



Penerapan Sistem Manajemen Sengketa Berbasis *Artificial Intelligence* (AI): Meningkatkan Efisiensi Dalam Proses *Alternative Dispute Resolution* (ADR) Pada Sektor Bisnis

Yanuar Joko Susilo

Askjack322@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Korespondensi penulis: *Askjack322@gmail.com*

Abstract. *The development of technology today can no longer be stopped, instead of feeling threatened by the maturity of current technology, we should be able to take advantage of its existence. Recently, there has been a lot of talk about artificial intelligence (AI) or artificial intelligence that can help facilitate human activities, from the education sector to the economic sector has adopted the AI system as a step to improve performance efficiency in the field. However, the existence of this AI can help in the justice enforcement sector, this still needs to be researched and continuously developed for that in this study it is intended to be able to answer how to use AI in the legal field, especially in the mediation stage. AI is used at the mediation stage because the more advanced technology is, the level and diversity of crime also increases, for that non-litigation dispute resolution is needed. artificial intelligence (AI) in mediation resolution certainly has advantages and disadvantages, so from this study will be produced obstacles that hinder or become shortcomings of the application of artificial intelligence (AI) in the mediation process in Alternative Dispute Resolution (ADR). The method used in this study is normative juridical, which is descriptive.*

Keywords: *AI Mediation, Alternative Dispute Resolution (ADR)*

Abstrak. Perkembangan teknologi saat ini sudah tidak bisa terbendung, alih-alih merasa terancam dengan kematangan teknologi saat ini seharusnya kita mampu memanfaatkan keberadaannya. Baru-baru ini marak dibicarakan mengenai artificial intelligence (AI) atau kecerdasan buatan yang mampu membantu mempermudah kegiatan manusia, mulai dari bidang Pendidikan hingga sektor ekonomi telah mengadopsi sistem AI tersebut sebagai Langkah pengefisienan kinerja dibidang tersebut. Namun, keberadaan AI ini apakah dapat membantu pada sektor penegakan keadilan, hal tersebut masih harus diteliti dan terus dikembangkan untuk itu dalam penelitian ini ditujukan untuk mampu menjawab bagaimana penggunaan AI dalam bidang hukum, terkhusus dalam tahap mediasi. AI digunakan pada tahapan mediasi dikarenakan semakin majunya teknologi maka Tingkat dan keberagaman kejahatan juga meningkat, untuk itu penyelesaian sengketa non-litigasi sangat dibutuhkan. *Artificial Intelligence* (AI) dalam penyelesaian mediasi tentu memiliki kelebihan dan kekurangan, maka dari peneleitian ini akan dihasilkan kendala-kendala yang menghambat atau menjadi kekurangan dari penerapan artificial intelligence (AI) dalam proses mediasi pada *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normative, yang bersifat deskriptif.

Kata kunci: *Mediasi AI, Alternative Dispute Resolution (ADR)*

LATAR BELAKANG

Teknologi kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* (AI) dalam beberapa dekade terakhir telah berkembang pesat, hal tersebut membawa dampak positif bagi sejumlah sktor pasalnya keberadaan *Artificial Intelligence* (AI) dapat dimanfaatkan guna mengelola data, mengidentifikasi pola, serta mengotomatisasi yang seharusnya menggunakan tenaga manusia. Salah satu sektor yang memanfaatkan teknologi adalah sektor bisnis, dapat dilihat saat ini model perdagangan yang telah terbagi menjadi dua yaitu perdagangan konvensional dan perdagangan

modern atau yang sering disebut dengan *E-commerce*. Model bisnis ini lebih bersifat *non face* dan *non sign*¹.

