

RESOLUSI KONFLIK DI ERA DIGITAL *ALTERNATIVE DISPUTE* *RESOLUTION* DALAM TRANSFORMASI SOSIAL

Oleh:

Muhammad Nafis Khakimuddin

Universitas Trunojoyo Madura

Alamat: JL. Raya Telang, Kec. Kamal, Kab. Bangkalan, Jawa Timur (69162).

Korespondensi Penulis: 220711100008@student.trunojoyo.ac.id

Abstract. *With the rapid development of digital technology, new challenges have emerged in conflict resolution, particularly in the increasingly complex digital space. Conflicts occurring in cyberspace, such as on social media and e-commerce platforms, require faster, more efficient, and accessible methods of resolution. In this regard, Alternative Dispute Resolution (ADR) based on digital platforms, such as Online Dispute Resolution (ODR), offers an appropriate alternative for resolving disputes without resorting to formal legal channels. This study aims to analyze the role of ADR within the context of social transformation, especially in conflict resolution in the digital era. The method used is descriptive qualitative research with a literature review approach, examining related literature on ADR, digital technology, and social change. The findings indicate that digital ADR has significant potential to resolve conflicts in an efficient and inclusive manner, contributing to the creation of a fairer and more harmonious social transformation. However, challenges such as data privacy, information security, and the digital divide must be addressed to ensure the effective implementation of ADR.*

Keywords: *Conflict Resolution, Digital Era, Alternative Dispute Resolution, Social Transformation, Online Dispute Resolution.*

Abstrak. Dengan pesatnya perkembangan teknologi digital, muncul tantangan baru dalam penyelesaian konflik, khususnya yang terjadi di ruang digital yang semakin kompleks. Konflik-konflik di dunia maya, seperti yang terjadi di media sosial dan

RESOLUSI KONFLIK DI ERA DIGITAL *ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION* DALAM TRANSFORMASI SOSIAL

platform e-commerce, memerlukan metode penyelesaian yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses. Dalam hal ini, *Alternative Dispute Resolution* (ADR) berbasis digital, seperti *Online Dispute Resolution* (ODR), menjadi alternatif yang tepat untuk menyelesaikan sengketa tanpa melalui jalur hukum formal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran ADR dalam konteks transformasi sosial, terutama dalam penyelesaian konflik di era digital. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan analisis studi pustaka yang mencakup kajian terhadap literatur terkait ADR, teknologi digital, dan perubahan sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ADR digital memiliki potensi besar untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang efisien dan inklusif, serta berkontribusi pada terciptanya perubahan sosial yang lebih adil dan harmonis. Namun, tantangan seperti perlindungan data pribadi, keamanan informasi, dan kesenjangan digital tetap perlu diperhatikan untuk memastikan implementasi ADR yang efektif.

Kata Kunci: Penyelesaian Konflik, Era Digital, *Alternative Dispute Resolution*, Transformasi Sosial, *Online Dispute Resolution*.

LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi digital telah membawa dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam hal bagaimana konflik muncul, berkembang, dan dikelola. Sebagai bagian yang tak terpisahkan dari interaksi manusia, konflik kini hadir dalam bentuk yang lebih kompleks akibat pengaruh dunia digital. Konflik tidak lagi terbatas pada masalah tradisional seperti perselisihan keluarga, pekerjaan, atau kepemilikan, tetapi juga berkembang ke ranah digital, mencakup isu seperti sengketa *e-commerce*, pelanggaran hak cipta digital, hingga konflik yang dipicu oleh penyebaran informasi palsu atau ujaran kebencian di media sosial¹. Perubahan ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi digital menawarkan kemudahan dan efisiensi, ia juga menciptakan tantangan baru yang membutuhkan pendekatan inovatif dalam penyelesaian konflik.

