalah bagaimana faktor teknologi, literasi digital, dan kompetensi mediator memengaruhi keberhasilan mediasi di Indonesia (Ben Ghrbeia & Alzubi, 2024; Narmaditya et al., 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa perdata dengan fokus pada penggunaan teknologi di Indonesia. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan mediasi digital. Faktor-faktor yang akan dianalisis meliputi peran teknologi, kompetensi mediator, dan partisipasi aktif pihak-pihak yang bersengketa (Liu et al., 2022; Tajpour et al., 2022). Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam meningkatkan efektivitas mediasi di Indonesia (Rajendra & Thuraisingam, 2022). Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi bagi pengembangan kebijakan yang mendukung mediasi digital.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan dalam memahami efektivitas mediasi digital di Indonesia. Temuan penelitian ini akan memberikan wawasan bagi pembuat kebijakan, praktisi hukum, dan masyarakat umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan mediasi sebagai alat penyelesaian sengketa yang efisien di era digital. Dengan mengisi kesenjangan dalam literatur yang ada, penelitian ini juga diharapkan mendorong adopsi mediasi digital yang lebih luas di Indonesia. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi pengembangan kebijakan dan peningkatan kapasitas mediator dalam menghadapi tantangan di era digital.

II. METHODOLOGY

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa perdata di era digital di Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena yang kompleks dalam konteks tertentu. Penelitian ini berfokus pada sistem peradilan Indonesia, dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber untuk memberikan gambaran yang komprehensif.

Penelitian ini melibatkan pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan mediator, pihak-pihak yang bersengketa, dan pengambil kebijakan di bidang peradilan. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif langsung tentang pengalaman, tantangan, dan keberhasilan dalam pelaksanaan mediasi digital. Data sekunder dikumpulkan dari dokumen-dokumen resmi, laporan Mahkamah Agung, serta literatur terkait yang relevan. Data ini memberikan latar belakang dan konteks tambahan untuk analisis.

Penelitian ini memilih studi kasus pada beberapa pengadilan negeri di Indonesia yang telah menerapkan mediasi digital sebagai bagian dari proses penyelesaian sengketa. Studi kasus ini mencakup pengadilan di wilayah perkotaan dan pedesaan untuk menangkap variasi dalam implementasi teknologi dan aksesibilitas. Pemilihan lokasi studi dilakukan secara purposif berdasarkan kriteria tertentu, seperti volume kasus, tingkat adopsi teknologi, dan keberhasilan mediasi digital.

Analisis data dilakukan melalui metode analisis tematik. Data yang dikumpulkan dari wawancara dan dokumen dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang terkait dengan efektivitas mediasi digital. Proses analisis melibatkan pengkodean data, pengelompokan tema, dan interpretasi temuan

untuk menjawab pertanyaan penelitian. Peneliti menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti untuk mendukung analisis kualitatif, memastikan transparansi dan sistematis dalam pengolahan data.

Penelitian ini juga mempertimbangkan validitas dan reliabilitas data dengan menggunakan triangulasi sumber dan metode. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan dan dokumen untuk memastikan konsistensi dan keandalan temuan. Selain itu, peneliti melakukan member checking dengan para informan untuk mengonfirmasi keakuratan interpretasi data.

Pendekatan empiris dalam penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan temuan yang relevan dan aplikatif bagi pembuat kebijakan, praktisi hukum, dan akademisi. Dengan mengeksplorasi berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas mediasi digital, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan praktik penyelesaian sengketa yang lebih inovatif dan efisien di Indonesia.

III. RESULT AND DUSCUSSION

Result

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan penting mengenai efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa perdata di era digital. Data yang diperoleh dari wawancara mendalam dan dokumen resmi dianalisis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan mediasi digital. Hasil analisis menunjukkan bahwa adopsi teknologi dalam mediasi membawa dampak yang signifikan, baik dalam meningkatkan efisiensi proses maupun mengatasi kendala geografis. Namun, penerapan mediasi digital di Indonesia masih menghadapi berbagai hambatan, terutama terkait literasi digital dan kesiapan infrastruktur.

