

**KOMUNIKASI PERSUASIF MEDIATOR DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA
KEUANGAN MELALUI MEDIASI *ONLINE* PADA
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN
SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN (LAPS SJK)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Jurnalistik



Disusun Oleh

DIMAS PADI ARGANANTO

07031281924038

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

“Komunikasi Persuasif Mediator dalam Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan melalui Mediasi *Online* pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)”

Skripsi
Oleh

Dimas Padi Argananto

07031281924038

**Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 17 Juli 2023**

Pembimbing:

1. Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001
2. Krisna Murti, S.I.Kom., M.A
NIP. 198807252019031010

Tanda Tangan



Penguji:

1. Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc
NIP. 199209132019032015
2. Ryan Adam, M.I.Kom
NIP. 198709072022031003


Tanda Tangan



Dekan FISIP UNSRI

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

“Komunikasi Persuasif Mediator dalam Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan melalui Mediasi *Online* pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)”

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi

Oleh

Dimas Padi Argananto

07031281924038

Pembimbing I

Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001

Tanda Tangan



Tanggal

5 Juli 2023

Pembimbing II

Krisna Murti, S.I.Kom., M.A
NIP. 198807252019031010



27 Juni 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Dimas Padi Argananto**
NIM : **07031281924038**
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 31 Agustus 2001
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Komunikasi Persuasif Mediator dalam Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan melalui Mediasi *Online* pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 5 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Dimas Padi Argananto

NIM. 07031281924038

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“An eye for an eye will only make the whole world blind”

- Mahatma Gandhi -

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua serta Kakak dan Adik saya;
2. Almamater saya, Universitas Sriwijaya;
3. Teman-teman yang sudah memberikan dukungan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi dengan judul Komunikasi Persuasif Mediator dalam Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan melalui Mediasi *Online* pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Jurnalistik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan dan penulisan penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. **Papa, Mama, Kakak Vi** dan **Allen** karena sudah memberikan dukungan serta doa sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. **Ibu Dr. Retna Mahriani, M.Si** selaku Pembimbing I, terima kasih atas bimbingannya. Ilmu yang Ibu berikan sangat berharga buat saya kedepannya.
3. **Pak Krisna Murti, S.I.Kom., MA** selaku Pembimbing II. Terima kasih atas bimbingannya yang *step by step* sehingga saya benar-benar memahami penelitian ini.
4. **Kepada Bapak Edhie Riantho, Bapak Fahmi Shahab** dan **Bapak Mediator 3** yang tidak ingin disebutkan identitasnya selaku informan kunci. Tanpa bantuan Bapak-bapak Mediator sekalian, saya tidak tahu akan bagaimana skripsi ini. Bapak-bapak sekalian sangat *humble* dan *friendly*, sekali lagi terima kasih banyak dan sukses ke depannya.
5. **Kepada Bapak Himawan** selaku Ketua LAPS SJK, **Bapak Damar Sugeng** selaku PIC LAPS SJK, **Pak Raymas Putro** Manajer Hubungan Kelembagaan LAPS SJK dan seluruh staf LAPS SJK, terima kasih karena sudah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian ini dan membantu memenuhi keperluan terkait penelitian ini.

6. **Kepada teman-teman Opung Muksin**, terima kasih karena sudah menemani hari-hari perkuliahan selama empat tahun ini.
7. **Kepada seluruh Dosen** di prodi Ilmu Komunikasi yang sudah memberikan pengajaran selama saya menempuh ilmu di Unsri.
8. **Kepada Mba Vira** selaku admin prodi Ilmu Komunikasi, terima kasih atas bantuan administrasi yang Mba berikan.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada saya mendapatkan balasan dari Yang Maha Kuasa, Amin. Dalam penulisan skripsi ini tentunya terdapat banyak kekurangan dari berbagai aspek, mulai dari kualitas ataupun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga saya membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan di masa mendatang.

Palembang, 17 Juli 2023



Dimas Padi Argananto

NIM. 07031281924038

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Praktis	12
1.4.2 Manfaat Teoritis	12
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan teori	13
2.1.1 Mediasi	13
2.1.2 Mediator	15

2.1.3 <i>Online Dispute Resolution</i>	17
2.1.4 Sengketa Sektor Jasa Keuangan.....	18
2.1.5 Komunikasi Persuasif.....	20
2.2 Kerangka Teori.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Penelitian Terdahulu	30
BAB III.....	33
METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Definisi Konsep.....	34
3.3 Fokus Penelitian.....	35
3.4 Unit Analisis.....	36
3.5 Informan Penelitian.....	37
3.6 Jenis dan Sumber Data	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.8 Teknik Keabsahan Data	42
3.9 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV	46
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	46
4.1 Sejarah Singkat LAPS SJK	46
4.2 Logo LAPS SJK	47
4.3 Profil LAPS SJK	48
4.3.1 Struktur Kepengurusan Lembaga.....	48
BAB V.....	51
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
5.1 Tantangan dalam Memperoleh Data	51

