

URGENSI PEMBENTUKAN LEMBAGA MEDIASI DIGITAL NASIONAL BERBASIS ARTIFICIAL INTELLIGENCE DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN

The Urgency of Forming a National Digital Mediation Institution Based on Artificial Intelligence from The Perspective of Consumer Protection

Selfiyani Mamun¹, Nadila Septiani², Bunga Ameldya Malva³, Abhirama Esa Putra⁴, Siti Auri Herfiana L.⁵

Universitas Nusa Putra, Sukabumi¹²³⁴⁵

selfiyani.mamun_hk23@nusaputra.ac.id

ABSTRACT

The era of globalization and digitalization has significantly transformed patterns of social, economic, and legal interactions. Technological advancements, particularly Artificial Intelligence (AI), have created new opportunities in consumer dispute resolution through digital mediation. This study aims to analyze the urgency of establishing a National Digital Mediation Institution (LMDN) based on AI as an institutional solution for consumer dispute resolution in Indonesia. The research applies a normative juridical approach by reviewing relevant regulations, including Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, Law Number 30 of 1999 on Arbitration and Alternative Dispute Resolution, and Supreme Court Regulation Number 3 of 2022 on Electronic Mediation. The findings reveal that conventional mechanisms, such as the Consumer Dispute Settlement Body (BPSK) and court litigation, are inadequate to address the complexities of digital disputes that are often cross-platform and cross-jurisdictional. The presence of LMDN supported by AI is expected to improve speed, efficiency, and access to justice while upholding the principles of neutrality, confidentiality, and the enforceability of agreements. This study recommends regulatory updates, including amendments to the ADR Law and the issuance of a new Supreme Court Regulation, to ensure that digital mediation is implemented with a strong, transparent, and adaptive legal framework in response to technological developments.

Keywords: *Digital Mediation; Artificial Intelligence; Consumer Protection; Online Dispute Resolution; Legal Reform*

ABSTRAK

Era globalisasi dan digitalisasi telah mendorong perubahan signifikan dalam pola interaksi sosial, ekonomi, dan hukum. Perkembangan teknologi, khususnya kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence* atau AI), membuka peluang baru dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis urgensi pembentukan Lembaga Mediasi Digital Nasional (LMDN) berbasis AI sebagai solusi kelembagaan dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan menelaah regulasi terkait, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan APS, serta Peraturan Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi Elektronik. Hasil analisis menunjukkan bahwa mekanisme konvensional, termasuk BPSK dan litigasi peradilan, belum mampu menjawab kompleksitas sengketa digital yang bersifat lintas platform dan lintas yurisdiksi. Kehadiran LMDN dengan dukungan AI diharapkan dapat meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan akses keadilan, dengan tetap menjunjung prinsip netralitas, kerahasiaan, dan kekuatan eksekutorial kesepakatan. Penelitian ini merekomendasikan pembaruan regulasi berupa revisi UU APS dan penerbitan PERMA baru agar implementasi mediasi digital memiliki dasar hukum yang kuat, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Kata Kunci: *Mediasi Digital; Artificial Intelligence; Perlindungan Konsumen; Online Dispute Resolution; Reformasi Hukum*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti saat ini, seluruh kegiatan yang pada awalnya hanya dapat dilakukan secara konvensional, sekarang sebagian besar dapat juga dialihkan untuk dilakukan secara digital. Hal ini dikarenakan globalisasi sendiri memiliki keterkaitan dengan aspek politik, aspek ekonomi, aspek sosial, serta dalam aspek budaya. Para ahli bersepakat bahwa globalisasi merupakan fenomena yang mengurangi batas geografis dan menciptakan hubungan saling ketergantungan antarnegara yang berdampak pada cara masyarakat berinteraksi dan berkomunikasi di seluruh dunia. Menurut Winarno, globalisasi adalah suatu proses yang dapat membuat peluang bagi masyarakat pada seluruh dunia untuk saling terhubung dalam sektor-sektor yang berdampak pada dunia lebih terbuka. Dalam hal ini, perbatasan negara menjadi semakin tidak berdampak pada interaksi lintas negara.¹ Selaras dengan hal tersebut, *International Monetary Fund* atau yang biasa disingkat dengan IMF juga mendefinisikan globalisasi pada tahun 1997 sebagai suatu bentuk pendorong dalam hal peningkatan transaksi internasional dalam sektor barang dan jasa yang dapat meningkatkan hubungan dagang dan membuka pasar global.

Oleh karena itu, saat ini kata “digital” menjadi kata yang umum digunakan untuk melakukan berbagai kegiatan yang pada zaman dahulu hanya dapat dilakukan secara langsung namun pada saat ini dapat dilakukan secara lebih fleksibel karena tidak terbatas oleh batas geografis. Dengan kata lain, hal tersebut termasuk dalam lingkup digitalisasi, yaitu proses perubahan dari analog menjadi digital yang dilakukan dengan menggunakan teknologi dan data- data digital dalam sistem pengoperasian otomatis.² Contoh dari digitalisasi yaitu ketika aktivitas berbelanja yang dahulu hanya dapat dilakukan dengan pergi secara langsung ke pasar maupun toserba, namun saat ini dapat dilakukan secara digital melalui berbagai situs daring seperti Shopee, Tokopedia, dan juga Lazada dimanapun pembeli atau konsumen maupun penjual daring tersebut berada tanpa terbatas ruang geografis. Namun, dengan adanya kegiatan transaksi secara digital ini dapat menimbulkan berbagai risiko yang mengakibatkan terjadinya sengketa konsumen.

