

Efektivitas Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa: Studi Kasus PT Trijaya Sarana Mandiri

Hosiyeh

Istitut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak

e-mail Correspondent: hosiyahh72@gmail.com

Received: 7-07-2026

Revised: 9-07-2026

Accepted: 10-07-2026

Info Artikel

Abstract

Keywords: *PT Trijaya Sarana Mandiri, Dispute, Mediation*

This study aims to examine the extent to which mediation can serve as an effective alternative dispute resolution method in resolving conflicts between parties. This research uses a qualitative method with a descriptive approach because it is considered suitable for providing a detailed description of the mediation process and analyzing the factors that influence its success in the case of PT Trijaya Sarana Mandiri. The data were analyzed by examining the mediation process, the role of the parties involved, and the outcomes of the dispute resolution. The results show that the effectiveness of mediation is strongly influenced by the good faith of both parties in reaching a peaceful agreement. In addition, open communication, a cooperative attitude, and a commitment to resolving disputes through discussion are important factors in achieving successful mediation. Therefore, mediation not only provides a faster and more efficient dispute resolution process than litigation but also helps maintain good and sustainable business relationships between the parties.

Abstrak

Kata kunci: *PT Trijaya Sarana Mandiri, Sengketa, Mediasi*

Fokus penelitian ini adalah mengkaji sejauh mana mediasi mampu menjadi salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang efektif dalam menyelesaikan konflik antara para pihak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, karena pendekatan tersebut dinilai mampu memberikan gambaran secara mendalam mengenai proses penyelesaian sengketa melalui mediasi serta menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilannya pada kasus yang terjadi di PT Trijaya Sarana Mandiri. Data dianalisis dengan mengkaji proses pelaksanaan mediasi, peran para pihak, serta hasil yang dicapai dalam penyelesaian sengketa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa sangat dipengaruhi oleh adanya itikad baik dari para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan secara damai. Selain itu, komunikasi yang terbuka, sikap kooperatif, serta komitmen untuk menyelesaikan konflik melalui musyawarah menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan proses mediasi. Dengan demikian, mediasi tidak hanya mampu menghasilkan penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien dibandingkan proses litigasi, tetapi juga berperan dalam menjaga hubungan kerja sama bisnis agar tetap harmonis dan berkelanjutan.

Pendahuluan

Dewasa ini, kompleksitas dalam kehidupan masyarakat berkembang semakin pesat. Perkembangan ini terjadi dalam berbagai sektor kehidupan seperti sosial, keluarga, dan bisnis.¹ Dalam dunia bisnis, persaingan yang semakin pesat menuntut perusahaan untuk lebih kreatif guna mempertahankan eksistensi dan kepercayaan konsumen. Disamping mempertahankan keunggulan, kondisi tersebut juga menciptakan persaingan yang semakin tinggi antar perusahaan. Sehingga, ketegangan dan perselisihan menjadi suatu perkara yang seringkali terjadi karena perbedaan kepentingan, pelaksanaan kontrak, dan hubungan antar pelaku usaha. Dalam konteks penyelesaian sengketa, mediasi hadir sebagai salah satu alternatif untuk menyelesaikan sengketa lebih cepat, mudah, dan efisien. Selain itu, hasil dalam mediasi yang ditetapkan oleh mediator adalah kesepakatan yang sudah disetujui oleh kedua pihak. Berbeda dengan jalur litigasi yang menekankan benar dan salah, mediasi non-litigasi lebih kepada solusi untuk menangani masalah yang keputusannya tidak merugikan pihak yang bersengketa.² Namun, dalam pelaksanaannya, tidak semua permasalahan sengketa bisnis dapat diselesaikan melalui mediasi. Karena dalam alternatif penyelesaian sengketa (APS) masih terdapat negosiasi, arbitrase, dan konsiliasi.³ Tiga alternatif yang sudah disebutkan sebelumnya juga merupakan solusi dalam mengakhiri permasalahan sengketa.⁴

Berangkat dari realitas bahwa sengketa dalam dunia bisnis merupakan fenomena yang hampir tidak dapat dihindari, kebutuhan akan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif menjadi semakin penting. Dalam praktiknya, perselisihan bisnis dapat muncul akibat perbedaan penafsiran kontrak, wanprestasi, keterlambatan pemenuhan kewajiban, hingga ketidaksepakatan mengenai hak dan kewajiban para pihak. Apabila sengketa tersebut tidak segera diselesaikan, maka dapat menimbulkan kerugian ekonomi, mengganggu stabilitas hubungan kerja sama, menurunkan tingkat kepercayaan antarpelaku usaha, serta menghambat keberlangsungan aktivitas bisnis. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak hanya mampu memberikan kepastian hukum, tetapi juga dapat menjaga hubungan baik antara para pihak yang bersengketa. Urgensi penelitian ini semakin kuat ketika melihat bahwa penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi sering kali menghadapi berbagai kendala. Proses peradilan yang panjang, prosedur yang kompleks, biaya perkara yang relatif tinggi, serta kemungkinan munculnya upaya hukum lanjutan menyebabkan penyelesaian sengketa melalui pengadilan tidak selalu menjadi pilihan yang paling efektif bagi pelaku usaha. Selain itu, sifat litigasi yang cenderung menghasilkan pihak yang menang dan kalah (*win-lose solution*) sering kali memperburuk hubungan bisnis yang sebelumnya telah terjalin.⁵

Dalam konteks dunia usaha yang menuntut kecepatan, efisiensi, dan keberlanjutan kerja sama, kondisi tersebut menjadi tantangan tersendiri yang memerlukan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih adaptif. Salah satu alternatif yang banyak mendapat perhatian adalah mediasi non-litigasi. Mediasi menawarkan proses penyelesaian sengketa yang lebih fleksibel, cepat, sederhana, dan berbiaya relatif rendah dibandingkan dengan proses peradilan. Dalam mediasi, para

¹ Jonatan Timbul Pondang Hasudungan Sinaga, *Membedah Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Sumedang: CV Mega Press Nusantara, 2024).

² Dwi Wulan Pujiryan Muhammad Rizaldi, Dian Aries Mujiburohman, "MEDIASI SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA TUMPANG TINDIH TANAH ANTARA HAK GUNA USAHA DAN HAK MILIK," *JURNAL WIDYA BHUMI* 3, no. 2 (2023): 131-151=145.

³ Ariani Yestati Joanita Jalianery, "Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Hukum di Dalam dan Luar Pengadilan," *Palangka Law Review* 3, no. 1 (2023): 1-13.

⁴ Ni Made Trisna Dewi, "Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata," *Jurnal Analisis Hukum* 5, no. 1 (2022): 81-89, <https://doi.org/10.38043/jah.v5i1.3223>.

