



Dr. Aryani Witasari, SH, M.Hum., pendidikan hukum diperoleh dari Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung dan memperoleh gelar pada tahun 1991. Selanjutnya menempuh Magister pada Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro dan memperoleh gelar M.Hum. pada tahun 2004. Gelar Doktor dalam ilmu hukum diperoleh dari Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung pada tahun 2018. Semenjak tahun 1991 menjadi Dosen di almamaternya, Fakultas Hukum UNISSULA dengan mengampu mata kuliah antara lain Hukum Dagang, Kemahiran non Litigasi dan Pengantar Hukum Indonesia.

Buku yang telah diterbitkan antara lain Pengantar Hukum Indonesia yang ditulis bersama koleganya Hj. Sri Hastirin, S.H.,M.H. (terbit 2011). Di luar itu penulis juga menghasilkan banyak karya penelitian maupun artikel yang dimuat dalam jurnal ilmiah, antara jurnal South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law, Jurnal Pembaharuan Hukum, Jurnal Daulat Hukum, Jurnal Akta. Profile SINTA : <https://sinta.ristekbrin.go.id/authors/detail?id=6663313&view=overview>



Dr. Hj. Siti Rodhiyah Dwi Istinah, S.H., M.H., Lulus Sarjana Hukum UGM tahun 1986, Lulus Program Magister Ilmu Hukum UII 2002, menyelesaikan Program Doktor Ilmu Hukum di UMS Surakarta.

Saat ini menjadi Dosen di Fakultas Hukum UNISSULA dengan mengajar pada Prodi Sarjana, Magister Hukum dan Magister Kenotariatan, Jabatan yang pernah diemban sebagai Wakil Dekan II, Bendahara Pusat Studi Hukum Dan Konstitusi FH Unissula, Sekretaris Program Magister Ilmu Hukum UNISSULA. Aktif melakukan penelitian dan beberapa tulisan ilmiah telah dipublikasikan di Jurnal ilmiah nasional maupun internasional. Profile SINTA : <https://sinta.ristekbrin.go.id/authors/detail?id=6037255&view=overview>



Dr. Arpangi, S.H.,M.H., lulus dari Fakultas Hukum UNISSULA tahun 1990, Gelar Magister Hukum dari Universitas Airlangga tahun 2001, Lulus Program Doktor Ilmu Hukum Fak Hukum UNISSULA tahun 2014. Semenjak 1992 menjadi Dosen di almamaternya, Fakultas Hukum UNISSULA dengan mengajar pada Prodi Sarjana, Magister Hukum dan Magister Kenotariatan, menjadi Wakil Dekan II tahun 2017-2021. Selain sebagai dosen, penulis juga aktif beracara sebagai Advokat sejak tahun 1992. Beberapa tulisan ilmiah telah dipublikasikan di Jurnal ilmiah nasional maupun internasional. Profile SINTA : <https://sinta.ristekbrin.go.id/authors/detail?id=6735853&view=overview>

**MEDIASI UNTUK BISNIS
E-COMMERCE**

UNISSULA PRESS

ISBN 978-623-7097-95-2 (PDF)



9 786237 097952

MEDIA UNTUK BISNIS E-COMMERCE

Dr. Hj. Aryani Witasari, S.H., M.Hum. | Dr. Siti Rodhiyah Dwi Istinah, S.H., M.H. | Dr. Arpangi, S.H., M.H.



MEDIASI UNTUK BISNIS E-COMMERCE

- » Dr. Hj. Aryani Witasari, S.H., M.Hum.
- » Dr. Siti Rodhiyah Dwi Istinah, S.H., M.H.
- » Dr. Arpangi, S.H., M.H.

UNISSULA PRESS

Dr. Hj. Aryani Witasari, S.H., M.Hum.
Dr. Siti Rodhiyah Dwi Istinah, S.H., M.H.
Dr. Arpangi, S.H., M.H.

MEDIASI UNTUK BISNIS E-COMMERCE

UNISSULA PRESS

Mediasi Untuk Bisnis E-Commerce

Mediasi Untuk Bisnis E-Commerce
Dr. Aryani Witasari, S.H.,M.Hum.
Dr. Siti Rodhiyah Dwi Istinah, S.H., M.H.
Dr. Arpangi, S.H., M.H.
15,5 x 23, ix + 76

ISBN. 978-623-7097-95-2

Diterbitkan oleh
UNISSULA PRESS Semarang

Design sampul dan tata letak : Sumain

Cetakan Pertama : Januari 2021

All Rights Reserved
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi ijin atas terselesainya buku dengan judul MEDIASI UNTUK BISNIS E-COMMERCE. Buku ini merupakan rangkaian dari penelitian yang telah penulis lakukan. Di sela waktu luang yang diterapkan selama dua minggu karena himbauan dari pemerintah dan pihak rektorat terkait COVID19 ini, penulis berupaya menyusun sebuah buku yang ditujukan untuk umum, para pelaku bisnis pada umumnya dan juga untuk mahasiswa.

Buku ini membahas tentang pola penyelesaian sengketa untuk bisnis jual beli yang dilakukan secara on line. Saat ini E-Commerce sudah marak di lakukan apalagi ditunjang dengan anjuran Pemerintah untuk tidak keluar rumah jika memang tidak diperlukan, hal ini sebagai pendorong orang untuk melakukan kegiatan semua dirumah termasuk untuk jual beli.

Kegiatan jual beli ini tentu tidak selamanya dapat berjalan dengan mulus, kendala atau hambatan pastilah dapat ditemui oleh para pelaku usaha, bagaimana mereka dapat mengatasi kendala yang terjadi. Jika permasalahan yang terjadi sudah masuk ke ranah hukum dan sudah menjadi sengketa hukum, maka ada beberapa cara yang dapat mereka lakukan.

Ada berbagai macam cara yang dapat dilakukan oleh para pelaku usaha di dalam menghadapi permasalahan yang melandanya. Mereka dapat menggunakan jalur di luar pengadilan atau langsung berhubungan dengan lembaga Pengadilan.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberi ijin untuk terbitnya buku ini:

1. Bapak Dekan Fakultas Hukum UNISSULA
2. Bapak Kepala LPPM Unissula

Harapan penulis semoga buku ini membawa berkah dan bermanfaat bagi kita semua, tak ada yang sempurna kecuali hanya Dia Sang Maha Pencipta, sehingga saran dan masukan untuk perbaikan buku ini selalu di nanti.

Semarang, Januari 2021

**Kata Pengantar Dekan Fakultas Hukum UNISSULA
Prof. Dr. Gunarto, S.H.,SE., Akt., M.Hum.**

Assalamu'alaikum wr wb

Bisnis E-Commerce yang semakin marak di era pandemi covid 19 ini, tentu tidak semua berjalan sesuai yang di harapkan, karena pelaku usaha juga manusia biasa yang terkadang sering pula melakukan suatu kesalahan baik disengaja maupun tidak, meskipun hak dan kewajiban yang harus di penuhi sudah di atur sedemikian rupa. Jika terjadi sengketa di antara mereka, ada berbagai macam cara yang dilakukan oleh para pelaku usaha untuk menyelesaikannya, baik dengan litigasi maupun non litigasi.

Mediasi menjadi daya tarik tersendiri bagi pelaku bisnis, apa kelebihan dan kekurangan dari pola mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa bisnis (E-Commerce) berdasar Undang-undang No.30 Tahun 1999 dan Bagaimana mediasi sebagai pola alternative penyelesaian Sengketa Bisnis Berdasar Undang-undang No 30 Tahun 1999 digunakan sebagai alternatif penyelesaian sengketa akan di kupas pada buku ini.

Selaku dekan Fakultas Hukum unissula memberi apresiasi terhadap penyusunan buku dengan judul "MEDIASI UNTUK E-COMMERCE". Buku dengan tebal tidak lebih dari 100 halaman ini memberikan pencerahan bagi mereka yang bekecimpung di dunisa bisnis on line atau e-commerce, bahwa sarana litigasi tidak selalu membawa suatu kedamaian dan keadilan.