Tabel 1 menyajikan tingkat keberhasilan mediasi digital di tiga pengadilan negeri yang menjadi lokasi studi kasus. Data ini menunjukkan variasi tingkat keberhasilan berdasarkan kategori wilayah, yaitu perkotaan, semi-perkotaan, dan pedesaan.

Tabel 1. Tingkat keberhasilan mediasi digital

Kategori Wilayah	Jumlah Kasus Mediasi Digital	Kasus Berhasil	Tingkat Keberhasilan (%)
Perkotaan	150	120	80
Semi-Perkotaan	100	65	65
Pedesaan	75	40	53

Data menunjukkan bahwa pengadilan di wilayah perkotaan memiliki tingkat keberhasilan tertinggi, yaitu 80%, sedangkan di wilayah pedesaan tingkat keberhasilannya hanya mencapai 53%. Perbedaan ini mencerminkan ketimpangan dalam adopsi teknologi dan aksesibilitas infrastruktur digital. Informan di wilayah perkotaan mengungkapkan bahwa penggunaan platform daring memungkinkan mediasi berjalan lebih fleksibel, terutama bagi para pihak yang memiliki jadwal sibuk. Sementara itu, di wilayah pedesaan, kurangnya akses internet dan literasi digital menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan mediasi digital.

Hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa kompetensi mediator memainkan peran kunci dalam keberhasilan mediasi digital. Mediator yang telah mendapatkan pelatihan khusus tentang teknologi cenderung lebih mampu menciptakan suasana mediasi yang kondusif secara virtual. Beberapa mediator bahkan menggunakan alat bantu visual, seperti diagram atau presentasi digital, untuk menjelaskan isu-isu yang kompleks kepada para pihak. Selain itu, mediator yang terampil juga lebih mampu memanfaatkan fitur-fitur platform daring, seperti ruang breakout untuk negosiasi privat, yang terbukti efektif dalam menyelesaikan konflik yang sensitif. Data wawancara mengungkapkan bahwa 70% mediator yang mendapatkan pelatihan teknologi melaporkan tingkat keberhasilan mediasi yang lebih tinggi dibandingkan mediator tanpa pelatihan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan teknologi bagi mediator tidak hanya meningkatkan efektivitas mediasi digital tetapi juga memperkuat kepercayaan para pihak terhadap proses.