5.2 Karakteristik Sengketa di LAPS SJK.....	53
5.3 Persyaratan dan Deskripsi Informan Mediator LAPS SJK.....	55
5.3.1 Persyaratan Mediator Tetap LAPS SJK.....	55
5.3.2 Deskripsi Informan.....	55
5.4 Alur dan Ketentuan Mediasi <i>Online</i> LAPS SJK.....	58
5.5 Pelaksanaan Mediasi dan Penerapan Teknik Persuasi oleh Mediator LAPS SJK.....	62
5.5.1 Pelaksanaan Mediasi <i>Online</i> dan hambatannya.....	62
5.5.2 Rangkuman Mediasi melalui Observasi Rekaman.....	67
5.5.3 Teknik Persuasi Effendy (2004) dalam Mediasi <i>Online</i> oleh Ketiga Mediator.....	73
BAB VI.....	89
KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
Kesimpulan.....	89
Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Domisili Pemohon Penyelesaian Sengketa dalam Triwulan III 2022 ...	5
Grafik 1.2 Pengaduan Berdasarkan Sektor	6
Grafik 1.3 Mediasi Selesai Tahun 2021	8
Grafik 1.4 Mediasi Selesai Tahun 2022	8
Grafik 5.1 Mediasi LAPS SJK tahun 2022	54
Grafik 5.2 Survei Internal Evaluasi Mediator	64
Grafik 5.3 Survei Internal Evaluasi Mediator	66

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	29
Bagan 5.1 Alur Administratif Mediasi LAPS SJK	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Daftar <i>Key Informan</i>	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo LAPS SJK.....	47
Gambar 5.1 <i>Success Rate</i> Mediasi LAPS SJK.....	65
Gambar 5.2 Observasi Rekaman Mediasi Pertama Bapak Mediator 1	68
Gambar 5.3 Observasi Rekaman Mediasi Kedua Bapak Mediator 1.....	68
Gambar 5.4 Observasi Rekaman Mediasi Pertama Bapak Mediator 2.....	70
Gambar 5.5 Observasi Rekaman Mediasi Kedua Bapak Mediator 2.....	70
Gambar 5.6 Observasi Rekaman Mediasi Bapak Mediator 3	72
Gambar 5.7 Observasi Rekaman Mediasi Kedua Bapak Mediator 3.....	72

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai praktik mediasi secara *online* yang diterapkan oleh mediator di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Sektor jasa keuangan belakangan ini mengalami pertumbuhan dan menjadi sangat dekat dengan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan bertujuan untuk mengetahui cara mempersuasi yang dilakukan oleh mediator-mediator LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa. Untuk menganalisis data temuan penelitian, penulis menggunakan teknik persuasi yang dicetuskan oleh Onong Uchana Effendy. Pesan persuasi dianalisis menggunakan teknik yang meliputi teknik asosiasi, teknik integrasi, teknik ganjaran, teknik *red-herring* dan teknik tataan. Hasil dari penelitian ini adalah meskipun tidak semua teknik diaplikasikan, tetapi Mediator tetap mampu mempersuasi para pihak sehingga mengubah tuntutan dan kepentingan. Teknik integrasi tidak diterapkan oleh dua mediator karena mereka ingin menjaga batasan yang wajar dengan para pihak.

Kata kunci: *ODR*, mediator, teknik komunikasi persuasi

Pembimbing I



Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001

Pembimbing II



Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP. 198807252019031010

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

ABSTRACT

This research discusses online mediation practices that mediators implement at the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK). The financial services sector has recently experienced enormous growth and has become integrated into community life. This study used a descriptive qualitative method and aimed to find out how the mediators of the LAPS SJK used persuasion techniques in resolving disputes. Onong Uchana Effendy initiates the persuasion techniques used in this research to analyze the data and the fact-finding information. Persuasion messages are analyzed using association technique, integration technique, pay-off technique, red-herring technique, and itching techniques. The result of this research is that although not all techniques were applied, the mediators were still able to persuade the disputing parties to change their demands and interest. Integration techniques were not applied by two mediators because they wanted to maintain reasonable boundaries with the disputing parties.