Pergeseran pola pemikiran dari para praktisi hukum untuk tidak selalu membawa setiap permasalahan hukum ke ranah litigasi ini menunjukkan pemikiran maju dari bangsa kita bahwa pengaruh baik dari bangsa lain utamanya dari Negara-negara yang menggunakan sistem *common law* telah memberikan ilmu kepada bangsa kita bahwa tidak selamanya sistem civil law yang sudah bertahun-tahun kita pergunakan untuk menyelesaikan setiap permasalahan akan selalu memberikan rasa kenyamanan dan keadilan. *Civil law* yang procedural dan kaku serta memakan waktu lama jika terjadi banding menjadikan tahapan-tahapan di muka

Pengadilan menjadikan sesuatu yang ingin dihindari oleh mereka pencari keadilan.

Demikian sambutan saya, semoga kehadiran buku ini membawa keberkahan bagi kita semua, aamiin Yaa Robbal'alamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, 30 Desember 2020
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Islam Sultan Agung

Prof.Dr.H.Gunarto, S.H., S.E.,Akt., M.Hum.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
Sambutan Dekan Fakultas Hukum UNISSULA.....	v
Daftar Isi.....	vii
Glosarium	ix
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Pengertian Sengketa dan Sengketa Hukum.....	1
B. Ruang Lingkup dan Pengelolaan Sengketa Hukum	2
C. Macam-Macam Cara Penyelesaian Sengketa Hukum.....	6
D. Sumber Hukum dan Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa	13
E. Kelebihan dan Kelemahan Proses Penyelesaian Sengketa Di Pengadilan	18
BAB II	
METHODOLOGI PENELITIAN	27
A. Metode Pendekatan.....	27
B. Sumber dan Jenis Data	27
C. Teknik Analisa Data	29
BAB III	
POLA PENYELESAIAN SENGKETA DENGAN MEDIASI	31
A. Pengertian Tentang Mediasi	31
B. Dasar Hukum Mediasi	33
C. Model-Model Mediasi.....	34
D. Tujuan Penyelesaian Dengan Mediasi	35
E. Prosedur Mediasi	36
F. Kelebihan dan Kelemahan Pola Mediasi	42
BAB IV	
PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS E COMMERCE.....	45

A. Pengertian Bisnis E-Commerce	45
B. Macam-Macam Bisnis E-Commerce	49
C. Mekanisme Bisnis E-Commerce	53
D. Kelebihan dan Kelemahan Bisnis E-Commerce.....	56
E. Pola Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce	59
BAB V.	
PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	

GLOSARIUM

E-Commerce : E-Commerce atau perdagangan secara elektronik adalah merupakan salah satu bagian dari e-bisnis. Undang-undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas UU No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, memberi definisi tentang transaksi elektronik, transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan/atau media elektronik lainnya.

Mediasi : proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Mediasi ini dimanfaatkan oleh para pihak yang berselisih paham sebagai salah satu wujud pengamalan Pancasila sila ke IV yaitu musyawarah untuk mencapai mufakat. Sebagai Negara yang mengedepankan demokrasi dan hukum, maka pola mediasi untuk menyelesaikan perselisihan ini dirasa sangat pas dan cocok. Suasana kekeluargaan dan tetap menjalin hubungan baik pasca adanya perselisihan adalah hal utama yang dikedepankan.

Litigasi : merupakan sebuah proses penyelesaian masalah hukum melalui media Pengadilan. Baik untuk masalah hukum perdata maupun pidana.

Non Litigasi : Sebuah proses penyelesaian masalah hukum di luar Lembaga Peradilan.

Sengketa : *Dispute* atau Sengketa adalah pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain. Istilah sengketa ini biasanya dipakai untuk perkara-perkara perdata.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pengertian Penyelesaian Sengketa dan Sengketa Hukum

Dispute atau Sengketa adalah pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain.

Pertentangan atau sengketa dapat bersifat publik maupun bersifat keperdataan dan dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional. Sengketa atau *dispute* atau konflik dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antara negara satu dengan yang lainnya, dan sebagainya.

Ada beberapa pengertian sengketa yang dicuplik dari berbagai sumber, yaitu menurut Chomzah¹, sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik

¹ Chomzah, Ali Achmad. 2003. *Seri Hukum Pertanahan III Penyelesaian Sengketa Hak Atas Tanah dan Seri Hukum Pertanahan IV Pengadaan Tanah Instansi Pemerintah*. Jakarta: Prestasi Pustaka, hal.14

yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.

Menurut Amriani² sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadi lah apa yang dinamakan dengan sengketa.

Pakar hukum Bambang Sutyoso membedakan antara pengertian perkara dan pengertian sengketa, pengertian perkara memiliki cakupan yang lebih luas dari pengertian sengketa. Dalam pengertian perkara tersimpul dua keadaan yaitu ada perselisihan (sengketa) dan tidak ada perselisihan (non sengketa). Menurut beliau sengketa adalah merupakan bentuk aktualisasi dari suatu perbedaan dan atau pertentangan antara dua pihak atau lebih.³

Berbagai pendapat tentang sengketa dari para sarjana tersebut dapat disimpulkan bahwa sengketa adalah istilah yang dipergunakan untuk perselisihan ataupun pertentangan tentang berbagai masalah (dalam hal ini masalah hukum) di bidang perdata atau di bidang yang dapat didamaikan dan mereka belum menemui titik temu.

B. Ruang Lingkup dan Pengelolaan Sengketa Hukum

Gustav Radburch seorang filsuf hukum Jerman mengajarkan ada tiga ide dasar hukum yang oleh sebagian besar pakar teori hukum dan filsafat hukum juga diidentikkan sebagai tiga tujuan hukum yaitu keadilan (*gerechtigheit*), kemanfaatan (*zweckmaezig-*

² Amriani, Nurnaningsih. 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, hal. 12

³ Bambang Sutyoso, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Gama Media, Yogyakarta, 2008, hal 10

keit) dan kepastian hukum (*rechtssicherheit*). Ketiga ajaran dari Gustav Radbrurch tersebut perlu ada asas prioritas dalam menentukan tujuan hukum itu, dimana prioritas pertama adalah keadilan, kedua kemanfaatan dan ketiga adalah kepastian hukum.⁴

Guna meraih derajat tertinggi dari hukum yaitu keadilan, kadangkala seseorang harus berhadapan dengan orang lain dalam keadaan yang tidak bersahabat, keadaan inilah yang memunculkan sengketa. Sengketa hakekatnya merupakan bentuk aktualisasi dari suatu perbedaan dan atau pertentangan antara dua pihak atau lebih. Berbagai macam sengketa yang terjadi selalu menuntut pemecahan masalah secara tepat.

Dalam penyelesaian perkara perdata di pengadilan, istilah sengketa tidak selalu identik dengan perkara. Dalam proses litigasi perdata perlu di bedakan terlebih dahulu pengertian antara istilah perkara dan sengketa perdata.⁵ Terkadang kedua istilah ini disamakan, padahal keduanya memiliki cakupan yang berbeda. Pengertian perkara lebih luas di banding pengertian sengketa, dapat diartikan sengketa merupakan bagian dari perkara dan perkara belum tentu sengketa.

Pada pengertian perkara dapat tersimpul dua keadaan yaitu ada perselisihan (sengketa) dan tidak ada perselisihan (non sengketa). Ada perselisihan artinya ada sesuatu yang menjadi pokok perselisihan, ada yang dipertengkarkan atau ada yang dipersengketakan. Persengketaan atau perselisihan tersebut tidak dapat diselesaikan sendiri dan memerlukan bantuan pihak lain yang tidak memihak, contoh sengketa tentang waris, jual beli, merk dagang dan lain-lain.

