

Sulh-Mediasi dalam Talian dalam Konflik Kekeluargaan di Mahkamah Syariah Malaysia: Prospek dan Cabaran Norma Baharu

[Online Sulh-Mediation in Family Conflict in the Malaysian Syariah Court: Prospect and the New Normal Challenges.]

Hendun Abd. Rahman Shah*¹, Siti Maszuriyati Aziz², Norfadhilah Mohamad Ali¹
Norsuhaida Che Musa¹, Adzidah Yaakob¹, Mustafa 'Afifi Ab. Halim¹,
Nur Umairah Mohd Jais¹

¹Fakulti Syariah dan Undang-Undang, Universiti Sains Islam Malaysia, 71800 Bandar Baru Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia

²Seksyen Sulh, Jabatan Kehakiman Syariah Malaysia (JKSM), 62050 Putrajaya, Malaysia

*Corresponding Author: hendun@usim.edu.my

Abstrak

Sulh merupakan kaedah penyelesaian pertikaian melalui pendekatan proses mediasi yang digunakan di Mahkamah Syariah sebagai jalan keluar untuk menyelesaikan konflik kekeluargaan secara perdamaian. Semasa krisis pandemik Covid-19, Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) telah menyebabkan peningkatan konflik keluarga dan kes perceraian yang tinggi dalam kalangan masyarakat Malaysia. Artikel ini bertujuan mengkaji prospek dan cabaran dalam pelaksanaan proses mediasi dalam Majlis Sulh (sulh-mediasi) secara dalam talian di Mahkamah Syariah sebagai satu norma baharu. Kajian menumpukan kepada aspek perundangan dan amalan di Mahkamah Syariah. Kaedah penyelidikan yang digunakan adalah kajian kualitatif dengan pendekatan kajian kepustakaan, tinjauan literatur dan analisis kandungan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa walaupun sesi sulh-mediasi secara dalam talian mempunyai cabaran dari segi penggunaan teknologi dan prinsip asas mediasi, namun ia mempunyai prospek yang besar bagi penyelesaian pertikaian secara perdamaian. Sebagai penutup, kaedah sulh-mediasi dalam talian ini boleh dimanfaatkan sebagai satu persediaan menghadapi kaedah penyelesaian konflik masa hadapan yang lebih fleksibel, murah, cepat dan berkesan.

Kata Kunci: Sulh, Mediasi, Norma Baharu, undang-undang keluarga, ADR

Manuscript Received Date: 09/08/22

Manuscript Acceptance Date: 010/11/22

Manuscript Published Date: 30/11/22

©The Author(s) (2022). Published by USIM Press on behalf of the Universiti Sains Islam Malaysia. This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>), which permits non-commercial re-use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. For commercial re-use, please contact penerbit@usim.edu.my

doi:<https://doi.org/10.33102/uij.vol34no3.490>



Universiti Sains Islam Malaysia
uijournal.usim.edu.my

Abstract

Sulh is a method of dispute resolution through the mediation process approach used in the Syariah Court as a way out to resolve family conflicts amicably. During the Covid-19 pandemic crisis, the Movement Control Order (MCO) has caused an increase in family conflicts and high divorce cases among the Malaysian community. This article aims to examine the prospects and challenges in the implementation of the mediation process in the online Sulh Council (sulh-mediation) in the Syariah Court as a new norm. The study focuses on aspects of legislation and practice in the Syariah Court. The research employs a qualitative methodology, a library-based approach, through literature review and content analysis. The findings of the study show that although online sulh-mediation sessions have faced challenges in terms of the adoption of technology and some issues on the basic principles of mediation, they have great prospects for amicable dispute resolution. In conclusion, this online sulh-mediation method can be used as a preparation for future conflict resolution methods that are more flexible, cheap, fast and effective.

Keywords: Sulh, Mediation, New Norm, Family Law, ADR

1.0 Pendahuluan

Sulh dan Mediasi yang juga disebut proses pengantaraan adalah salah satu medium penyelesaian pertikaian alternatif yang menggalakkan penyertaan pihak-pihak bertikai dalam menentukan halatuju perbincangan dan keputusan yang diinginkan oleh kedua mereka berkaitan sesuatu isu dan konflik yang timbul. Ini juga disebut sebagai mencapai 'situasi menang-menang' (*win-win situation*). Kaedah sulh dan mediasi ini adalah salah satu cabang Penyelesaian Pertikaian Alternatif (*Alternative Dispute Resolution (ADR)*) yang menjadi satu medium penyelesaian konflik yang membolehkan pihak-pihak menyelesaikan konflik di luar mahkamah tanpa melibatkan proses perbicaraan mahkamah yang juga disebut litigasi. Proses litigasi lebih bersifat formal dan tertakluk kepada prosedur khusus yang memerlukan pembuktian dan keterangan berkaitan sesuatu konflik sebelum hakim membuat penilaian dan keputusan menurut undang-undang. Ini akan menyebabkan hanya salah satu pihak sahaja yang akan menang (*win-lose situation*). Dalam konflik kekeluargaan, proses sulh dan mediasi perlu diutamakan demi memastikan hubungan kekeluargaan antara pihak-pihak, anak-anak dan waris yang berkaitan masih dapat diteruskan dengan baik atau sekurang-kurangnya tanpa perasaan dendam kerana keputusan yang dicapai dapat proses ini adalah keputusan yang dibuat oleh pihak-pihak. Ini berbeza dengan proses litigasi yang tidak menggalakkan komunikasi dan kerjasama yang berkesan antara pasangan yang mempunyai pertikaian mereka di mahkamah. Dalam pertikaian penjagaan anak misalnya, proses perbicaraan di mahkamah yang bersifat menentang pihak lawan bukan sahaja boleh menimbulkan perasaan trauma anak-anak kerana perpisahan ibu bapa mereka, tetapi turut membawa kesukaran berkaitan hak penjagaan anak kerana keputusan hakim perbicaraan mungkin bukan niat sebenar kedua pihak sebagai ibu bapa.

Proses pengantaraan telah diperkenalkan secara formal di Mahkamah Syariah sejak tahun 2001 dan di Mahkamah sivil sejak 2010. Ia juga diamalkan di Jabatan Bantuan Guaman, Pusat Mediasi di bawah kelolaan Majlis Peguam dan Pusat Mediasi Covid-19 di bawah Jabatan Perdana Menteri. Selain itu, ia juga menjadi satu kaedah penyelesaian pertikaian alternatif yang diamalkan oleh Pengantara Persendirian (*Sole Mediator*) dalam kalangan pengamal undang-undang dan bukan pengamal undang-undang di Malaysia. Majlis Sulh diperkenalkan dalam sistem Mahkamah Syariah untuk menggalakkan penyelesaian konflik kekeluargaan secara perdamaian menggunakan kaedah mediasi bagi mempercepatkan proses keadilan di samping mengurangkan kes-kes tertunggak di mahkamah (Raihanah, 2008). Kemudian, keputusan persetujuan yang dicapai pihak-pihak akan diendorskan sebagai perintah mahkamah bagi memastikan pihak-pihak dapat mematuhi keputusan yang telah dipersetujui bersama (Ramli, 2020).