Keberadaan *e-commerce* yang mempermudah kegiatan jual beli baik barang atau jasa turut menghasilkan semakin beragam dan kompleksitas sengketa bisnis, sengketa tersebut timbul karena banyak faktor diantaranya adalah perbedaan paham atas kontrak yang telah disetujui hingga adanya isu terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh salah satu pihak, tentu saja sengketa dalam dunia bisnis bukan lah hal yang diharapkan terjadi². Nama baik yang terus ingin dijaga oleh pemilik bisnis menjadi salah satu alasan penghindaran sengketa dalam dunia bisnis, namun terkadang terjadinya masalah tidak dapat dihindarkan untuk itu dalam sengketa bisnis terdapat beberapa pilihan untuk penyelesaiannya yakni secara litigasi dan non litigasi.

Penyelesaian sengketa sebagaimana disebutkan diatas tentu memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, penyelesaian sengketa dengan jalan litigasi maksudnya adalah sengketa akan diperiksa melalui peradilan atau Lembaga peradilan negara yang berarti akan melalui proses persidangan yang dipimpin oleh hakim, jalur ini memiliki kelebihan pada putusannya yang tidak hanya bersifat mengikat tetapi juga berkekuatan pembuktian, dan kekuatan eksekutorial.³ Sedangkan untuk jalur non litigasi berarti sebaliknya atau dengan kata lain penyelesaian sengketa dilakukan di luar pengadilan namun sengketa tersebut dapat diselesaikan dengan konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, cara-cara tersebut memiliki kelebihan Dimana kerahasiaan atas permasalahan dapat terjaga, dengan demikian nama baik dari masing-masing pihak dapat terjaga. Secara hukum, pengaturan mengenai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan telah diatur dalam UU Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.⁴

Dalam Undang-undang tersebut menyoroti mengenai mediasi yang merupakan *alternative dispute resolution* (ADR) tepatnya pada pasal 6 ayat (3), (4), dan (5) didalamnya dinyatakan bahwa mediasi merupakan langkah yang diambil setelah negosiasi gagal diraih oleh para pihak. Perkembangan teknologi yang mampu mempengaruhi sektor bisnis yang juga membawa tantangan harus pula dimanfaatkan untuk mengatasi permasalahannya juga semakin kompleks melalui kontribusi *Artificial Intelligence* (AI) untuk bidang hukum, untuk kasus ini terkhusus pada tahap mediasi.

Artificial Intelligence (AI) dapat berperan dalam proses mediasi dan arbitrase untuk membantu mencari Solusi yang adil dan efisien dengan kelebihan sifat yang netral dan kecepatan yang dimiliki *Artificial Intelligence* (AI). Sebagai mediator, AI tidak memiliki bias atau preferensi pribadi yang dapat mempengaruhi proses penyelesaian sengketa. Selain itu, AI dapat memproses dan menganalisis data dengan cepat, sehingga memungkinkan para pihak untuk mencapai kesepakatan dalam waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan metode mediasi atau arbitrase konvensional. Di Indonesia sistem mediasi menggunakan *Artificial Intelligence* (AI) telah diadopsi meski secara penggunaannya terbilang baru, keseriusan pemerintah memanfaatkan teknologi ini terbukti dengan adanya Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di

¹ Adel Chandra, 'Penyelesaian Sengketa Transaksi Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan Dengan UU Informasi Dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008' (Esa Unggul, 2014) accessed 1 January 2025

² Ahmad Fachri Yamin . (2024). Strategi Efektif Penyelesaian Sengketa Bisnis Dan Implikasinya Terhadap Kelangsungan Usaha Di Indonesia: Analisis Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Meraja Journal Vol 7, No. 1, hlm. 37.

³ Sudikno Mertokusumo. (2006). Hukum Acara Perdata Indonesia. Yogyakarta: Liberty. hlm. 177

⁴ Harijanto. (2014). Analisis Terhadap Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) Ditinjau Dari Sosiologi Hukum. Jurnal Rechts, Vol. 3 No. 2, 58.