⁴ Cakrawala Julia Andi, *Penerapan Konsep Hukum Arbitrase On Line di Indonesia*, Rankang Education, Yogyakarta, 2015, hal 32

⁵ Sutiyoso Bambang, *Hukum Arbitrase*, Gama Media, Yogyakarta, 2008, hal 6

Pengertian tidak ada perselisihan artinya tidak ada yang dipersengketakan. Yang bersangkutan tidak minta Pengadilan untuk memutus suatu perkara, melainkan dia hanya minta kepada Pengadilan untuk memberi ketetapan tentang status sesuatu hal, agar mendapat kepastian hukum yang harus dihormati dan diakui oleh semua orang, contoh penetapan sebagai ahli waris yang sah, permohonan tentang pengangkatan anak dan lain-lain. Hakim berfungsi sebagai *jurisdictio voluntaria* yaitu suatu kewenangan memeriksa perkara yang tidak bersifat mengadili, tetapi bersifat administratif saja. Dalam hal ini hakim bertindak selaku petugas administrasi Negara untuk mengatur sesuatu hal.⁶

Ketentuan Penjelasan Pasal 66 Undang-undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dirumuskan tentang ruang lingkup hukum perdagangan dan dalam prakteknya sengketa bisnis selalu mengalami dinamika perkembangan yang signifikan, adapun sengketa bisnis tersebut adalah:⁷

1. Sengketa perniagaan
2. Sengketa perbankan
3. Sengketa keuangan
4. Sengketa investasi
5. Sengketa perindustrian
6. Sengketa Kekayaan Intelektual
7. Sengketa Konsumen
8. Sengketa Kontrak
9. Sengketa pekerjaan
10. Sengketa perburuhan

⁶ *Ibid.* hal. 8 sebagaimana ditulis oleh Abdul Kadir Muhammad, Hukum Acara Perdata Indonesia, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hal 18-19

⁷ *Ibid.*, hal 8

11. Sengketa perusahaan
12. Sengketa organisasi
13. Sengketa hak
14. Sengketa privat
15. Sengketa perdagangan publik
16. Sengketa property
17. Sengketa lainnya yang berkaitan dengan bisnis

Semakin maju pola pikir masyarakat modern ini maka akan berpengaruh pula di dalam perkembangan perekonomian di masyarakat hal ini dapat menyebabkan semakin kompleksnya sengketa yang dapat terjadi.

Di dalam mengelola sengketa para pihak yang bersengketa dalam praktik dapat melakukan beberapa pendekatan. Ada beberapa pendekatan pengelolaan sengketa, yaitu:⁸

1. *Power Based*

Power Based ini merupakan pendekatan pengelolaan sengketa dengan mendasarkan pada kekuatan atau kekuasaan untuk memaksa seseorang untuk berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu. Misalnya dengan cara mengancam, menakut-nakuti, blockade, boikot dan lain sebagainya. Pendekatan ini umumnya dilakukan apabila satu pihak memiliki posisi dan akses yang lebih kuat dari pihak yang lain.

2. *Right Based*

Adalah pendekatan pengelolaan sengketa dengan mendasarkan konsep hak (hukum), yaitu konsep benar dan salah berdasarkan parameter yuridis melalui prosedur adjudikasi, baik di pengadilan maupun forum arbitrase. Dengan demikian pencari keadilan yang ingin menyelesaikan

⁸ *Ibid.*, hal 9

sengketa harus terlebih dahulu mengajukan perkaranya ke pengadilan yang berwenang atau melalui arbitrase. Pendekatan *Right Based* ini umumnya mengarah pada keadaan *win-lose solution*, dimana ada pihak yang dimenangkan dan ada pula pihak yang dikalahkan di sisi lainnya.

3. *Interest Based*

Interest Based merupakan pendekatan pengelolaan sengketa dengan mendasarkan pada kepentingan atau kebutuhan pihak-pihak yang bersengketa, bukan melihat pada posisi masing-masing. Solusi diupayakan mencerminkan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa secara mutual (*win-win solution*). Termasuk pendekatan interest based diantaranya adalah negosiasi, mediasi, dan konsiliasi.

C. Macam - macam Cara Penyelesaian Sengketa Hukum

Bisnis adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Bentuk bisnis seiring dengan perkembangan jaman ada dua macam cara yaitu secara konvensional (*off line*) dan dengan cara *on line* (salah satunya adalah *E-Commerce*).

Bentuk bisnis baik yang konvensional maupun yang secara online sarat dengan perselisihan dan biasanya dapat merugikan salah satu pihak.

Adanya kemungkinan berbagai macam sengketa bisnis baik yang konvensional maupun yang *online* tersebut memunculkan cara untuk mengatasi permasalahan yang ada. Terhadap perselisihan ini para pelaku usaha maupun konsumen dapat menempuh dengan cara litigasi dan non litigasi.

Cara litigasi merupakan jalur yang dapat ditempuh oleh mereka para pelaku usaha yang mempunyai sengketa bisnis dengan pihak lain. Jalan ini dianggap sebagai cara konvensional dan memerlukan waktu yang lama, di samping juga tentu memerlukan dana yang tidak sedikit.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan adalah suatu pola penyelesaian sengketa yang terjadi antara para pihak yang diselesaikan oleh pengadilan. Putusan bersifat mengikat meskipun belum final.

Menurut Said Faisal ada berbagai macam cara untuk menyelesaikan sengketa yaitu dengan:

1. Menghindar
2. Negosiasi
3. Litigasi
4. Arbitrase
5. Mediasi.⁹

Secara umum cara penyelesaian sengketa bisnis¹⁰ di luar pengadilan tersebut adalah :

1. Negosiasi
2. Mediasi
3. Konsultasi
4. Rekonsiliasi
5. Arbitrase

Di sini hanya akan diurai terkait penyelesaian sengketa hukum dengan negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase saja.

⁹ Faisal Said, Prosiding "Mediasi & Court Annexed Mediation" pada 17-18 Februari 2004, Pusat Pengkajian hukum, Jakarta, 2005, hal 49

¹⁰ E-commerce dan konvensional

1. Negosiasi

Disebut juga dengan berunding atau bermusyawarah, kata negosiasi berasal dari kata *negotiation* yang berarti perundingan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia negosiasi adalah proses tawar-menawar dengan jalan berunding guna mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak (kelompok atau organisasi) dan pihak (kelompok atau organisasi) yang lain; pengertian kedua yaitu penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak yang bersengketa.

Menurut Hartman, **negosiasi** merupakan suatu proses komunikasi dimana dua pihak masing-masing dengan tujuan dan sudut pandang mereka sendiri berusaha mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak tersebut mengenai masalah yang sama.

Menurut Ficher dan Ury, negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda, Negosiasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa keterlibatan pihak ketiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi), maupun pihak ketiga pengambil keputusan (arbitrase dan litigasi).¹¹

Menurut Prof.Garry Goodpaster¹² negosiasi adalah proses bekerjanya untuk mencapai suatu perjanjian dengan pihak lain,

¹¹ Amriani Nurnaningsih, Mediasi, sebagaimana dikutip dari Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997, hal. 23

¹² Prof. Garry Goodpaster sebagaimana dikutip oleh Joni Emerzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hal 44

suatu proses interaksi dan komunikasi yang dinamis dan bervariasi, serta bernuansa sebagaimana keadaan atau yang dapat di capai orang.

Beberapa pengertian tentang negosiasi tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa negosiasi merupakan proses tawar menawar antar pihak yang bersengketa sendiri tanpa melibatkan pihak ketiga.

2. Mediasi

Secara etimologi, istilah **mediasi** berasal dari bahasa Latin “*mediare*” yang berarti berada di tengah. Pengertian mediasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat.

Menurut Folberg & Taylor, mediasi adalah suatu proses dimana para pihak dengan bantuan seseorang atau beberapa orang, secara sistematis menyelesaikan permasalahan yang disengketakan untuk mencari alternatif dan mencapai penyelesaian yang dapat mengakomodasi kebutuhan mereka.¹³ Menurut Moore, mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa atau negosiasi oleh pihak ketiga yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral yang tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam membantu para pihak yang berselisih dalam upaya mencapai kesepakatan secara sukarela dalam penyelesaian permasalahan yang disengketakan.¹⁴

Dari beberapa pengertian tentang mediasi tersebut di atas

¹³ Joni Emerzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, Gramedia Pustaka utama, Jakarta 2001, hal 68

¹⁴ *Ibid*

dapat ditarik kesimpulan, bahwa mediasi merupakan salah satu cara untuk menyelesaikan sengketa dengan melibatkan pihak ketiga sebagai penengah.

3. Konsiliasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsiliasi adalah usaha mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan menyelesaikan perselisihan. Menurut Huala Aldof, konsiliasi adalah upaya membawa pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan permasalahan antara kedua belah pihak secara negosiasi.