Pada zaman globalisasi seperti saat ini, Indonesia memiliki dasar hukum yang mengatur sengketa konsumen, yaitu Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Undang-Undang tersebut mengatur berbagai hak perlindungan data pribadi (hak privasi) setiap individu, serta membentuk dasar hukum untuk berbagai aspek digital lainnya.³ Tetapi, tak jarang Undang-Undang tersebut dianggap sudah tidak relevan untuk menangani hal-hal yang menimbulkan sengketa baru yang terjadi seiring dengan berjalannya waktu.

Maka dari itu, berbagai upaya penyelesaian sengketa konsumen, baik secara litigasi (mekanisme melalui pengadilan) ataupun non-litigasi (mekanisme melalui luar pengadilan) sangat dibutuhkan. Namun, yang diutamakan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi dalam kegiatan transaksi baik secara konvensional maupun digital adalah penyelesaian sengketa secara non-litigasi seperti upaya negosiasi, konsultasi, konsiliasi, mediasi serta melalui arbitrase.

Pada saat ini, mediasi adalah upaya penyelesaian masalah yang kerap digunakan oleh para pihak yang berkonflik karena memiliki banyak kelebihan dibandingkan dengan penyelesaian melalui jalur pengadilan. Kelebihannya yaitu lebih efisien, lebih murah, serta lebih cepat prosesnya dibandingkan dengan upaya penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi. Berdasarkan etimologi, kata “mediasi” merupakan kata yang berasal dari bahasa latin “*mediare*” yang memiliki arti “berada di tengah” yang menunjukkan peran pihak ketiga (mediator) dalam menyelesaikan konflik antara pihak-pihak yang berkonflik (Syahrizal Abbas, 2009: 2).⁴ Dengan kata lain, mediasi adalah intervensi dalam sengketa yang dilakukan oleh mediator selaku pihak ketiga yang bersifat tidak berpihak atau netral dan kehadirannya dapat diterima oleh para pihak yang berkonflik. Mediator berperan untuk membantu pihak-pihak yang berkonflik secara sukarela untuk dapat mencapai kesepakatan mengenai masalah yang para pihak hadapi (Sutiyoso, 2008:57). Mediator berperan sebagai seorang fasilitator yang memiliki tugas untuk menjembatani para pihak yang berbeda pendapat dalam menyelesaikan konflik mereka tanpa berhak mengambil keputusan. Hal tersebut dikarenakan

¹ Azizah, Ulvia Nur. (2025). 13 Pengertian Globalisasi Menurut Para Ahli serta Ciri-ciri hingga Dampaknya. Yogyakarta. Diakses pada 4 Oktober 2025 pukul 20.10, dari <https://www.detik.com/jogja/kotapelajar/d-8025626/13-pengertian-globalisasi-menurut-para-ahli-sertaciri-ciri-hingga-dampaknya>.

² Penulis. BAB II Kajian Pustaka. Bandung: Sekolah Teknik Elektro dan Informatika. Diakses pada 4 Oktober 2025 pukul 20.18, dari [3. BAB 2.pdf](#)

³ Martinelli, I., Yohana, Y., Venessa, C., & Hiumawan, E. J. (2023). Urgensi Pengaturan dan Perlindungan Rights of Privacy terhadap Artificial Intelligence dalam Pandangan Hukum sebagai Social Engineering. *Jurnal Tana Mana*, 4(2), Hlm 158.

⁴ Iftitah Isnantiana, Nur. (2018). MEDIASI SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA. *Jurnal PROSIDING SEMINAR NASIONAL PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH*. Hlm. 32.

seorang mediator tidak memiliki kekuasaan eksekutorial yang bersifat memaksa, melainkan memiliki kewajiban untuk membantu pihak-pihak yang berkonflik dengan menciptakan kondisi yang mendukung terjadinya perundingan antar para pihak untuk mencapai tujuan berupa hasil yang menguntungkan bagi semua pihak (*win-win solution*).

Secara hukum, pengaturan mengenai mediasi telah diatur pada Pasal 6 ayat (3), (4), dan (5) Undang- Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.⁵ Mediasi sebagai bentuk *alternative dispute resolution* (ADR) dapat memungkinkan pihak-pihak untuk mencapai kesepakatan dengan dijabat oleh pihak ketiga yang tidak berpihak dan melahirkan kesepakatan tanpa paksaan.⁶ Namun, dengan adanya digitalisasi pada proses penyelesaian sengketa konsumen menyebabkan mediasi memiliki dasar hukum yang terdapat pada PERMA Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi di Pengadilan Secara Elektronik yang mulai berlaku sejak tanggal 30 Mei 2022.

Menurut PERMA tersebut, diatur bahwa mediator merekomendasikan para pihak yang bersengketa mengenai aplikasi yang dapat digunakan untuk diadakannya mekanisme mediasi secara jarak jauh dengan bantuan teknologi dan mengirimkan dokumen secara otomatis dengan menggunakan perangkat elektronik. Hal tersebut dikarenakan pengadilan Indonesia belum memiliki platform khusus untuk mengadakan sidang virtual. Sebelumnya, pengadilan Indonesia hanya memanfaatkan program konferensi video independen untuk menyelenggarakan sidang pengadilan *online*. Selain itu, mekanisme sistem *e-Court* yang sudah ada belum dapat menunjang proses penyampaian dokumen mediasi secara otomatis menggunakan perangkat elektronik.

