

dibantu oleh pengantara. Oleh itu, kaedah pengantaraan adalah lebih cepat dan dapat menjimatkan masa dalam menyelesaikan sesuatu pertikaian.

**11** Adakah pihak-pihak yang bertikai dibenarkan untuk membawa wakil/peguam semasa menghadiri sidang pengantaraan?

Pada amnya, pihak-pihak yang bertikai tidak dibenarkan membawa wakil atau peguam mereka semasa menghadiri sidang pengantaraan. Hanya pihak-pihak yang bertikai dan pengantara sahaja yang dibenarkan hadir dalam sesuatu sidang pengantaraan. Namun demikian, sekiranya salah satu pihak atau kedua-duanya menghadapi masalah untuk berkomunikasi, contohnya satu pihak hanya fasih berbahasa Mandarin dan satu pihak lagi hanya fasih berbahasa Melayu, maka perkhidmatan jurubahasa Mandarin boleh diatitkan demi memudahkan proses rundingan antara kedua-dua pihak.

**12** 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.

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

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

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

Anda sendiri yang membuat keputusan ke atas pertikaian anda	Pihak ketiga (hakim) yang membuat keputusan ke atas pertikaian anda
Objektif: untuk memenuhi keperluan dan selesaikan masalah	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
Jimat masa dan kos	Masa yang lama dan kos yang tinggi
Rundingan adalah sulit antara anda dengan pengantara	Pertikaian akan diketahui umum melainkan jika mahkamah memerintahkan supaya kes itu didengar secara tertutup

# PENGANTARAAN

Untuk keterangan lanjut, sila berhubung dengan mana-mana cawangan Jabatan Bantuan Guaman yang berdekatan atau Ibu Pejabat Jabatan Bantuan Guaman di alamat yang berikut:

**IBU PEJABAT:**  
**JABATAN BANTUAN GUAMAN**  
 ARAS 1, BANGUNAN HAL EHWAL UNDANG-UNDANG  
 PRESINT 3,  
 PUSAT PENTADBIRAN KERAJAAN PERSEKUTUAN  
 62692 PUTRAJAYA  
 NO. TELEFON: 03-88851000  
 NO. FAKSIMILE: 03-88851829/1830/1831  
 LAMAN WEB: [www.jbg.gov.my](http://www.jbg.gov.my)  
 SMS: Taip JBG MENU dan hantar ke 15888

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



PENGANTARAAN	MAHKAMAH
Informal dan fleksibel	Formal dan mengikut peraturan
Rundingan berdasarkan keperluan dan kepentingan	Pertikaian berdasarkan hak di sisi undang-undang dan remedi

## 1 Apakah itu 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.

## 2 Apakah ciri-ciri seorang pengantara?

Pengantara hendaklah mempunyai ciri seperti yang berikut:

- (a) terlatih dan berpengalaman;
- (b) berkecuali (*neutral*);
- (c) adil dan tidak berat sebelah;
- (d) berkebolehan untuk mendengar, memahami dan berkongsi masalah/kesulitan pihak-pihak.

## 3 Apakah peranan seseorang pengantara?

Antara peranan seseorang pengantara adalah seperti yang berikut:

- (a) bertindak sebagai orang tengah untuk mengawal dan memudahkan proses rundingan;
- (b) tidak bertindak sebagai hakim yang memutuskan sesuatu perbalahan;
- (c) mendorong komunikasi antara pihak-pihak;
- (d) mengenal pasti kepentingan pihak-pihak;
- (e) menolong pihak-pihak untuk mengkaji secara terperinci pertikaian mereka;
- (f) memastikan kedua-dua pihak mendapat peluang yang sama rata dalam memberikan pandangan, pendapat dan luahan emosi semasa sidang pengantaraan.

## 4 Apakah tanggungjawab pihak-pihak yang bertikai semasa menghadiri sidang pengantaraan?

Antara tanggungjawab pihak-pihak bertikai ialah –

- (a) menghadiri sidang pengantaraan dengan sukarela dan berfikiran terbuka;

- (b) bersedia untuk meluahkan masalah dan perasaan;
- (c) mengemukakan cadangan dan membuat pilihan untuk menyelesaikan pertikaian mereka;
- (d) berkomunikasi antara satu sama lain;
- (e) membuat keputusan yang bersesuaian dan dipersetujui bersama.

## 5 Apakah kelebihan pengantaraan?

Antara kelebihan pengantaraan ialah –

- (a) pihak-pihak yang bertikai mempunyai hak bersuara sepenuhnya untuk menyelesaikan pertikaian mereka;
- (b) pihak-pihak saling bekerjasama dan tidak bermusuhan;
- (c) penjimatan masa dan kos;
- (d) segala komunikasi semasa rundingan dirahsiakan;
- (e) hubungan antara pihak-pihak yang bertikai dapat dikekalkan dan dipulihkan;
- (f) pengantaraan tidak memudaratkan mana-mana pihak yang bertikai andainya rundingan mereka tidak dapat diselesaikan dan mereka membawanya ke mahkamah;
- (g) pihak-pihak yang bertikai sendiri yang membuat keputusan untuk menyelesaikan pertikaian mereka.

## 6 Apakah pertikaian yang sesuai untuk pengantaraan?

Pertikaian yang sesuai untuk pengantaraan adalah seperti yang berikut:

**Kes keluarga**

- i. tuntutan nafkah isteri dan anak-anak;
- ii. harta sepencarian/aset perkahwinan;
- iii. jagaan anak-anak;

**Kes sivil**

- i. Kemalangan (kecuali melibatkan pihak insurans);
- ii. Tuntutan pengguna;

## 7 Apakah pertikaian yang tidak sesuai untuk pengantaraan?

Pengantaraan tidak sesuai apabila –

- (a) suatu pihak memerlukan perintah perlindungan mahkamah seperti injunksi dan pelaksanaan spesifik;

- (b) unsur-unsur keganasan dan jenayah wujud dalam sesuatu pertikaian.

## 8 Apakah faktor-faktor yang menyebabkan pengantaraan berjaya?

Faktor yang menyebabkan pengantaraan berjaya ialah –

- (a) kedua-dua pihak mempunyai kesungguhan untuk menyelesaikan tuntutan di luar mahkamah;
- (b) kedua-dua pihak sedia memberi dan menerima serta bersedia berunding secara ikhlas dan terbuka dan bukannya secara emosi/membalas dendam;
- (c) kedua-dua pihak sedar bahawa penyelesaian adalah bagi kepentingan mereka pada masa hadapan;
- (d) kedua-dua pihak sedar kelebihan dan kekurangan jika kes itu dibawa kepada perbicaraan.

## 9 Apakah faktor-faktor yang menyebabkan pengantaraan gagal?

Antara faktor yang menyebabkan pengantaraan gagal ialah –

- (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;
- (e) salah satu pihak memberi tekanan kepada pihak yang satu lagi.

## 10 Berapa lamakah sidang pengantaraan dijalankan?

Selepas pihak-pihak menandatangani perjanjian persetujuan untuk pengantaraan, pertikaian akan diselesaikan dalam tempoh 30 hari melalui sidang pengantaraan yang dihadiri oleh kedua-dua pihak dan