Keywords: *ODR, mediator, persuasive communication techniques*

Advisor I



Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001

Advisor II



Krisna Murti, S.I.Kom., MA
NIP. 198807252019031010

Head of Department of Communication Science



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan unsur fundamental dalam interaksi sosial dan dalam prosesnya mungkin terjadi perselisihan. Komunikasi dapat menjadi faktor terpenting dalam mencapai solusi yang efektif untuk menyelesaikan permasalahan, karena komunikasi merupakan sarana untuk mengubah sikap dan pendapat orang lain (Alo Liliweri, 2017: 5). Komunikasi yang digunakan untuk mengubah pendapat atau memengaruhi orang lain dikenal sebagai “komunikasi persuasif”. Effendy mendefinisikan komunikasi persuasif sebagai proses (cara) penyampaian pesan oleh seorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan mengubah opini dan tingkah laku lawan bicara berdasarkan keinginannya sendiri (2009: 81).

Teknik persuasif dalam ilmu komunikasi berakar dari konsep retorika yang diperkenalkan Aristoteles (dalam Syafi’i, 1998: 1) sebagai “*the facult of seeing in any situation the available means of persuasion*” dan “*the art of constructing arguments and speechmaking*”. Secara etimologis kata “retorika” berasal dari bahasa Yunani “*Rhetorike*” yang berarti seni (kemampuan) dalam berbicara yang dimiliki seseorang. Sederhananya, retorika berarti studi mengenai kemahiran berbahasa seseorang dalam penyampaian gagasan kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu (Keraf, 1994: 3).

Sebagaimana yang sudah disampaikan pada paragraf pertama bahwa komunikasi menjadi faktor terpenting dalam menyelesaikan sebuah konflik,

dan salah satu pelaksanaannya adalah melalui mediasi. Mediasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa (APS) di luar pengadilan atau litigasi. Menurut Joni Emirzon dalam Susanti Adi Nugroho (2009: 25), mediasi merupakan sebuah upaya penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang bersikap netral. Mediator sebagai seorang fasilitator atau pihak ketiga netral yang menjembatani kepentingan para pihak yang bersengketa harus mampu mendorong para pihak untuk terbuka, jujur dan siap berkompromi agar terciptanya dialog mediasi yang sehat dan efektif.

Prinsip dasar dari mediasi adalah adanya itikad baik dan kooperatif dari para pihak. Namun tidak jarang dalam pelaksanaannya masih dapat terjadi konfrontasi. Setiap pihak yang bersengketa memiliki tuntutan (keinginan) atau kepentingannya masing-masing dan adakalanya mereka belum memahami tujuan serta konsep mediasi. Mediasi bertujuan untuk mencapai solusi penyelesaian masalah yang saling menguntungkan (*win-win solution*) dan disepakati bersama para pihak melalui musyawarah yang dibantu mediator.

Para pihak dalam mediasi menyelesaikan masalah mereka secara kekeluargaan sehingga tidak dikenal istilah "*the losing party*" atau "*the winning party*", walaupun terbuka juga peluang terjadinya jalan buntu (*deadlock*). Hal ini menjadi pembeda utama antara proses mediasi dengan litigasi dan arbitrase yang mana hasil akhirnya tidak ditentukan oleh pihak-pihak yang bersengketa melainkan oleh hakim/arbitrer yang menentukan pihak siapa yang menang dan siapa pihak yang kalah (*win-lose solution*).

Mencapai suatu solusi yang saling menguntungkan tidak selalu mudah sehingga diperlukan kemampuan komunikasi persuasif yang baik dalam rangka memengaruhi seseorang supaya mau terbuka, memahami posisi orang lain dan bersedia berkompromi. Kovach dalam Susanti Adi Nugroho (2009: 43) menjelaskan bahwa peran mediator adalah untuk mengarahkan komunikasi dalam dialog mediasi. Dalam menjalankan tugas tersebut, mediator harus mampu mendorong para pihak untuk aktif dan kreatif menyampaikan usulan-usulan solusi atas tuntutan-tuntutan para pihak guna penyelesaian sengketa. Mediator juga diharapkan dapat berpikir kreatif untuk memperluas alternatif opsi penyelesaian agar tercapainya mufakat.