⁵ Meirina Nurlani, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Bisnis Di Indonesia," *Jurnal Kepastian Hukum Dan Keadilan* Vol. 3, no. No. 1 (2021): 26, <http://jurnal.um-palembang.ac.id/KHDK/article/view/4519/2893>.

pihak diberikan kesempatan untuk berdialog secara langsung dengan bantuan mediator yang netral guna mencari solusi terbaik yang dapat diterima bersama. Pendekatan ini tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah hukum semata, tetapi juga mempertimbangkan aspek hubungan bisnis, kepentingan ekonomi, dan keberlanjutan kerja sama di masa depan. Dengan demikian, mediasi memiliki potensi besar untuk menghasilkan penyelesaian yang bersifat win-win solution sehingga kedua belah pihak tetap memperoleh manfaat tanpa harus mengalami kerugian yang berlebihan.⁶

Sebagai penutup pendahuluan, penelitian ini tidak hanya berupaya mengkaji efektivitas mediasi non-litigasi dari aspek keberhasilan penyelesaian sengketa semata, tetapi juga menelaah nilai strategis mediasi dalam menciptakan hubungan bisnis yang lebih stabil, produktif, dan berkelanjutan. Dalam era persaingan usaha yang semakin kompleks, pelaku bisnis membutuhkan mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak hanya memberikan kepastian penyelesaian masalah, tetapi juga mampu menjaga kepercayaan, reputasi, dan kesinambungan kerja sama antar pihak. Oleh karena itu, mediasi menjadi instrumen yang relevan untuk dikaji karena menawarkan pendekatan yang lebih kooperatif dibandingkan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yang cenderung bersifat konfrontatif. Lebih lanjut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi mediasi non-litigasi dalam konteks dunia usaha di Indonesia, khususnya pada PT Trijaya Sarana Mandiri. Temuan penelitian diharapkan mampu mengungkap berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan mediasi, baik yang berasal dari para pihak yang bersengketa, mediator, maupun lingkungan organisasi yang melingkupinya. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memiliki nilai teoritis sebagai pengayaan khazanah ilmu hukum dan manajemen konflik, tetapi juga memiliki nilai praktis sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi bagi perusahaan dalam mengembangkan sistem penyelesaian sengketa yang lebih efektif.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkuat posisi mediasi sebagai salah satu bentuk Alternative Dispute Resolution (ADR) yang mampu menjawab kebutuhan dunia bisnis modern yang mengutamakan efisiensi waktu, penghematan biaya, serta terciptanya solusi yang mengakomodasi kepentingan seluruh pihak. Kajian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan bagi akademisi, praktisi hukum, mediator, maupun pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi penguatan lembaga mediasi sebagai sarana penyelesaian sengketa yang berkeadilan dan berorientasi pada penyelesaian yang saling menguntungkan (*win-win solution*). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai efektivitas mediasi non-litigasi pada PT Trijaya Sarana Mandiri menjadi relevan dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik penyelesaian sengketa melalui mediasi, sekaligus menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa yang efektif tidak hanya diukur dari berakhirnya konflik, tetapi juga dari kemampuan mekanisme tersebut dalam menjaga hubungan usaha, membangun kepercayaan antar pihak, serta menciptakan iklim bisnis yang kondusif bagi keberlangsungan kerja sama di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan teori maupun praktik penyelesaian sengketa bisnis di Indonesia.

Metode Penelitian

⁶ Iryanto Irvan Jaya Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, "Efektivitas Pelaksanaan Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Secara Damai Dalam Kasu Percerian," *Jurnal Sapientia et Virtus* 2 (2024): 306–12, <https://jurnal.ukdc.ac.id/index.php/SEV/article/view/334/232>.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan tersebut dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa, khususnya dalam konteks penyelesaian sengketa bisnis pada PT Trijaya Sarana Mandiri. Melalui pendekatan studi kasus, penelitian tidak hanya berfokus pada hasil akhir penyelesaian sengketa, tetapi juga mengkaji mekanisme mediasi yang diterapkan, proses yang berlangsung, serta berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, pendekatan ini dinilai relevan untuk menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Data penelitian diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan menelaah berbagai sumber ilmiah yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, putusan atau dokumen yang berkaitan dengan sengketa, serta literatur lain yang mendukung pembahasan penelitian.⁷

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses identifikasi, penelaahan, dan pengkajian secara sistematis terhadap berbagai literatur yang membahas sengketa bisnis pada PT Trijaya Sarana Mandiri maupun konsep mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan cara mengelompokkan, menginterpretasikan, dan menghubungkan berbagai informasi yang ditemukan sehingga diperoleh pemahaman yang utuh mengenai objek penelitian. Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan tahapan penyelesaian sengketa melalui mediasi, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya, serta mengevaluasi sejauh mana mekanisme mediasi mampu memberikan penyelesaian yang efisien, adil, dan dapat diterima oleh para pihak berdasarkan temuan yang diperoleh dari berbagai sumber ilmiah.⁸

Hasil dan Pembahasan

A. Kronologi Sengketa PT Trijaya Sarana Mandiri

PT Trijaya Sarana Mandiri merupakan salah satu perusahaan jasa ekspedisi yang bergerak di bidang pengangkutan barang melalui jalur darat. Sebagai perusahaan yang menyediakan layanan distribusi dan pengiriman barang, PT Trijaya Sarana Mandiri memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran aktivitas perdagangan, baik dalam skala lokal maupun nasional. Keberadaan perusahaan jasa angkutan barang seperti PT Trijaya Sarana Mandiri menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari rantai pasok (*supply chain*), karena berfungsi sebagai penghubung antara produsen, distributor, dan konsumen. Melalui layanan transportasi darat yang dimilikinya, perusahaan bertanggung jawab untuk memastikan barang yang dikirim dapat sampai ke tujuan dengan aman, tepat waktu, dan sesuai dengan kondisi yang diperjanjikan. Dalam perspektif hukum, kedudukan PT Trijaya Sarana Mandiri sebagai perusahaan pengangkutan diatur dalam ketentuan hukum dagang dan hukum perdata Indonesia. Berdasarkan Pasal 468 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), pengangkut memiliki tanggung jawab atas keselamatan barang yang diangkut sejak barang diterima hingga diserahkan kepada pihak yang berhak menerimanya.

Dengan demikian, PT Trijaya Sarana Mandiri berkedudukan sebagai debitur yang berkewajiban memenuhi prestasi berupa pengangkutan dan penyerahan barang secara aman kepada penerima. Tanggung jawab tersebut menimbulkan konsekuensi hukum bahwa setiap kerugian yang timbul akibat kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan pengiriman barang pada prinsipnya dapat menjadi tanggung jawab perusahaan sepanjang tidak dapat dibuktikan adanya keadaan memaksa (*force majeure*) atau faktor lain yang membebaskan tanggung jawabnya menurut

⁷ Zulfi Rusdiana and Masnida, "Krisis Iman Pada Pasien Hemodialisis: Strategi Dukungan Psikospiritual," *Jurnal Guiding World* 8, no. 1 (2025): 30–40.