4. Arbitrase

Istilah Arbitrase berasal dari kata *arbitrare* (Latin), *arbitrage* (Belanda/Perancis), *arbitration* (Inggris) dan *schiedspruch* (Jerman), yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu menurut kebijaksanaan atau perdamaian melalui arbiter atau wasit.¹⁵

Berdasarkan Ketentuan Umum Pasal 1 Undang-undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa, Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Menurut Frank Elkoury dan Edna Elkoury, *arbitration* adalah suatu proses yang mudah yang dipilih oleh para pihak secara sukarela karena ingin agar perkaranya diputus oleh juru pisah yang netral sesuai dengan pilihan dimana keputusan mereka

¹⁵ Tulisan Budhy Budiman sebagaimana dikutip oleh Bambang Sutiyoso, *Hukum Arbitrase*, Gama Media, Yogyakarta, 2008, hal.108

berdasarkan dalil-dalil dalam perkara tersebut. Para pihak setuju sejak semula untuk menerima putusan tersebut secara final dan mengikat.¹⁶

Dari beberapa pengertian arbitrase tersebut di atas dapat dirangkum bahwa arbitrase merupakan salah satu proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang merupakan pilihan para pihak yang memiliki hubungan hukum dengan di bantu seorang arbiter sebagai penengah.

Di samping pembagian penyelesaian sengketa hukum dengan litigasi (*ordinary court*) maupun non litigasi (*extra ordinary court*) seperti tersebut di atas terdapat beberapa cara pembagian penyelesaian sengketa bisnis lagi, yaitu secara *adjudikatif*, *konsensual*, dan *quasi adjudikatif*.¹⁷

Mekanisme penyelesaian secara *adjudikatif* ditandai dengan kewenangan pengambilan keputusan oleh ketiga dalam sengketa yang berlangsung di antara para pihak. Pihak ketiga dapat bersifat *voluntary* (sukarela) ataupun *involuntary* (tidak sukarela). Pada umumnya penyelesaian cara ini menghasilkan putusan yang bersifat *win-lose solution*. Mekanisme dengan *adjudikatif* ini dibedakan menjadi dua yaitu *adjudikatif public* dan *adjudikatif privat*. *Adjudikatif public* dilakukan melalui institusi pengadilan Negara (litigasi) pihak ketiga sebagai penengah sudah ditentukan oleh Negara atau bersifat tidak suka rela (*involuntary*) dan para pihak tidak dapat menentukan sendiri hakimnya.

Mekanisme *konsensus* (kompromi) ditandai dengan cara penyelesaian secara kooperatif kompromi untuk mencapai solusi yang bersifat *win-win solution*. Kehadiran pihak ketiga kalaupun ada

¹⁶ Joni Emerzon, *Op.cit.*, hal 96

¹⁷ Sutiyoso Bambang, *Op. Cit.*, hal 11

tidak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan. Termasuk mekanisme *consensus* ini adalah negosiasi (perundingan), mediasi (penengahan), dan konsiliasi (pemufakatan).

Mekanisme *quasi Adjudikatif* ini merupakan kombinasi antara unsur konsensual dan adjudikatif, termasuk mekanisme ini antara lain *Med-Arb, Mini Trial, Ombudsman* dan lain-lain. Model penyelesaian ini juga sering disebut adjudikasi semu atau penyelesaian hibrida.

Di dalam literatur juga disebutkan dua pola penyelesaian sengketa procedure, yaitu *the binding adjudicative procedure* dan *the nonbinding adjudicative procedure*.¹⁸

1. *The binding adjudicative*, yaitu suatu prosedur penyelesaian sengketa yang didalam memutus perkara hakim mengikat para pihak. Bentuk penyelesaian sengketa ini dapat di bagi menjadi 4 macam, yaitu:
 - a. litigasi
 - b. Arbitrase
 - c. Mediasi-arbitrase
 - d. Hakim Partikelir
2. *The nonbinding adjutikative procedure*, yaitu suatu proses penyelesaian sengketa yang di dalam memutus perkara hakim atau orang yang ditunjuk tidak mengikat para pihak. Penyelesaian sengketa dengan cara ini dibagi menjadi 6, yaitu:
 - a. Konsiliasi
 - b. Mediasi
 - c. Mini-Trial
 - d. Summary Jury Trial
 - e. *Neutral Expert Fact-Finding*, dan

¹⁸ HS Salim, *Hukum Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, hal 140

f. Early Expert Neutral Evaluation

The binding adjudicative procedure dan *the nonbinding adjudicative procedure* adalah cara penyelesaian sengketa yang berbeda, letak perbedaannya ada pada kekuatan mengikat dari putusan yang dihasilkan oleh institusi tersebut. Kalau *the binding adjudicative procedure*, putusan yang dihasilkan oleh institusi yang memutuskan perkara adalah mengikat para pihak, sedangkan dalam *the non binding adjudicative procedure*, putusan yang dihasilkan tidak mengikat para pihak, artinya dengan adanya putusan itu para pihak dapat menyetujui atau menolak isi putusan tersebut. Persamaan dari keduanya adalah sama-sama memberikan putusan atau pemecahan dalam suatu sengketa.

Berbagai macam cara tersebut dapat ditempuh oleh pelaku bisnis dan sebagai pilihan untuk penyelesaian sengketa, maka harus dituangkan di dalam kontrak perjanjian bisnis baik seketika pada waktu membuat kontrak perjanjian maupun dibuat secara terpisah dengan kontrak perjanjian.¹⁹ dapat dibuat pada waktu sebelum terjadi perselisihan maupun setelah terjadi perselisihan.

D. Sumber Hukum dan Dasar Hukum Penyelesaian sengketa Hukum

Pada hakekatnya sumber hukum adalah tempat kita dapat menemukan atau menggali hukumnya. Kata sumber hukum sering

¹⁹ Perjanjian penyelesaian sengketa dapat dibuat pada waktu sebelum terjadi perselisihan maupun setelah terjadi perselisihan. Klausul penyelesaian sengketa dibuat pada waktu perjanjian bisnis sebelum muncul perselisihan disebut dengan *pactum de compromittendo*, tetapi jika perjanjian untuk penyelesaian sengketa dibuat setelah muncul sengketa maka disebut dengan akta kompromis.

digunakan dalam beberapa arti²⁰, yaitu:

1. Sebagai asas hukum, sebagai sesuatu yang merupakan permulaan hukum, misalnya kehendak Tuhan, akal manusia, jiwa bangsa dan sebagainya.
2. Menunjukkan hukum terdahulu yang memberi bahan-bahan kepada hukum yang sekarang berlaku: hukum Perancis, hukum Romawi.
3. Sebagai sumber berlakunya, yang memberi kekuatan berlaku secara formal kepada peraturan hukum penguasa, masyarakat.
4. Sebagai sumber darimana kita dapat mengenal hukum, misalnya dokumen, undang-undang, lontar, batu bertulis dan sebagainya.
5. Sebagai sumber terjadinya hukum: sumber yang menimbulkan hukum.

Secara umum, sumber hukum dapat dibedakan menjadi dua yaitu sumber hukum formil dan sumber hukum materiil. Sumber hukum materiil yaitu tempat dari mana hukum itu diambil. Sumber hukum materiil ini merupakan faktor yang membantu pembentukan hukum, misalnya hubungan sosial, hubungan kekuatan politik, situasi social ekonomi, tradisi (pandangan keagamaan, kesusilaan), hasil penelitian ilmiah (kriminologi, lalu lintas), perkembangan internasional, keadaan geografis yang penting bagi obyek studi sosiologi hukum. Sedang sumber hukum formil merupakan tempat atau sumber darimana suatu peraturan memperoleh kekuatan hukum. Hal ini berkaitan dengan bentuk dan cara yang menyebabkan peraturan hukum itu formal berlaku.²¹

²⁰ Zevenbergen, Mr. Willem, *Formele encyclopaedie der rechts-wetenschap*. Gebr Belinfante, s'Gravenhage 1925 dalam buku Sudikno M, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 1999, hal 76

²¹ Sudikno M, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, 1999, hal. 77.