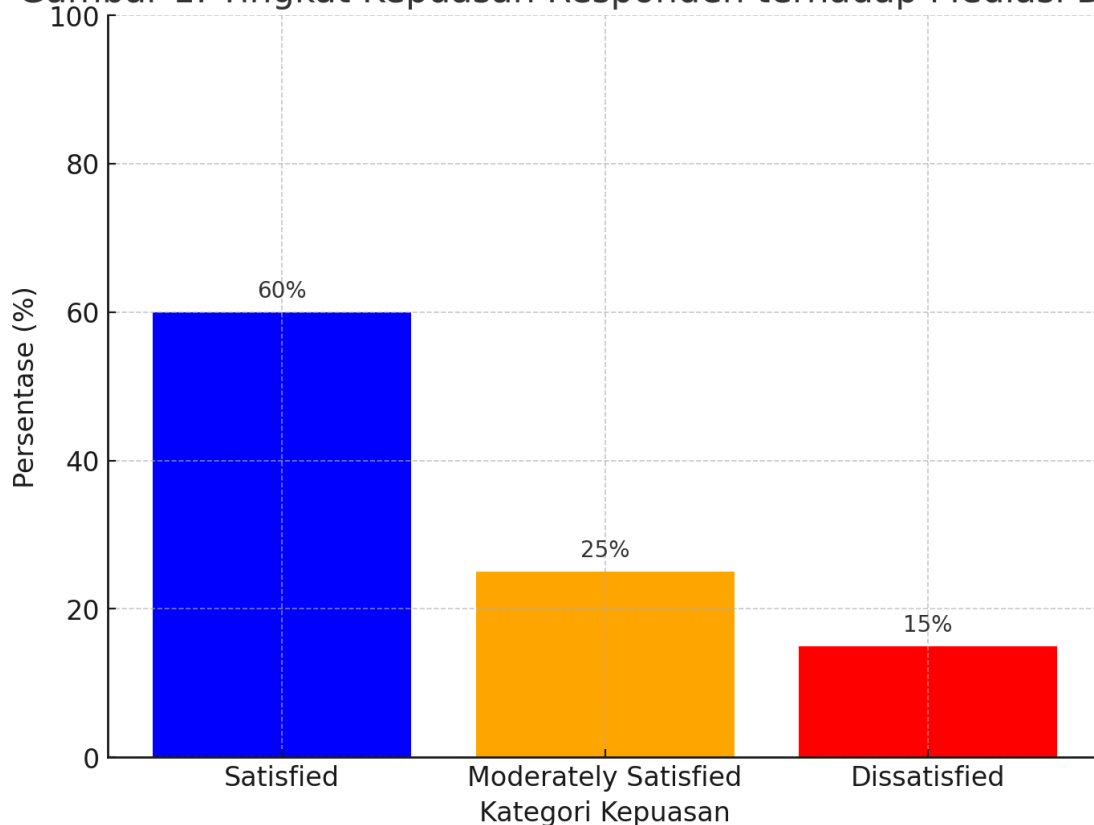
Selain itu, analisis tematik mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi para pihak dalam mediasi digital. Salah satu tantangan yang paling sering disebutkan adalah kesulitan dalam membangun kepercayaan melalui komunikasi virtual. Para pihak mengungkapkan bahwa absennya interaksi fisik membuat mereka merasa kurang terhubung secara emosional dengan proses mediasi. Namun, beberapa pihak juga menyatakan bahwa teknologi memberikan kenyamanan, terutama bagi mereka yang merasa tertekan dalam pengaturan mediasi tatap muka. Tabel 2 menyajikan tantangan utama yang diidentifikasi dari hasil analisis tematik, yang menunjukkan frekuensi setiap tantangan berdasarkan data responden.

Tabel 2. Tantangan utama pada analisis tematik

Tantangan Utama dalam Mediasi Digital	Frekuensi Disebutkan (%)
Kesulitan membangun kepercayaan	45
Kurangnya pemahaman teknologi	35
Masalah teknis, (misalnya: koneksi Internet)	20

Gambar 1 berikut ini menggambarkan persepsi para pihak terhadap efektivitas mediasi digital berdasarkan hasil survei yang melibatkan 300 responden. Diagram batang menunjukkan distribusi tingkat kepuasan responden terhadap proses mediasi digital.

Gambar 1: Tingkat Kepuasan Responden terhadap Mediasi Digital



Gambar 1. Persepsi pihak terhadap efektivitas mediasi digital berdasarkan hasil survei

Sebagian besar responden (60%) merasa puas dengan proses mediasi digital, sedangkan 25% merasa cukup puas dan 15% merasa tidak puas. Faktor kepuasan yang paling sering disebutkan meliputi fleksibilitas waktu, penghematan biaya, dan kemudahan akses. Di sisi lain, responden yang merasa tidak puas umumnya mengeluhkan masalah teknis, seperti koneksi internet yang tidak stabil dan kurangnya pendampingan teknologi selama proses mediasi.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kerangka hukum yang ada belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan mediasi digital. Beberapa informan menyatakan bahwa panduan teknis dari Mahkamah Agung terkait mediasi daring masih kurang rinci, sehingga menghambat konsistensi dalam pelaksanaannya di berbagai wilayah. Selain itu, kurangnya integrasi antara sistem informasi pengadilan dan platform mediasi daring menjadi tantangan lain yang memengaruhi efektivitas proses ini. Dengan temuan ini, penelitian ini memberikan wawasan yang komprehensif tentang kondisi aktual mediasi digital di Indonesia. Temuan ini tidak hanya mengidentifikasi tantangan tetapi juga memberikan indikasi tentang potensi pengembangan mediasi digital di masa depan.