Berkat kemajuan teknologi komunikasi, kini mediasi dapat dilakukan secara virtual dengan metode yang disebut *online dispute resolution (ODR)*. Melalui jurnal *Conflict Resolution in the Virtual World: The Impact of Covid-19 on New Ways of Doing Business* oleh Petzold-Bradley, Tutdeal dan Sabala, mengatakan bahwa *ODR* merupakan bagian dari APS yang hadir akibat kemajuan internet. Metode ini dipelopori oleh Colin Rule dalam 2 (dua) dekade terakhir dan semakin berkembang pesat saat terjadi pandemi Covid-19 di seluruh belahan dunia yang ‘memaksa’ manusia untuk membatasi pertemuan fisik sekalipun jumlah aktivitas bisnis dan sengketa tidak surut. Zeleznikow (2020) menyimpulkan bahwa *ODR* merupakan proses penyelesaian sengketa melalui media internet yang mencakup negosiasi *online*, mediasi *online*, arbitrase *online* dan *online neutral evaluation*.

ODR tidak hanya mengenai dialog mediasi secara *online* tetapi juga mencakup keseluruhan pelaksanaan mulai dari pendaftaran secara *online*, korespondensi melalui *email*, proses mediasi melalui *video conference* hingga penandatanganan dokumen hasil putusan mediasi menggunakan tandatangan elektronik (Gómez, 2019: 7). Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa *ODR* merupakan proses penyelesaian sengketa dengan memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi. Hal ini memungkinkan para pihak yang terlibat dalam prosesnya tidak perlu bertemu tatap muka secara langsung.

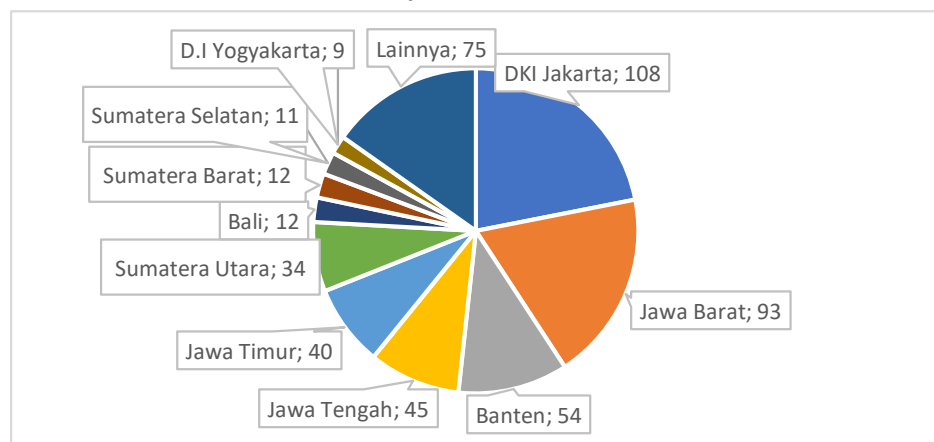
Salah satu lembaga yang mengaplikasikan *ODR* adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan atau disingkat **LAPS SJK**. LAPS SJK merupakan sebuah lembaga yang memberikan layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan berupa mediasi, arbitrase dan pemberian pendapat yang mengikat (*binding opinion*) khusus untuk sektor jasa keuangan. Sub sektor cakupan LAPS SJK meliputi perbankan, asuransi, pasar modal, dana pensiun, pergadaian, pembiayaan, modal ventura, penjaminan dan *financial technology (fintech)*, baik konvensional maupun syariah.

LAPS SJK mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2021, bertepatan dengan tengah maraknya pandemi Covid-19. Dalam peraturan mediasi LAPS SJK, telah diatur bahwa pelaksanaan mediasi dapat dilakukan secara tatap muka ataupun *online* menggunakan aplikasi *video conference*. Pada awal masa pandemi dan ketika angka positif Covid-19 sedang tinggi, menggunakan metode *ODR* dianggap sebagai pilihan terbaik karena kondisi yang tidak memungkinkan untuk mengadakan pertemuan tatap muka. Ternyata hingga kini

ketika pandemi Covid-19 mulai melanda metode *ODR* masih menjadi metode yang paling sering digunakan dalam proses mediasi karena dirasakan lebih efisien dari segi waktu dan biaya, yang mana hal ini tidak hanya dirasakan oleh LAPS SJK tetapi juga oleh mediator dan para pihak.

LAPS SJK memandang bahwa metode *ODR* lebih praktis ketimbang mediasi konvensional mengingat konsumen yang bersengketa di LAPS SJK tersebar di seluruh wilayah Indonesia sedangkan, LAPS SJK tidak memiliki kantor cabang di daerah. Sehingga akan memudahkan bagi konsumen apabila mengikuti proses mediasi secara *online* ketimbang harus datang ke kantor LAPS SJK di Jakarta. Melalui *press release* (11/11/22), LAPS SJK mengklaim bahwa 50% permohonan pengaduan berasal dari pulau Jawa, disusul berurutan dengan Sumatera, Sulawesi, Bali dan Nusa Tenggara, dan Kalimantan. Sampai periode triwulan ketiga (Oktober 2022), dari total 496 pengaduan, domisili Pemohon didominasi oleh DKI Jakarta, disusul dengan Jawa Barat, Banten, Jawa Tengah dan Jawa Timur dalam posisi lima teratas.