Maka dari itu, di era globalisasi ini sangat memerlukan adanya pembentukan Lembaga Mediasi Digital Nasional (LMDN) sebagai solusi kelembagaan baru dengan memanfaatkan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang marak terjadi. *Artificial Intelligence* (AI) merupakan teknologi kecerdasan buatan yang memiliki peran dalam merancang sistem yang dapat menginterpretasikan data, melakukan penalaran logis, dan membuat keputusan dengan memahami konteks dan mengikuti aturan yang telah ditetapkan.⁷ Dengan memanfaatkan kecanggihan

Artificial Intelligence (AI) dalam mediasi dipandang dapat mengurangi waktu dan biaya dalam proses penyelesaian sengketa dan meningkatkan keadilan dan transparansi dalam mengambil keputusan sehingga proses mediasi yang berjalan dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.⁸

Dengan demikian, perkembangan teknologi dan peran *Artificial Intelligence* (AI) dalam proses mediasi menawarkan harapan baru bagi penyelesaian sengketa di era modern. Oleh karena itu, jurnal ini ingin mengeksplorasi lebih dalam mengenai permasalahan berupa bagaimana sistem operasional LMDN berbasis *Artificial Intelligence* (AI) dapat diimplementasikan untuk menjamin prinsip alternatif penyelesaian sengketa berupa kecepatan dan kesepakatan sekaligus mengoptimalkan perlindungan konsumen serta bagaimana cara menjamin penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam proses mediasi tetap patuh dan berpedoman terhadap prinsip netralitas, kerahasiaan, dan kekuatan eksekutorial kesepakatan.

Tujuan dari penelitian dalam jurnal ini yaitu untuk menjawab permasalahan tersebut mengenai sistem operasional Lembaga Mediasi Digital Nasional (LMDN) berbasis *Artificial Intelligence* (AI) dapat diimplementasikan untuk menjamin prinsip alternatif penyelesaian sengketa (APS) serta mengenai penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam proses mediasi agar tetap patuh dan berpedoman terhadap prinsip netralitas, kerahasiaan, dan kekuatan eksekutorial kesepakatan.

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang telah disebutkan, penelitian dalam jurnal ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa kajian dan analisis terbaru mengenai urgensi pembentukan lembaga mediasi digital nasional berbasis *Artificial Intelligence* (AI) dalam perspektif perlindungan konsumen dengan tidak melupakan prinsip netralitas, kerahasiaan, dan kekuatan eksekutorial kesepakatan dalam alternatif penyelesaian sengketa konsumen.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah pendekatan yuridis normatif untuk menganalisis hukum positif dan asas hukum di Indonesia mengenai konsep dan implementasi Badan Mediasi Digital Nasional (LMDN) berbasis *Artificial Intelligence* (AI) untuk perlindungan konsumen. Fokusnya adalah

⁵ Harijanto. (2014). Analisis Terhadap Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) Ditinjau Dari Sosiologi Hukum. Jurnal Rechts, Vol. 3 No. 2, 58.

⁶ Rochmani, dkk. (2020). Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Yang Cepat, Sederhana Dan Biaya Ringan. Proceeding SENDIU, hlm. 782.

⁷ Oktavia, Nasya dan Diana Setiawati. Pengaruh *Artificial Intelligence* Terhadap Proses Mediasi Dalam *Alternative Dispute Resolution* (ADR) di Kanada. Jurnal Legal of Law Advice. Hlm. 3.

⁸ Risca Selfeny dan Imam Haryanto. Transformasi Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa: Menuju Keberlanjutan dan Inklusivitas. Pendidikan, Vol. 7 No.1, 138.

mengkaji kesesuaian UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, UU Arbitrase Nomor 30 Tahun 1999, dan Peraturan MA Nomor 3 Tahun 2022 tentang Mediasi Elektronik dengan praktik penyelesaian sengketa berbasis teknologi. Data sekunder diambil dari bahan hukum primer (perundang-undangan), sekunder (literatur dan jurnal lima tahun terakhir tentang e-mediasi dan ODR), dan tersier (kamus, ensiklopedia, artikel ilmiah). Analisis kualitatif dilakukan untuk menilai hubungan norma hukum dengan penerapan AI, serta menjamin tercapainya kesesuaian kecepatan dan kesepakatan dengan netralitas, prinsip kerahasiaan, dan kekuasaan eksekutif. Hasil yang diharapkan adalah memberikan analisis sistematis dan obyektif yang mendukung reformasi Undang-Undang penyelesaian sengketa konsumen di era digital (Fitriani, 2021; Prasetyo, 2023; Dewi, 2024).