Salah satu pendekatan yang semakin mendapatkan perhatian adalah *Alternative Dispute Resolution* (ADR), yang mencakup berbagai metode penyelesaian konflik seperti

¹ Muhammad Rafil Fadhli, "PENYELESAIAN SENGKETA PERCERAIAN MELALUI PENGADILAN AGAMA DAN PENGADILAN NEGERI," 2023.

mediasi, arbitrase, dan negosiasi. Berbeda dengan litigasi di pengadilan, ADR menawarkan proses yang lebih fleksibel, hemat biaya, dan sering kali menghasilkan solusi yang saling menguntungkan. Seiring dengan digitalisasi, ADR kini bertransformasi menjadi *Online Dispute Resolution* (ODR), yang memanfaatkan teknologi untuk mendukung proses penyelesaian konflik secara daring. Pendekatan ini memungkinkan pihak-pihak yang berselisih untuk berkomunikasi, berbagi informasi, dan mencapai kesepakatan tanpa harus bertemu langsung. Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas bagi individu atau kelompok yang mungkin kesulitan menggunakan jalur konvensional, seperti mereka yang berada di wilayah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas. Namun, adopsi ADR berbasis digital juga menghadirkan tantangan yang tidak dapat diabaikan.

Salah satu tantangan utama adalah melindungi keamanan dan privasi data. Dalam ODR, pihak-pihak yang terlibat sering kali harus berbagi informasi pribadi dan dokumen penting di *platform* digital, yang dapat rentan terhadap ancaman siber atau penyalahgunaan. Selain itu, kesenjangan digital tetap menjadi isu yang signifikan, karena tidak semua individu memiliki akses yang setara terhadap teknologi dan internet. Ketimpangan ini berpotensi menciptakan ketidakadilan baru dalam proses penyelesaian konflik, di mana pihak yang lebih memahami teknologi memiliki keuntungan lebih. Di sisi lain, transformasi sosial yang dipicu oleh digitalisasi turut memengaruhi cara masyarakat memandang dan menangani konflik. Dalam dunia yang serba cepat dan terhubung, masyarakat cenderung mengharapkan solusi instan yang mudah diakses, sehingga ADR perlu beradaptasi dengan ekspektasi tersebut tanpa mengorbankan prinsip-prinsip keadilan dan inklusivitas.

Transformasi digital juga membawa perubahan dalam nilai-nilai sosial yang memengaruhi cara orang berinteraksi dan menyelesaikan konflik. Misalnya, ruang digital sering menjadi tempat di mana identitas dan emosi diekspresikan secara lebih bebas, yang dalam beberapa kasus dapat memperburuk konflik². Dalam konteks ini, ADR tidak hanya berfungsi sebagai alat penyelesaian sengketa tetapi juga sebagai sarana untuk membangun kembali rasa saling percaya, mempromosikan dialog, dan menciptakan pemahaman di tengah keragaman perspektif. Dengan demikian, kajian tentang ADR di

² Dian Hanida, "PENERAPAN ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) DALAM UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE DI INDONESIA" 10, no. 3 (2023).

RESOLUSI KONFLIK DI ERA DIGITAL *ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION* DALAM TRANSFORMASI SOSIAL

era digital tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga mencermati dinamika sosial, budaya, dan psikologis yang menyertainya.

Selain itu, era digital membuka peluang besar untuk mengintegrasikan teknologi canggih, seperti kecerdasan buatan dan analitik data, ke dalam proses ADR. Adanya algoritma dapat digunakan untuk menganalisis pola konflik, memprediksi hasil, atau memberikan rekomendasi solusi berbasis data. Namun, penggunaan teknologi ini harus diimbangi dengan pengawasan ketat untuk memastikan hasil yang tetap adil dan bebas dari bias. Dalam konteks perubahan sosial yang terus berlangsung, penting untuk mengkaji bagaimana ADR dapat berkontribusi pada pembentukan masyarakat yang lebih harmonis, inklusif, dan adil di tengah deras arus digitalisasi.