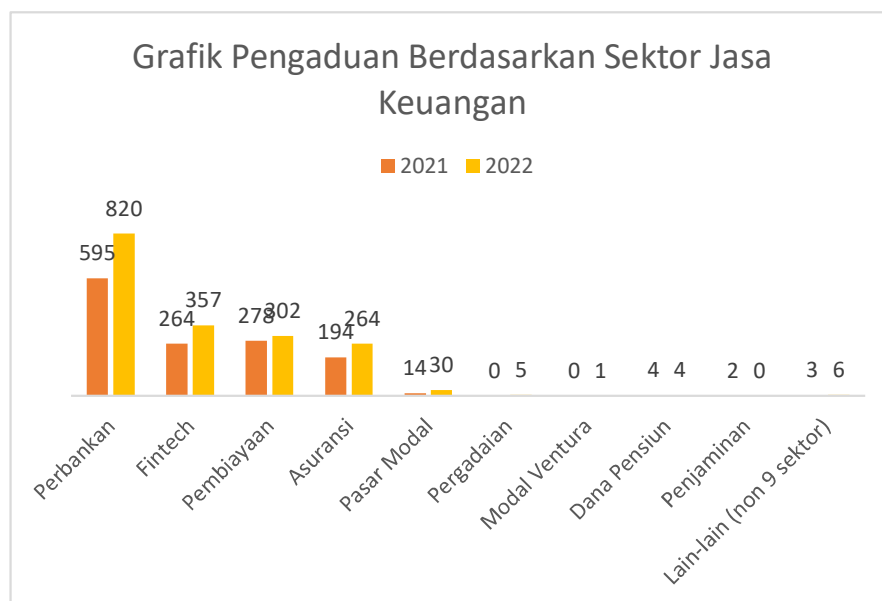
Grafik 1.1 Domisili Pemohon Penyelesaian Sengketa dalam Triwulan III 2022



Sumber: Diolah Penulis Melalui Laporan Triwulan III 2022 OJK

Sepanjang tahun 2022, LAPS SJK menerima sebanyak 1.854 pengaduan. Total pengaduan yang diterima oleh LAPS SJK mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, yakni 1.372 pengaduan. Sektor perbankan menjadi sektor yang menerima paling banyak pengaduan dengan total 820 pengaduan, disusul (secara berurut) oleh layanan *fintech*, pembiayaan, dan asuransi sebanyak 357, 302, serta 264 pengaduan di tahun 2022. Secara keseluruhan, LAPS SJK mengeklaim bahwa tingkat keberhasilan kasus termediasi sebesar 53%, angka ini dianggap tidak begitu baik tetapi tidak buruk pula. Sehingga demikian memerlukan peningkatan keberhasilan proses mediasi.

Grafik 1.2 Pengaduan Berdasarkan Sektor



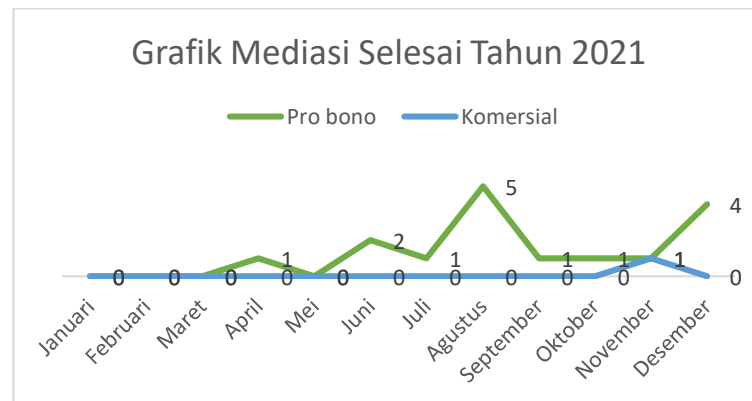
Sumber: Diolah Penulis Melalui Data Pengaduan dan Penanganan LAPS SJK

LAPS SJK memberikan layanan berupa pembebasan biaya mediasi untuk kategori *retail and small claim*. Layanan pembebasan biaya mediasi ini dikategorikan kembali berdasarkan sektor-sektor dan nilai tuntutannya, sebagai berikut:

1. Sengketa tuntutan Konsumen kepada PUJK untuk pergadaian, pembiayaan dan *fintech* dengan nilai tuntutan sampai dengan Rp200.000.000,00;
2. Sengketa Konsumen kepada PUJK untuk perbankan, pasar modal, asuransi jiwa, dana pensiun, modal ventura, dan penjaminan dengan nilai tuntutan sampai dengan Rp500.000.000,00;
3. Sengketa Konsumen kepada PUJK untuk asuransi umum dengan nilai tuntutan sampai dengan Rp750.000.000,00.