Pengadilan Secara Elektronik. Untuk itu perlu dipelajari lebih lanjut mengenai kegunaannya di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang yang dimuat dalam pendahuluan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut Pertama, Bagaimana *artificial intelligence* (AI) berperan dalam mengefisiensi porses *alternative dipute resolution* (ADR)? Kedua, Bagaimana tantangan dan kendala yang dihadapi selama menerapkan *artificial intelligence* (AI) berperan dalam mengefisiensi porses *alternative dipute resolution* (ADR)?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normative, yaitu penelitian hukum yang bertujuan mencari kaedah atau norma hukum yang dilakukan dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Pendekatan inidikenal pula dengan pendekatan kepustakaan, yakni dengan mempelajari buku- buku, peraturan perundang-undangan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran *Artificial Intellegence* (AI) dalam porses *alternative dipute resolution* (ADR) pada sengketa bisnis

Semakin tingginya kasus hukum di Indonesia berimplikasi pada semakin banyaknya perkara yang ditangani oleh pengadilan, dan hal tersebut tentu berdampak pada waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu perkara, selain itu biaya yang mahal juga mendorong munculnya penyelesaian sengketa melalui cara yang lebih sederhana dan hemat biaya. *Alternative penyelesaian sengketa* tersebut sering disebut *Alternative Dispute Resolution* (ADR), yang merupakan lembaga penyelesaian sengketa dengan prosedur yang disepakati oleh para pihak yang bersangkutan. Berdasarkan UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, terdapat beberapa bentuk ADR yang dapat menjadi alternative bagi para pihak, yaitu :

- 1) Konsultasi, yaitu upaya penyelesaian sengketa dengan cara meminta masukan dari pihak yang diyakini mampu memberikan solusi berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya serta dapat memfasilitasi penyelesaian sengketa untuk mencapai tujuan bersama. Konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhannya..
- 2) Negosiasi, yaitu upaya penyelesaian sengketa para pihak dengan cara berhadapan langsung melakukan perundingan dan mendiskusikan secara transparan suatu masalah yang menjadi sumber sengketa untuk mencapai kesepakatan bersama, yang dilaksanakan secara mandiri oleh para pihak tanpa keterlibatan pihak ketiga sebagai penengah.
- 3) Mediasi, yakni suatu proses penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih melalui perundingan atau cara mufakat dengan bantuan pihak netral sebagai penengah (mediator) yang bertugas untuk memberikan bantuan yang bersifat prosedural maupun substansial guna mencari penyelesaian yang dapat diterima oleh para pihak.
- 4) Konsiliasi, yaitu upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan caramelibatkan pihak ketiga yang bersifat netral (konsiliator) yang berfungsi memperjelas fakta-fakta, membuat

usulan-usulan penyelesaian, serta memiliki kewenangan untuk memaksa para pihak agar mematuhi dan menjalankan hal yang diputuskan oleh pihak ketiga tersebut.

- 5) Penilaian ahli, yakni suatu upaya mempertemukan pihak yang berselisih dengan cara menilai pokok sengketa yang dilakukan oleh seorang atau beberapa orang ahli di bidang terkait dengan pokok sengketa untuk mencapai persetujuan. Penilaian ahli berupa keterangan tertulis yang merupakan hasil kajian ilmiah berdasarkan keahlian yang dimiliki untuk membuat keterangan mengenai pokok sengketa yang sedang dalam proses. Penilaian ahli ini dapat diperoleh dari seseorang atau Tim ahli yang dipilih secara ad hoc.

Proses penyelesaian tersebut sangat di mungkin untuk dilakukan dengan *Artificial Intelligence (AI)* di mana hal tersebut akan memberikan keunggulan yang signifikan yakni pada :

- a) Efisiensi waktu
- b) Hemat biaya
- c) Litigasi, yang dimaksudkan di sini adalah pada prosesnya yang sangat berbeda dengan proses litigasi atau proses melalui pengadilan, pada sistem ini maka para pihak memiliki kendali penuh dalam penentuan kesepakatan dan pengambilan Keputusan.
- d) Prosedur yang bebas dari intimidasi.