Penelitian tentang penyelesaian konflik di era digital melalui pendekatan ADR sangat penting untuk menjawab tantangan dan peluang yang muncul seiring dengan perkembangan teknologi. Dengan menggali potensi teknologi untuk meningkatkan efisiensi penyelesaian konflik, serta memahami bagaimana perubahan sosial memengaruhi dinamika konflik, kajian ini dapat memberikan kontribusi besar dalam pengembangan teori dan praktik ADR. Lebih dari itu, penelitian ini juga berpotensi menjadi panduan dalam membangun mekanisme penyelesaian konflik yang relevan dengan kebutuhan zaman, sekaligus mendukung terciptanya masyarakat yang damai dan sejahtera di era digital yang semakin kompleks.

KAJIAN TEORITIS

Resolusi Konflik

Konflik merupakan bagian yang tidak terhindarkan dalam interaksi manusia, yang muncul akibat adanya perbedaan kebutuhan, nilai, atau kepentingan antara individu atau kelompok. Konflik, sebagai suatu konsep dalam ilmu pengetahuan, telah membentuk suatu paradigma baru dalam kehidupan sosial yang menggambarkan adanya pertentangan atau perbedaan pendapat mengenai tujuan yang ingin dicapai³. Sebagai bagian dari lembaga sosial, masyarakat tidak dapat terlepas dari benturan kepentingan yang sering

³ Riyadus Solikhin, "Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia," *Padjadjaran Law Review* 11, no. 1 (1 Juli 2023): 66–80, <https://doi.org/10.56895/plr.v11i1.1235>.

kali menimbulkan kesalahpahaman dalam proses interaksi. Konflik, dalam berbagai bentuknya, senantiasa menyertai kehidupan masyarakat secara global.

Meskipun sering dipandang negatif, konflik dapat menjadi peluang untuk perubahan positif jika dikelola dengan baik. Resolusi konflik bertujuan untuk mengurangi ketegangan dan menemukan solusi yang adil bagi semua pihak yang terlibat. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan adalah *Alternative Dispute Resolution* (ADR), yang mencakup metode non-litigasi seperti mediasi, negosiasi, dan arbitrase. Pendekatan ini lebih fleksibel dan hemat biaya dibandingkan proses pengadilan formal, serta memberi ruang bagi pihak-pihak yang berselisih untuk berkomunikasi dan mencapai kesepakatan⁴.

Dengan pesatnya perkembangan teknologi, terutama di dunia digital, muncul pula metode baru seperti *Online Dispute Resolution* (ODR), yang memungkinkan penyelesaian konflik secara daring, lebih efisien dalam waktu dan biaya, serta mempermudah akses bagi berbagai kalangan. Namun, penggunaan ODR juga menimbulkan tantangan terkait dengan keamanan data dan ketimpangan akses digital. Oleh karena itu, dalam konteks digital ini, resolusi konflik harus mampu beradaptasi dengan dinamika sosial dan teknologi untuk menghasilkan solusi yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

Alternative Dispute Resolution

Alternative Dispute Resolution (ADR) merujuk pada berbagai metode penyelesaian sengketa di luar jalur pengadilan tradisional, dengan tujuan untuk memberikan solusi yang lebih cepat, efisien, dan lebih terjangkau dalam hal biaya. Beberapa bentuk utama ADR meliputi mediasi, arbitrase, negosiasi, dan konsiliasi. Mediasi melibatkan pihak ketiga yang netral untuk membantu pihak yang berselisih mencapai kesepakatan, namun pihak tersebut tidak memiliki kewenangan untuk membuat keputusan yang mengikat. Arbitrase, di sisi lain, melibatkan seorang arbiter atau panel yang mendengarkan argumen kedua pihak dan kemudian memberikan keputusan yang bersifat mengikat, mirip dengan proses pengadilan, tetapi dengan prosedur yang lebih fleksibel.

⁴ Riski Syandri Pratama, "Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LPS LKPP) sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah," *Jurnal Pengadaan Barang/Jasa* 2, no. 1 (30 April 2023): 1–13, <https://doi.org/10.55961/jpbj.v2i1.32>.