⁸ Mujtahidin Mujtahidin and M Luthfi Oktianto, "Metode Penelitian Pendidikan Dasar: Kajian Perspektif Filsafat Ilmu," *TERAMPIL: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Dasar* 9, no. 1 (2022): 95–106, <https://doi.org/10.24042/terampil.v9i1.12263>.

ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam praktik operasionalnya, PT Trijaya Sarana Mandiri menjalin kerja sama dengan berbagai pihak pengirim barang (shipper) atau pemilik barang yang mempercayakan proses distribusi produknya kepada perusahaan. Hubungan hukum yang terjalin antara pengangkut dan pengirim pada dasarnya merupakan hubungan kontraktual yang melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Pengirim berhak memperoleh jaminan keamanan atas barang yang dikirim, sedangkan perusahaan pengangkut berhak memperoleh imbalan jasa sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Namun demikian, hubungan bisnis tersebut tidak selalu berjalan tanpa hambatan karena sektor transportasi dan logistik memiliki tingkat risiko yang relatif tinggi dibandingkan bidang usaha lainnya.

Proses pengangkutan barang melalui jalur darat sering kali menghadapi berbagai risiko yang dapat memengaruhi kualitas layanan dan menimbulkan kerugian bagi para pihak. Risiko tersebut dapat berupa kerusakan barang akibat kecelakaan lalu lintas, kondisi jalan yang kurang memadai, bencana alam, maupun kesalahan dalam proses penanganan dan pemuatan barang. Selain itu, risiko kehilangan barang juga menjadi salah satu permasalahan yang kerap terjadi dalam aktivitas distribusi. Kehilangan dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kelalaian petugas, kesalahan administrasi, tindak pencurian, maupun kendala dalam sistem pengawasan selama proses pengangkutan berlangsung. Berbagai risiko tersebut merupakan konsekuensi yang tidak dapat sepenuhnya dihindari dalam industri logistik, meskipun perusahaan telah menerapkan standar operasional dan sistem pengendalian yang ketat. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat memicu terjadinya sengketa antara perusahaan pengangkut dengan pihak pengirim barang. Ketika barang mengalami kerusakan atau kehilangan, pihak pengirim umumnya mengajukan tuntutan ganti rugi kepada perusahaan pengangkut.

Di sisi lain, perusahaan pengangkut juga dapat mengalami kesulitan apabila kerugian yang terjadi disebabkan oleh faktor-faktor di luar kendali perusahaan. Situasi ini sering kali menimbulkan perbedaan persepsi mengenai besaran tanggung jawab, mekanisme kompensasi, maupun pembuktian penyebab kerugian. Apabila tidak dikelola dengan baik, sengketa tersebut dapat berdampak pada terganggunya hubungan bisnis dan menimbulkan kerugian yang lebih besar bagi kedua belah pihak. Berdasarkan berbagai perkara yang terjadi, PT Trijaya Sarana Mandiri tercatat sebagai salah satu pihak yang mengalami dampak kerugian yang cukup signifikan. Dalam perspektif kajian ilmiah, kerugian yang dialami perusahaan tidak hanya terbatas pada kerugian operasional akibat sengketa pengangkutan barang, tetapi juga mencakup kerugian finansial yang muncul dari aspek administrasi dan perpajakan. Kerugian operasional dapat berupa pembayaran kompensasi atas barang yang rusak atau hilang, biaya penyelesaian sengketa, penurunan produktivitas perusahaan, hingga hilangnya kepercayaan pelanggan. Sementara itu, perusahaan juga menghadapi risiko kerugian berupa selisih pembayaran atau koreksi fiskal perpajakan yang dapat memengaruhi kondisi keuangan perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan studi kasus yang telah dipublikasikan dalam Jurnal Pendidikan Tambusai, kerugian finansial yang dialami PT Trijaya Sarana Mandiri pada dasarnya bersumber dari tingginya risiko bisnis di sektor logistik darat. Karakteristik usaha pengangkutan yang melibatkan banyak pihak, jarak tempuh yang panjang, kondisi infrastruktur yang beragam, serta ketergantungan pada faktor manusia menjadikan sektor ini rentan terhadap berbagai bentuk kerugian. Oleh karena itu, diperlukan sistem manajemen risiko yang efektif serta mekanisme penyelesaian sengketa yang mampu memberikan perlindungan hukum dan kepastian bagi seluruh pihak yang terlibat. Dalam konteks inilah kajian mengenai penyelesaian sengketa, khususnya melalui mekanisme mediasi non-litigasi, menjadi penting untuk diteliti guna menemukan model penyelesaian yang lebih cepat,

efisien, dan mampu menjaga keberlangsungan hubungan bisnis antara perusahaan pengangkut dan para pengguna jasanya.

B. Kerugian Akibat Sengketa Operasional (Kecelakaan & Kehilangan)

Berdasarkan data dan hasil analisis yang dilakukan, kerugian akibat sengketa operasional yang dialami PT Trijaya Sarana Mandiri dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa aspek penting yang saling berkaitan. Kerugian tersebut tidak hanya berdampak pada aspek finansial perusahaan, tetapi juga memengaruhi efektivitas operasional, tingkat kepercayaan pelanggan, serta kebijakan manajemen risiko yang diterapkan perusahaan. Analisis terhadap faktor-faktor penyebab, bentuk kerugian, dampak finansial, dan langkah mitigasi risiko menjadi penting untuk memahami bagaimana perusahaan menghadapi konsekuensi yang timbul dari aktivitas bisnis pengangkutan barang melalui jalur darat. Pertama, dari sisi pemicu kerugian, faktor yang paling dominan berasal dari risiko operasional selama proses pengangkutan barang. Aktivitas distribusi menggunakan armada truk memiliki tingkat kerentanan yang cukup tinggi terhadap berbagai gangguan di lapangan. Kecelakaan lalu lintas menjadi salah satu penyebab utama yang dapat mengakibatkan kerusakan barang selama perjalanan. Kondisi jalan yang kurang memadai, cuaca yang tidak menentu, kepadatan lalu lintas, serta faktor kelalaian manusia dapat meningkatkan potensi terjadinya kecelakaan. Selain itu, aspek keamanan selama perjalanan juga menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan logistik.⁹

Tindakan pencurian, perampokan, maupun gangguan keamanan lainnya dapat menyebabkan barang mengalami kehilangan atau kerusakan sebelum sampai ke tujuan. Kondisi tersebut pada akhirnya memunculkan tuntutan ganti rugi dari pihak pemilik barang kepada perusahaan pengangkut, sehingga menimbulkan sengketa operasional yang berimplikasi pada kerugian perusahaan. Kedua, bentuk kerugian langsung yang dialami perusahaan diwujudkan dalam kewajiban pembayaran ganti rugi kepada pemilik barang. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dan hasil wawancara dengan pihak manajemen, PT Trijaya Sarana Mandiri menerapkan kebijakan kompensasi penuh terhadap barang yang mengalami kerusakan atau kehilangan akibat kesalahan maupun tanggung jawab perusahaan. Proses pemberian ganti rugi dilakukan setelah melalui tahapan klaim yang diajukan oleh pelanggan dan investigasi terhadap dokumen pengiriman, termasuk pemeriksaan surat jalan serta bukti-bukti pendukung lainnya. Apabila hasil investigasi menunjukkan bahwa kerugian yang dialami pelanggan memang menjadi tanggung jawab perusahaan, maka PT Trijaya memberikan penggantian sebesar 100% dari nilai barang yang mengalami kerusakan atau kehilangan.¹⁰