Termasuk sebagai sumber hukum formil adalah:

1. **Undang-undang**, ada dua pengertian yaitu undang-undang dalam arti materiil dan dalam arti formil. Dalam arti materiil undang-undang merupakan keputusan atau ketetapan penguasa, yang dilihat dari isinya disebut undang-undang dan mengikat setiap orang secara umum. Undang-undang dalam arti formil adalah keputusan penguasa yang dilihat dari bentuk dan cara terjadinya disebut undang-undang. Atau dengan kata lain undang-undang dalam arti formil merupakan ketetapan penguasa yang memperoleh sebutan “undang-undang” karena cara pembentukannya.
2. **Kebiasaan** atau tradisi ialah sumber hukum tertua, yaitu suatu perbuatan manusia yang dilakukan secara berulang-ulang, ajeg, lazim dan diterima oleh masyarakat. Perbuatan atau perilaku yang dilakukan secara berulang-ulang dan menyebabkan anggapan di masyarakat bahwa perbuatan itu harus dilakukan atau seharusnya demikian, sehingga memiliki kekuatan normatif yang mengikat, jika tidak melakukan akan merasa berseberangan dengan kebiasaan dan merasa telah melakukan suatu pelanggaran.
3. **Yurisprudensi**, adalah keputusan pengadilan atau keputusan hakim terdahulu yang diikuti dan dijadikan pedoman untuk memutus perkara. Oleh van Apeldoorn yurisprudensi ini sebagai salah satu faktor yang membantu pembentukan hukum.
4. **Perjanjian**, adalah suatu perbuatan hukum yang dilakukan oleh minimal dua orang dan mengikat keduanya. Perjanjian dapat dilakukan antar individu maupun oleh lembaga/badan hukum, maupun dilakukan antar Negara. Perjanjian yang dilakukan

antar Negara biasa disebut dengan Perjanjian Internasional atau disebut juga traktat, ialah perjanjian yang dilakukan oleh dua Negara atau lebih dan perjanjian yang dibuat tersebut memuat peraturan-perturan hukum yang mengikat secara umum.

5. **Doktrin**, adalah pendapat para sarjana, menurut sejarah ilmu hukum dikenal adanya pendapat umum yang mengatakan bahwa orang tidak boleh menyimpang dari "*communis opinio doctorum*" (=pendapat umum para sarjana). Orang tidak boleh menyimpang dari pendapat umum para sarjana yang berarti bahwa *communis opinio doctorum* itu mempunyai kekuatan mengikat.²²

Dari sumber hukum formal tersebut di atas hanya akan diambil satu saja sebagai dasar hukum berlakunya pola penyelesaian sengketa hukum yaitu sumber hukum formil yang berasal dari undang-undang. Ada berbagai macam peraturan sebagai dasar hukum untuk penyelesaian sengketa hukum di luar Pengadilan yaitu:

1. Pasal 3 (1) UU No. 14/1970 (UU no.48/2009 tentang Kekuasaan Kehakiman).
2. Pasal 58 - Pasal 61 Undang- Undang No 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.
3. Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1851.
4. Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1855.
5. Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1858.
6. Pasal 130 HIR/154 RBg.²³

²² *Ibid.*, hal 109

²³ HIR (*Herzien Inlandsch Reglement* yaitu Hukum Acara dalam persidangan perkara perdata dan pidana berlaku untuk pulau Jawa dan Madura), RBg (*Rechtreglement voor de Buitengewesten* berlaku untuk luar Jawa dan Madura)

7. Pasal 1 angka 10 dan Pasal 6 UU No.30/1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
8. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan

Sedangkan untuk penyelesaian sengketa hukum di dalam Pengadilan diatur dalam:

1. Buku IV tentang Pembuktian dan Daluwarsa (Pasal 1865-1993). Kitab Undang-undang Hukum Perdata;
2. Undang-Undang No. 5 Tahun 2004 tentang Mahkamah Agung;
3. Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman;
4. Undang-Undang No. 49 Tahun 2009 tentang Peradilan Umum;
5. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.²⁴
6. PERMA 1/2019 tentang administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik, PERMA No 1 tahun 2019 ini berlaku mulai berlaku untuk pengadilan di seluruh Indonesia pada Januari 2020, baik di tingkat pertama, Banding, Kasasi bahkan Peninjauan Kembali.

Beberapa aturan sebagaimana tersebut di atas sengaja di buat oleh Pemerintah kita sebagai perwujudan negara hukum. Hal ini sebagai landasan dan pedoman bagi masyarakat jika terjadi suatu permasalahan hukum. Dan berniat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut baik di luar pengadilan maupun melalui jalur Pengadilan.

Aturan tersebut sudah tidak berlaku lagi sejak diundangkan Undang-undang No.8 tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana, sedangkan untuk hukum acara perdata diatur dalam peraturan yang terpisah

²⁴ Semua sengketa perdata di tingkat Pertama wajib lebih dahulu diupayakan penyelesaian melalui perdamaian dengan bantuan mediator

E. Kelebihan dan Kelemahan Proses di Pengadilan

Setiap jenis sengketa termasuk sengketa bisnis selalu menuntut pemecahan dan penyelesaian yang tepat. Membiarkan suatu sengketa apalagi sengketa bisnis terlambat diselesaikan akan mengakibatkan perkembangan pembangunan tidak efisien, produktifitas menurun dan biaya produksi jadi meningkat.²⁵

Secara konvensional, penyelesaian sengketa di dalam dunia bisnis seperti perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur dan lain sebagainya biasanya dilakukan dengan proses litigasi yaitu pada lembaga Peradilan yang bernaung di bawah Mahkamah Agung.

Berdasarkan Pasal 2 Undang-undang No.2 tahun 1986 tentang Peradilan Umum sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-undang Republik Indonesia No.49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No 2 Tahun 1986 Tentang Peradilan Umum menyatakan bahwa Peradilan Umum adalah salah satu pelaksana Kekuasaan Kehakiman bagi rakyat pencari keadilan pada umumnya. Pasal 8 Undang-undang No.2 tahun 1986 tentang Peradilan Umum sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-undang Republik Indonesia No. 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No 2 Tahun 1986 Tentang Peradilan Umum menyatakan bahwa di lingkungan Peradilan Umum dapat diadakan pengkhususan yang diatur dengan undang-undang.

Adapun yang dimaksud dengan 'diadakan pengkhususan' ini sebagaimana yang dituangkan dalam Penjelasan Pasal 8 bahwa adanya diferensiasi/spesialisasi di lingkungan Peradilan Umum.

²⁵ Sutiyoso Bambang, *Op. Cit.*, hal vi

Pengadilan yang bersifat khusus dikenal dengan sebutan *extra ordinary court*, yaitu pengadilan di luar pengadilan negeri dalam lingkup peradilan umum. Pengadilan khusus pada posisi demikian memiliki kewenangan yang sama dengan pengadilan negeri, tetapi terbatas pada bidang-bidang khusus yang oleh ketentuan peraturan perundang-undangan diberikan kepadanya. Salah satu contohnya adalah pengadilan Niaga.²⁶

Prosedur melalui proses litigasi diawali dengan mengajukan gugatan di Pengadilan. Atas dasar pengajuan gugatan oleh salah satu pihak yang berseteru tersebut pihak Pengadilan melakukan upaya damai terlebih dahulu.²⁷ Upaya damai itu dikenal dengan istilah mediasi. Ketentuan mediasi diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan ("**Perma 1/2016**"). Menurut **Pasal 1 angka 1 Perma 1/2016, mediasi** adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.²⁸ Jika upaya tersebut tidak berhasil, maka proses akan dilanjutkan ke proses persidangan.²⁹ Tetapi jika upaya damai tersebut berhasil, maka dibuatkan perjanjian perdamaian yang berisi hak dan kewajiban para pihak yang telah disepakati.

Ketua Mahkamah Agung RI pada tanggal 13 Maret 2014 telah menerbitkan Surat Edaran Mahkamah Agung RI Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelesaian Perkara di Pengadilan Tingkat Pertama

²⁶ Witasari, Aryani, *Kewenangan Lembaga Arbitrase*, Unissula Press, 2019, hal.90

²⁷ Pasal 130 HIR

²⁸ Mediator dapat di jalankan oleh Hakim atau pihak lain yang memiliki Sertifikat Mediator sebagai pihak netral yang membantu Para Pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian

²⁹ Hakim di persidangan akan memproses dari awal dan proses mediasi yang telah dilalui tidak dapat dijadikan dasar pemeriksaan, seluruh proses pemeriksaan di persidangan didasarkan pada surat gugatan.

dan Tingkat Banding pada 4 (Empat) Lingkungan Peradilan.