RESOLUSI KONFLIK DI ERA DIGITAL *ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION* DALAM TRANSFORMASI SOSIAL

Negosiasi adalah proses di mana kedua belah pihak berusaha untuk mencapai kesepakatan tanpa bantuan pihak ketiga. Keuntungan utama ADR antara lain adalah fleksibilitas dalam memilih metode yang sesuai, penghematan waktu, pengurangan biaya, serta hasil yang lebih memuaskan bagi pihak-pihak yang terlibat karena mereka memiliki kontrol lebih besar atas proses tersebut. Selain itu, ADR dapat menjaga kerahasiaan dan melindungi hubungan antara pihak-pihak yang bersengketa⁵. Dalam dunia yang semakin kompleks secara sosial dan ekonomi, ADR menjadi alternatif yang sangat berguna untuk menyelesaikan berbagai jenis sengketa, baik yang bersifat pribadi, komersial, maupun internasional.

Transformasi sosial

Transformasi sosial mengacu pada perubahan besar dalam struktur sosial, nilai, norma, dan perilaku suatu masyarakat yang berlangsung sepanjang waktu. Proses ini melibatkan perubahan dalam cara hidup, pola interaksi, serta sistem institusi di tingkat individu, kelompok, maupun masyarakat secara keseluruhan. Berbagai faktor dapat mempengaruhi transformasi sosial, seperti kemajuan teknologi, perubahan ekonomi, pergeseran budaya, dan dinamika politik. Sebagai contoh, kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara orang berhubungan, bekerja, dan mendapatkan informasi, yang berimbas pada pola sosial dalam masyarakat⁶. Demikian pula, perubahan dalam ekonomi sering mempengaruhi distribusi kekuasaan dan sumber daya, yang dapat mempercepat perubahan sosial. Transformasi sosial tidak selalu berjalan secara linear atau seragam; ia bisa terjadi dengan cepat atau lambat dan memberikan dampak yang berbeda pada setiap masyarakat. Dalam beberapa kasus, perubahan ini dapat memperbaiki kualitas hidup, menciptakan peluang baru, dan mendorong kemajuan. Namun, perubahan tersebut juga dapat menyebabkan ketegangan dan konflik, terutama jika sebagian kelompok merasa terpinggirkan atau tidak mendapatkan keuntungan. Oleh karena itu, penting untuk memahami dan mengelola proses transformasi sosial agar dapat menciptakan keberlanjutan dan keharmonisan dalam masyarakat yang terus berkembang.

⁵ Ahmad Zairudin, "REKONSTRUKSI PENYELESAIAN SENGKETA HUBUNGAN INDUSTRIAL DALAM HUKUM KETENAGAKERJAAN," *Legal Studies Journal* 2, no. 1 (28 Maret 2022), <https://doi.org/10.33650/lstj.v2i1.3469>.

⁶ Teguh Eko Putra, "Analisis Penyelesaian Perkara Pidana Melalui Alternative Dispute Resolution Terhadap Kasus Penipuan Dan Atau Penggelapan Pada Tingkat Penyidikan," *JURNAL HUKUM MEDIA JUSTITIA NUSANTARA* 12, no. 1 (4 Juli 2022): 1–25, <https://doi.org/10.30999/mjn.v12i1.2057>.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis penerapan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dalam menyelesaikan konflik di era digital serta dampaknya terhadap perubahan sosial. Pendekatan ini dipilih karena tujuannya untuk memahami fenomena secara mendalam tanpa mengubah variabel yang ada. Data penelitian akan dikumpulkan melalui analisis studi pustaka, dengan meninjau berbagai literatur, jurnal, buku, artikel, dan dokumen yang berkaitan dengan ADR serta perannya dalam konteks digital. Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi sumber-sumber lain yang relevan, seperti studi sebelumnya, laporan, dan kasus, untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh tentang penerapan ADR dalam penyelesaian konflik dunia maya. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana ADR dapat menyelesaikan konflik digital dan bagaimana penerapannya turut berkontribusi terhadap proses transformasi sosial yang lebih luas.