Melalui layanan pembebasan biaya mediasi ini, LAPS SJK menerima lebih banyak sengketa kategori *retail and small claim* dibandingkan dengan sengketa komersial (sengketa dengan nilai tuntutan lebih besar dan tidak termasuk kategori pembebasan biaya layanan). Pada tahun 2022, LAPS SJK berhasil memediasikan 317 sengketa *pro bono* (istilah untuk bantuan hukum secara tanpa biaya) dan 5 sengketa komersial. Jumlah tersebut meningkat drastis apabila dibandingkan dengan tahun 2021 yang mana LAPS SJK memediasikan 16 sengketa *pro bono* dan 1 sengketa komersial.

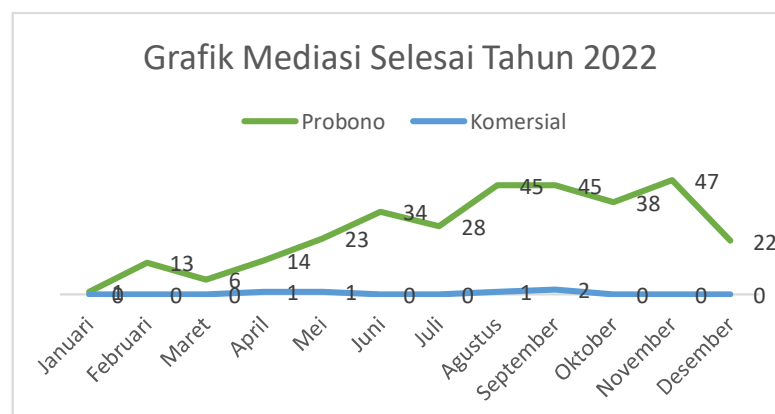
Grafik 1.3 Mediasi Selesai Tahun 2021



Sumber: Diolah Penulis melalui Data Pengaduan dan Penanganan LAPS SJK

Pada tahun 2021, sengketa paling banyak terselesaikan di bulan Agustus dengan 5 sengketa. Penulis tidak diberikan keterangan alasan rendahnya angka ini mengingat LAPS SJK menerima ribuan pengaduan Konsumen. LAPS SJK menutup tahun dengan menyelesaikan 4 mediasi. Berbeda dengan tahun 2022 yang mana LAPS SJK menyelesaikan ratusan kasus sengketa mediasi. Jumlah ini meningkat drastis dari tahun sebelumnya.

Grafik 1.4 Mediasi Selesai Tahun 2022



Sumber: Diolah Penulis Melalui Data Pengaduan dan Penanganan LAPS SJK

Setelah melihat data-data tersebut, dapat dikatakan bahwa mediasi merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang murah. Konsumen dapat dibebaskan dari biaya layanan apabila termasuk ke dalam kategori *retail and*

small claim LAPS SJK. Dalam dua tahun terakhir, LAPS SJK mengalami peningkatan, baik dari jumlah pengaduan maupun mediasi yang terselesaikan. Data-data tersebut dapat lebih meyakinkan penulis untuk melakukan penelitian pada bidang ini dengan LAPS SJK sebagai lembaga rujukan.

Penulis memilih penelitian dengan judul *Komunikasi Persuasif Mediator dalam Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan melalui Mediasi Online pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)* karena beberapa alasan, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan dengan musyawarah untuk mencapai mufakat. Para pihak yang bersengketa bebas menentukan solusi terbaik untuk menyelesaikan masalah mereka asalkan tidak melanggar hukum yang berlaku. Berdasarkan alasan ini penulis memandang mediasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang memanfaatkan keaktifan komunikator dan komunikannya untuk saling memberikan pesan timbal balik.
2. Penyelesaian sengketa melalui mediasi cenderung lebih sederhana, cepat dan berbiaya terjangkau dibandingkan dengan pengadilan atau arbitrase. Sehingga dari perspektif Konsumen, pengorbanan yang harus dikeluarkan dalam menempuh mediasi masih sebanding dengan nilai klaim yang diperjuangkan. Berdasarkan alasan ini penulis melihat bahwa mediasi yang efektif dan efisiensi dapat memenuhi rasa keadilan serta menjangkau berbagai lapisan masyarakat.