Pokok-pokok Surat Edaran dimaksud antara lain:

- Penyelesaian perkara pada Pengadilan Tingkat Pertama paling lambat dalam waktu 5 (lima) bulan termasuk penyelesaian minutasi. Terhadap sifat dan keadaan perkara tertentu yang penyelesaian perkaranya memakan waktu lebih dari 5 bulan, maka Majelis Hakim yang menangani perkara tersebut harus membuat laporan kepada Ketua Pengadilan Tingkat Pertama dengan tembusan ditujukan kepada Ketua Pengadilan Tingkat Banding dan Ketua Mahkamah Agung;
- Penyelesaian perkara pada Pengadilan Tingkat Banding paling lambat dalam waktu 3 (tiga) bulan termasuk penyelesaian minutasi. Terhadap sifat dan keadaan perkara tertentu yang penyelesaian perkaranya memakan waktu lebih dari 3 bulan, maka Majelis Hakim yang menangani perkara tersebut harus membuat laporan kepada Ketua Pengadilan Tingkat Banding dengan tembusan ditujukan kepada Ketua Mahkamah Agung;
- Ketentuan tenggang waktu tersebut tidak berlaku terhadap perkara-perkara khusus yang sudah ditentukan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- Untuk efektifitas monitoring terhadap kepatuhan penanganan perkara sesuai dengan jangka waktu di atas, agar memasukkan data perkara dalam sistem informasi manajemen perkara berbasis elektronik tepat waktu.

Waktu maksimal 5 bulan yang disediakan oleh Pengadilan agar Hakim memutus suatu perkara perdata itu merupakan waktu yang singkat dan lebih singkat dibandingkan jika melalui proses melalui lembaga Arbitrase yang memakan waktu sampai maksimal 6 bulan atau 180 hari. Waktu 5 (lima) bulan itu hanya untuk proses

penyelesaian di Tingkat Pertama, bagaimana jika ada pihak yang keberatan dan kemudian mengajukan Banding? Karena sifat putusan pada proses litigasi ini tidak final dan mengikat, maka dapat dilakukan upaya hukum Banding.

Pada proses Banding ini Surat Keputusan Ketua MA Nomor 119/SK/KMA/VII/2013 dan berdasarkan aturan itu, MA harus memutus paling lama 3 bulan setelah perkara tersebut diterima oleh Ketua majelis kasasi/PK. Sedangkan, untuk penyelesaian perkara tingkat banding dan tingkat pertama harus dilakukan paling lambat masing-masing 3 bulan dan 5 bulan.

Jika pada putusan di Tingkat Banding ini masih ada pihak yang merasa belum puas, maka pihak yang keberatan dengan putusan Banding oleh Hakim Tinggi ini dapat mengajukan Kasasi. Jika terjadi hal-hal di bawah ini, maka dapat mengajukan Permohonan peninjauan kembali³⁰ yang dapat diajukan dalam waktu 180 hari kalender, dalam hal:

- Apabila putusan didasarkan pada suatu kebohongan atau tipu muslihat pihak lawan yang diketahui setelah perkaranya diputus atau didasarkan pada bukti-bukti yang kemudian oleh hakim pidana dinyatakan palsu, adalah sejak diketahui kebohongan atau tipu muslihat atau sejak putusan Hakim pidana memperoleh kekuatan hukum tetap, dan tetap diberitahukan kepada pada pihak yang berperkara;
- Apabila setelah perkara diputus ditemukan surat-surat bukti yang bersifat menentukan yang pada waktu perkara diperiksa tidak dapat ditemukan, adalah sejak ditemukan surat-surat bukti, yang hari serta tanggal ditemukannya harus dinyatakan di

³⁰

<http://www.pn-palopo.go.id/index.php/layanan-publik/prosedur-berperkara/prosedur-perkara-perdata>, diunduh pada 22 Juni 2020.

bawah sumpah dan disahkan oleh pejabat yang berwenang;

- Apabila telah dikabulkan suatu hal yang tidak dituntut atau lebih dari pada yang dituntut, apabila mengenai sesuatu bagian dari tuntutan belum diputus tanpa dipertimbangkan sebab- sebabnya, dan apabila antara pihak-pihak yang sama mengenai suatu soal yang sama, atas dasar yang sama oleh Pengadilan yang sama atau sama tingkatnya telah diberikan putusan yang bertentangan satu dengan yang lain, adalah sejak putusan memperoleh kekuatan hukum tetap dan telah diberitahukan kepada para pihak yang berperkara;
- Apabila dalam suatu putusan terdapat suatu kekhilafan Hakim atau suatu kekeliruan yang nyata, adalah sejak putusan yang terakhir dan bertentangan itu memperoleh kekuatan hukum tetap dan telah diberitahukan kepada pihak yang berperkara.

Menyimak pada prosedur pada proses persidangan yang harus dilalui untuk sebuah perkara perdata termasuk di dalamnya perkara bisnis, maka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan perkara tersebut sampai keluar putusan Hakim cukup panjang. Meskipun ada dasar hukum mengenai batas waktu yang harus di gunakan para Hakim untuk memutus, tetapi sifat putusan Hakim tersebut tidak bersifat final dan mengikat, inilah yang merupakan salah satu kelemahan dari prosedur persidangan melalui proses pengadilan/litigasi.

Pada tahun 2019 Mahkamah Agung mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2019 Tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik (E-Litigasi) ditetapkan 6 Agustus 2019 dan diundangkan 8 Agustus 2019. Kemudian disusul dengan dikeluarkannya Keputusan Ketua MA No. No. 129/KMA/SK/VIII/2019 tentang Petunjuk Teknis Administrasi

Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik sebagai aturan yang lebih teknis. PERMA tersebut mengatur tentang proses pengajuan perkara dimulai dari pendaftaran sampai dengan putusan adalah melalui elektronik. Di era pandemic covid 19 ini proses melalui elektronik sangat diperlukan.

Adapun proses persidangan secara *e-court* adalah sbb:³¹

Setelah melakukan pendaftaran sebagai pengguna terdaftar di e-litigasi, sesuai Pasal 8 Perma No.1 Tahun 2019, pengguna terdaftar dapat melakukan pendaftaran perkara secara elektronik melalui sistem informasi pengadilan. Setelah itu dapat melakukan pembayaran panjar biaya perkara secara elektronik sesuai besaran yang ditentukan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jika pendaftaran perkara secara elektronik sudah diproses panitera, sesuai Pasal 13 selanjutnya dinyatakan lengkap melalui proses verifikasi. Pendaftaran perkara melalui sistem informasi pengadilan ini juga meliputi upaya hukum banding, kasasi, peninjauan kembali, pembayaran biaya yang diperlukan, hingga penyampaian dokumen elektronik terkait.

Pemanggilan para pihak dilakukan secara elektronik atas perintah hakim, dan juru sita pengganti mengirimkan surat pemanggilan persidangan ke domisili elektronik para pihak melalui sistem informasi pengadilan. Lalu, sesuai Pasal 21, hakim atau hakim ketua menetapkan jadwal persidangan elektronik untuk acara penyampaian gugatan, jawaban, replik, duplik, kesimpulan.

Namun, jika para pihak tidak menyampaikan dokumen elektronik sesuai jadwal dan acara persidangan tanpa alasan sah, dianggap tidak menggunakan haknya. Ini sesuai Pasal 22 ayat (4).

³¹ <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5d5ba8a49680d/mulai-2020-sidang-e-litigasi-berlaku-seluruh-indonesia?page=3> di unduh pada 27 Juni 2020

Selain itu, pihak ketiga dapat mengajukan permohonan intervensi terhadap perkara yang disidangkan secara elektronik.

Sesuai Pasal 24, dalam hal disepakati para pihak, persidangan pembuktian dengan acara pemeriksaan keterangan saksi dan ahli yang dilaksanakan secara jarak jauh dapat dilakukan melalui media komunikasi audio visual (*teleconference*) yang memungkinkan semua pihak dapat berpartisipasi dalam persidangan.

Sesuai Pasal 25, meski proses persidangan dilakukan secara elektronik, proses pembuktian tetap dilaksanakan sesuai hukum acara yang berlaku. Semua biaya yang timbul dalam persidangan dibebankan kepada penggugat. Sedangkan putusan atau penetapan diucapkan oleh hakim atau hakim ketua secara elektronik sesuai Pasal 26, secara hukum dianggap telah dihadiri para pihak dan dilakukan dalam sidang terbuka untuk umum. Kemudian, putusan atau penetapan dituangkan dalam bentuk salinan putusan yang dibubuhi tanda tangan elektronik menurut perundang-undangan mengenai informasi dan transaksi elektronik.