Discussion

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi teknologi dalam mediasi memberikan dampak yang signifikan, baik dalam hal efisiensi proses maupun kemudahan akses. Tingginya tingkat keberhasilan mediasi di wilayah perkotaan, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1, mengindikasikan bahwa infrastruktur digital yang lebih baik berkontribusi secara langsung terhadap efektivitas mediasi digital. Hal ini menjawab pertanyaan penelitian tentang bagaimana teknologi dapat memengaruhi keberhasilan penyelesaian sengketa. Selain itu, temuan terkait pelatihan mediator menunjukkan bahwa kompetensi dalam memanfaatkan teknologi tidak hanya mendukung keberhasilan mediasi tetapi juga meningkatkan kepercayaan para pihak terhadap proses ini. Dengan demikian, penelitian ini berhasil menjembatani data empiris dengan konteks yang lebih luas, yaitu perlunya integrasi teknologi dan pelatihan dalam sistem peradilan Indonesia.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya infrastruktur dan kompetensi mediator. (Ihsani & Putra, 2024) mengemukakan bahwa keberhasilan mediasi sangat bergantung pada keterampilan mediator dalam menciptakan suasana yang kondusif. Penelitian oleh (Liu et al., 2022) juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa mediator yang terlatih dalam teknologi lebih mampu mengelola mediasi daring. Namun, penelitian ini berbeda dengan temuan (Rajendra & Thuraisingam, 2022), yang menyebutkan bahwa literasi digital masyarakat adalah faktor utama keberhasilan mediasi daring. Dalam konteks Indonesia, faktor ini tetap penting tetapi tidak menjadi faktor dominan seperti yang terlihat dari tingkat keberhasilan mediasi di wilayah perkotaan, di mana akses internet dan pelatihan mediator memainkan peran lebih signifikan.

Perbandingan lain dapat ditemukan dalam penelitian (Tajpour et al., 2022), yang menunjukkan bahwa platform mediasi daring berhasil meningkatkan efisiensi penyelesaian sengketa e-commerce. Meskipun demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa platform daring belum sepenuhnya dioptimalkan di Indonesia. Faktor seperti kurangnya integrasi sistem informasi pengadilan dengan platform mediasi daring menjadi penghambat utama. Hal ini berbeda dengan negara-negara seperti Singapura, di mana kerangka hukum yang mendukung telah memfasilitasi integrasi teknologi dalam mediasi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam menyoroti kebutuhan untuk memperkuat kerangka hukum sebagai bagian dari pengembangan mediasi digital di Indonesia.

Penelitian sebelumnya oleh (Rosalina & Zulfikar, 2024) menunjukkan bahwa keberhasilan mediasi di Indonesia sering kali bergantung pada inisiatif individu mediator. Penelitian ini mengonfirmasi temuan tersebut tetapi menambahkan dimensi baru, yaitu pentingnya pelatihan teknologi untuk mediator. Dengan data wawancara yang menunjukkan bahwa 70% mediator yang terlatih melaporkan keberhasilan mediasi lebih tinggi, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa pelatihan teknologi harus menjadi bagian dari kebijakan mediasi digital. Temuan ini memperluas cakupan literatur dengan mengintegrasikan aspek pelatihan dalam konteks mediasi digital di Indonesia.

Dalam penelitian oleh (Y. Zhou et al., 2023), tantangan utama dalam mediasi digital adalah kurangnya pemahaman masyarakat tentang proses ini. Hasil penelitian ini mendukung temuan tersebut tetapi juga

menunjukkan bahwa masalah teknis, seperti koneksi internet yang tidak stabil, lebih sering disebutkan oleh responden sebagai hambatan utama. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat temuan sebelumnya tetapi juga memberikan fokus baru pada aspek teknis yang perlu diperhatikan dalam pengembangan mediasi digital. Perbedaan ini menggarisbawahi perlunya pendekatan yang lebih holistik dalam meningkatkan efektivitas mediasi digital di Indonesia.