Kebijakan ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga kepercayaan pelanggan dan mempertahankan reputasi bisnis, meskipun pada saat yang sama menimbulkan beban keuangan yang tidak sedikit bagi perusahaan. Ketiga, dari perspektif finansial, pembayaran ganti rugi tersebut memberikan dampak yang signifikan terhadap kondisi keuangan perusahaan. Dana yang dialokasikan untuk memenuhi kewajiban kompensasi secara langsung mengurangi margin keuntungan yang diperoleh dari aktivitas operasional. Semakin tinggi frekuensi kejadian kerusakan atau kehilangan barang, semakin besar pula biaya yang harus dikeluarkan perusahaan untuk

⁹ Muhammad Avin et al., "Penyelesaian Sengketa Kecelakaan Transportasi Taksi Listrik Green SM Akibat Human Error," *Seikat : Jurnal Ilmu Sosial Dan Hukum*, 2026, 1167–75, <https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat/article/view/2676/2203>.

¹⁰ Ashibly Dhea Oktarini Oswari and Laily Ratna, "Analisis Hukum Terhadap Kerugian Akibat Wanprestasi Dalam Kontrak Bisnis," *Jendela Hukum* 11, no. 1 (2024) (2024): 1–28, <https://ejournalwiraraja.com/index.php/FH/article/view/1956>.

menyelesaikan klaim pelanggan. Akibatnya, profitabilitas perusahaan dapat mengalami penurunan karena sebagian pendapatan yang seharusnya menjadi keuntungan harus dialihkan untuk menutup kerugian. Selain itu, perusahaan juga berpotensi menanggung biaya tambahan berupa biaya investigasi, biaya administrasi penyelesaian sengketa, serta biaya pemulihan hubungan dengan pelanggan yang terdampak. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat memengaruhi kemampuan perusahaan dalam melakukan ekspansi usaha dan meningkatkan daya saing di sektor logistik.

Keempat, sebagai respons terhadap tingginya risiko kerugian yang dialami, PT Trijaya Sarana Mandiri melakukan berbagai langkah mitigasi risiko untuk meminimalkan kemungkinan terulangnya kejadian serupa. Salah satu kebijakan yang diambil adalah pengeluaran tambahan untuk premi asuransi barang. Kehadiran asuransi memberikan perlindungan finansial bagi perusahaan karena sebagian risiko kerugian dapat dialihkan kepada perusahaan asuransi sesuai dengan ketentuan polis yang berlaku. Dengan demikian, beban keuangan perusahaan akibat pembayaran ganti rugi dapat ditekan dan lebih terukur. Selain itu, perusahaan juga melakukan investasi dalam bidang teknologi dengan mengadopsi sistem Global Positioning System (GPS) dan Internet of Things (IoT) pada armada truk yang digunakan.¹¹

Pemanfaatan teknologi tersebut memungkinkan perusahaan untuk memantau posisi kendaraan secara real time, mengawasi jalur distribusi, serta mendeteksi potensi gangguan selama perjalanan. Teknologi GPS dan IoT juga membantu meningkatkan keamanan barang, mempercepat respons terhadap situasi darurat, serta memperkuat sistem pengawasan operasional secara keseluruhan. Langkah ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berfokus pada penyelesaian kerugian setelah peristiwa terjadi, tetapi juga berupaya membangun sistem pencegahan yang lebih efektif untuk mengurangi risiko di masa mendatang. Dengan demikian, kerugian akibat sengketa operasional yang dialami PT Trijaya Sarana Mandiri mencerminkan kompleksitas risiko yang melekat dalam industri logistik darat. Faktor kecelakaan dan keamanan menjadi pemicu utama terjadinya kerugian, sementara kewajiban pembayaran ganti rugi memberikan dampak langsung terhadap kondisi keuangan perusahaan. Namun, melalui penerapan kebijakan kompensasi yang jelas, perlindungan asuransi, serta pemanfaatan teknologi modern dalam sistem pengawasan armada, perusahaan berupaya mengelola risiko tersebut secara lebih profesional. Langkah-langkah tersebut tidak hanya bertujuan untuk mengurangi kerugian finansial, tetapi juga untuk menjaga kepercayaan pelanggan dan menjamin keberlanjutan usaha di tengah tingginya dinamika dan tantangan sektor logistik nasional.

C. Kerugian/Dampak Finansial Akibat Koreksi Fiskal Pajak

Selain kerugian operasional yang timbul akibat risiko pengangkutan barang dan sengketa dengan pelanggan, PT Trijaya Sarana Mandiri juga menghadapi potensi kerugian yang berasal dari aspek administrasi dan kepatuhan perpajakan. Berdasarkan hasil penelitian di bidang akuntansi yang dipublikasikan melalui ResearchGate mengenai PT Trijaya Sarana Mandiri di Bandar Lampung, ditemukan adanya ketidaksesuaian antara laporan keuangan komersial yang disusun perusahaan dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kondisi ini menunjukkan bahwa risiko bisnis tidak hanya berasal dari aktivitas operasional lapangan, tetapi juga dapat muncul dari aspek pengelolaan keuangan dan pemenuhan kewajiban perpajakan perusahaan. Dalam praktiknya, laporan keuangan komersial dan laporan keuangan fiskal memiliki tujuan yang berbeda. Laporan

¹¹ Jumiati Ukas and Dewi Ratnasari Rustam, "Gugatan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Sengketa Lingkungan Hidup Akibat Aktivitas Pertambangan Nikel," *JIMU: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin* 04, no. 02 (2026): 820–37, <https://ojs.smkmerahputih.com/index.php/jimu/article/view/2288/1806>.

keuangan komersial disusun berdasarkan standar akuntansi keuangan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi keuangan perusahaan kepada pemegang saham, investor, dan pihak-pihak yang berkepentingan. Sementara itu, laporan keuangan fiskal disusun sebagai dasar perhitungan kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perbedaan tujuan tersebut sering kali menimbulkan perbedaan pengakuan pendapatan maupun biaya, sehingga diperlukan proses rekonsiliasi fiskal untuk memastikan bahwa perhitungan pajak dilakukan secara tepat dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, salah satu pemicu utama munculnya permasalahan perpajakan di PT Trijaya Sarana Mandiri adalah perhitungan Pajak Penghasilan (PPh) Badan yang belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku. Ketidaksesuaian tersebut dapat terjadi karena adanya perbedaan perlakuan terhadap beberapa jenis biaya dan pendapatan yang menurut standar akuntansi dapat diakui dalam laporan komersial, tetapi menurut peraturan perpajakan tidak seluruhnya dapat dijadikan pengurang penghasilan kena pajak. Akibatnya, terdapat perbedaan antara laba yang dilaporkan secara komersial dengan laba fiskal yang menjadi dasar pengenaan pajak. Kondisi ini berpotensi menimbulkan koreksi fiskal ketika dilakukan pemeriksaan atau evaluasi terhadap kewajiban perpajakan perusahaan. Dari perspektif keuangan perusahaan, permasalahan tersebut dapat menimbulkan konsekuensi yang cukup signifikan. Salah satu dampak yang muncul adalah adanya koreksi fiskal positif maupun koreksi fiskal negatif terhadap laporan laba-rugi komersial perusahaan.