HASIL DAN PEMBAHAAN

Analisis Resolusi Konflik Melalui *Alternative Dispute Resolution* (ADR) Dalam Transformasi Sosial

Penyelesaian konflik melalui *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dalam kerangka transformasi sosial memberikan pendekatan baru yang lebih efisien dan praktis dibandingkan metode tradisional yang sering kali mengharuskan proses yang panjang dan biaya yang tinggi. ADR, yang mencakup mediasi, arbitrase, negosiasi, dan konsiliasi, menawarkan fleksibilitas yang lebih besar dalam penyelesaian sengketa. Di era digital, perubahan sosial telah membawa dampak signifikan terhadap cara masyarakat berinteraksi dan mengatasi masalah. Penerapan ADR dalam dunia digital, seperti melalui *Online Dispute Resolution* (ODR), memungkinkan penyelesaian sengketa tanpa tatap muka, yang tidak hanya mengurangi biaya dan waktu, tetapi juga memberikan kemudahan akses bagi semua pihak, termasuk mereka yang berada di lokasi yang sulit dijangkau atau tidak memiliki akses langsung ke lembaga hukum⁷.

⁷ Dewi Sulistianingsih, Melliniarini Dibura Utami, dan Yuli Prasetyo Adhi, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce sebagai Tantangan Bisnis di Era Global," *JURNAL MERCATORIA* 16, no. 2 (28 Desember 2023): 119–28, <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i2.8042>.

RESOLUSI KONFLIK DI ERA DIGITAL *ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION* DALAM TRANSFORMASI SOSIAL

Meskipun ADR berbasis digital menawarkan banyak keuntungan, ada tantangan yang perlu diatasi dalam penerapannya. Salah satu masalah utama adalah terkait dengan privasi dan keamanan data, terutama ketika berhadapan dengan informasi pribadi yang harus dilindungi. Selain itu, kesenjangan dalam akses teknologi antara negara-negara maju dan berkembang atau bahkan antar individu dalam satu negara dapat menjadi hambatan bagi keberhasilan ADR digital. Ketidaksetaraan akses teknologi ini dapat memperburuk ketidakadilan sosial, karena kelompok yang tidak memiliki akses yang memadai terhadap teknologi akan kesulitan memanfaatkan ADR sebagai sarana penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan infrastruktur digital yang dapat menjamin akses yang merata ke ADR digital di seluruh lapisan masyarakat.

Selain kendala teknis, penerapan ADR digital juga berpengaruh pada perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat. Dalam konteks transformasi sosial, ADR berperan dalam memperkuat hubungan sosial dengan menawarkan solusi yang lebih adil dan partisipatif, sekaligus mengurangi ketegangan yang sering muncul dalam sistem peradilan konvensional. Dengan ADR, pihak yang terlibat dalam konflik memiliki peluang untuk lebih aktif dalam menemukan solusi bersama, yang pada gilirannya meningkatkan rasa saling menghargai dan mendorong terciptanya budaya dialog. Selain itu, penerimaan terhadap ADR digital dapat mempercepat perubahan dalam nilai dan norma sosial masyarakat, yang semakin terbuka terhadap pemanfaatan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa ADR tidak hanya berfungsi dalam menyelesaikan konflik, tetapi juga dapat mengubah cara pandang dan pengelolaan perbedaan dalam masyarakat⁸.