Tantangan Dan Kendala Yang Dihadapi Selama Menerepakan *Artificial Intelligence (AI)* Berperan Dalam Mengefisiensi Proses *Alternative Dispute Resolution (ADR)*

Tantangan utama dalam penerapan *Artificial Intelligence (AI)* dalam mediasi adalah membangun kepercayaan publik.⁵ *Artificial Intelligence (AI)* sering menghasilkan keputusan melalui algoritma yang kompleks dan tidak transparan⁶. Sehingga ketidakjelasan tersebut membuat Masyarakat yang tidak memahami kinerja dari sistem ini sulit untuk percaya. Tidak hanya itu stigma Masyarakat yang sudah melekat sejak awal mengenai proses alternatif penyelesaian sengketa yang akan ditangani oleh manusia menambah keraguan pada putusan yang dihasilkan *Artificial Intelligence (AI)*.

Tantangan lain dari dipakainya sistem *Artificial Intelligence (AI)* adalah keadaan infrastruktur di Indonesia yang belum merata. Demikian itu meski potensi dan manfaat dari di adopsinya *Artificial Intelligence (AI)* dalam proses alternatif penyelesaian sengketa menyebabkan terhalang untuk disebar ke seluruh negeri ini. Ketidakmerataan akses teknologi dan infrastruktur masih menjadi kesenjangan digital yang mencolok, terutama di daerah terpencil. Padahal penetrasi internet di Indonesia sudah mencapai 78% pada tahun 2023.⁷ Tentu saja ketidakmerataan infrastruktur untuk teknologi ini menjadi tantangan yang besar, diarekan penggunaan *Artificial Intelligence (AI)* support utamanya adalah jaringan internet.

Saat ini belum ada regulasi khusus yang mengatur penggunaan *Artificial Intelligence (AI)* dalam mediasi atau penyelesaian sengketa di Indonesia. Kekosongan ini menciptakan tantangan besar dalam pengembangan dan penerapan teknologi ini secara luas. Penerapan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi dapat menjadi landasan awal untuk melindungi data dalam sistem *Artificial Intelligence (AI)* meskipun implementasinya membutuhkan waktu. Penggunaan *Artificial Intelligence (AI)* dalam mediasi juga memiliki keterbatasan mendasar terutama dalam hal mengolah emosi dan konteks budaya.⁸ Nilai paling penting dalam proses mediasi merupakan rasa empatu dan juga emosi dari pihak yang di kaitkan,

⁵ Vasdani, T. (n.d.). From Estonian AI judges to robot mediators in Canada, U.K. Canada: Lexis Nexis.

⁶ Ahmad M Ramli. (2023). Kontroversi *Artificial Intelligence* dan Penegakan Hukum. Kompas.com.

⁷ Lavinda. (2023). APJII: Pengguna Internet Indonesia 215 Juta Jiwa pada 2023, Naik 1,17%. Katadata.

⁸ UNESA, (2024). Pemanfaatan AI dalam Konseling: Etika, Efektivitas, dan Masa Depan Profesi Konselor.

sehingga apabila dalam proses pemaparan putusan atau penyelesaian tidak terdapat campur tangan emosi seseorang maka akan menimbulkan keraguan dari para pengguna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Peluang penerapan *Artificial Intelligence* (AI) dalam sistem manajemen guna meningkatkan efisiensi proses *Alternative Dispute Resolution* (ADR) terhadap sengketa-sengketa berbasis bisnis dinilai cukup menjanjikan pasalnya *Artificial Intelligence* (AI) memiliki kemampuan analitis serta rekomendasi-rekomendasi data berlandaskan pada pola yang sudah teridentifikasi, sehingga dalam prosesnya dapat dihasilkan proses mediasi yang lebih cepat dimandikan dengan mediasi yang melibatkan banyak pihak secara langsung, terdapat negara-negara yang telah mengadopsi dan mengamalkan proses *Alternative Dispute Resolution* (ADR) secara *Artificial Intelligence* (AI), salah satunya adalah Kanada. Secara menajupkan proses yang biasanya memakan waktu yang alot dengan menggunakan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) pada kasus ini adalah mediasi menggunakan *Artificial Intelligence* (AI) mediasi yang diraih hanya memakan waktu satu jam. Hal tersebut jelas telah memberikan kita Gambaran betapa kegunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam bidang hukum sangat penting demi tercapainya Keputusan dan penyelesaian yang lebih sederhana dengan waktu yang lebih singkat atau efisien. Seperti pisau bermata dua, tentu *Artificial Intelligence* (AI) selain memiliki kelebihan juga memiliki kekurangan yang menjadi kendala dalam proses penggunaannya. Kendala tersebut harus menjadi motivasi untuk terus dikembangkan dan diperbaiki agar tantangan-tantangan kedepan juga menjadi lebih praktis, diantaranya kekurangan dari penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam proses *Alternative Dispute Resolution* (ADR) khususnya mediasi adalah sifat netral dari *Artificial Intelligence* (AI) itu sendiri sifat tersebut sebenarnya berlandas pada ketidak pemilikan *Artificial Intelligence* (AI) terhadap emosional serta kepemahaman kultur, dengan demikian penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) tidak dapat berdiri sendiri dalam hal ini, tetap harus menggunakan kombinasi dan campur tangan manusia.