Terma sulh-mediasi yang digunakan di dalam artikel ini merujuk kepada proses mediasi dalam Majlis Sulh di Mahkamah Syariah. Secara umumnya sulh difahami sebagai salah satu kaedah perdamaian yang lebih holistik dan tidak terhad kepada proses mediasi sahaja (A.Bakar, 2011; A.Halim, 2020; W.Adnan, 2021; A.R.Shah, 2022). Sulh merangkumi pelbagai bentuk penyelesaian secara perdamaian seperti hakam (*arbitrator*), pendamai (*conciliator*), perunding (*negotiator*) dan lain-lain kaedah penyelesaian pertikaian alternatif (*ADR*). Kaedah-kaedah ini juga dilaksanakan untuk membantu pihak-pihak berbincang dengan baik dan cepat berkenaan tuntutan mereka tanpa perlu menghadiri proses perbicaraan di hadapan hakim yang akan memakan masa.

Pengisytiharan Covid-19 sebagai satu pandemik pada 11 Mac 2020 oleh Pertubuhan Kesihatan Dunia (WHO) ekoran peningkatan jangkitan yang mendadak di seluruh dunia sejak penghujung 2019 telah membawa kepada perubahan drastik dan norma baharu dalam kebanyakan aspek kehidupan masyarakat global (World Health Organisation, 2020). Dalam konteks negara Malaysia, wabak Covid-19 bukan sahaja telah menyebabkan kegawatan dan hampir melumpuhkan sistem ekonomi, pendidikan dan kesihatan awam, ia juga telah menjejaskan pelaksanaan sistem keadilan dan perundangan yang efektif. Penguatkuasaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) di bawah Akta Pencegahan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit 1988 (Akta 342) bermula 18 Mac 2020 untuk membendung penularan wabak ini, telah menyebabkan kerajaan menutup sempadan negara, mengenakan larangan berkumpul, larangan merentas kawasan dalam radius 10-kilometer serta larangan keluar rumah tanpa keperluan. Semua institusi dan agensi kerajaan serta premis persendirian juga diarahkan tutup kecuali mereka yang terlibat dengan perkhidmatan penting (*essential services*) (Akta 342:Chong, 2020). Ini telah memberi implikasi yang besar dalam kehidupan masyarakat terutamanya institusi kekeluargaan.

Ekoran daripada kesukaran menguruskan kes-kes perceraian dan tuntutan berkaitannya yang meningkat saban hari dalam tempoh pandemik, institusi mahkamah telah cuba mengambil pendekatan mendigitalisasikan komunikasi dan membenarkan pengurusan dan pelaksanaan sebahagian kes-kes yang mendesak secara dalam talian termasuk proses sulh sebagai satu norma baharu. Namun begitu, tidak semua Mahkamah Syariah di negeri-negeri mampu melaksanakan proses ini secara dalam talian secara menyeluruh disebabkan isu kekurangan fasiliti dan prasarana, kepakaran teknikal serta kekurangan sumber manusia (Ramli, 2020). Justeru, artikel ini membincangkan prospek dan cabaran sulh-mediasi di Mahkamah Syariah yang dijalankan melalui Majlis Sulh dan dikendalikan di mahkamah semasa dan selepas pandemik Covid-19. Kajian menumpukan kepada aspek perundangan dan amalan Mahkamah Syariah di beberapa buah negeri seperti Selangor, Terengganu dan Sarawak.

2.0 Pernyataan Masalah

Laporan di Parlimen pada September 2021 menunjukkan sebanyak 77,896 kes perceraian direkodkan sejak Mac 2020 hingga Ogos 2021 dengan jumlah 66,440 adalah melibatkan kes di Mahkamah Syariah (Parzi, 2021). Dari jumlah tersebut, terdapat anggaran 121 kes permohonan cerai sehari dalam kalangan pasangan Islam dengan kira-kira lima pasangan memohon untuk bercerai setiap lima jam. Antara faktor yang menyebabkan konflik dan ketegangan semasa PKP ialah tekanan emosi dan kesihatan mental segolongan masyarakat apabila terpaksa menghabiskan masa yang lama bersama dalam ruang yang terhad, serta keadaan ekonomi keluarga yang tidak stabil akibat kehilangan pekerjaan atau sumber mencari rezeki (Othman, 2021).

PKP menyebabkan banyak kes berkaitan konflik kekeluargaan telah tertunggak apabila operasi mahkamah termasuk sesi Majlis Sulh diarahkan untuk ditangguhkan dan ditutup sepenuhnya semasa fasa awal PKP. Namun begitu perubahan SOP PKP dari semasa ke semasa disebabkan penularan Covid-19 yang tidak menentu telah menyebabkan kerajaan membenarkan pengoperasian mahkamah secara terhad dengan menggalakkan sesetengah kes diselesaikan menggunakan sistem teknologi komunikasi jarak jauh se video persidangan. Ini selari dengan apa yang dinyatakan oleh Perdana Menteri Malaysia dalam Persidangan Kehakiman dan Perundangan Syariah Nusantara (PKPSN) tahun 2020 bahawa “episod pandemik Covid-19 memerlukan sistem kehakiman terus berfungsi dalam keadaan norma baharu seperti pelaksanaan urusan mahkamah menerusi sistem dalam talian. Menurut beliau lagi, “...tanpa teknologi, pentadbiran sistem kehakiman Islam boleh terencat dan seterusnya menghalang pelaksanaan keadilan yang juga suatu tuntutan agama. Ini adalah sebahagian daripada norma baharu dalam pentadbiran kehakiman Islam yang mesti diberikan tumpuan.” Meskipun insituti kehakiman telah mula sedikit demi sedikit memperkenalkan pengurusan kes di mahkamah menggunakan teknologi yang canggih sejak sebelum penularan Covid-19 (Husin, 2017; Ahmad, 2019), namun ia telah menjadi satu keperluan penting yang memerlukan perubahan drastik bagi memastikan proses mahkamah dapat berfungsi dengan baik, mengatasi isu kes-kes tertunggak, di samping memastikan akses masyarakat kepada sistem keadilan juga tidak dinafikan. Justeru, permasalahan ini telah mendorong kajian dijalankan untuk meneliti norma baharu amalan sulh-mediasi dalam talian di Mahkamah Syariah Malaysia.

3.0 Kaedah Penyelidikan

Kajian menumpukan kepada prospek dan cabaran dalam aspek prinsip mediasi, perundangan dan amalan di Mahkamah Syariah. Kaedah penyelidikan yang digunakan adalah kajian kualitatif dengan pendekatan kajian kepustakaan, tinjauan literatur dan dokumentasi. Selain itu, dapatan secara temubual tidak berstruktur dengan

Pegawai Sulh dan dapatan dari perbincangan dalam kumpulan pemikir Sulh JKSM juga membantu dalam pengumpulan data dan maklumat berkaitan. Kemudian, analisis kandungan dijalankan bagi mencapai tujuan penyelidikan untuk melihat prospek dan cabaran sulh-mediasi dalam talian.