PEMBAHASAN DAN ANALISIS

A. Konsep Dasar APS dan Perlindungan Konsumen

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) adalah suatu upaya penyelesaian sengketa yang dilaksanakan di luar jalur pengadilan. APS mengacu pada berbagai perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak yang bersengketa, penyelesaiannya bisa dilakukan dengan negosiasi, konsiliasi, mediasi, konsultasi, atau penilaian ahli, yang bertujuan memberikan penyelesaian secara efisien, ekonomis, dan tidak konfrontatif.⁹

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) berakar pada prinsip rekonsiliasi, otonomi para pihak, dan efisiensi proses. Secara filosofis APS menekankan pemulihan hubungan dan win-win solution ketimbang kemenangan pihak lawan-lawanan. Secara yuridis, APS memberi ruang pada hak kebebasan berkontrak dan self-determination para pihak untuk memilih mekanisme non-litigasi yang lebih cepat, murah, dan fleksibel-nilai yang sangat relevan untuk perlindungan konsumen yang seringkali menghadapi hambatan biaya dan waktu di pengadilan. APS juga berfungsi sebagai instrumen preventif dengan prosedur yang mudah diakses dan hasil yang dapat diterima bersama, beban litigasi publik berkurang dan kepastian hukum bagi konsumen meningkat. Namun implementasi yuridis APS harus memenuhi jaminan fairness, due process, dan transparansi agar perlindungan konsumen tidak dikorbankan demi kecepatan.¹⁰

⁹ Dr. R.M. Gatot P. Soemartono, S.E., S.H., M.M. LL. M. Mengenal Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase

¹⁰ ASEAN. ASEAN Guidelines on Online Dispute Resolution (ODR). 2022. (dokumen kebijakan ASEAN mengenai desain ODR regional).

¹¹ Ibid.

Dalam UU No. 30/1999 menempatkan arbitrase dan bentuk-bentuk ADR sebagai mekanisme resmi di luar pengadilan, mediasi dimaknai sebagai salah satu bentuk ADR yang menekankan kesepakatan sukarela. Interpretasi kontemporer menunjukkan bahwa UU ini memberikan kerangka umum tetapi tidak spesifik untuk sengketa digital massal dan mekanisme ODR akibatnya, muncul kebutuhan untuk penafsiran dan pengembangan *lex specialis* atau aturan pelengkap untuk mengakomodasi karakteristik transaksi digital (volume besar, cross-border, bukti elektronik). Praktik dan kajian akademis terbaru menyoroti bahwa ketentuan UU 30/1999 cukup untuk prinsip umum ADR namun kurang memberikan pedoman tentang pengakuan/eksekusi keputusan ADR yang lahir melalui platform digital.¹¹

B. Konsep Mediasi Digital dan Online Dispute Resolution (ODR)

Penggunaan sarana elektronik untuk seluruh atau sebagian proses penyelesaian sengketa-mulai dari pengajuan komplain, negosiasi, mediasi, hingga hasil final-dengan tujuan menjangkau pihak yang luas, memangkas biaya, dan mempercepat penyelesaian merupakan pengertian dari Online Dispute Resolution (ODR).

ODR mencakup modul otomatis (chatbot/AI), platform komunikasi, manajemen bukti elektronik, dan sering kali jaringan penyedia layanan lintas batas. Dokumen kebijakan regional (mis. ASEAN ODR Guidelines) menekankan bahwa ODR idealnya mengutamakan akses, transparansi, keamanan data, dan mekanisme rujukan bila sengketa kompleks.¹²

Menurut PERMA No. 3/2022 mengatur tata cara pelaksanaan mediasi di pengadilan secara elektronik, e-Mediasi dimungkinkan atas persetujuan para pihak, memerlukan identifikasi digital, dan penggunaan aplikasi elektronik yang disepakati mediator/para pihak. Aturan ini merupakan langkah penting mengakui peran teknologi dalam konteks litigasi-berbasis mediasi dan memberikan landasan prosedural bagi praktik mediasi virtual di pengadilan. Namun implementasi di tingkat pengadilan masih belum merata; studi lapangan dan evaluasi menunjukkan hambatan teknis (konektivitas, platform tersentral), sumber daya, dan adaptasi prosedural.¹³

Meskipun PERMA membuka ruang e-Mediasi, regulasi tersebut tetap berfokus pada mediasi dalam kerangka perkara yang telah terdaftar di pengadilan,

¹² Ideapaten / ringkasan PERMA: Key Notes from Newly Issued Supreme Court Regulation — E-Mediation Indonesia (PERMA No.3/2022). 2022/2023. (analisis implementasi PERMA No.3/2022).

¹³ Nisa, A.K. The Effectiveness of Implementing the Supreme Court Ordinance Number 3 of 2022 on Electronic Mediation in Courts. 2023. (studi implementasi PERMA pada beberapa pengadilan).

artinya ia lebih bersifat litigasi-driven. Konsumen digital yang menghadapi sengketa massal (mis. Wanprestasi platform, penipuan marketplace) sering memerlukan mekanisme pra-litigasi berskala (mass claim handling, automated negotiation) yang tidak tertangani oleh PERMA. Kritik praktis menyebut bahwa e-Mediasi di pengadilan tidak otomatis menjadi ODR yang efektif untuk volume tinggi kasus konsumen, diperlukan lembaga dan aturan khusus yang mendesain flow pra-litigasi, integrasi penyelesaian massal, dan interoperabilitas dengan platform e-commerce.¹⁴

C. Peran dan Potensi Artificial Intelligence (AI) dalam Proses Penyelesaian Sengketa

AI tidak hanya berperan sebagai alat bantu sederhana, melainkan memiliki peran berlapis yang sangat relevan dan krusial dalam menunjang proses kerja LMDN. Mulai dari tahap awal penerimaan pengaduan, penilaian kompleksitas kasus, hingga pengalihan jalur penyelesaian, AI mampu melakukan *triage* dan *case-matching* secara otomatis. AI punya beberapa peran berlapis yang relevan untuk LMDN yaitu:

1. *Triage & case-matching* memproses pengaduan masuk, menilai kompleksitas, mengarahkan ke jalur pramediasi/mediasi/eskalasi
2. Analisis bukti & penggalian preseden - mengekstrak fakta kunci dari dokumen elektronik dan menyajikan kemungkinan hasil berbasis pola historis.
3. *Negotiation support & proposal generation*, menghasilkan opsikeseepakatan berbasis parameter ekonomi dan hukum yang dapat dipresentasikan kepada pihak
4. Otomatisasi administrasi manajemen jadwal, verifikasi identitas digital, pembuatan minuta kesepakatan
5. *Monitoring compliance* melacak pelaksanaan kesepakatan. Implementasi ini dapat menurunkan biaya, mempercepat penyelesaian, dan meningkatkan konsistensi, tetapi menimbulkan isu etika (bias), akuntabilitas, dan perlindungan data yang harus diatur. Studi internasional dan liputan industri menegaskan manfaat efisiensi sekaligus memperingatkan risiko fairness dan liability.¹⁵

D. Kegagalan BPSK konvensional dalam menangani sengketa digital

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah sebuah lembaga di tingkat daerah yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa konsumen cepat dan sederhana, namun praktik menunjukkan keterbatasan ketika berhadapan dengan sengketa e-commerce: banyak kasus yang memerlukan verifikasi bukti elektronik, pelacakan transaksi lintas platform/penjual, dan penanganan jumlah pengaduan yang besar (aspek-aspek yang melampaui kapasitas teknis BPSK tradisional). Laporan dan studi empiris lokal mengindikasikan backlog, rendahnya kepuasan pengguna, dan keterbatasan penegakan terhadap pelaku usaha digital.¹⁶

Adanya kendala kelembagaan BPSK yang menyebabkan terjadinya kegagalan dalam menangani sengketa digital meliputi:

- a. SDM terbatas terutama yang paham fintech/ekonomi digital dan forensik data
- b. Pendanaan dan infrastruktur IT yang tidak memadai untuk mengoperasikan portal ODR skala besar
- c. Rendahnya koordinasi antara BPSK regulator (kemenperin/kominfo/otentikasi data), dan platform *e-commerce*
- d. Kurangnya pedoman teknis bagi hakim/mediator untuk mengevaluasi bukti elektronik. Akibatnya, BPSK sulit bertransformasi menjadi penyelesaian sengketa digital yang efektif tanpa reformasi kelembagaan dan investasi kapasitas.¹⁷

Kesenjangan regulasi ODR belum tertata sebagai *lex specialis* untuk sengketa digital massal. walaupun ada inisiatif integrasi ODR dan PERMA untuk e-Mediasi, kerangka hukum Indonesia belum menyediakan *lex specialis* yang mengatur mekanisme ODR pra-litigasi, interoperabilitas data, standarisasi metadata pengaduan, dan mekanisme eksekusi massal hasil ADR. Hal ini menciptakan ketidakpastian hukum terutama soal pengakuan dan eksekusi keputusan ODR/mediasi digital di luar pengadilan menghambat efektivitas penyelesaian sengketa bagi konsumen digital. Akademisi dan rekomendasi kebijakan regional mendorong pembentukan aturan khusus dan institusi yang mengelola ODR lintas sektor.¹⁸

Tanpa ODR yang terstruktur, konsumen menghadapi pilihan antara menempuh litigasi yang

¹⁴ Kerti, N.G.N.R.M. The existence and challenges of consumer dispute settlement agency in Indonesia in globalization era. 2023. (kajian BPSK & tantangan penanganan sengketa digital).

¹⁵ Choi, Y. Using AI in My Disputes? Clients' Perception and Acceptance of AI in Mediation. (Journal article on AI and mediation perception). 2022–2024 (akses studi empiris).

¹⁶ Kerti, N.G.N.R.M. The existence and challenges of consumer dispute settlement agency in Indonesia in globalization era. 2023. (kajian BPSK & tantangan penanganan sengketa digital).

¹⁷ Ibid.

¹⁸ ASEAN. ASEAN Guidelines on Online Dispute Resolution (ODR). 2022. (dokumen kebijakan ASEAN mengenai desain ODR regional).

relatif mahal dan lama atau menyerah pada kerugian kecil-kecil yang akumulatif. Ini menimbulkan gap akses keadilan, konsumen dengan klaim bernilai relatif kecil sering kehilangan perolehan redress. Implementasi ODR/LMDN yang efektif dapat menutup gap ini dengan memberikan jalur cepat dan berbiaya rendah untuk puluhan ribu klaim kecil.¹⁹ Ketidakjelasan hukum terkait keabsahan dan kekuatan eksekutorial keputusan APS digital.

Salah satu kelemahan utama adalah tidak adanya kepastian sistemik mengenai apakah hasil kesepakatan yang dihasilkan melalui platform ODR (di luar pengadilan) memiliki kekuatan eksekutorial otomatis. Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang mengatur eksekusi putusan arbitrase dan beberapa aspek ADR, tetapi tidak secara eksplisit memberikan mekanisme eksekusi untuk kesepakatan mediasi digital menyisakan ketidakpastian penegakan. Tanpa aturan pelaksana yang jelas atau pengakuan pengadilan atas putusan atau akta elektronik hasil ODR, efektivitas perlindungan konsumen berkurang. Rekomendasi studi-studi kontemporer menekankan perlunya norma eksekutorial dan prosedur pendaftaran hasil ODR untuk memberi kepastian hukum.²⁰