Secara keseluruhan, meskipun ADR berbasis digital memiliki banyak potensi untuk mendukung transformasi sosial yang lebih inklusif dan adil, implementasinya memerlukan perhatian terhadap regulasi dan pengembangan kebijakan yang dapat menjamin keberlanjutan dan efektivitasnya. Kerja sama antara pemerintah dan sektor swasta sangat penting dalam menciptakan sistem ADR yang efisien namun tetap adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan ADR dalam dunia digital

⁸ Firdausi Dhulhijjahyani, Sjamsiar Sjamsuddin, dan Mohammad Nuh, "MANAJEMEN KONFLIK DALAM PENYELESAIAN PERMASALAHAN HUBUNGAN INDUSTRIAL (Studi Dalam Bidang Hubungan Industrial Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan)," *Profit* 14, no. 01 (30 Januari 2020): 32–41, <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.01.4>.

memainkan peran krusial dalam proses transformasi sosial, yang tidak hanya mengubah cara penyelesaian sengketa, tetapi juga memperkuat dasar-dasar masyarakat yang lebih demokratis dan harmonis.

Urgensi Penerapan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) Dalam Transformasi Sosial

Urgensi penerapan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dalam transformasi sosial semakin mendesak seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat. ADR memberikan solusi penyelesaian sengketa yang lebih cepat, efisien, dan hemat biaya jika dibandingkan dengan prosedur litigasi tradisional yang sering kali panjang dan birokratis. Dalam kerangka transformasi sosial, ADR berfungsi sebagai sarana yang memungkinkan penyelesaian konflik secara lebih adil dan inklusif. Di tengah perubahan sosial yang cepat, masyarakat yang semakin terkoneksi melalui teknologi digital seringkali menghadapi berbagai tantangan dalam interaksi sosial, yang tak jarang berujung pada konflik. ADR hadir sebagai alternatif untuk menyelesaikan konflik tersebut tanpa perlu melewati jalur hukum formal yang membutuhkan banyak waktu dan biaya. Proses ini tidak hanya mengurangi beban pada sistem peradilan, tetapi juga memberi kesempatan bagi masyarakat untuk mengatasi perselisihan secara mandiri dengan bantuan mediator atau pihak ketiga yang membantu menemukan solusi yang saling menguntungkan.

Di dunia digital yang berkembang pesat, penerapan ADR menjadi semakin krusial, terutama dengan meningkatnya jumlah konflik yang terjadi di ranah maya, seperti di media sosial atau platform e-commerce. Konflik-konflik ini seringkali membutuhkan penyelesaian yang cepat dan praktis, mengingat potensi penyebarannya yang sangat cepat dan melibatkan banyak pihak. Dengan menggunakan Online Dispute Resolution (ODR), ADR memberikan solusi atas hambatan waktu, jarak, dan biaya yang sering kali membatasi penyelesaian sengketa melalui cara tradisional. Selain itu, ADR dapat mencegah eskalasi konflik lebih lanjut, menjaga hubungan sosial yang lebih baik, dan meredakan ketegangan yang dapat merusak stabilitas sosial. Oleh karena itu, ADR memainkan peran penting dalam menciptakan masyarakat yang lebih adil, terbuka, dan saling menghormati, yang selaras dengan perubahan sosial yang berlangsung di era digital ini. Penerapan ADR tidak hanya menjadi alternatif, melainkan suatu keharusan untuk

RESOLUSI KONFLIK DI ERA DIGITAL *ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION* DALAM TRANSFORMASI SOSIAL

mengatasi konflik-konflik dalam masyarakat yang semakin kompleks dan terhubung secara global.

Integrasi Resolusi Konflik di Era Digital

Integrasi resolusi konflik di era digital mencerminkan penerapan metode penyelesaian sengketa yang lebih inovatif dan efisien di tengah kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan dunia yang semakin terhubung melalui platform digital, berbagai jenis konflik di ruang maya, baik di media sosial, *e-commerce*, atau aplikasi lainnya, semakin sering terjadi dan membutuhkan penyelesaian yang cepat, praktis, dan terjangkau⁹. Integrasi ini melibatkan penggunaan teknologi untuk mempercepat proses penyelesaian sengketa melalui Online Dispute Resolution (ODR), yang memanfaatkan berbagai platform digital seperti aplikasi, situs web, dan perangkat lunak khusus untuk memfasilitasi mediasi, negosiasi, atau arbitrase secara daring. Dengan pendekatan ini, pihak-pihak yang berselisih dapat terlibat dalam penyelesaian sengketa tanpa harus bertemu secara langsung, mengurangi hambatan waktu, biaya, dan jarak yang sering kali menjadi kendala dalam sistem penyelesaian sengketa konvensional.