4.0 Konsep Sulh-Mediasi menurut Perspektif Islam

Sulh telah menjadi satu medium penyelesaian pertikaian sejak dahulu lagi. Sejarah Islam merekodkan banyak peristiwa pertelingkahan dan konflik dalam masyarakat arab diselesaikan oleh Nabi Muhammad SAW dan para sahabat dengan menggunakan kaedah sulh termasuk peristiwa perletakan hajarul aswad selepas banjir besar yang melanda kota Makkah ketika itu. Perkataan sulh dari segi bahasa berasal daripada kata kerja *salaha* yang bermaksud *al-tasaluh wa al-muslahah* iaitu saling berdamai setelah saling bertikai (Yaakob, 2016). Sulh juga merupakan kata lawan bagi kerosakan dan sulh juga bermaksud sejahtera (A.Alim, 2012). Ibn Manzur berpendapat sulh merupakan kata nama daripada *al-muslahah* iaitu damai dan perkataan yang berlawanan ialah *mukhasamah* bermaksud bermusuhan (Yaakob, 2016). Dalam *Al-Ahkam Al-Adliyyah* sulh bermaksud akad yang menamatkan perbalahan secara sukarela dan saling redha meredhai (Hasan, 2008).

Terdapat beberapa ayat al-Quran dan Hadis yang menjelaskan tentang konsep sulh antaranya ialah:

لَا خَيْرَ فِي كَثِيرٍ مِّنْ جُؤْهِمْ إِلَّا مَنَ أَمَرَ بِصَدَقَةٍ أَوْ مَعْرُوفٍ أَوْ إِصْلَاحٍ بَيْنَ النَّاسِ وَمَن يَفْعَلْ ذَلِكَ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ فَسَوْفَ نُؤْتِيهِ أَجْرًا عَظِيمًا

“Tidak ada kebaikan pada kebanyakan bisikan-bisikan mereka (ertinya bisikan-bisikan manusia dan apa yang mereka percakapkan) kecuali (bisikan) orang yang menyuruh bersedekah, atau berbuat kebaikan, atau mengadakan perdamaian di antara manusia. Barangsiapa berbuat demikian kerana mencari keredaan Allah, maka kelak Kami akan memberinya pahala yang besar.” (Surah al-Nisa’ 4:114)

Ayat ini menunjukkan bahawa seorang pengantara; atau dalam konteks moden, profesion mediator merupakan satu kerjaya yang sangat mulia kerana merungkai perbalahan sesama manusia dalam apa jua isu.

Dalam sebuah Hadith, Imam Ahmad mengatakan, telah menceritakan kepada kami Abu Mu’awiyah, dari Al-A’masy, dari Amr ibnu Muhammad, dari Salim ibnu Abul Ja’d, dari Ummu Darda, dari Abu Darda yang menceritakan bahawa Rasulullah SAW telah bersabda:

"Mahukah kalian aku beritahukan hal yang lebih utama daripada pahala puasa, solat, dan zakat?" Mereka menjawab, "Tentu saja, wahai Rasulullah." Nabi SAW bersabda, "Mendamaikan orang-orang yang bersengketa." Nabi SAW bersabda pula, "Kerosakan (yang ditimbulkan oleh) orang-orang yang bersengketa adalah Al-Haliqah (yang menghabiskan segala sesuatu)."

Begitu juga dalam isu konflik kekeluargaan, islam sangat menganjurkan agar pasangan suami dan isteri menyelesaikan pertikaian mereka secara sulh seperti yang terkandung dalam ayat berikut:

فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِمَا أَنْ يُصْلِحَا بَيْنَهُمَا صُلْحًا وَالصُّلْحُ خَيْرٌ

“Maka tiadalah salah bagi mereka (suami isteri) membuat perdamaian di antara mereka berdua (secara yang sebaik-baiknya), kerana perdamaian itu lebih baik (bagi mereka daripada bercerai-berai).” (Surah al-Nisa’ 4:128)

Ini adalah kerana penyelesaian secara perdamaian adalah cara yang terbaik kerana ia akan mengelak sengketa yang berpanjangan berpaksikan konsep redha meredhai atas segala keputusan yang dicapai secara kesepakatan oleh pihak-pihak. Skop pengaplikasian sulh dalam Islam teramat luas tanpa menghadkan kepada kaedah-kaedah atau proses tertentu. Ini selari dengan ajaran Nabi Muhammad SAW seperti hadith di bawah:

الصلح خير جائز بين المسلمين إلا صلحا حرم حلال أو أحل حراما، والمسلمون على شروطهم، إلا شرطا
حرم حلال، أو أحل حراما

“Sulh adalah sesuatu yang harus dalam kalangan Muslim kecuali sulh yang mengharamkan sesuatu perkara yang halal atau sulh yang menghalalkan sesuatu yang haram, dan orang Islam adalah terikat dengan syarat (janji) yang dibuat mereka melainkan syarat (janji) untuk mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram.” (Riwayat al-Tarmidhi)

Ayat-ayat al Quran dan hadith di atas memberi galakan dan panduan yang jelas tentang kepentingan menyelesaikan perbalahan terutamanya dalam isu-isu kekeluargaan seperti yang disebut dalam ayat 35 Surah An-Nisa berkaitan pelantikan pendamai dalam keluarga kedua pihak suami dan isteri yang bertikai. Ini juga adalah sebahagian amalan yang dipraktikkan di Mahkamah Syariah dalam penyelesaian isu permohonan cerai di luar dewan bicara di bawah seksyen 47 dan seksyen 48 Undang-Undang Keluarga Islam negeri-negeri bagi pelantikan Jawatankuasa Pendamai dan juga pelantikan Hakim. Walaupun permohonan perceraian adalah tidak termasuk dalam salah satu daripada 18 kes yang boleh di bawa ke Majlis Sulh dalam Arahan Amalan No.1 Tahun 2010, namun ia secara umumnya termasuk dalam konsep sulh yang ditakrif luas dalam Islam iaitu apa-apa kaedah penyelesaian pertikaian secara perdamaian seperti yang dibincangkan dalam definisi di atas.

5.0 Pendekatan Mediasi dalam Majlis Sulh di Mahkamah Syariah Malaysia

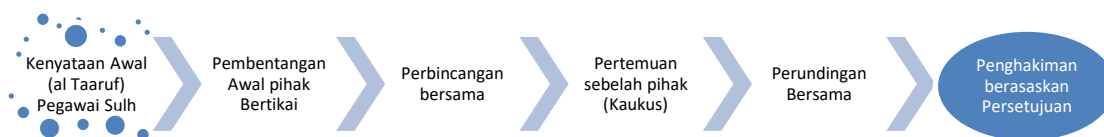
Majlis sulh dijelaskan dalam laman sesawang rasmi Jabatan Kehakiman Syariah Selangor (JAKESS) sebagai:

“...majlis perbincangan bersama antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu pertikaian, melibatkan satu atau lebih tuntutan di Mahkamah Syariah Selangor dengan dipengerusikan oleh Pegawai Sulh. Seandainya suatu persetujuan secara damai dapat dicapai secara sukarela antara kedua belah pihak, ia akan direkodkan oleh Hakim sebagai satu perintah mahkamah tanpa melalui proses perbicaraan”.