DAFTAR REFERENSI

- Oktavia, N. (2024). Pengaruh Artificial Intelligence Terhadap Proses Mediasi Dalam Alternative Dispute Resolution (ADR) di Kanada. *Jurnal Legal Advice*, 1(2), 1-19.
- Adel Chandra, 'Penyelesaian Sengketa Transaksi Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Kaitan Dengan UU Informasi Dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008' (Esa Unggul, 2014) accessed 1 January 2025.
- Amelia, N. F., Marcella, D. M., Semesta, H. J., Budiarti, S., & Usman, S. F. (2024). Implementasi Artificial Intelligence (AI) Dalam Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 2(1), 56-70.
- AKHIROKH, S. U. (2015). *ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION SEBAGAI MODEL PENYELESAIAN SENGKETA ETIKA BISNIS DALAM MEWUJUDKAN FUNGSI LEMBAGA OMBUDSMAN SWASTA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Asvia, S. N., Rohmah, S. M., & Nabilah, Z. (2024). Chatbot AI Sebagai Mediator Perceraian Di Indonesia Dalam Tinjauan Hukum Positif. *Interdisciplinary Explorations in Research Journal*, 2(2), 655-667.
- Azwar, M. (2019). Prospek Penerapan Online Dispute Resolution dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia. *Media Iuris*, 2(2), 179-196.

- Darman, R. (2024). Peran ChatGPT sebagai artificial intelligence dalam menyelesaikan masalah pertanahan dengan metode studi kasus dan black box testing. *Tunas Agraria*, 7(1), 18-46.
- Harijanto. (2014). Analisis Terhadap Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) Ditinjau Dari Sosiologi Hukum. *Jurnal Rechtens*, Vol. 3 No. 2, 58.
- Khakimuddin, M. N. (2024). RESOLUSI KONFLIK DI ERA DIGITAL ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION DALAM TRANSFORMASI SOSIAL. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(11).
- Lavinda. (2023). APJII: Pengguna Internet Indonesia 215 Juta Jiwa pada 2023, Naik 1,17%. Katadata.
- Oktavia, N. (2024). Pengaruh Artificial Intelligence Terhadap Proses Mediasi Dalam Alternative Dispute Resolution (ADR) di Kanada. *Jurnal Legal Advice*, 1(2), 1-19.
- Ramli, A. M. (2023). Kontroversi Artificial Intelligence dan Penegakan Hukum. Kompas.com.
- Tantowi, L. (2018). Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase Secara Online di Indonesia. *Literasi Hukum*, 2(1), 44-53.
- Vasdani, T. (n.d.). From Estonian AI judges to robot mediators in Canada, U.K. Canada: Lexis Nexis.
- Yamin, A. F. (2024). Strategi Efektif Penyelesaian Sengketa Bisnis Dan Implikasinya Terhadap Kelangsungan Usaha Di Indonesia: Analisis Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Meraja Journal* Vol 7, No. 1, 37.