E. Urgensi dan Kedudukan Strategis LMDN dalam Modernisasi Hukum Nasional

Pembentukan Lembaga Mediasi Digital Nasional (LMDN) berbasis Kecerdasan Buatan (AI) bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah kebutuhan mendesak yang harus diakomodasi oleh sistem hukum Indonesia. Di tengah ledakan transaksi e-commerce dan layanan digital, sengketa konsumen menjadi semakin kompleks, seringkali melintasi batas platform dan yurisdiksi. Sayangnya, infrastruktur hukum yang ada, terutama yang berorientasi pada mekanisme litigasi dan mediasi konvensional gagal untuk secara efisien dan cepat menyelesaikan isu-isu kontemporer ini. LMDN hadir untuk mengisi kekosongan institusional tersebut, membawa sistem penyelesaian sengketa menuju era digital.²¹

Keberadaan LMDN ini mencerminkan tren global dalam Online Dispute Resolution (ODR) yang telah terbukti efisien di berbagai negara maju.

Sebagai contoh, di Uni Eropa dan Singapura, mekanisme ODR telah secara signifikan mengurangi biaya dan waktu penyelesaian sengketa transaksi e-commerce, menunjukkan efektivitasnya yang tinggi.²² Lebih dari sekadar efisiensi, LMDN memiliki peran vital dalam menjamin perlindungan hukum konsumen di ranah digital. Dengan menawarkan mekanisme yang mudah diakses dan berbiaya rendah, LMDN secara fundamental akan memperluas akses keadilan (access to justice) bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini sekaligus mendorong peningkatan literasi hukum digital, memberdayakan konsumen untuk memahami dan menegakkan hak-hak mereka dalam ekosistem digital.²³ Oleh karena itu, LMDN diposisikan sebagai institusi jembatan (bridge institution) yang secara harmonis mengintegrasikan sistem peradilan konvensional yang kaku dengan mekanisme mediasi daring yang adaptif dan fleksibel.

F. Penjaminan Prinsip Perlindungan Konsumen dan Keadilan Prosedural Digital

Landasan utama operasional LMDN harus dibangun di atas prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dinyatakan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yaitu menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan kepastian hukum yang setara di ruang digital. Integrasi prinsip ini diwujudkan melalui tiga pilar penting. Pertama, Transparansi Informasi menjadi kunci. Seluruh alur dan tahapan mediasi digital wajib didokumentasikan secara rinci dan tersedia bagi para pihak, tentunya dengan akses terbatas dan mekanisme audit digital yang ketat untuk memastikan tidak adanya manipulasi atau penyimpangan. Kedua, Keadilan Prosedural (Procedural Fairness) harus menjadi norma. Karena AI bertindak sebagai perangkat pendukung keputusan, desainnya harus mengadopsi prinsip keterjelasan (explainability). Artinya, setiap rekomendasi, analisis, atau panduan yang dihasilkan oleh sistem AI harus memiliki penjelasan yang logis dan dapat dipahami oleh pihak yang bersengketa. Keadilan prosedural dalam konteks ODR hanya dapat dicapai ketika sistem digital mampu menciptakan lapangan bermain yang setara bagi konsumen dan pelaku usaha, didukung oleh sarana pengaduan yang mudah diakses dan bebas hambatan. Ketiga, Efektivitas Perlindungan Hukum harus terjamin. Hasil mediasi yang dicapai melalui LMDN tidak boleh menjadi kesepakatan yang mengambang. Kesepakatan tersebut harus memiliki kekuatan hukum tetap melalui proses pengesahan

¹⁹ Lexology. Artificial Intelligence in mediation: risks and opportunities. 2025. (praktik dan risiko AI di mediasi).

²⁰ Rika Nurhayati Universitas Sali Al-Aitaam, Legal Protection Challenges for E-commerce Consumers in Indonesia: From Fraud to Dispute

²¹ Amirah Dwi Subarkah1, Elsa Gravionika. Mediasi Digital sebagai Upaya Perlindungan Konsumen dalam Sengketa E-Commerce: Antara
²² Dheka Ermelia Putri, APPLICATION OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) IN INTERNATIONAL AND INDONESIA DOMAIN NAMES DISPUTES

²³ UU Nomor 27 Tahun 2022 PDP

Akta Perdamaian di pengadilan negeri, sesuai dengan amanat Pasal 6 ayat (7) UU No. 30 Tahun 1999.

G. Kecerdasan Buatan Alat Analisis Sengketa dan Isu Netralitas Algoritma

Pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dalam LMDN berfungsi jauh melampaui otomatisasi administrasi; ia bertindak sebagai dispute pattern analyzer yang sangat efektif. Melalui teknologi machine learning, sistem dapat secara cerdas mengenali pola-pola sengketa yang bersifat sistematis dan berulang, misalnya, dalam kasus keterlambatan pengiriman massal, isu penipuan digital, atau pelanggaran klaim garansi produk di e-commerce. Kemampuan analisis prediktif berbasis AI ini terbukti mampu meningkatkan akurasi prognosis keberhasilan mediasi hingga 85%²⁴, asalkan didukung oleh basis data kasus yang komprehensif dan terstruktur. Perlu ditekankan, AI di LMDN tidak akan pernah menggantikan peran mediator manusia dalam mengambil keputusan final. Perannya adalah memberikan rekomendasi berbasis data yang kuat, memungkinkan mediator manusia menyusun strategi yang lebih tepat dan efisien, sehingga prinsip mediasi yang berpusat pada manusia (human-centric mediation) tetap terjaga, memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa tidak kehilangan dimensi etis dan kemanusiaan.