Bagi memastikan proses yang dilaksanakan dalam Majlis Sulh adalah jelas, tersusun dan seragam, Manual Kerja Sulh telah dibangunkan berdasarkan proses asas mediasi. Secara dasar, susunan cadangan pengendalian prosesnya adalah seperti proses mediasi umum.



Carta 1: Proses Mediasi, Pusat Mediasi, Majlis Peguam Malaysia



Carta 2: Manual Kerja Sulh bagi melaksanakan Kaedah-Kaedah Tatacara Mal (Sulh)

Walaupun susunan proses yang disarankan dalam Manual Kerja Sulh adalah sama seperti proses mediasi, namun pegawai yang mempengerusikan Majlis Sulh tidak tertakluk kepada Akta Pengantaraan 2012 tetapi terikat dengan Kaedah-Kaedah Tatacara Mal Sulh (KTMS) dan kod etika pegawai sulh negeri masing-masing. Menurut Kaedah 5 KTMS Selangor (2001) dalam Majlis Sulh, tiada Peguam Syarie dibenarkan hadir bagi sesuatu pihak dan tiada sesuatu pihak boleh diwakili oleh seorang lain tanpa kebenaran Pegawai Sulh. Kebiasaannya hanya pegawai sulh dan pihak-pihak sahaja yang hadir dalam majlis sulh. Ini berbeza dengan pengendalian mediasi di Mahkamah sivil yang membenarkan penglibatan dan kehadiran peguam (Kehakiman, 2020). Di mahkamah sivil peguam yang dilantik pihak-pihak akan membantu penyediaan dokumen persetujuan.

Walaupun Mahkamah Syariah mempunyai prosedur khusus pelaksanaan sulh mengikut kaedah 3 KTMS Selangor (2001) bagi kes-kes yang dibenarkan Sulh (rujuk Arahan Amalan No.1 Tahun 2010),¹ Seksyen 99 Enakmen Tatacara Mal Mahkamah Syariah (Selangor) 2001 juga membenarkan proses sulh dilakukan di mana-mana peringkat prosiding. Seksyen ini tidak menghadkan sulh hanya untuk Majlis Sulh. Kandungan Seksyen 99 ETMS (Selangor) 2001 memperuntukkan:

“Pihak-pihak dalam apa-apa prosiding boleh, pada mana-mana peringkat prosiding itu, mengadakan sulh untuk menyelesaikan pertikaian mereka mengikut apa-apa kaedah yang ditetapkan atau, jika tiada kaedah sedemikian, mengikut hukum syarak”

Peruntukan seksyen 99 di atas menunjukkan fleksibiliti mahkamah dalam menggalakkan pihak-pihak menyelesaikan perbalahan mereka melalui apa-apa medium sulh atau perdamaian dalam konteks yang lebih luas. Hakim bicara juga boleh menggunakan budi bicara untuk membenarkan pihak-pihak berunding sesama mereka atau melalui pengantara di luar mahkamah atau merujuk kes mereka kepada Pegawai Sulh untuk tindakan seterusnya atau memanggil pihak-pihak mengadakan sulh di hadapannya (W.Adnan, 2021). Arahan Amalan No. 2 Tahun 2012 juga mengiktiraf perjanjian persetujuan yang telah dibuat oleh Peguam Syarie atau dibuat pihak-pihak adalah dikecualikan daripada keperluan dirujuk kepada Majlis Sulh semasa pendaftaran kes. Oleh yang demikian, ini jelas menunjukkan bahawa apa-apa proses perdamaian atau sulh di luar mahkamah yang membawa kepada perjanjian persetujuan pihak yang bertikai dalam hal-hal kekeluargaan boleh diiktiraf oleh Mahkamah Syariah.

6.0 Prospek dan Cabaran Norma Baharu Penyelesaian Pertikaian Melalui Kaedah Sulh-Mediasi Secara Dalam Talian

6.1 Perkembangan Penyelesaian Pertikaian Dalam Talian sebelum Pandemik Covid-19

Penyelesaian pertikaian secara dalam talian telah mula dipraktikkan di beberapa negara sebelum pandemik Covid-19 terutamanya dalam isu berkaitan e-komersial dan perniagaan atas talian yang melibatkan pihak-pihak dari pelbagai latar belakang dan negara. Di sesetengah negara seperti Australia yang menggalakan *Primary Dispute Resolution* (PDR) dalam konflik kekeluargaan, penggunaan teknologi dalam penyelesaian konflik menjadi semakin penting dan berkembang (Tyler, 2006). PDR merujuk kepada proses penyelesaian pertikaian yang perlu diberi keutamaan bagi mengelakkan proses litigasi dalam penyelesaian perbalahan isu kekeluargaan termasuk kaedah pemudahcara, mediasi/pengantaraan atau rundingan penyelesaian. Sebagai alternatif kepada litigasi, PDR bertujuan menyelesaikan atau menghadkan pertikaian dalam cara yang berkesan dan cekap, menyediakan prosedur yang adil dan mencapai hasil yang secara umum konsisten dengan kepentingan awam dan keperluan pihak-pihak yang bertikai. Dalam konteks Malaysia, Majlis Sulh, Jawatankuasa Pendamai dan Hakam adalah proses penyelesaian pertikaian yang diberi keutamaan sebagai alternatif kepada perbicaraan. Ia sama dengan definisi PDR yang dibincangkan oleh Tyler (2006). Sulh-mediasi yang menjadi sebahagian dari tatacara mahkamah adalah proses yang perlu dilalui oleh pihak bertikai terlebih dahulu. Hanya sekiranya ianya gagal pihak-pihak akan melalui proses litigasi atau perbicaraan di mahkamah. Tyler (2006) dalam kajiannya yang diterbitkan pada 2003 juga mendapati lebih 70 peratus responden cenderung menyelesaikan pertikaian secara dalam talian. Antara alasan mereka termasuk tidak menghadapi masalah

¹ Kes-kes yang boleh dirujuk ke Majlis Sulh telah dinyatakan di dalam Arahan Amalan No 1 Tahun 2010 antaranya ialah tuntutan gantirugi pertunangan, tuntutan harta sepencarian, tuntutan nafkah isteri, tuntutan nafkah kepada pihak tak upaya, tuntutan cagaran nafkah, tuntutan nafkah eddah, tuntutan mengubah perintah nafkah dan lain-lain

menyatakan idea, isu dan kebimbangan, boleh mengekspresi emosi, serta merasakan pihak lain memahami mereka.

Secara umumnya, menurut Kohler dan Schultz (2004) penyelesaian pertikaian dalam talian menggunakan teknologi seperti e-mel, persidangan, papan buletin dan kemudahan video untuk membolehkan penyelesaian pertikaian dijalankan di mana mustahil atau sukar untuk pihak-pihak bertemu secara peribadi. Sebagai contoh sekiranya pihak-pihak tinggal berjauhan atau sekiranya salah satu pihak adalah mangsa keganasan rumahtangga di mana memerlukan mangsa dipisahkan dengan pihak satu lagi (Tyler, 2006).

