

08

Apakah faktor-faktor yang menyebabkan pengantaraan gagal?

Faktor-faktor yang menyebabkan pengantaraan gagal ialah apabila—

- (a) salah satu pihak atau kedua-duanya tidak mempunyai kesungguhan untuk mencapai sebarang persetujuan;
- (b) salah satu pihak atau kedua-duanya tiada komitmen untuk menyelesaikan pertikaian;
- (c) salah satu pihak atau kedua-duanya tiada maklumat untuk membuat keputusan;
- (d) salah satu pihak atau kedua-duanya dipengaruhi oleh pihak ketiga; atau
- (e) salah satu pihak memberi tekanan kepada pihak yang satu lagi.

09

Berapa lamakah sidang pengantaraan dijalankan?

Khidmat pengantaraan diselesaikan dalam tempoh enam puluh (60) hari dari tarikh persetujuan kedua-dua pihak untuk mendapatkan pengantaraan.

10

Adakah Pihak-Pihak yang bertikai dibenarkan untuk membawa wakil/peguam semasa menghadiri sidang pengantaraan?

Secara amnya, Pihak-Pihak yang bertikai tidak dibenarkan membawa wakil atau peguam mereka semasa menghadiri sidang pengantaraan. Sekiranya mana-mana Pihak mempunyai kekangan untuk berkomunikasi seperti bisu, pekak, buta, penggunaan dan pemahaman bahasa yang terhad, dan kekangan-kekangan lain yang difikirkan wajar oleh pengantara, pengantara boleh membenarkan penglibatan orang lain yang boleh membantu kelancaran komunikasi Pihak-Pihak untuk turut hadir dalam sesuatu sidang pengantaraan.

11

Apakah yang akan terjadi sekiranya sesuatu pertikaian gagal diselesaikan melalui pengantaraan?

Sekiranya sesuatu pertikaian gagal diselesaikan melalui pengantaraan atas apa-apa jua alasan, maka pertikaian itu akan dibawa ke mahkamah untuk diselesaikan melalui proses litigasi.

12

Bolehkah salah satu atau kedua-dua pihak menarik diri daripada pengantaraan?

Boleh, salah satu pihak atau kedua-duanya boleh menarik diri daripada pengantaraan pada bila-bila masa dengan cara mengisi borang penarikan diri daripada pengantaraan.

13

Apakah kelebihan menyelesaikan pertikaian melalui pengantaraan jika dibandingkan dengan proses mahkamah?

PENGANTARAAN	MAHKAMAH
Informal dan fleksibel.	Formal dan mengikut peraturan.
Rundingan berdasarkan keperluan dan kepentingan.	Pertikaian berdasarkan pembuktian di sisi undang-undang dan remedi.
Pihak-Pihak yang bertikai akan membuat keputusan atas pertikaian.	Pihak ketiga (hakim) yang membuat keputusan atas pertikaian.
Objektif: untuk memenuhi keperluan dan selesaikan.	Objektif: untuk menang/mengatasi pihak lawan.
Pihak-Pihak menegaskan kepentingan bersama.	Pihak-Pihak menegaskan kedudukan masing-masing.
Keputusan dipatuhi setelah kedua-dua pihak mencapai persetujuan bersama.	Keputusan harus dipatuhi walaupun tidak berpuas hati/bersetuju.
Menjimatkan masa dan kos.	Masa perbincangan yang lama dan kos yang tinggi.
Rundingan adalah sulit antara Pihak-Pihak yang bertikai dengan pengantara.	Pertikaian akan diketahui umum melainkan jika mahkamah memerintahkan supaya kes itu didengar secara tertutup.

HUBUNGI KAMI:



Ibu Pejabat:

Jabatan Bantuan Guaman
Aras 1, Bahagian Hal Ehwal Undang-Undang,
Presint 3, Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62692, Wilayah Persekutuan Putrajaya.

No Telefon:

03-88851827 (Sivil) | 03-88851826 (Syariah)

CATATAN:

**RISALAH INI IALAH SUATU PENERANGAN RINGKAS
UNTUK PENGETAHUAN ORANG RAMAI SAHAJA. IA
BUKAN NASIHAT UNDANG-UNDANG YANG LENGKAP
DAN TERPERINCI.**



JABATAN PERDANA MENTERI
JABATAN BANTUAN GUAMAN



KHIDMAT PENGANTARAAN



www.jbg.gov.my



[jabatanbantuanguaman](https://www.facebook.com/jabatanbantuanguaman)

01

Apakah yang dimaksudkan dengan pengantaraan?

Pengantaraan ialah proses di mana Pihak-Pihak yang bertikai menyelesaikan pertikaian mereka secara sukarela dan damai dengan bantuan pihak ketiga yang dikenali sebagai pengantara.

02

Apakah ciri-ciri seorang pengantara?