3. Dalam hal mediasi di LAPS SJK apabila tidak mencapai kesepakatan (*deadlock*) maka konsumen hanya memiliki pilihan untuk melanjutkan perjuangan melalui pengadilan, arbitrase atau melakukan demo di jalan atau protes di media sosial. Seluruh opsi tersebut tidak menguntungkan bagi kedua pihak, dari sisi Konsumen karena memerlukan pengorbanan yang besar (dari segi uang, waktu, tenaga, dan pikiran). Di sisi lain bagi PUJK hal ini berpotensi merusak reputasi. Berdasarkan alasan ini penulis memandang bahwa tingkat keberhasilan mediasi di LAPS SJK harus ditingkatkan karena bagi sebagian Konsumen, mediasi menjadi jalan terakhir yang *less-costly* sedangkan, bagi PUJK penyelesaian sengketa secara damai dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap industri.
4. Mediator memang bukanlah pihak yang memutuskan hasil daripada mediasi tetapi mediator memiliki peranan penting dalam menunjang keberhasilan mediasi. Keberhasilan mediasi sangat dipengaruhi oleh itikad baik para pihak sehingga mediator harus mampu mendorong mereka agar kooperatif, aktif dalam bernegosiasi dan mau berkompromi. Mediator perlu menunjukkan kecakapan berkomunikasi melalui kemampuan komunikasi persuasif yang baik. Berdasarkan alasan ini penulis melihat peran mediator dan kemampuan komunikasi persuasifnya sangat krusial dalam proses mediasi sehingga Mediator LAPS SJK selayaknya menyadari bahwa kemampuan mereka dapat menentukan nasib orang lain, termasuk kelanggan sektor jasa keuangan.

5. Dengan dilakukannya mediasi *online*, mediator tidak hanya dibebani akan tugas untuk mempersuasi para pihak (layaknya mediasi konvensional), tetapi harus mampu mempersuasikan mereka dengan kondisi interaksi yang terbatas, membaca situasi dan gerak-gerik (*body language*) para pihak meski hanya melalui perangkat elektronik, serta tanggap menghadapi kendala teknis tanpa mengganggu pelaksanaan mediasi. Berdasarkan alasan ini penulis melihat mediasi *online* memberikan tantangan lebih kepada mediator sehingga menarik untuk melihat peranan komunikasi persuasif melalui media telekonferensi. Terlebih, tingkat keberhasilan penyelesaian sengketa melalui mediasi pada LAPS SJK hanya diangka 53%, yang mana angka ini dianggap tidak terlalu baik dan memerlukan peningkatan.

1.2 Rumusan Masalah

Penulis memilih topik mengenai proses mediasi secara *online* atau dikenal dengan istilah *Online Dispute Resolution (ODR)*. Karena metode mediasi ini terbilang unik dengan memanfaatkan media baru dan memberikan tantangan tersendiri dalam pelaksanaannya maka penulis merumuskan masalah:

1. Bagaimana cara atau teknik yang digunakan oleh mediator LAPS SJK dalam mempersuasi para pihak untuk keberhasilan proses mediasi secara *online*.
2. Bagaimana hambatan dalam berkomunikasi yang dialami oleh mediator dan para pihak.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui cara atau teknik yang digunakan oleh mediator LAPS SJK dalam mempersuasi para pihak dalam menyepakati hasil persengketaan.
2. Mengetahui hambatan dalam komunikasi yang dialami oleh mediator dan para pihak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis dan teoritis:

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih dalam kepada pembaca terutama mediator untuk mengetahui pentingnya penguasaan kemampuan berkomunikasi persuasif.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi oleh mediator untuk membangun komunikasi persuasif dalam memediasikan para pihak yang bersengketa.

1.4.2 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi ilmu tambahan dalam ilmu komunikasi yang membahas mengenai komunikasi persuasif.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang tertarik membahas mengenai proses komunikasi dalam dialog mediasi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Effendy, O. U. (2020). *Dinamika Komunikasi*. (T. Surjaman, Penyunt.) Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hamidi. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press.
- Hendri, E. (2019). *Komunikasi Persuasif Pendekatan dan Strategi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Keraf, G. (1994). *Argumentasi dan Narasi*. Jakarta: Gramedia.
- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Kencana.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (ke3 ed.). Los Angeles: SAGE.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, S. A. (2011). *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Tangerang: Telaga Ilmu Indonesia.
- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Prastowo, A. (2010). *Menguasi Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Raco, J. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supardi. (2005). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Syafi'i, I. (1988). *Retorika dalam Menulis*. Jakarta: Dirjen Pendidikan Tinggi, Depdiknas.