Koreksi fiskal positif terjadi ketika terdapat biaya-biaya tertentu yang menurut ketentuan perpajakan tidak dapat dibebankan sebagai pengurang penghasilan bruto. Akibatnya, laba fiskal menjadi lebih besar dibandingkan laba komersial yang sebelumnya dilaporkan perusahaan. Peningkatan laba fiskal tersebut secara otomatis menyebabkan kenaikan jumlah penghasilan kena pajak yang menjadi dasar perhitungan Pajak Penghasilan Badan. Kondisi tersebut membawa implikasi langsung terhadap arus kas perusahaan. Ketika laba kena pajak meningkat akibat koreksi fiskal positif, perusahaan harus membayar kewajiban pajak dalam jumlah yang lebih besar daripada estimasi yang sebelumnya dihitung berdasarkan laporan komersial. Situasi ini dapat menciptakan tekanan terhadap likuiditas perusahaan karena adanya kebutuhan dana tambahan untuk memenuhi kewajiban perpajakan yang tidak diperkirakan sebelumnya. Dalam konteks manajemen keuangan, kondisi tersebut sering disebut sebagai risiko kerugian arus kas (*cash flow loss*), yaitu berkurangnya ketersediaan dana operasional akibat meningkatnya pengeluaran untuk pembayaran pajak.

Di sisi lain, koreksi fiskal negatif dapat terjadi apabila terdapat pendapatan yang menurut ketentuan perpajakan tidak termasuk objek pajak atau biaya tertentu yang justru diperkenankan sebagai pengurang fiskal. Meskipun koreksi fiskal negatif dapat mengurangi besarnya laba kena pajak, keberadaannya tetap menunjukkan adanya perbedaan antara pencatatan komersial dan fiskal yang memerlukan perhatian khusus dari perusahaan. Oleh karena itu, proses rekonsiliasi fiskal menjadi instrumen penting untuk memastikan bahwa seluruh transaksi keuangan telah dicatat dan dihitung sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dari sudut pandang tata kelola perusahaan, permasalahan ini menunjukkan pentingnya penguatan sistem akuntansi dan kepatuhan pajak dalam mendukung keberlanjutan usaha. Ketidaksesuaian antara laporan keuangan komersial dan ketentuan fiskal tidak hanya berpotensi menimbulkan tambahan beban pajak, tetapi juga dapat memunculkan sengketa administrasi dengan otoritas perpajakan apabila tidak segera diselesaikan.

Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan kualitas pengelolaan perpajakan melalui pengawasan internal yang lebih ketat, peningkatan kompetensi sumber daya manusia di bidang

perpajakan, serta penerapan sistem pelaporan yang sesuai dengan regulasi yang berlaku. Dengan demikian, selain menghadapi risiko kerugian yang bersumber dari aktivitas operasional pengangkutan barang, PT Trijaya Sarana Mandiri juga menghadapi risiko finansial yang berasal dari aspek perpajakan. Ketidaksesuaian perhitungan Pajak Penghasilan Badan dengan ketentuan fiskal dapat menimbulkan koreksi pajak yang berdampak pada peningkatan beban keuangan perusahaan dan berkurangnya arus kas yang tersedia untuk kegiatan operasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan perusahaan dalam mengelola risiko tidak hanya bergantung pada kemampuan mengendalikan aktivitas operasional, tetapi juga pada tingkat kepatuhan terhadap regulasi keuangan dan perpajakan yang menjadi bagian penting dari tata kelola perusahaan yang baik.

D. Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS)

Menurut Christopher W. Moore, mediasi merupakan proses negosiasi yang dibantu oleh pihak ketiga yang netral untuk membantu para pihak mencapai penyelesaian yang dapat diterima bersama (mutual acceptable agreement). Keberhasilan mediasi tidak ditentukan oleh kemampuan mediator dalam memutus perkara, melainkan pada kemampuannya memfasilitasi komunikasi, membangun kepercayaan, serta mendorong para pihak menemukan solusi yang mengakomodasi kepentingan masing-masing.¹² Oleh karena itu, efektivitas mediasi sangat bergantung pada adanya partisipasi aktif dan itikad baik para pihak selama proses penyelesaian sengketa.¹³ Adapun ciri-ciri mediasi dapat dilihat dari tiga kategori yaitu: melibatkan pihak ketiga dalam hal ini adalah mediator yang netral. Maksudnya, mediator mampu bersikap adil tanpa ada kepentingan untuk membela atau membenarkan salah satu pihak. Mediator dipilih dari Badan Alternatif Nasional Indonesia (BANI) yang sudah bersertifikat. Kedua, hasil keputusan tidak mengikat. Keputusan yang diberikan oleh mediator tidak wajib untuk diikuti jika salah satu dari pihak yang bersengketa merasa keberakatan atau dirugikan. Terakhir, dalam mediasi prosesnya lebih terstruktur, karena biasanya terdapat prosedur lain yang harus diikuti.

Dalam konteks pengangkutan barang, pada umumnya, dalam proses pengangkutan, PT Trijaya menawarkan asuransi untuk memberikan kenyamanan dan rasa aman sebelum barang konsumen dikirim. Hal ini dilakukan bertujuan untuk meminimalisir resiko yang akan terjadi selama pengangkutan barang berlangsung. Disini, yang bertanggung jawab penuh adalah PT Trijaya selaku perusahaan jasa ekspedisi yang bergerak dibidang pengangkutan barang darat. Berdasarkan penjelasan manajer dari Perusahaan ekspedisi PT Trijaya bapak Riki Saputra yang dikutip oleh ¹⁴ menunjukkan bahwa, pertama melihat taksasi melalui resi yang menjadi alat transaksi. Nilai taksasi sendiri adalah perkiraan harga barang dan juga didukung oleh beberapa faktor seperti surat jalan, surat perintah ekspedisi, surat perintah muat bongkar pada barang kiriman. Sehingga PT. Trijaya Sarana Mandiri bisa mengeluarkan keputusan penggantian dana nilai taksasi barang sebesar 100%. Contoh: muatan PT. INBISCO NIAGA yang rusak atau barang hilang senilai Rp 2.000.000 maka kehilangan atau kerusakan tersebut akan diganti dengan nominal yang sama jika telah dinyatakan dari surat jalan yang lahir dari kedua belah pihak mendukung untuk diadakan penggantian, kerusakan/kehilangan.