Pembaharuan pada prosedur persidangan tersebut masih terus diuji coba di beberapa Pengadilan Tingkat Pertama di Indonesia, baru ada 13 Pengadilan Negeri di Indonesia, yang terdiri dari 6 Pengadilan Negeri; 4 Pengadilan Agama; dan 3 Pengadilan Tata Usaha Negara. Pada 2 Januari 2020 barulah seluruh pengadilan di Indonesia diharapkan sudah menerapkan *e-litigasi* ini.

E-Litigation ini melengkapi sistem *e-Court* sehingga meliputi pula pertukaran dokumen jawab-jinawab, pembuktian, dan putusan secara elektronik. Setelah diluncurkan dan diujicobakan pada beberapa pengadilan percontohan,

Setelah Sistem Informasi Administrasi Perkara (SIAP) di Mahkamah Agung dan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP)

di Pengadilan Tingkat Pertama terbukti berhasil mendorong transparansi dan peningkatan kinerja penyelesaian perkara, pada tanggal 22 April 2019 Mahkamah Agung meluncurkan SIPP Pengadilan Tingkat Banding versi 3.2.0 untuk empat lingkungan peradilan, yang kemudian telah diimplementasikan sepenuhnya di seluruh pengadilan tingkat banding sejak peringatan Hari Jadi Mahkamah Agung ke-74 tanggal 19 Agustus 2019. Dengan pemanfaatan aplikasi ini, pengadilan tingkat banding diharapkan dapat berakselerasi untuk meningkatkan kinerja, menyusul capaian Mahkamah Agung dan pengadilan tingkat pertama.

Guna mendukung perwujudan peradilan modern, penatausahaan Barang Milik Negara (BMN) sebagai sarana dan prasarana yang mendukung keberhasilan layanan pengadilan, tidak lagi dilakukan secara konvensional. Di samping memanfaatkan aplikasi-aplikasi yang dikembangkan oleh Kementerian Keuangan, Mahkamah Agung telah membangun aplikasi SIPERMARI yang telah dimanfaatkan sejak peluncurannya pada tanggal 6 Juli 2019. Aplikasi ini digunakan untuk pembinaan, pengawasan, dan pengendalian BMN dengan fitur-fitur yang menyesuaikan kebutuhan dasar Mahkamah Agung.

Pada tahun ini pula, Badan Pengawasan Mahkamah Agung mulai menerapkan Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) ISO 37001 pada tujuh unit pengadilan negeri sebagai pilot project, untuk kemudian diberikan sertifikasi SNI ISO 37001: 2016 sebagai wujud upaya pencegahan suap dan korupsi.³²

Di samping kelemahan yang dimiliki tentu saja proses persidangan di pengadilan memiliki kelebihan dibanding prosedur

³² <https://www.mahkamahagung.go.id/id/berita/3944/mulai-2-januari-2020-seluruh-masyarakat-bisa-menggunakan-e-litigasi> diunduh pada 27 Juni 2020

penyelesaian dengan jalur di luar Pengadilan, antara lain proses persidangan jelas tahapan-tahapannya, jumlah biaya yang dikeluarkan juga sudah ada ketentuan, sehingga nilai kepastian hukumnya ada di sana. Apabila terdapat Hakim yang bekerja melampaui kewenangannya maka dapat diajukan pada lembaga yang sudah disediakan oleh Pemerintah dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2004 Tentang Komisi Yudisial.³³

³³ Ke Komisi Yudisial. Komisi Yudisial Republik Indonesia atau cukup disebut Komisi Yudisial (disingkat KY RI atau KY) adalah lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berwenang mengusulkan pengangkatan hakim agung dan mempunyai wewenang lain dalam rangka menjaga dan menegakkan kehormatan, keluhuran martabat, serta perilaku hakim. Komisi Yudisial merupakan lembaga negara yang bersifat mandiri dan dalam pelaksanaan wewenangnya bebas dari campur tangan atau pengaruh kekuasaan lainnya. Komisi Yudisial bertanggung jawab kepada publik melalui DPR dengan cara menerbitkan laporan tahunan dan membuka akses informasi secara lengkap dan akurat.

BAB II METHODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Pendekatan

Pada penelitian tentang Pola mediasi untuk sengketa bisnis *E-Commerce* ini adalah dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif dan tipe kajian hukumnya adalah komprehensif analitis terhadap bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Hasil penelitian dan pembahasan dijabarkan secara lengkap, rinci, jelas dan sistematis sebagai karya ilmiah. Penelitian hukum normatif mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat, dan menjadi acuan perilaku setiap orang. Norma hukum yang berlaku itu berupa norma hukum positif tertulis bentukan lembaga perundang-undangan (undang-undang dasar), kodifikasi, undang-undang, peraturan pemerintah, dan seterusnya dan norma hukum tertulis bentukan lembaga peradilan (*judge made law*), serta hukum tertulis buatan pihak-pihak yang berkepentingan (kontrak, dokumen hukum, laporan hukum, catatan hukum, dan rancangan undang-undang).

B. Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian hukum normatif ini berasal dari data studi kepustakaan yang didukung dengan data di lapangan. Data lapangan merupakan data yang berasal dari para

responden. Responden adalah orang atau kelompok masyarakat yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.³⁴ Sehingga data penelitian hukum ini didukung pula data sekunder.

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data sekunder dalam bentuk dokumen, arsip, perundang-undangan, dan berbagai literatur lainnya yang mencakup:

1. Bahan Hukum Primer, terdiri dari:
 - a. Pancasila
 - b. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
 - c. Undang-Undang No. 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman.
 - d. Undang-undang No. 4 tahun 2004 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman,
 - e. Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor. 02 tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.
 - f. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa: Perma No. 1 Tahun 2008;
 - g. Pasal 1 Peraturan BMAI (Badan Mediasi Asuransi Indonesia); Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2008 tentang Mediasi.
 - h. Undang-Undang No.19 tahun 2016 tentang Perubahan atas UU no. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - i. Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

³⁴ Salim HS dan Erloes Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 24-25.

2. Bahan Hukum Sekunder, terdiri dari:
 - a. Pendapat para sarjana, pengguna layanan *E-commerce* yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa bisnis dengan pola mediasi.
 - b. Kepustakaan yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa hukum dengan pola mediasi.
3. Bahan Hukum Tersier, terdiri dari:
 - a. Kamus Hukum Lengkap Bahasa Belanda, Indonesia, Inggris, karangan Yan Pramudya Puspa, Aneka Ilmu Semarang, 2011.
 - b. Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pusat Bahasa, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2010
 - c. Ensiklopedia
 - d. Web terkait Mediasi dan bisnis *E-commerce*

C. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh selanjutnya akan dianalisis secara kualitatif, dan hasilnya akan disusun dalam sebuah laporan penelitian secara deskriptif, kemudian dianalisis dengan menggunakan teori-teori tentang mediasi dalam penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan bisnis.

BAB III

POLA PENYELESAIAN SENGKETA DENGAN MEDIASI

A. Pengertian Tentang Mediasi

Istilah mediasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *mediare* yang artinya berada di tengah. Kata mediasi juga terdapat dalam bahasa Inggris, yaitu *mediation* yang berarti penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau penyelesaian sengketa secara menengahi, yang menengahinya dinamakan mediator atau orang yang menjadi penengah.³⁵ Mediasi ini di manfaatkan oleh para pihak yang berselisih paham sebagai salah satu wujud pengamalan Pancasila sila ke IV yaitu musyawarah untuk mencapai mufakat. Sebagai Negara yang mengedepankan demokrasi dan hukum, maka pola mediasi untuk menyelesaikan perselisihan ini dirasa sangat pas dan cocok. Suasana kekeluargaan dan tetap menjalin hubungan baik pasca adanya perselisihan adalah hal utama yang di kedepankan.

Pola penyelesaian sengketa dengan Mediasi adalah upaya penyelesaian konflik dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian (solusi) yang diterima oleh kedua belah pihak.

Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung No.2 Tahun 2003 Pengertian Mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses

³⁵ <https://seputarilmu.com/2019/09/mediasi.html>

perundingan para pihak dengan bantuan oleh mediator.

Pengertian Mediasi menurut KBBI adalah proses yang mengikutsertakan pihak ketiga untuk penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasehat.