Meskipun sebelum pandemik Covid-19, mahkamah telah mempunyai beberapa proses yang mengintegrasikan penggunaan teknologi dalam urusan operasinya. Ini termasuk pemakaian sistem e-syariah. Ia adalah sistem pengurusan kes bersepadu yang menggabungkan semua proses yang terlibat dalam pengendalian kes di Mahkamah Syariah termasuk Majlis Sulh (Hamid, 2019). Selain itu, inovasi e-F.O.S (Electronic Fast. Order. Sulh) di Mahkamah Syariah Wilayah Persekutuan dalam proses pengurusan kes sehingga menjadi perintah menjadikan proses sulh-mediasi lebih cepat dan menjimatkan masa. Namun, proses sulh-mediasi tidak dijalankan secara dalam talian sebelum pandemic kerana kebimbangan timbulnya isu-isu kontroversial seperti pelanggaran prinsip kerahsiaan, tidak berpihak dan kesukarelaan yang menjadi asas dalam proses ini. Statistik yang dikeluarkan JKSM pada tahun 2019 menunjukkan, 91.1 peratus kes telah berjaya diselesaikan melalui proses sulh daripada 13,118 kes yang didaftarkan dan dirujuk kepada Majlis Sulh di seluruh Malaysia (Mokhtar, 2020). Oleh itu, terdapat kebarangkalian yang tinggi di mana jika pihak-pihak diberi pilihan mengadakan proses sulh-mediasi dalam talian, peratusan kejayaan kes juga mungkin bertambah.

7.2 Norma Baharu Majlis Sulh Dalam Talian di Mahkamah Syariah

Dalam usaha menyesuaikan proses kerja dengan norma baharu, pelbagai usaha seperti pembangunan prosedur operasi standard, manual dan peraturan khusus serta pembangunan fasiliti teknologi telah dilaksanakan oleh institusi mahkamah bagi memastikan akses kepada keadilan dapat diteruskan. Pengenalan proses pengantaraan dalam talian di Mahkamah Syariah Malaysia masih di peringkat awal. Enakmen Pentadbiran Agama Islam dan tatacara mal tidak memperuntukkan secara khusus berhubung kuasa Mahkamah Syariah untuk jalankan prosiding termasuk perbicaraan, sebutan, pengurusan kes, Majlis Sulh, pentadbiran, wakalah dan affidavit melalui teknologi jarak jauh. Namun begitu negeri Selangor telah membuat pindaan kepada undang-undang sedia ada selaras dengan subseksyen 22(5) Enakmen Pentadbiran Agama Islam Negeri Selangor 2003 bagi mewujudkan peruntukan yang memberi kuasa Mahkamah Syariah untuk jalankan prosiding kes menerusi teknologi jarak jauh (Noh, 2022).

Pandemik COVID-19 telah mempercepatkan penerimaan agensi kerajaan dan swasta untuk melaksanakan proses ini secara dalam talian kerana perlu menyesuaikan pengendalian kes mahkamah secara norma baharu. Walau bagaimanapun ianya masih tertakluk kepada persetujuan dan kesediaan pihak-pihak untuk hadir secara dalam talian. Di samping itu, faktor-faktor lain seperti kestabilan internet dan kemahiran pihak-pihak menggunakan teknologi video dalam talian juga perlu diambil kira. Sebanyak 1,740 kes dibicarakan secara dalam talian sejak negara melaksanakan PKP, wakalah atas talian sebanyak 1,184, pentadbiran affidavit atas talian sebanyak 659 dan pelaksanaan kes sulh dalam talian sebanyak 150 (Noh, 2022).

Jabatan Kehakiman Syariah Selangor sejak fasa awal PKP diumumkan, telah menawarkan prosiding diadakan Majlis Sulh secara dalam talian bagi kes-kes yang mempunyai persetujuan bersama. Pada penghujung tahun 2020, Mahkamah Rendah Syariah Shah Alam telah berjaya menjalankan Majlis Sulh secara dalam talian atas permohonan pihak-pihak dengan menggunakan aplikasi Skype for Business dan persetujuan Majlis Sulh tersebut juga telah diendorskan di hadapan hakim pada hari yang sama secara dalam talian (MRSSA, 2021). Selain negeri Selangor, negeri-negeri lain seperti Negeri Sembilan, Perak, Sarawak dan negeri-negeri lain juga menawarkan perkhidmatan Majlis Sulh dalam talian, namun terdapat sedikit perbezaan cara dan medium pelaksanaan mengikut peraturan dan fasiliti yang ada di setiap negeri.

Susulan situasi pandemik Covid-19, “Garis Panduan Pengendalian Majlis Sulh Melalui Teknologi Komunikasi Jarak Jauh (GPTKJJ)” di Mahkamah Syariah telah diperkenalkan oleh JKSM untuk digunakan dalam Majlis Sulh di Mahkamah melalui Arahan Amalan No. 2 Tahun 2021. Arahan Amalan tersebut diwujudkan dalam tempoh pandemik covid-19 bagi memastikan prosiding kes Mahkamah

Syariah di seluruh Malaysia dapat diteruskan melalui teknologi komunikasi jarak jauh. Dalam garis panduan ini 'Teknologi Komunikasi Jarak Jauh (TKJJ)' merujuk kepada pautan secara langsung melalui video atau televisyen atau apa-apa cara komunikasi elektronik lain. Manakala 'Platform Digital' merujuk kepada saluran teknologi komunikasi jarak jauh termasuk e-mel, aplikasi sidang video atau rangkaian video atau saluran digital lain yang difikirkan sesuai oleh mahkamah. Garis panduan ini boleh digunakan sekiranya berlaku apa-apa musibah yang menyebabkan Majlis Sulh tidak dapat dilaksanakan secara fizikal bagi mengelakkan berlaku penangguhan dan kelewatan kes-kes di Mahkamah Syariah. Sesi sulh dan mediasi yang dijalankan secara atas talian adalah fleksibel oleh itu pihak-pihak boleh menjalani sulh di mana-mana sahaja asalkan tidak melanggar garis panduan dan Manual Kerja Sulh yang telah ditetapkan oleh mahkamah. Walau bagaimanapun pengendalian kes-kes sulh melalui TKJJ ini tertakluk dengan kebenaran mahkamah dan keutamaan bagi kes-kes yang mempunyai persetujuan bersama. Selain menjalankan Majlis Sulh secara dalam talian sepenuhnya, mahkamah juga boleh mempertimbangkan untuk menjalankannya secara hibrid dengan menggabungkan penggunaan teknologi dan juga fizikal (GPTKJJ Perak, 2021).