Temuan yang tidak terduga dari penelitian ini adalah kenyamanan yang dirasakan beberapa pihak dalam mediasi digital, meskipun ada kendala teknis. Responden yang biasanya merasa tertekan dalam pengaturan tatap muka mengungkapkan bahwa mereka lebih leluasa dalam pengaturan daring. Temuan ini bertentangan dengan literatur yang menyebutkan bahwa absennya interaksi fisik cenderung mengurangi kepercayaan dalam proses mediasi (Riofrío-Calderón & Ramírez-Montoya, 2022). Penelitian ini menunjukkan bahwa preferensi individu memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan mediasi digital. Hal ini membuka peluang untuk penelitian lebih lanjut tentang bagaimana preferensi individu dapat memengaruhi hasil mediasi.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami dinamika mediasi digital di konteks sistem peradilan yang sedang berkembang. Secara praktis, temuan ini memberikan rekomendasi konkret bagi pembuat kebijakan untuk meningkatkan pelatihan mediator, memperbaiki infrastruktur teknologi, dan memperkuat kerangka hukum. Implikasi praktis lainnya mencakup perlunya panduan teknis yang lebih rinci dari Mahkamah Agung untuk memastikan konsistensi dalam pelaksanaan mediasi digital di berbagai wilayah. Dengan implementasi yang lebih baik, mediasi digital dapat menjadi solusi yang lebih efisien dan inklusif bagi penyelesaian sengketa di Indonesia.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti fokus yang hanya pada tiga wilayah studi dan tidak mencakup analisis kuantitatif yang lebih luas. Keterbatasan lainnya adalah ketergantungan pada data wawancara, yang mungkin bias terhadap pengalaman individu. Faktor eksternal, seperti kebijakan pemerintah yang berubah selama penelitian, juga dapat memengaruhi hasil. Dengan demikian, penelitian ini perlu dilengkapi dengan studi yang lebih luas dan melibatkan lebih banyak wilayah serta metode kuantitatif.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi bagaimana pengaruh literasi digital masyarakat terhadap keberhasilan mediasi digital di berbagai konteks sosial-ekonomi. Penelitian lanjutan juga dapat fokus pada pengembangan platform mediasi daring yang lebih terintegrasi dengan sistem informasi pengadilan. Selain itu, analisis longitudinal dapat dilakukan untuk memahami bagaimana efektivitas mediasi digital berkembang seiring waktu, terutama dengan kemajuan teknologi dan perubahan kebijakan hukum di Indonesia. Rekomendasi lainnya adalah penelitian yang mengeksplorasi pengalaman pengguna dengan berbagai jenis kasus, seperti sengketa komersial atau keluarga, untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

IV. CONCLUSION

Penelitian ini menunjukkan bahwa mediasi digital secara nyata dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dalam menyelesaikan sengketa perdata di Indonesia, terutama di wilayah perkotaan yang memiliki infrastruktur lebih baik. Mediator yang terlatih dalam teknologi memainkan peran besar dalam memastikan keberhasilan mediasi, sementara tantangan seperti koneksi internet yang tidak stabil masih menjadi kendala utama, terutama di wilayah pedesaan. Kami menemukan bahwa kompetensi mediator dalam memanfaatkan teknologi tidak hanya membantu para pihak merasa lebih percaya terhadap proses ini tetapi juga membuka peluang untuk penerapan mediasi daring dalam berbagai jenis kasus. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa infrastruktur yang kuat dan pelatihan mediator harus menjadi prioritas. Di sisi lain, preferensi beberapa pihak terhadap mediasi daring menunjukkan bahwa pendekatan virtual dapat menciptakan kenyamanan, meskipun membangun kepercayaan tetap menjadi tantangan yang perlu diatasi. Hasil penelitian ini menyoroti perlunya pendekatan holistik yang mencakup aspek teknis, hukum, dan sosial untuk memaksimalkan manfaat mediasi digital. Dengan memperbaiki kerangka hukum dan meningkatkan integrasi sistem informasi, kita dapat mendorong adopsi mediasi digital yang lebih luas di masa depan. Penelitian ini juga mengakui adanya keterbatasan, seperti cakupan wilayah yang terbatas dan metode yang bisa dikembangkan lebih lanjut. Kami percaya bahwa penelitian lanjutan dapat membantu menggali lebih dalam tentang bagaimana teknologi dan kebijakan dapat terus mendukung mediasi digital yang inklusif dan efektif.