Berdasarkan contoh kasus yang telah disebutkan sebelumnya, kedua pihak yang bersengketa menilai bahwa penyelesaian ganti rugi melalui jalur non-litigasi cenderung menjadi alternatif mengingat syarat-syaratnya yang cepat tanpa harus menggunakan proses administrasi litigasi yang berbelit-belit dan

¹² Habib Ferian Fajar dan Julfahmi Syahputra, "OPTIMALISASI PERAN MEDIATOR DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERDATA DI WILAYAH PENGADILAN AGAMA SUMATERA BARAT," *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis* 4, no. 4 (2024): 283–304.

¹³ Zami Salsabela Arisma Damayanti, Firdatul Halimah, Reva Khoirotul Ramadhani, Tabita Vasya Nurin N, Ulfa Khusnul Ambarwati, "ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA (APS)," *Jurnal Ekonomi, Syariah Dan Studi Islam* 3, no. 1 (2025): 96–111.

¹⁴ Erlina MilaSelvia, "ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PENGANGKUT DENGAN PENGIRIM AKIBAT TERJADI KECELAKAAN (Studi Penelitian Pada PT. Trijaya Sarana Mandiri)," *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* 2, no. 1 (2022): 221–34.

malah. Dalam kasus ini, mediasi menjadi salah satu alternatif yang dipilih untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Pemilihan mediasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa sejalan dengan karakteristik sengketa bisnis yang mengutamakan penyelesaian secara cepat, efisien, dan tetap menjaga hubungan kerja sama antar para pihak. Menurut Takdir Rahmadi, mediasi tidak hanya bertujuan menyelesaikan konflik, tetapi juga mempertahankan hubungan baik melalui proses musyawarah yang berorientasi pada tercapainya *win-win solution*.¹⁵ Dalam konteks sengketa PT Trijaya Sarana Mandiri, penyelesaian melalui mediasi memungkinkan perusahaan memenuhi tanggung jawabnya terhadap pelanggan tanpa harus melalui proses litigasi yang panjang, sehingga kepercayaan dan hubungan bisnis tetap dapat dipertahankan.

E. Analisis Efektivitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa PT Trijaya Sarana Mandiri

Efektivitas suatu mekanisme penyelesaian sengketa tidak hanya diukur dari berhasil atau tidaknya sengketa diselesaikan, tetapi juga dari sejauh mana mekanisme tersebut mampu memenuhi tujuan yang diharapkan oleh para pihak. Dalam konteks sengketa bisnis, tujuan tersebut tidak terbatas pada penyelesaian tuntutan ganti rugi, melainkan juga mencakup keberlangsungan hubungan kerja sama, efisiensi biaya, serta kepastian penyelesaian yang dapat diterima oleh semua pihak. Berdasarkan kasus PT Trijaya Sarana Mandiri, mediasi menunjukkan karakteristik tersebut karena penyelesaian sengketa dilakukan melalui kesepakatan bersama tanpa harus menempuh proses litigasi yang cenderung memerlukan waktu lebih lama, biaya lebih besar, serta berpotensi merusak hubungan bisnis antara perusahaan dengan pengguna jasa. Kondisi ini menunjukkan bahwa mediasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyelesaian konflik, tetapi juga sebagai instrumen untuk menjaga stabilitas hubungan hukum dan hubungan komersial.¹⁶

Pandangan tersebut sejalan dengan pendapat Christopher W. Moore yang menyatakan bahwa keberhasilan mediasi ditentukan oleh kemampuan para pihak untuk mencapai *mutual acceptable agreement*, yaitu kesepakatan yang dapat diterima bersama melalui bantuan mediator yang netral. Dalam proses tersebut, mediator tidak memiliki kewenangan menjatuhkan putusan sebagaimana hakim, tetapi berperan memfasilitasi komunikasi, mengidentifikasi kepentingan para pihak, serta membantu menemukan alternatif penyelesaian yang memberikan manfaat bagi kedua belah pihak. Apabila dikaitkan dengan penyelesaian sengketa pada PT Trijaya Sarana Mandiri, mekanisme pemberian ganti rugi berdasarkan hasil investigasi serta kesediaan para pihak menyelesaikan sengketa melalui musyawarah menunjukkan bahwa proses mediasi telah berjalan sesuai prinsip dasar penyelesaian sengketa secara kolaboratif. Dengan demikian, penyelesaian yang dicapai tidak semata-mata mengakhiri sengketa, tetapi juga menciptakan kepastian hukum yang lahir dari kesepakatan para pihak sendiri.

Selain menghasilkan penyelesaian yang lebih cepat, efektivitas mediasi dalam kasus PT Trijaya Sarana Mandiri juga dapat dilihat dari terpeliharanya hubungan bisnis setelah sengketa diselesaikan. Dalam aktivitas jasa pengangkutan, kepercayaan pelanggan merupakan salah satu aset yang menentukan keberlangsungan perusahaan. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yang bersifat konfrontatif berpotensi menurunkan kepercayaan tersebut karena hubungan para pihak berubah menjadi hubungan saling berhadapan di depan pengadilan. Sebaliknya, mediasi memberikan ruang dialog yang memungkinkan perusahaan tetap menunjukkan tanggung jawabnya terhadap kerugian pelanggan sekaligus mempertahankan hubungan kerja sama yang telah terbangun. Pendekatan ini sejalan dengan pendapat Takdir Rahmadi yang menjelaskan bahwa tujuan utama mediasi bukan hanya menyelesaikan sengketa, tetapi juga memulihkan hubungan para pihak melalui penyelesaian yang berorientasi pada kepentingan bersama (*win-win solution*).¹⁷

¹⁵ Mukharom Mukharom Tumanda Tamba, "Efektivitas Peran Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Bidang Bisnis Maupun Hukum," (*JIMP4*) *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah* 3, no. 2 (2023): 445–60.

¹⁶ Arsita Dhiba Nabila Bibi and Hanung Widjankoro, "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 2025, 6659–74, <https://bpsk.go.id/penyelesaian-sengketa>.

¹⁷ A. Putri Andini Vira Virgoria, Abd Haris Hamid, and Abdurrafai, "Fektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Di Kota Makassar," *Journal of Multidisciplinary Sustainability Asean* 1, no. 6 (2024): 475–89, <https://doi.org/10.70177/ijmsa.v1i6.1827>.