Kebeneran pengendalian Majlis Sulh dalam talian adalah terbuka kepada semua kes sebagaimana senarai penentuan kes yang perlu dirujuk ke Majlis Sulh pada peringkat pendaftaran kes mengikut Arahan Amalan no 1 tahun 2010. Dari segi ahli yang terlibat untuk menjalani proses sulh atas talian ini, hanya pegawai sulh dan pihak-pihak yang bertikai sahaja yang dibenarkan berada dalam talian. Peguam, ahli keluarga dan kanak-kanak adalah tidak dibenarkan menyertai Majlis Sulh dalam talian tersebut tanpa kebenaran pegawai sulh. Walaupun berada di alam maya, pihak-pihak hendaklah memastikan mereka hadir berpakaian sopan dan menutup aurat sepanjang prosiding Majlis Sulh dalam talian berjalan. Pengendorsan Perjanjian Persetujuan di hadapan hakim akan dibuat pada masa yang akan ditetapkan oleh mahkamah. Secara umumnya, panduan ini adalah hampir sama dengan pelaksanaan Majlis Sulh secara fizikal, namun disebabkan ia adalah satu proses pertemuan jarak jauh menggunakan teknologi persidangan video. Peraturan khusus seperti arahan supaya tiada rakaman dibuat secara visual atau audio sepanjang Majlis Sulh dalam talian dilaksanakan adalah perlu ditekankan. Sekiranya didapati berlaku, pihak yang terlibat boleh dikenakan tindakan menghina Mahkamah (GPTKJJ JKSM, 2020).

Sekiranya Majlis Sulh ini mencapai persetujuan pihak-pihak, perjanjian persetujuan akan disediakan oleh pegawai sulh dan disemak oleh pihak-pihak secara terus dalam talian atau mengikut kesesuaian yang wajar oleh pengerusi atau pegawai sulh. Pihak-pihak diberi dua pilihan untuk menandatangani dokumen perjanjian selepas sesi Majlis Sulh tamat iaitu dengan menandatangani dokumen secara digital atau memuat naik imej tandatangan (GPTKJJ Perak, 2021). Selain itu, sesalinan perjanjian persetujuan yang telah disemak akan diemelkan kepada pihak-pihak.

7.3 Cabaran dan Prospek Penyelesaian Pertikaian Kekeluargaan Dalam Talian di Mahkamah Syariah

Proses pengantaraan dianggap sebagai cara paling praktikal bagi penyelesaian pertikaian alternatif dalam konflik keluarga (A.Hak, 2007). Namun pelaksanaan Majlis Sulh secara dalam talian mempunyai cabaran tersendiri meskipun prospek masa hadapannya adalah lebih baik. Prinsip asas mediasi dan sulh yang menitikberatkan elemen kerahsiaan, tidak berpihak dan sukarela (Bouille, 1998) menjadi isu serta cabaran apabila dijalankan melalui teknologi komunikasi jarak jauh.

i. Isu yang Menjejaskan Prinsip Kerahsiaan (Confidentiality)

Majlis Sulh dalam talian boleh mempunyai kekurangan dari segi isu privasi dan kepercayaan. Walaupun dalam Garis Panduan Pengendalian Majlis Sulh Melalui Teknologi Komunikasi Jarak Jauh menyatakan peraturan agar pihak-pihak tidak boleh membuat rakaman sama ada secara visual atau audio sepanjang Majlis Sulh dalam talian berlangsung, masih terdapat ruang untuk pihak-pihak berbuat demikian secara rahsia tanpa pengetahuan pegawai sulh (Mansor, 2020). Saranan dalam GPSJJ yang diusulkan oleh JKSM agar pihak yang melanggar peraturan ini boleh dikenakan tindakan atas kesalahan menghina mahkamah adalah wajar kerana prinsip kerahsiaan adalah elemen terpenting dalam proses sulh-mediasi (GPSJJ JKSM, 2020).

ii. Isu yang Menjejaskan Prinsip Tidak Berpihak (Impartiality)

Seorang pengantara atau pegawai sulh perlu sentiasa menunjukkan bahawa dia tidak berpihak atau cenderung kepada mana-mana pihak (Crowe, 2019). Selain itu, sebarang konflik kepentingan juga perlu dielakkan untuk memastikan keputusan yang dicapai adalah yang diinginkan pihak-pihak. Di Mahkamah negeri Sarawak, proses sulh dalam talian dibenarkan dengan syarat pihak-pihak perlu hadir juga ke mana-mana mahkamah daerah atau pejabat yang dibenarkan oleh mahkamah. Ini bermaksud jika satu pihak berada di mahkamah di Miri di mana pegawai sulh yang bertugas di sini menguruskan kes mereka, dan pihak satu lagi berada di Bintulu, maka dia juga perlu hadir di Mahkamah Syariah Bintulu untuk menjalani proses sulh secara dalam talian menggunakan fasiliti yang disediakan di mahkamah daerah tersebut. Menurut pegawai sulh Jabatan Kehakiman Syariah Sarawak (2022), antara sebab disyaratkan kehadiran pihak-pihak hadir di lokasi yang ditetapkan ini adalah bagi mengelakkan timbul tuduhan bahawa pegawai sulh di Miri berpihak atau cenderung kepada pihak yang berada di Miri.

iii. Isu yang Menjejaskan Prinsip Sukarela (voluntary)

Proses pengantaraan secara asasnya dibina berdasarkan prinsip sukarela di mana pihak-pihak boleh memilih pengantara mereka dan bebas membuat keputusan yang dipersetujui kedua-dua pihak. Namun begitu, proses mediasi dalam Majlis Sulh di mahkamah adalah terikat dengan tatacara sulh seperti yang dibincangkan di atas. Garis panduan pengendalian Majlis Sulh secara dalam talian menetapkan bahawa persetujuan dan kesediaan pihak-pihak untuk hadir secara dalam talian adalah penting bagi memastikan kelancaran Majlis Sulh. Selain itu, Majlis Sulh dalam talian boleh menyukarkan pegawai sulh untuk membaca bahasa badan, isyarat tangan, mahupun tingkah laku pihak-pihak. Ini kerana pegawai sulh hanya boleh melihat muka ataupun sebahagian badan pihak-pihak menerusi video persidangan. Ini juga menyukarkan pembacaan emosi pihak-pihak dan boleh menimbulkan tanggapan yang berbeza terhadap kemahuan pihak-pihak dalam penyelesaian masalah. Akibatnya ia akan menyebabkan keputusan yang dicapai sebenarnya bukan daripada hasrat dan kesukarelaan sebenar pihak-pihak.

iv. Isu teknikal dan kemudahan Internet

Antara cabaran yang dihadapi ketika menjalankan Majlis Sulh secara atas talian ialah sambungan internet yang tidak stabil (Mansor, 2020). Kesukaran mendapatkan kemudahan internet yang stabil akan mengganggu proses sulh-mediasi kerana pegawai sulh tidak dapat menjadi pendengar yang baik. Berkemungkinan pegawai sulh tersilap memahami apa yang dimaksudkan pihak-pihak. Ini bukan sahaja boleh mengganggu emosi pihak-pihak sewaktu sesi Majlis Sulh atas talian, tetapi akan mengambil masa dan tenaga pegawai sulh dan pihak-pihak yang boleh menyebabkan pihak-pihak kecewa. Selain itu, tidak semua pengguna yang menggunakan internet mahir dalam teknologi yang baru terutamanya golongan yang tua atau yang tinggal di pedalaman.