REFERENCES

- Alessa, H. (2022). The Role of Artificial Intelligence in Online Dispute Resolution: A Brief and Critical Overview. *Information and Communications Technology Law*, 31(3), 319–342. <https://doi.org/10.1080/13600834.2022.2088060>
- Behounek, E., & Hughes Miller, M. (2022). Negotiating Violence in Family Law Mediation. *Journal of Aggression, Conflict and Peace Research*, 14(1), 73–95. <https://doi.org/10.1108/jacpr-02-2021-0582>
- Ben Ghrbeia, S., & Alzubi, A. (2024). Building Micro-Foundations for Digital Transformation: A Moderated Mediation Model of the Interplay between Digital Literacy and Digital Transformation. *Sustainability*, 16(9), 3749. <https://doi.org/10.3390/su16093749>
- Clayton, G., & Dorussen, H. (2022). The Effectiveness of Mediation and Peacekeeping for Ending Conflict. *Journal of Peace Research*, 59(2), 150–165. <https://doi.org/10.1177/0022343321990076>
- Hu, D., Jiao, J., Tang, Y., Xu, Y., & Zha, J. (2022). How Global Value Chain Participation Affects Green Technology Innovation Processes: A Moderated Mediation Model. *Technology in Society*, 68, 101916. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.101916>
- Ihsani, F. A. N., & Putra, G. P. (2024). Praktik Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Batas di Kantor Pertanahan Kota Kediri. *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara*, 2(4), 252–262. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v2i4.1651>
- Ika Sari, G., Winasis, S., Pratiwi, I., Wildan Nuryanto, U., & Basrowi. (2024). Strengthening Digital Literacy in Indonesia: Collaboration, Innovation, and Sustainability Education. *Social Sciences and Humanities Open*, 10, 101100. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.101100>
- Liu, Y., Zhao, L., & Su, Y. S. (2022). The Impact of Teacher Competence in Online Teaching on