Di sisi lain, efektivitas mediasi tidak dapat dilepaskan dari prinsip itikad baik (*good faith*) yang menjadi fondasi utama dalam setiap proses penyelesaian sengketa secara damai. Berbeda dengan mekanisme litigasi yang menempatkan hakim sebagai pihak yang menentukan putusan berdasarkan alat bukti dan ketentuan hukum yang berlaku, mediasi sangat bergantung pada kesediaan para pihak untuk membuka ruang dialog, membangun komunikasi yang konstruktif, dan mencari titik temu atas permasalahan yang dihadapi. Tanpa adanya itikad baik, proses mediasi hanya akan menjadi tahapan administratif semata yang tidak menghasilkan penyelesaian substantif. Oleh karena itu, keberhasilan mediasi pada dasarnya tidak hanya ditentukan oleh kualitas prosedur yang digunakan, tetapi juga oleh komitmen moral dan kesungguhan para pihak dalam mencapai perdamaian. Prinsip itikad baik tercermin dalam sikap keterbukaan, kejujuran, dan kesediaan para pihak untuk mempertimbangkan kepentingan masing-masing secara proporsional. Dalam konteks sengketa bisnis, para pihak sering kali memiliki kepentingan yang berbeda bahkan bertentangan. Namun demikian, melalui mediasi mereka dituntut untuk mengesampingkan pendekatan yang bersifat konfrontatif dan lebih mengedepankan pendekatan kolaboratif. Sikap tersebut menjadi penting karena tujuan utama mediasi bukanlah menentukan siapa yang menang dan siapa yang kalah, melainkan menemukan solusi yang dapat diterima bersama serta mampu menjaga keberlanjutan hubungan bisnis di masa yang akan datang.

Dalam kasus PT Trijaya Sarana Mandiri, indikator adanya itikad baik dapat dilihat dari langkah-langkah yang diambil perusahaan ketika menghadapi klaim kerugian dari pelanggan. Perusahaan tidak serta-merta menolak tuntutan yang diajukan oleh pihak pengirim barang, melainkan melakukan investigasi secara menyeluruh terhadap kronologi kejadian, dokumen pengiriman, serta kondisi barang yang disengketakan. Proses investigasi tersebut menunjukkan adanya upaya perusahaan untuk memperoleh fakta yang objektif sebelum menentukan bentuk penyelesaian yang tepat. Langkah ini sekaligus mencerminkan tanggung jawab perusahaan dalam menjalankan kewajibannya sebagai penyedia jasa pengangkutan yang harus memberikan perlindungan terhadap kepentingan pelanggan. Selain melakukan investigasi, PT Trijaya Sarana Mandiri juga menunjukkan komitmennya melalui pemberian tawaran penggantian kerugian yang disesuaikan dengan nilai taksasi barang. Kebijakan ini memperlihatkan bahwa perusahaan tidak hanya berorientasi pada perlindungan kepentingan internal, tetapi juga berupaya mempertimbangkan hak-hak pelanggan yang mengalami kerugian. Dalam perspektif mediasi, kesediaan untuk menawarkan kompensasi merupakan bentuk pengakuan terhadap kepentingan pihak lain sekaligus menjadi langkah awal dalam membangun kepercayaan yang diperlukan untuk mencapai kesepakatan bersama.¹⁸

Aspek penting lainnya adalah keterlibatan komunikasi langsung antara perusahaan dan pihak pengirim barang selama proses penyelesaian sengketa berlangsung. Komunikasi yang terbuka memungkinkan kedua belah pihak untuk menyampaikan argumentasi, menjelaskan posisi masing-masing, serta mengklarifikasi berbagai kesalahpahaman yang mungkin muncul selama proses pengangkutan. Melalui komunikasi yang intensif, para pihak memiliki kesempatan untuk memahami akar permasalahan secara lebih komprehensif sehingga solusi yang dihasilkan tidak hanya berfokus pada penyelesaian kerugian finansial, tetapi juga pada pemulihan hubungan kerja sama yang sempat terganggu akibat sengketa tersebut. Keberhasilan mediasi dalam konteks ini menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa bisnis tidak selalu harus berakhir melalui jalur peradilan. Dalam banyak kasus, pendekatan yang mengedepankan dialog dan musyawarah justru mampu menghasilkan penyelesaian yang lebih efektif karena memberikan ruang bagi para pihak untuk berpartisipasi secara aktif dalam menentukan hasil akhir. Kesepakatan yang lahir dari mediasi umumnya memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi karena merupakan hasil persetujuan bersama, bukan keputusan yang dipaksakan oleh pihak ketiga.¹⁹

¹⁸ Denik Wuryani, Ninis Nugraheni, and Andika Persada Putera, "Tanggung Jawab Hukum Rumah Sakit Terhadap Terjadinya Infeksi Daerah Operasi Pada Pasien Bedah," *Jurnal Interpretasi Hukum* 4, no. 3 (2023): 461–77, <https://doi.org/10.22225/juinhum.4.3.8269.461-477>.

¹⁹ Naila Jasmin Khairia et al., "Perancangan Kontrak Joint Venture : Klausul Exit Strategy Sebagai Upaya Pencegahan Sengketa," *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa* 3, no. 6 (2025): 373–82, <https://ejurnal.kampusakademik.my.id/index.php/jipm/article/view/1668/1399>.

Oleh sebab itu, mediasi sering kali dipandang sebagai mekanisme yang lebih mampu menciptakan stabilitas hubungan bisnis dibandingkan penyelesaian sengketa yang bersifat adversarial. Lebih jauh lagi, keberadaan mediator dalam proses mediasi berfungsi sebagai fasilitator yang membantu memperlancar komunikasi dan mengarahkan proses negosiasi menuju penyelesaian yang konstruktif. Namun demikian, peran mediator tidak akan berjalan efektif apabila para pihak tidak menunjukkan kemauan untuk bekerja sama. Dengan kata lain, mediator hanya menyediakan ruang dan metode penyelesaian, sedangkan keberhasilan mediasi tetap bergantung pada sikap para pihak yang bersengketa. Dalam konteks PT Trijaya Sarana Mandiri, sikap kooperatif yang ditunjukkan perusahaan maupun pihak pelanggan menjadi faktor penting yang memungkinkan tercapainya kesepakatan secara damai tanpa harus melalui proses litigasi yang panjang dan berbiaya tinggi. Dengan demikian, efektivitas mediasi dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai hasil dari interaksi berbagai faktor yang saling mendukung. Fleksibilitas prosedur mediasi memberikan ruang bagi para pihak untuk menyampaikan kepentingannya secara terbuka, sementara tanggung jawab perusahaan dalam menangani klaim menunjukkan adanya komitmen terhadap penyelesaian sengketa yang adil. Di saat yang sama, itikad baik dan kemauan para pihak untuk berdialog menjadi faktor penentu yang memungkinkan tercapainya kesepakatan yang dapat diterima dan dilaksanakan bersama. Oleh karena itu, keberhasilan mediasi tidak hanya mencerminkan efektivitas suatu mekanisme penyelesaian sengketa, tetapi juga menunjukkan pentingnya budaya musyawarah, kerja sama, dan saling menghormati dalam menjaga keberlangsungan hubungan bisnis yang sehat, harmonis, dan berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa mediasi merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang efektif dalam kasus PT Trijaya Sarana Mandiri. Efektivitas tersebut tercermin dari kemampuan mediasi menghasilkan penyelesaian yang didasarkan pada kesepakatan bersama tanpa harus melalui proses litigasi yang cenderung memerlukan waktu lebih lama dan biaya yang lebih besar. Selain memberikan kepastian penyelesaian bagi para pihak, mediasi juga mampu mengakomodasi kepentingan perusahaan dan pelanggan melalui mekanisme musyawarah yang mengedepankan prinsip keadilan dan keseimbangan. Keberhasilan mediasi dalam penelitian ini tidak hanya dipengaruhi oleh prosedur penyelesaiannya yang lebih sederhana, tetapi juga oleh adanya itikad baik para pihak untuk mencari solusi secara damai. Kesediaan PT Trijaya Sarana Mandiri melakukan investigasi terhadap klaim kerugian serta memberikan ganti rugi sesuai ketentuan yang berlaku menunjukkan adanya komitmen dalam memenuhi tanggung jawab hukum sekaligus menjaga kepercayaan pelanggan. Dengan demikian, proses mediasi tidak hanya menyelesaikan sengketa yang sedang berlangsung, tetapi juga berkontribusi dalam mempertahankan hubungan bisnis yang berkelanjutan. Oleh karena itu, mediasi dapat dipandang sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak hanya efektif dari aspek hukum, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi dunia usaha. Dalam konteks sengketa bisnis, penyelesaian yang berorientasi pada dialog, kesepakatan bersama, dan pemeliharaan hubungan kerja sama memiliki nilai strategis karena mampu menciptakan kepastian hukum sekaligus menjaga stabilitas hubungan komersial di masa mendatang. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas mediasi tidak hanya diukur dari berakhirnya sengketa, tetapi juga dari terciptanya penyelesaian yang adil, dapat diterima oleh para pihak, dan mendukung keberlangsungan aktivitas bisnis.