Lebih jauh lagi, integrasi resolusi konflik di era digital memberikan kemudahan akses bagi beragam kalangan masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil atau yang tidak memiliki kemampuan ekonomi untuk mengakses jalur hukum tradisional. Dalam hal ini, ADR berbasis digital menciptakan peluang untuk penyelesaian sengketa yang lebih inklusif, memungkinkan setiap orang, terlepas dari lokasi atau status sosial, untuk memperoleh solusi yang lebih cepat dan efisien¹⁰. Meskipun ODR menawarkan banyak manfaat, tantangan terkait privasi data, keamanan informasi, dan kesenjangan digital tetap perlu diperhatikan. Agar integrasi penyelesaian konflik digital dapat berjalan dengan efektif, penting untuk memperkuat infrastruktur teknologi, memberikan perlindungan hukum terhadap data pribadi, dan memastikan adanya akses yang adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, integrasi resolusi konflik di

⁹ Miftah Urrahmi dan Nora Eka Putri, "MANAJEMEN KONFLIK PENGADAAN TANAH PEMBANGUNAN JALAN TOL PADANG-SICINCIN," *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1 September 2020, 9–17, <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i2.119>.

¹⁰ Alif Rizqi Ramadhan dan Albertus Sentot Sudarwanto, "Penyelesaian Sengketa Kebocoran Data Pribadi Nasabah Bank Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)," *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum* 1, no. 2 (8 Mei 2024): 95–101, <https://doi.org/10.62383/terang.v1i2.207>.

era digital tidak hanya mengubah cara kita menyelesaikan sengketa, tetapi juga berperan penting dalam menciptakan sistem sosial yang lebih adil dan demokratis, di mana teknologi digunakan untuk memfasilitasi penyelesaian masalah secara lebih transparan dan efisien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Alternative Dispute Resolution dalam Transformasi Sosial menunjukkan bahwa penerapan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) di era digital memberikan pengaruh besar terhadap cara masyarakat menyelesaikan sengketa. Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, ADR berbasis digital, seperti *Online Dispute Resolution* (ODR), menawarkan solusi yang lebih cepat, efisien, dan terjangkau dibandingkan metode penyelesaian sengketa tradisional. Pendekatan ini tidak hanya mengurangi kendala waktu, biaya, dan jarak, tetapi juga memperluas akses bagi berbagai kelompok masyarakat, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil atau dengan keterbatasan ekonomi. Dalam proses transformasi sosial, ADR digital memainkan peran penting dalam membentuk sistem penyelesaian sengketa yang lebih adil, inklusif, dan berbasis partisipasi, yang mencerminkan perubahan nilai dan norma sosial masyarakat.

Namun, meskipun ADR digital membawa banyak manfaat, tantangan seperti perlindungan data pribadi, keamanan informasi, dan kesenjangan akses teknologi tetap harus diperhatikan agar penerapannya dapat berjalan dengan efektif dan merata. Oleh karena itu, untuk memastikan keberhasilan penggunaan ADR di era digital, diperlukan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam membangun regulasi yang kuat, infrastruktur teknologi yang memadai, serta kebijakan yang memastikan akses yang setara bagi semua lapisan masyarakat. Secara keseluruhan, penerapan ADR di era digital tidak hanya mengubah cara kita menyelesaikan konflik, tetapi juga memperkuat fondasi transformasi sosial menuju masyarakat yang lebih harmonis, demokratis, dan adil.