7.3 Prospek dan Masa Hadapan Sulh dan Mediasi Atas Talian sebagai Norma Baharu

Norma baharu dalam pengurusan dan pengendalian operasi di Mahkamah Syariah yang tercetus semasa pandemik Covid-19 tidak sunyi daripada cabaran dan kritikan. Walau bagaimanapun banyak usaha telah dibuat oleh semua pihak dan pemegang taruh yang terlibat dalam menambah baik institusi Kehakiman Syariah di Malaysia. Pelaksanaan Majlis Sulh atas talian sebagai norma baharu perlu diteruskan kerana membawa banyak manfaat. Cabaran-cabaran yang dibincangkan di atas boleh diatasi antaranya dengan memperkenalkan garis panduan khusus tatacara sulh-mediasi dalam talian, mempertingkatkan kemahiran teknologi pegawai yang terlibat, memberikan kefahaman kepada orang awam tentang kelebihan sulh-mediasi secara dalam talian, memperkasa kemahiran pegawai sulh tentang proses dan teknik pengantaraan secara dalam talian yang berkesan. Jabatan kehakiman Syariah perlu memberikan latihan yang khusus kepada pegawai sulh dan hakim tentang teknik pengendalian sesi sulh dan mediasi secara atas talian. Dengan memberikan latihan yang khusus kepada mereka, ianya dapat membantu untuk membentuk kemahiran-kemahiran yang perlu dikuasai terutamanya yang menggunakan TKJJ. Antara kemahiran-kemahiran yang perlu dibentuk tidak kira sama ada sesi sulh dan mediasi dijalankan secara atas talian ataupun bersemuka ialah kemahiran berkomunikasi, kemahiran berunding, bijak dalam mengawal situasi dan kemahiran menyelesaikan masalah.

Proses kerja dan carta alir pengendalian Majlis Sulh secara dalam talian perlu ditambah baik. Sebagai contoh, Mahkamah Syariah Negeri Perak telah memperkenalkan Arahan Amalan No 5 Tahun 2021 bagi garis panduan prosiding kes mal melalui teknologi komunikasi jarak jauh. Pemakaian garis panduan ini terpakai kepada semua mahkamah rendah dan tinggi Syariah dalam negeri Perak dengan

kebenaran dan persetujuan Mahkamah dan pihak-pihak yang terlibat. Dalam isu berkaitan pelanggaran peraturan majlis sulh dalam talian, sekiranya pihak-pihak tidak mematuhi garis panduan yang telah ditetapkan oleh Mahkamah, Mahkamah perlu mengambil tindakan ke atas pihak-pihak seperti pengkomitan kerana menghina Mahkamah.

Selain itu, syor untuk mempelbagaikan penggunaan aplikasi yang mesra orang awam dalam TKJJ bagi memudahkan pihak-pihak dan pengantara dapat berkomunikasi dengan baik dan tidak terikat kepada satu aplikasi sahaja juga adalah wajar diberi perhatian. Di mahkamah sivil pula, infografik garis panduan dan prosedur pengendalian mediasi telah diperkenalkan dan mudah diakses secara dalam talian. Infografik ini menerangkan proses mediasi yang dijalankan oleh mahkamah dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu pra mediasi, semasa mediasi dan pasca mediasi (Kehakiman.my). Manakala, Jabatan Kehakiman Syariah Sarawak (JKSS) pula telah membangunkan satu sistem baru yang dikenali sebagai i-Syariah (Syariah Intelligent Management System) bagi menambahbaik pengurusan kes di Mahkamah Syariah seluruh Sarawak. Komitmen yang ditunjukkan kerajaan negeri Sarawak dalam melaburkan sejumlah peruntukan kewangan bagi meningkatkan penggunaan ICT dan internet untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan mahkamah Syariah perlu dipuji. Teknologi yang dibangun ini setanding dengan sistem yang digunakan di mahkamah sivil seperti Queue Management System (QMS), Court Recording and Transcribing (CRT), System Video Conferencing System (VCS) dan e-filing (Mahmod, 2022). Justeru adalah amat baik jika peruntukan khusus diberikan kepada institusi Mahkamah Syariah bagi membantu meningkat kualiti perkhidmatan terutamanya yang berkaitan dengan TKJJ dan perkara-perkara yang berkaitan dengannya bagi memastikan kelancaran proses dan prosiding di mahkamah. Peruntukan untuk penyelidikan dengan kerjasama academia juga sama penting untuk dilihat bagi memastikan setiap perubahan yang ingin dilakukan adalah berdasarkan kajian yang komprehensif dan holistik.

7.0 Kesimpulan

Era pandemik Covid-19 mengajar kita betapa pentingnya penggunaan teknologi dalam menyelesaikan pertikaian terutamanya isu kekeluargaan. Lebih-lebih lagi penyelesaian kes melalui kaedah sulh ini dapat memberikan keadilan segera kepada pihak-pihak yang bertikai dengan memendekkan masa penyelesaian sesuatu kes. Sulh dan mediasi dalam talian menggunakan TKJJ merupakan satu inisiatif yang tepat bukan sahaja dalam membendung wabak, tetapi dapat membantu mengatasi kes tertunggak. Pelaksanaan sulh-mediasi dalam talian ini boleh dimanfaatkan sebagai satu persediaan menyediakan dan memantapkan platform penyelesaian konflik di masa hadapan yang lebih fleksibel, murah, cepat dan berkesan. Memandangkan proses pengantaraan dianggap sebagai cara paling praktikal bagi penyelesaian pertikaian alternatif dalam konflik keluarga (Nora, 2007), norma baharu pelaksanaan kaedah ini secara dalam talian perlu diteruskan dan diperkasa. Sulh dan mediasi yang dijalankan secara dalam talian dapat mempermudah urusan masyarakat yang sukar hadir ke mahkamah atas sebab-sebab yang tidak dapat dielakkan.

Walaupun terdapat banyak cabaran dalam pelaksanaan sulh-mediasi secara dalam talian, beberapa Mahkamah Syariah negeri-negeri sangat menyokong penggunaan TKJJ (Mahmod, 2022). Pelaksanaan TKJJ menjelaskan bahawa Mahkamah Syariah komited dan efisien dalam perkhidmatan kehakiman Syariah yang komprehensif. Ilmu berkaitan mediasi dan sulh juga akan sentiasa berkembang sesuai dengan peredaran masa. Sudah tentu teknik-teknik penyelesaian pertikaian terkini perlu diteroka untuk dipraktis dengan memastikan jabatan kehakiman mempunyai pegawai-pegawai yang terlatih dalam mengendalikan proses ini. Akhir sekali, norma baharu dalam penyelesaian pertikaian konflik kekeluargaan secara dalam talian perlu diteruskan dan perlu disokong oleh kerajaan negeri dan kerajaan persekutuan bagi memastikan Mahkamah Syariah sentiasa dapat memberi akses kepada keadilan biarpun cabaran-cabaran seperti pandemik Covid-19 melanda negara.

Penghargaan

Artikel ini adalah hasil penyelidikan daripada peruntukan dana Geran USIM (PPPI/FSU/0122/USIM/15422). Penulis ingin merakamkan ribuan terima kasih kepada USIM atas dana yang diterima untuk penyelidikan ini.