Dalam konteks etika hukum, netralitas (neutrality) dan akuntabilitas algoritma (algorithmic accountability) menjadi pilar yang tidak dapat diganggu gugat. Algoritma harus dirancang dengan filosofi “fairness by design” untuk secara proaktif menghindari algorithmic bias yang dapat secara tidak adil merugikan konsumen.²⁵ Demi memastikan keseimbangan perlakuan antarpihak, algoritma yang digunakan harus secara berkala menjalani ethical auditing oleh lembaga independen. Pengaplikasian konsep Explainable Artificial Intelligence (XAI), sejalan dengan tuntutan transparansi global seperti European Union AI Act (2021), juga mutlak diperlukan. Sistem LMDN harus menyimpan traceability log yang mencatat setiap langkah analisis dan keputusan yang diambil oleh AI, memungkinkan verifikasi hukum dan menjamin transparansi proses mediasi digital secara menyeluruh.

²⁴ HSUN-PING HSIEH and JIAWEI JIANG, TZU-HSIN YANG, RENFEN HU, CHENG-LIN WU. Predicting the Success of Mediation Requests Using Case Properties And Textual Information for Reducing the Burden on the Court

²⁵ <https://prism.sustainability-directory.com/term/algorithmic-fairnessaudits/>

H. Penjaminan Keamanan Data dan Sinergi dengan Institusi Hukum

Kerahasiaan dan Keamanan Data adalah kunci untuk membangun kepercayaan publik terhadap mekanisme mediasi digital. Oleh karena itu, sistem LMDN harus beroperasi dengan standar keamanan tertinggi, menerapkan end-to-end encryption, sistem otentikasi ganda, dan kepatuhan penuh terhadap Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Kepercayaan konsumen hanya dapat terwujud jika mereka yakin bahwa data pribadi dan dokumen mereka terlindungi dari penyalahgunaan. Selain itu, penting juga adanya kebijakan data *retention policy* dan hak untuk dilupakan (*right to be forgotten*) untuk menjamin bahwa data mediasi akan dihapus secara permanen dari sistem setelah kasus sengketa terselesaikan.

LMDN juga memiliki potensi besar untuk menjadi bagian integral dari ekosistem penyelesaian sengketa yang lebih luas melalui kolaborasi erat dengan BPSK dan pengadilan negeri. Sinergi ini dapat diwujudkan melalui integrasi data sengketa, memungkinkan pengalihan kasus yang awalnya ditangani BPSK ke LMDN secara otomatis untuk mediasi awal, sebelum akhirnya dialihkan ke jalur litigasi. Data menunjukkan bahwa pendekatan pra-litigasi berbasis digital ini sangat efektif, berhasil menyelesaikan sekitar 72% sengketa e-commerce dengan tingkat kepuasan konsumen di atas 80%.²⁶ Dengan beroperasi sebagai *digital-first dispute resolution body*, LMDN dapat mengurangi beban perkara di pengadilan dengan baik dan memenuhi asas peradilan yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan.

I. Rekomendasi Regulasi dan Kerangka Hukum Adaptif

Untuk memastikan LMDN beroperasi di atas landasan hukum yang kuat, diperlukan pembaruan regulasi yang tangkas dan adaptif. Modernisasi Alternative Dispute Resolution (ADR) melalui sistem AI menuntut terciptanya kerangka hukum adaptif (adaptive legal framework) yang responsif terhadap perkembangan teknologi tanpa sedikit pun mengorbankan prinsip due process.²⁷ Langkah-langkah regulasi konkret yang harus segera diambil meliputi:

²⁶ Regulasi EU No. 524/2013 dan Singapore Mediation Act 2017 – tingkat keberhasilan ODR

²⁷ Alfin Sulaiman, S.H., M.H.

<https://www.hukumonline.com/klinik/a/alternatif-penyelesaiansengketa-secara-online-lt56d6a120b03b3/>

1. Perkuat BPSK dengan investasi SDM & infrastruktur, integrasi ke LMDN, dan mekanisme referral kasus kompleks ke pengadilan/arbitrase.
2. Penerbitan PERMA (Peraturan Mahkamah Agung) baru yang secara spesifik mengatur struktur, prosedur, dan tata kerja LMDN, memberikan payung hukum yang kuat bagi Mediasi Digital Nasional Berbasis AI.
3. Revisi UU No. 30 Tahun 1999 untuk secara eksplisit mengakui dan memberikan kekuatan hukum yang setara terhadap hasil mediasi yang dicapai melalui mekanisme digital.
4. Penyusunan Pedoman Etika AI bersama antara Mahkamah Agung dan Kominfo untuk memastikan keseimbangan antara efisiensi teknologi yang ditawarkan AI dan perlindungan hak-hak fundamental konsumen.
5. Rancang lex specialis ODR: pengaturan pralitigasi massal, interoperabilitas data, pengakuan elektronik atas kesepakatan, dan prosedur pendaftaran/eksekusi hasil ODR.

Melalui pendekatan regulasi yang proaktif ini, LMDN akan dapat diimplementasikan sebagai solusi penyelesaian sengketa yang futuristik, memberikan kepastian, kecepatan, dan keadilan yang layak diterima oleh setiap konsumen di era digital.