Saran

Alternative Dispute Resolution dalam Transformasi Sosial, beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut: pertama, penguatan infrastruktur digital diperlukan

RESOLUSI KONFLIK DI ERA DIGITAL *ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION* DALAM TRANSFORMASI SOSIAL

agar akses ke ADR berbasis online dapat merata, khususnya di daerah yang sulit dijangkau. Kedua, dibutuhkan regulasi yang jelas untuk melindungi data pribadi dan memastikan keamanan informasi demi menjaga kepercayaan pengguna. Ketiga, perlu adanya peningkatan program edukasi dan sosialisasi mengenai ADR digital agar masyarakat lebih memahami dan memanfaatkannya dengan maksimal. Keempat, perhatian ekstra harus diberikan untuk mengatasi kesenjangan digital, sehingga setiap kalangan bisa memanfaatkan layanan ADR. Terakhir, kerjasama antara sektor publik dan swasta sangat penting untuk mengembangkan platform ADR yang lebih efektif dan terjangkau. Langkah-langkah tersebut akan mendukung penerapan ADR yang lebih adil, inklusif, dan efisien di era digital.

DAFTAR REFERENSI

- Alif Rizqi Ramadhan dan Albertus Sentot Sudarwanto. “Penyelesaian Sengketa Kebocoran Data Pribadi Nasabah Bank Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).” *Terang: Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik dan Hukum* 1, no. 2 (8 Mei 2024): 95–101. <https://doi.org/10.62383/terang.v1i2.207>.
- Dhulhijjahyani, Firdausi, Sjamsiar Sjamsuddin, dan Mohammad Nuh. “MANAJEMEN KONFLIK DALAM PENYELESAIAN PERMASALAHAN HUBUNGAN INDUSTRIAL (Studi Dalam Bidang Hubungan Industrial Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pasuruan).” *Profit* 14, no. 01 (30 Januari 2020): 32–41. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.01.4>.
- Fadhli, Muhammad Rafil. “PENYELESAIAN SENGKETA PERCERAIAN MELALUI PENGADILAN AGAMA DAN PENGADILAN NEGERI,” 2023.
- Hanida, Dian. “PENERAPAN ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) DALAM UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA E-COMMERCE DI INDONESIA” 10, no. 3 (2023).
- Putra, Teguh Eko. “Analisis Penyelesaian Perkara Pidana Melalui Alternative Dispute Resolution Terhadap Kasus Penipuan Dan Atau Penggelapan Pada Tingkat Penyidikan.” *JURNAL HUKUM MEDIA JUSTITIA NUSANTARA* 12, no. 1 (4 Juli 2022): 1–25. <https://doi.org/10.30999/mjn.v12i1.2057>.

- Solikhin, Riyadus. “Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia.” *Padjadjaran Law Review* 11, no. 1 (1 Juli 2023): 66–80. <https://doi.org/10.56895/plr.v11i1.1235>.
- Sulistianingsih, Dewi, Melliniarini Dibura Utami, dan Yuli Prasetyo Adhi. “Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-commerce sebagai Tantangan Bisnis di Era Global.” *JURNAL MERCATORIA* 16, no. 2 (28 Desember 2023): 119–28. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i2.8042>.
- Syandri Pratama, Riski. “Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LPS LKPP) sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.” *Jurnal Pengadaan Barang/Jasa* 2, no. 1 (30 April 2023): 1–13. <https://doi.org/10.55961/jpbj.v2i1.32>.
- Urrahmi, Miftah, dan Nora Eka Putri. “MANAJEMEN KONFLIK PENGADAAN TANAH PEMBANGUNAN JALAN TOL PADANG-SICINCIN.” *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1 September 2020, 9–17. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i2.119>.
- Zairudin, Ahmad. “REKONSTRUKSI PENYELESAIAN SENGKETA HUBUNGAN INDUSTRIAL DALAM HUKUM KETENAGAKERJAAN.” *Legal Studies Journal* 2, no. 1 (28 Maret 2022). <https://doi.org/10.33650/ljs.v2i1.3469>.