Rujukan

- ‘Abd ‘Alim, Yusri. (2012). *Al- Sulh fī Da’ al-Kitāb wa al-Sunnah*. Mua’ssasah al-‘Ulyā.
- Adzidah Yaakob, Mohamad Zaharuddin Zakaria, Asmidah Ahmad, Kamilah Wati Mohd & Mustafa ‘Afifi Ab Halim. (2016). *Pengenalan dan Keberkesanan Sulh di Mahkamah Syariah*. (2nd ed.). Penerbit USIM Press.
- Ahmad Mukhlis Mansor, Nora Abdul Hak & Roslina Che Soh @ Yusoff. (2020). Online Mediation in The Malaysian Shariah Court: Its Benefits and Challenges. *Insla E-Proceedings*, 3(1), 279-288.
- Ahmad, S. N., Abd Hamid, N., Abd Wahab, N. A., Ramli, R., Aziz, T. N. R. A., & Hashim, M. H. (2018). Preliminary Study on Online Sulh-Based Mediation Community. *4th International Conference on Information Technology & Society*, 27–33.
- Asma Hakimah Ab Halim, Siti Naashah Hambali, Fatimah Yusro Hashim & Nazura Abdul Manap, (2020). Mediation in Islamic family law disputes: an overview & experience of the UKM Legal Aid and Mediation Centre. *Current Legal Issues*, 2, 14-20.
- Boulle, L., & Rycrof, A. (1998). Mediation: principles, process, practice. *Journal of South African Law*, 1998(1), 167-169.
- Edwards, H. T. (1985). Hopes And Fears For Alternative Dispute Resolution. *Willamette Law Review*, 21, 425. <https://doi.org/10.3868/s050-004-015-0003-8>
- Ezane Chong (April 1, 2020). *The Impact Of Covid-19 On The Courts And Litigants In Malaysia*. Pump Court Chambers. <https://www.pumpcourtchambers.com/2020/04/01/the-legal-impact-of-covid-19-the-view-from-two-jurisdictions/>
- Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Kelantan. (n.d.). *Unit Sulh*. <http://kelantan.jksm.gov.my/jksn/index.php/data-terbuka/unit-sulh>
- Jabatan Kehakiman Syariah Selangor. (17 Mac 2021). *Majlis Sulh Secara Dalam Talian Di Mrssa*. <https://www.jakess.gov.my/index.php/ms/news/94-mrs-shah-alam/849-majlis-sulh-secara-dalam-talian-di-mrssa>
- Jonathan Crowe and Rachael Field (2019). The Empty Idea of Mediator Impartiality. *ADRJ* 29, 273.
- Khatijah Othman. (2021). Cabaran dan Impak Pandemik Covid-19 terhadap Institusi Kekeluargaan di Malaysia. *International Journal for Studies on Children, Women, Elderly and Disabled*, 14, 187-196.
- Mohamad Nasaruddin Parzi (15 September 2021). 66,440 Pasangan Islam Daftar Cerai Sejak Mac 2020. *Berita Harian Online*. <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2021/09/864296/66440-pasangan-islam-daftar-cerai-sejak-mac-2020>
- Mohd Na'im Mokhtar. (October 2020). Keynote Speech - Reformation of Syariah Judiciary Institution During Covid-19 Pandemic. *Insla E-Proceedings*, 3(1), 18–22. <https://insla.usim.edu.my/index.php/e proceeding/article/download/13/11>
- Norzamira Che Noh. (25 Julai 2022). RUU Prosiding Mahkamah Syariah Dijalankan Secara 'Online' Diluluskan. *Harian Metro*. <https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2022/07/864992/ruu-prosiding-mahkamah-syariah-dijalankan-secara-online-diluluskan>
- Pegawai Sulh, Jabatan Kehakiman Syariah Sarawak. Perkongsian Amalan Sulh Dalam Talian semasa mesyuarat Kumpulan Pemikir Sulh Think Tank, Bil.1/2022, 8 April 2022.
- Pejabat Ketua Pendaftar Mahkamah Persekutuan Malaysia. (n.d.). *Infografik Prosedur Pengendalian Mediasi*. <https://www.kehakiman.gov.my/ms/pengumuman/infografik-prosedur-pengendalian-mediasi>
- Rafidah Mat Ruzki. (29 September 2020). Kerajaan Martabatkan Institusi Kehakiman, Perundangan Syariah – PM. *Berita Harian Online*. <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/09/736384/kerajaan-martabatkan-institusi-kehakiman-perundangan-syariah-pm>
- Raihanah Azahari. (2004). Pelaksanaan Sulh di Jabatan Kehakiman Syariah Selangor Darul Ehsan (JAKESS): Satu Sorotan Awal. *Jurnal Syariah*, 12(2), 43-78. <https://ejournal.um.edu.my/index.php/JS/article/view/22854>
- Rohana Husin, Rohaizah Saad, & Zakirah Othman (2017). E-Kerajaan: Tinjauan dan Perlaksanaannya di Malaysia. *Journal of Technology and Operations Management*, 12(2), 7–14. <https://doi.org/10.32890/jtom2017.12.2.2>
- Ruzita Ramli, Dina Imam Supaat & Hasnizam Hashim. (2020). Kebiasaan Baharu (New Normal) dalam Pelaksanaan Sulh Kes Hadhanah dan Nafkah Anak: Isu dan Cabaran. *Insla E-Proceedings*, 3(1), 414-437. <https://insla.usim.edu.my/index.php/e proceeding/issue/view/2>
- Siti Noraini binti Haji Mohd Ali & Zulkifli Hasan. (2006). Pelaksanaan Sulh dan Keberkesanannya di Mahkamah Syariah Selangor. *Syariah and Law Discourse*, 3, 77-100. <https://zulkiflihasan.files.wordpress.com/2008/07/sulh-di-mahkamah-syariah.pdf>

- Siti Noraini bt Haji Mohd Ali. (2008). Pelaksanaan Sulh Dan Aplikasinya Di Jabatan Kehakiman Syariah Negeri Selangor. *Shariah Law Reports Articles*, 3 ShLR I, 2-8. <https://ezproxy.usim.edu.my:2071/api/permalink/053eba3e-62a5-4578-8e0b-8d347368438a/?context=1522468>
- Wan Adnan, W. A., & Buang, A. H. (2021). Pelaksanaan Sulh Dalam Kes Tuntutan Harta Sepencarian Melibatkan Hartanah Di Mahkamah Syariah Malaysia: Satu Analisis. *Malaysian Journal of Syariah and Law*, 9(1), 137-152. <https://doi.org/10.33102/mjssl.vol9no1.270>
- Wan Azimin Wan Adnan & Ahmad Hidayat Buang. (2019). Pelaksanaan Sulh Dalam Kes Melibatkan Tuntutan Hartanah Orang-Orang Islam Di Mahkamah Syariah Di Malaysia: Tinjauan Terhadap Kajian Lepas. *Journal of Shariah Law Research*, 4, 27-54. <https://doi.org/10.22452/jslr.vol4no1.2>
- Zainul Rijal Abu Bakar. (2011). Sulh in the Malaysian Syariah Court: Paper Presented in 2nd AMA Conference Rediscovering Mediation in 21st Century (pp. 1-18). Malaysian Bar Council.
- Zulzaidi Mahmod & Ahmad Hidayat Buang (2022). Perkembangan Penggunaan Teknologi Maklumat di Mahkamah Syariah Malaysia. *Journal of Shariah Law Research*, 7 (1), 85-106.