KESIMPULAN

Pembentukan **Lembaga Mediasi Digital Nasional (LMDN)** berbasis kecerdasan buatan (AI) merupakan langkah strategis dalam modernisasi hukum nasional yang berorientasi pada efektivitas penyelesaian sengketa konsumen di era globalisasi. Kehadiran LMDN dibutuhkan karena mekanisme konvensional seperti **BPSK** dan litigasi peradilan belum mampu menampung kompleksitas sengketa ecommerce yang bersifat lintas platform dan lintas yurisdiksi.

Melalui penerapan **Artificial Intelligence (AI)**, LMDN diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas penyelesaian sengketa tanpa mengabaikan nilai keadilan prosedural dan perlindungan konsumen. Teknologi

AI berperan penting dalam melakukan penyaringan kasus (case matching), analisis bukti elektronik, dan pemberian rekomendasi berbasis data, sementara keputusan akhir tetap berada pada mediator manusia untuk menjaga prinsip human-centric mediation.

Selain itu, operasional LMDN harus berlandaskan pada tiga pilar utama, yaitu **transparansi informasi, keadilan prosedural, dan efektivitas perlindungan hukum**. Ketiga prinsip ini sejalan dengan amanat UU No. 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen serta harus diimbangi dengan penerapan prinsip etika algoritma dan akuntabilitas sistem AI guna mencegah bias dan menjaga keadilan bagi para pihak.

Namun, efektivitas LMDN akan bergantung pada **pembaruan dan penyesuaian regulasi hukum positif**. Perlu dilakukan revisi terhadap **Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa** agar dapat mengakui serta memberikan kekuatan hukum bagi hasil mediasi digital di luar pengadilan. Selain itu, PERMA baru tentang Mediasi Digital Nasional dan penyusunan lex specialis mengenai Online Dispute Resolution (ODR) juga diperlukan agar pelaksanaan mediasi digital memiliki dasar hukum yang kuat, transparan, dan akuntabel.

Dengan demikian, kehadiran LMDN tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyelesaian sengketa modern, tetapi juga sebagai simbol **transformasi hukum nasional menuju sistem keadilan digital** yang efisien, adaptif, dan berkeadaban.

SARAN

Pemerintah bersama **Mahkamah Agung** perlu segera menerbitkan **PERMA** baru yang mengatur secara jelas struktur, prosedur, dan tata kerja LMDN berbasis AI, agar pelaksanaannya memiliki dasar hukum yang kuat dan konsisten dengan prinsip due process of law. Selain itu, diperlukan revisi terhadap **UU No. 30 Tahun 1999** untuk menjamin kepastian hukum hasil mediasi digital di luar pengadilan, termasuk mekanisme pengakuan dan eksekusinya di pengadilan negeri. Hal ini akan memperkuat posisi hukum hasil mediasi digital dan menjamin perlindungan hukum bagi konsumen. LMDN juga harus diintegrasikan secara kelembagaan dengan **BPSK dan pengadilan negeri**, sehingga tercipta alur penanganan sengketa yang efisien dan saling melengkapi. Peningkatan kapasitas SDM yang memahami hukum teknologi dan digital juga menjadi keharusan agar proses mediasi berjalan profesional dan berintegritas. Selain aspek hukum, perlu diterapkan **pedoman etika penggunaan AI** dan mekanisme **algorithmic fairness audit** untuk memastikan netralitas dan akuntabilitas sistem. Audit algoritmik oleh lembaga independen penting dilakukan untuk menjamin bahwa sistem AI yang digunakan tidak merugikan salah satu pihak serta tetap menjunjung prinsip keadilan prosedural. Terakhir, kolaborasi antara **pemerintah, akademisi, sektor swasta, dan lembaga peradilan** perlu diperkuat guna melakukan penelitian dan pengembangan berkelanjutan terhadap implementasi LMDN, sehingga sistem hukum Indonesia dapat terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi tanpa mengorbankan prinsip keadilan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Dheka, E. P. (2019). *Application of Online Dispute Resolution (ODR) in International and Indonesia Domain Names Disputes*. Lampung Journal of International Law, 1(1), 19–26. Universitas Lampung.
<https://doi.org/10.25041/lajil.v1i1.2021>
- Hsieh, H.-P., Jiang, J., Yang, T.-H., Hu, R., & Wu, C.-L. (2022). Predicting the success of mediation requests using case properties and textual information for reducing the burden on the court. *Digital Government: Research and Practice*, 2(4), Article 30, 1–18. Association for Computing Machinery.
<https://doi.org/10.1145/3469233>
- Isnantiana, N. I. (2018). Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Dalam *Prosiding Seminar Nasional Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Purwokerto*. ISBN 978-602-6697-24-0.
- Mufti, M. W., Ikhsan, M. H., Sani, R., & Fauzan, M. (2024). Urgensi pembentukan peraturan perundangundangan teknologi berbasis Artificial Intelligence. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(11), 137–141. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11422903>
- Oktavia, N., & Setiawati, D. (2023). Pengaruh Artificial Intelligence terhadap proses mediasi dalam Alternative Dispute Resolution (ADR) di Kanada. *Legal Advice*. Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Parlemen Eropa & Dewan Uni Eropa. (2013). *Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR)*. Official Journal of the European Union L 165/1.
- Subarkah, A. D., & Gravionika, E. (2025). Mediasi digital sebagai upaya perlindungan konsumen dalam sengketa e-commerce: Antara praktik dan kekosongan hukum di Indonesia. *Jurnal Hukum Legalita*, 7(1), 49–56.
<https://doi.org/10.47637/legalita.v7i1.1784>