Pengantara hendaklah mempunyai ciri-ciri seperti yang berikut:

- terlatih dan berpengalaman;
- melaksanakan prinsip kerahsiaan, neutral, sukarela dan tidak berpihak
- menggalakkan pihak-pihak mencari solusi dan mendorong komunikasi antara pihak-pihak, adil dan tidak berat sebelah (*bias*) dengan memastikan kedua-dua pihak mendapatkan peluang yang sama rata dalam memberikan pandangan, pendapat dan luahan emosi semasa sidang pengantaraan; dan**
- berkebolehan untuk mendengar, memahami masalah dan kesulitan pihak-pihak yang bertikai.

03

Apakah kelebihan pengantaraan?

Antara kelebihan pengantaraan ialah—

- Pihak-Pihak yang bertikai mempunyai hak bersuara sepenuhnya untuk menyelesaikan pertikaian dan membuat keputusan mereka sendiri.
- Penjimatan kos yang dikeluarkan oleh Pihak-Pihak yang bertikai jika kes dibicarakan di mahkamah.
- Penjimatan masa Pihak-Pihak yang bertikai berbanding jika kes dibicarakan di mahkamah yang biasanya mengambil masa yang agak lama.
- Sidang pengantaraan akan memberikan hasil yang sama rata bagi semua pihak yang bertikai kerana Pihak-Pihak saling bekerjasama dan tidak bermusuhan.
- Perjanjian persetujuan hasil daripada sidang pengantaraan akan diendorskan ke mahkamah untuk dijadikan suatu perintah mahkamah dan ia akan mengikat Pihak-Pihak untuk melaksanakan perintah tersebut.
- Pengantaraan tidak memudaratkan mana-mana pihak yang bertikai andainya rundingan mereka tidak dapat diselesaikan dan mereka membawa kes ke mahkamah.
- Segala komunikasi semasa rundingan dirahsiakan.



04

Apakah peranan seorang pengantara?

- Sebagai pemudah cara untuk meraih dan mendapatkan titik pertemuan antara keperluan dan kepentingan Pihak-Pihak yang bertikai agar dapat menghasilkan perjanjian perdamaian yang dapat diterima dan dilaksanakan oleh Pihak-Pihak.
- Mengenal pasti kepentingan Pihak-Pihak.
- Mendorong komunikasi antara Pihak-Pihak.**
- Membantu Pihak-Pihak untuk mengkaji secara terperinci pertikaian mereka.
- Menjaga kerahsiaan sidang pengantaraan, iaitu tidak mendedahkan apa-apa dokumen atau maklumat yang dibekalkan atau didedahkan semasa sidang pengantaraan kepada mana-mana orang.
- Memastikan Pihak-Pihak mendapat peluang yang sama rata dalam memberikan pandangan, pendapat dan luahan emosi semasa sidang pengantaraan.

05

Apakah tanggungjawab Pihak-Pihak yang bertikai semasa menghadiri sidang pengantaraan?

- Pihak-Pihak menghadiri sidang pengantaraan dengan sukarela dan berfikir terbuka.
- Bersedia untuk meluahkan masalah dan kehendak.
- Memudahcara komunikasi antara Pihak-Pihak.
- Mengemukakan cadangan dan membuat pilihan penyelesaian pertikaian.
- Berkomunikasi antara satu sama lain dengan baik.
- Membuat keputusan yang bersesuaian dan dipersetujui bersama.

06

Apakah jenis kes yang sesuai untuk mendapatkan khidmat pengantaraan?

Jenis kes yang sesuai untuk mendapatkan khidmat pengantaraan adalah seperti yang berikut:

- semua kes kekeluargaan syariah kecuali kes permohonan wali hakim, pengesahan cerai dan rujuk, pertukaran agama yang membolehkan pembubaran perkahwinan, perceraian dengan li'an, prosiding yang berhubungan dengan alang semasa hidup (hibah), wasiat, permohonan anggapan kematian bagi pembubaran perkahwinan dan notis penghakiman;
- semua kes kekeluargaan sivil;
- semua kes kekeluargaan kecuali kes yang melibatkan keganasan rumah tangga yang mempunyai laporan perubatan dan laporan polis atau telah mendapat perintah perlindungan sementara (IPO), perintah perlindungan kecemasan (EPO) dan perintah perlindungan (PO);
- semua kes sivil kecuali kes kemalangan yang melibatkan pihak insurans dan kes *ex-parte*; dan
- pertikaian yang melibatkan Pihak-Pihak yang boleh dihubungi kecuali seperti Pihak-Pihak berada di dalam penjara (jika diketahui) atau mengalami penyakit mental.

07

Apakah faktor-faktor yang menyebabkan pengantaraan berjaya?

Faktor-faktor yang menyebabkan pengantaraan berjaya ialah apabila Pihak-Pihak—

- mempunyai kesungguhan untuk menyelesaikan tuntutan di luar mahkamah;
- sedia memberi dan menerima serta berunding secara ikhlas, terbuka dan bukannya secara emosi atau membalas dendam;
- sedar bahawa penyelesaian adalah bagi kepentingan mereka pada masa hadapan; dan
- sedar kelebihan dan kekurangan jika kes itu dibicarakan di mahkamah.