- Perceived Online Learning Outcomes during the COVID-19 Outbreak: A Moderated-Mediation Model of Teacher Resilience and Age. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(10), 6282. <https://doi.org/10.3390/ijerph19106282>
- Narmaditya, B. S., Sahid, S., & Hussin, M. (2024). The Linkage Between Lecturer Competencies and Students Economic Behavior: The Mediating Role of Digital and Economic Literacy. *Social Sciences and Humanities Open*, 10, 100971. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.100971>
- Ochoa Pacheco, P., & Coello-Montecel, D. (2023). Does Psychological Empowerment Mediate the Relationship Between Digital Competencies and Job Performance? *Computers in Human Behavior*, 140, 107575. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107575>
- Oktavia, N., Setiawati, D., & Kunci, K. (2024). Pengaruh Artificial Intelligence Terhadap Proses Mediasi Dalam Alternative Dispute Resolution (ADR) di Kanada. *Jurnal Legal Advice*, 1(2), 1–19. <https://doi.org/10.51454/j938vw17>
- Qamri, G. M., Sheng, B., Adeel-Farooq, R. M., & Alam, G. M. (2022). The Criticality of FDI in Environmental Degradation through Financial Development and Economic Growth: Implications for Promoting the Green Sector. *Resources Policy*, 78, 102765. <https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2022.102765>
- Rajendra, J. B., & Thuraisingam, A. S. (2022). The Deployment of Artificial Intelligence in Alternative Dispute Resolution: The AI Augmented Arbitrator. *Information & Communications Technology Law*, 31(2), 176–193. <https://doi.org/10.1080/13600834.2021.1998955>
- Riofrío-Calderón, G., & Ramírez-Montoya, M. S. (2022). Mediation and Online Learning: Systematic Literature Mapping (2015–2020). *Sustainability*, 14(5), 2951. <https://doi.org/10.3390/su14052951>
- Rizos, V., & Bryhn, J. (2022). Implementation of Circular Economy Approaches in the Electrical and Electronic Equipment (EEE) Sector: Barriers, Enablers and Policy Insights. *Journal of Cleaner Production*, 338, 130617. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.130617>
- Rosalina, M., & Zulfikar, A. Z. (2024). The Implementation of the Republic of Indonesian Supreme Court Regulation Number 3 of 2022 Concerning Electronic Mediation in Court: A Case Study. *Qubahan Academic Journal*, 4(1), 310–320. <https://doi.org/10.48161/qaj.v4n1a206>
- Sulistianingsih, D., Rante Lembang, A. A., Adhi, Y. P., & Prabowo, M. S. (2023). Online Dispute Resolution: Does the System Actually Enhance the Mediation Framework? *Cogent Social Sciences*, 9(1), 2206348. <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2206348>
- Sun, Y., Zhong, Y., Zhang, Z., Wang, Y., & Zhu, M. (2024). How Technical Features of Virtual Live Shopping Platforms Affect Purchase Intention: Based on the Theory of Interactive Media Effects. *Decision Support Systems*, 180, 114189. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2024.114189>
- Susanto, J., Bayu Effendi, S., Ligi Rahma, D., Aulya Ramadhan, R., Hukum Josant, F., Firm, L., & Kenotariatan, M. (2024). Efektivitas Teknik Kaukus Dalam Mediasi Non Litigasi: Studi Kasus Di Josant Mediator Indonesia. *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 4(1), 1–15. <https://doi.org/10.56799/jim.v4i1.6181>
- Syaroni, I., & Widyaningrum, T. (2024). Peningkatan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Administrasi Negara Melalui Pendekatan Alternatif. *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 23(1), 80–92. <https://doi.org/10.32816/paramarta.v23i1.566>
- Tajpour, M., Hosseini, E., Mohammadi, M., & Bahman-Zangi, B. (2022). The Effect of Knowledge Management on the Sustainability of Technology-Driven Businesses in Emerging Markets: The Mediating Role of Social Media. *Sustainability*, 14(14), 8602. <https://doi.org/10.3390/su14148602>
- Yeşilyurt, E., & Vezne, R. (2023). Digital Literacy, Technological Literacy, and Internet Literacy as

- Predictors of Attitude Toward Applying Computer-Supported Education. *Education and Information Technologies*, 28(8), 9885–9911. <https://doi.org/10.1007/s10639-022-11311-1>
- Zhang, Z., Wang, X., & Chun, D. (2022). The Effect of Knowledge Sharing on Ambidextrous Innovation: Triadic Intellectual Capital as a Mediator. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(1), 25. <https://doi.org/10.3390/joitmc8010025>
- Zhou, A., & Xu, S. (2022). Computer Mediation vs. Dialogic Communication: How Media Affordances Affect Organization-Public Relationship Building. *Public Relations Review*, 48(2), 102176. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102176>
- Zhou, Y., Wang, Y., Kong, D., Zhao, Q., Zhao, L., Zhang, J., Chen, X., Li, Y., Xu, Y., & Meng, C. (2023). Revealing the Reactant Mediation Role of Low-Valence Mo for Accelerated Urea-Assisted Water Splitting. *Advanced Functional Materials*, 33(8), 2210656. <https://doi.org/10.1002/adfm.202210656>