SUMBER LAIN

JURNAL

- Abedi, F., Zeleznikow, J., & Brien, C. (2019). Developing Regulatory Standards for the Concept of Security in Online Dispute Resolution Systems. *Computer Law and Security Review*.
- Anaomi. (2014). Strategi Komunikasi Persuasif Human Resources Development dalam Menyelesaikan Konflik Karyawan PT Dimas Drillindo Cabang Duri Provinsi Riau. *JOM FISIP*, 2-5.
- Armansyah. (2021). Online Dispute Resolution Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi Digital. *Selisik*, 35-42.
- Gómez, K. F. (2019). The Role of Mediation in International Commercial Disputes: Reflections on Some Technological, Ethical, and Educational Challenges. *Mediation in International Commercial and Investment Disputes*.
- Harahap, M. N. (2021). Analisis Data Penelitian Kualitatif Menggunakan Model Miles dan Huberman. *Jurnal MANHAJ*, 2646.
- Indra, B. (2017). Komunikasi Persuasif Humas PT Tunggal Perkasa Plantation dalam Menyelesaikan Konflik Sengketa Lahan di Kecamatan Pasir Penyu Indragiri Hulu. *JOM FISIP*, 2-6.
- Kamil, H., & Mansyur, M. A. (2014). Kajian Hukum Online Dispute Resolution (ODR) di Indonesia Berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999. *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 111-120.
- Lendrawati, & Junnatan, K. (2017). Analisa Yuridis Klaim Asuransi Jiwa Secara Ex Gratia Berdasarkan Hukum Asuransi Indonesia. *Journal of Judicial Review*, 94.
- Nurpadila, M., & Marpaung, D. H. (2021). Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia. *JIMEA; JURNAL ILMIAH MANAJEMAN, EKONOMI, DAN AKUNTANSI*.
- Osela, N. (2019). Komunikasi Pesuasif Mediator dalam Perkara Perceraian di Pengadilan Agama Bangkinang. *JOM FISIP*, 3-7.
- Petrauskas, F., & Kybartienė, E. (2011). Online Dispute Resolution in Consumer Disputes. *Jurisprudencija: Mokslo darbu žurnalas*, 921-941.
- Petzold-Bradley, E., Tutdeal, N., & Sabala, G. (2019). Conflict Resolution in the Virtual World: The Impact of COVID-19 on New Ways of Doing Business. *Impact of Covid-19 on ODR Business*, 4-8.

- Putra, I. S., Santoso, B., & Benuf, K. (2019). Online Dispute Resolution sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Financial Technology di Indonesia. *Simbur Cahaya*.
- Salim, E. (2022). Teknik Komunikasi Persuasif Pengurus Panti Asuhan Al Akbar Pekanbaru. *Jurnal Sosio-Komunika*, 112-114.
- Sayyaf, & Afkarina. (2022). Online Dispute Resolution (ODR): Mediasi Online Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Pengadilan Agama. *Al-'Adalah: Jurnal Syariah dan Hukum Islam*, 40-45.
- Setiyawan, Churniawan, & Rudatyo. (2020). Online Dispute Resolution Sebagai Model Perlindungan Hukum Pelaku Bisnis. *RechtIdee*, 115-128.
- Şimşek, N. S., & Bölten, K. (2017). Mediation as a Charming Dispute Resolution Mechanism. 3.
- Siregar, N., Nursyamsi, S. E., & Junengsih. (2022). Teknik Komunikasi Persuasif Pengurus KABASA dalam Mengajak Anak Jalanan Untuk Belajar. *IKON Jurnal Ilmu Komunikasi*, 308-310.
- Zelevnikow, J. (2020). The Challenges of Using Online Dispute Resolution for Self-represented Litigants. *Jurnal of Internet Law*.

UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN LEMBAGA

- Undang-undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Alternatif Sengketa.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 01 tentang Peraturan dan Acara Mediasi.
- Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 04 tentang Mediator dan Arbiter.

INTERNET

- Ojk.go.id. 23 Desember 2022. Laporan Triwulan III 2022. Diakses pada 4 Januari 2023, dari <https://www.ojk.go.id/id/data-dan-statistik/laporan-triwulanan/Pages/Laporan-Triwulan-III---2022.aspx>.

DATA INTERNAL LEMBAGA

Data Laporan Pengaduan dan Penanganan Mediasi LAPS SJK tahun 2021 dan 2022.

Data Hasil Survei Terhadap Mediator dari Konsumen dan PUJK per-Mei 2023.