Daftar Pustaka

- Arisma Damayanti, Firdatul Halimah, Reva Khoirotul Ramadhani, Tabita Vasya Nurin N, Ulfa Khusnul Ambarwati, Zami Salsabela. "ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA (APS)." *Jurnal Ekonomi, Syariah Dan Studi Islam* 3, no. 1 (2025): 96–111.
- Avin, Muhammad, Athalla Rilya, Dwi Desi, and Yayi Tarina. "Penyelesaian Sengketa Kecelakaan Transportasi Taksi Listrik Green SM Akibat Human Error." *Seikat : Jurnal Ilmu Sosial Dan Hukum*, 2026, 1167–75.
<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/seikat/article/view/2676/2203>.
- Bibi, Arsita Dhiba Nabila, and Hanung Widjangkoro. "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia." *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 2025, 6659–74.

- <https://bpsk.go.id/penyelesaian-sengketa>.
- Denik Wuryani, Ninis Nugraheni, and Andika Persada Putera. "Tanggung Jawab Hukum Rumah Sakit Terhadap Terjadinya Infeksi Daerah Operasi Pada Pasien Bedah." *Jurnal Interpretasi Hukum* 4, no. 3 (2023): 461–77. <https://doi.org/10.22225/juinhum.4.3.8269.461-477>.
- Dewi, Ni Made Trisna. "Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata." *Jurnal Analisis Hukum* 5, no. 1 (2022): 81–89. <https://doi.org/10.38043/jah.v5i1.3223>.
- Dhea Oktarini Oswari, Ashibly, and Laily Ratna. "Analisis Hukum Terhadap Kerugian Akibat Wanprestasi Dalam Kontrak Bisnis." *Jendela Hukum* 11, no. 1 (2024): 1–28. <https://ejournalwiraraja.com/index.php/FH/article/view/1956>.
- Hasudungan Sinaga, Jonatan Timbul Pondang. *Membedah Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Sumedang: CV Mega Press Nusantara, 2024.
- JoanitaJalianery, ArianiYestati. "Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Hukum di Dalam dan Luar Pengadilan." *Palangka Law Review* 3, no. 1 (2023): 1–13.
- Khairia, Naila Jasmin, Muhammad Azis, Errangga Januardi Santana, and Rayi Kharisma Rajib. "Perancangan Kontrak Joint Venture : Klausul Exit Strategy Sebagai Upaya Pencegahan Sengketa." *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa* 3, no. 6 (2025): 373–82. <https://ejurnal.kampusakademik.my.id/index.php/jipm/article/view/1668/1399>.
- Meirina Nurlani. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Bisnis Di Indonesia." *Jurnal Kepastian Hukum Dan Keadilan* Vol. 3, no. No. 1 (2021): 26. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/KHDK/article/view/4519/2893>.
- MilaSelvia, Erlina. "ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PENGANGKUT DENGAN PENGIRIM AKIBAT TERJADI KECELAKAAN (Studi Penelitian Pada PT. Trijaya Sarana Mandiri)." *Bureaucracy Journal : Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance* 2, no. 1 (2022): 221–34.
- Muhammad Rizaldi, Dian Aries Mujiburohman, Dwi Wulan Pujiryan. "MEDIASI SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA TUMPANG TINDIH TANAH ANTARA HAK GUNA USAHA DAN HAK MILIK." *JURNAL WIDYA BHUMI* 3, no. 2 (2023): 131-151=145.
- Mujtahidin, Mujtahidin, and M Luthfi Oktarianto. "Metode Penelitian Pendidikan Dasar: Kajian Perspektif Filsafat Ilmu." *TERAMPIL: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Dasar* 9, no. 1 (2022): 95–106. <https://doi.org/10.24042/terampil.v9i1.12263>.
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, Iryanto Irvan Jaya. "Efektivitas Pelaksanaan Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Secara Damai Dalam Kasu Percerian." *Jurnal Sapientia et Virtus* 2 (2024): 306–12. <https://jurnal.ukdc.ac.id/index.php/SEV/article/view/334/232>.
- Rusdiana, Zulfi, and Masnida. "Krisis Iman Pada Pasien Hemodialisis: Strategi Dukungan Psikospiritual." *Jurnal Guiding World* 8, no. 1 (2025): 30–40.
- Syahputra, Habib Ferian Fajar dan Julfahmi. "OPTIMALISASI PERAN MEDIATOR DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERDATA DI WILAYAH PENGADILAN AGAMA SUMATERA BARAT." *Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis* 4, no. 4 (2024): 283–304.
- Tumanda Tamba, Mukharom Mukharom. "Efektivitas Peran Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Dalam Bidang Bisnis Maupun Hukum." *(JIMPA) Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah* 3, no. 2 (2023): 445–60.
- Ukkas, Jumiaty, and Dewi Ratnasari Rustam. "Gugatan Perbuatan Melawan Hukum Dalam Sengketa Lingkungan Hidup Akibat Aktivitas Pertambangan Nikel." *JIMU: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin* 04, no. 02 (2026): 820–37. <https://ojs.smkmerahputih.com/index.php/jimu/article/view/2288/1806>.
- Virgoria, A. Putri Andini Vira, Abd Haris Hamid, and Abdurrafai. "Fektivitas Penyelesaian

Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Di Kota Makassar.” *Journal of Multidisciplinary Sustainability Asean* 1, no. 6 (2024): 475–89.
<https://doi.org/10.70177/ijmsa.v1i6.1827>.