Dari beberapa pengertian tentang Mediasi tersebut diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa mediasi merupakan suatu metoda penyelesaian suatu sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral sebagai penengah dan mencari jalan keluar terhadap permasalahan atau perbedaan pendapat yang terjadi.

Sebenarnya jiwa alternatif untuk menyelesaikan suatu sengketa sudah lahir sejak nenek moyang bangsa Indonesia, hal ini terlihat dalam budaya musyawarah untuk mencapai mufakat yang masih sangat terlihat pada masyarakat pedesaan di Indonesia, dimana jika terjadi sengketa diantara mereka, masyarakat cenderung tidak membawa masalah tersebut ke lembaga Pengadilan, tetapi mereka membawa ke Kepala Adat atau Kepala Desa setempat.³⁶ Pencerminan dari sila ke 4 Pancasila terlihat sangat kental pada masyarakat pedesaan tersebut. Berbeda jika hal ini terjadi pada masyarakat perkotaan yang sudah mengedepankan harga diri dibanding jiwa kekeluargaannya. Namun demikian di dalam tata cara untuk penyelesaian sengketa baik yang bersifat pidana maupun perdata telah terjadi pergeseran dimana Indonesia tidak lagi menganut system Civil law secara utuh, hal ini terlihat pada aturan yang dibuat oleh Pemerintah bahwa mediasi yang berada di dalam pengadilan sebagai sesuatu yang diwajibkan berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun

³⁶ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hal 11

2016.³⁷

Sebelum masuk ke ranah litigasi diwajibkan dulu melakukan proses mediasi di luar Pengadilan, bahkan untuk perkara pidana, pihak aparat kepolisian dapat melakukan *restorative justice* terhadap perkara anak saja awalnya, tetapi dengan bergesernya waktu sampai saat ini setiap pelaporan kepada pihak kepolisian untuk perkara pidana ringan hampir semua dilakukan perdamaian untuk mencapai mufakat dengan si korban.

B. Dasar Hukum Mediasi

Mediasi sebagai salah satu pola untuk penyelesaian perkara di luar Pengadilan memiliki beberapa regulasi. Adapun dasar hukum untuk pola mediasi di dasarkan pada ketentuan Undang-undang No. 4 tahun 2004 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman, penjelasan Pasal 3 menyatakan: "Penyelesaian perkara di luar pengadilan, atas **dasar** perdamaian atau melalui wasit tetap diperbolehkan". Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor. 01 tahun 2016 tentang Prosedur **Mediasi** di Pengadilan.

Dasar hukum selain yang tersebut di atas ada aturan lain yang mendasari mediasi yaitu Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa; Pasal 1 Peraturan BMAI (Badan Mediasi Asuransi Indonesia); Pancasila; Undang-Undang Dasar 1945; Undang-Undang No. 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman.

³⁷ Proses mediasi sebelum pemeriksaan pokok perkara perdata dengan mediator terdiri dari hakim-hakim Pengadilan Negeri tersebut yang tidak menangani perkaranya.

C. Model-Model Mediasi

Mediasi sebagai salah satu pola penyelesaian sengketa bisnis memiliki berbagai macam model. Pada dasarnya Pola mediasi dapat digunakan untuk mediasi yang wajib dilaksanakan sebelum masuk ke ranah litigasi berdasar pada Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan yang merupakan hasil revisi dari Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008 dan mediasi yang memang dipilih oleh para pihak yang bersengketa sesuai dengan kesepakatan dalam kontrak perjanjian yang sudah mereka buat pada waktu mereka mengadakan perjanjian kontrak bisnis.

Ada 4 (empat) macam model mediasi yaitu:³⁸

1. mediasi penyelesaian
2. mediasi faslitasi
3. mediasi terapi dan
4. mediasi evaluasi.

Mediasi Penyelesaian (*settlement Model*) memiliki ciri-ciri sebagai berikut biasanya Mediator adalah orang yang ahli dalam bidang yang didiskusikan/dipersengketakan tetapi dia tidak mempunyai keahlian teknik mediasi atau *mediation skill*. Fokus pada model mediasi penyelesaian ini ada pada penyelesaian sengketa buka pada kepentingan para pihak, sehingga penyelesaiannya tidak begitu memakan waktu atau dapat di lakukan secara cepat. Kelemahan dari model ini adalah para pihak akan merasa tidak memiliki hasil dari kesepakatan tersebut.

Model Fasilitasi (*Facilitative Model*) memiliki kelebihan dibanding model yang pertama tadi, dimana para pihak akan

³⁸ Emmy Yuhassarie, *Prosiding Mediasi dan Court Annexed Mediation*, 2004, hal 50

merasa puas dengan hasil mediasi, karena pada model fasilitasi ini yang difokuskan adalah pada kepentingan para pihak, karena mediator pada model ini biasanya dia memiliki teknik mediasi yang mumpuni, meskipun sebenarnya dia kurang menguasai pada bidang yang sedang dipersengketakan. Karena menyangkut kepentingan para pihak, maka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pokok permasalahan menjadi lama.

Model Mediasi *Therapeutic* (Terapi) ini biasanya di gunakan untuk kasus-kasus keluarga, mediator biasanya diambil dari kerabat dekat yang mengetahui permasalahan keluarga tersebut, tetapi bisa pula orang lain meskipun agak beresiko kurang baik untuk keluarga yang bersangkutan. Harapannya dengan model terapi ini hubungan keluarga masih terjalin baik setelah selesainya sengketa yang terjadi.

Model Evaluative, model mediasi ini berfokus pada hak dan kewajiban masing-masing pihak. Biasanya mediator ahli pada bidang yang dipersengketakan juga ahli pada bidang hukum. Mediator memberikan advise berupa nasehat hukum dan ada porsi keputusan dari mediator.

Ke empat model tersebut tidak harus secara *saklek* di berlakukan jika terjadi proses mediasi, mediator dapat menggabungkan variasi model tersebut dan mediatorlah yang pegang kendali, sehingga pengetahuan di bidang hukum dan ilmu yang mendukungnya sangat diperlukan bagi seorang mediator.

D. Tujuan Penyelesaian dengan Mediasi

Mediasi merupakan proses negosiasi dengan perantara seorang mediator. Mediator adalah suatu pihak luar yang tidak berpihak, harus bersikap netral dan tidak bekerjasama dengan

pihak yang bersengketa untuk membantu mereka guna mencapai suatu kesepakatan.

Adapun yang menjadi tujuan dari lembaga mediasi secara umum adalah: (1) untuk menemukan solusi terbaik atas sengketa yang terjadi di antara para pihak, dimana solusi ini dapat mereka percayai atau jalankan dan bukan untuk mencari kebenaran atau memaksakan penegakan hukum, melainkan untuk menyelesaikan masalah; (2) mensosialisasikan dan mengembangkan konsep mediasi kepada publik, pemerintah dan organisasi dengan bekerjasama dengan berbagai institusi; (3) mendorong pemanfaatan mediasi dalam menyelesaikan sengketa pada seluruh lapisan masyarakat sesuai dengan semangat musyawarah; dan (4) memberikan jasa mediasi.³⁹

E. Prosedur Mediasi

Keberadaan Alternatif penyelesaian sengketa semacam mediasi ini sudah di ramalkan oleh Prof. Fran Sander dari Havard University di tahun 1976 bakal terjadi karena disebabkan makin meningkatnya perkara di Pengadilan. Guna menghindari terjadinya penumpukan perkara di Pengadilan, maka upaya yang dapat dilakukan jika tidak menghindari sengketa maka akan menggunakan alternatif penyelesaian di luar Pengadilan, bisa dengan musyawarah mufakat atau meminta bantuan pihak ketiga sebagai penengah yaitu mediasi.

³⁹ Nindyo Pramono, *“Lembaga Mediasi Perbankan Independen dan Mediasi Perbankan Oleh BI (Temporary)”*, Makalah pada *Diskusi Terbatas Pelaksanaan Mediasi Perbankan Oleh Bank Indonesia & Pembentukan Lembaga Mediasi Independen*, Kerjasama Bank Indonesia dan Magister Hukum UGM, Denpasar, 11 April 2007, hal 3. tertulis pada artikel H. Sofyan Zefri, S.H.I, M.S.I dengan judul *Karakteristik Mediasi Dalam Sengketa Di Perbankan Syariah* pada *Jurnal MA Republik Indonesia Pengadilan Agama Mojokerto*

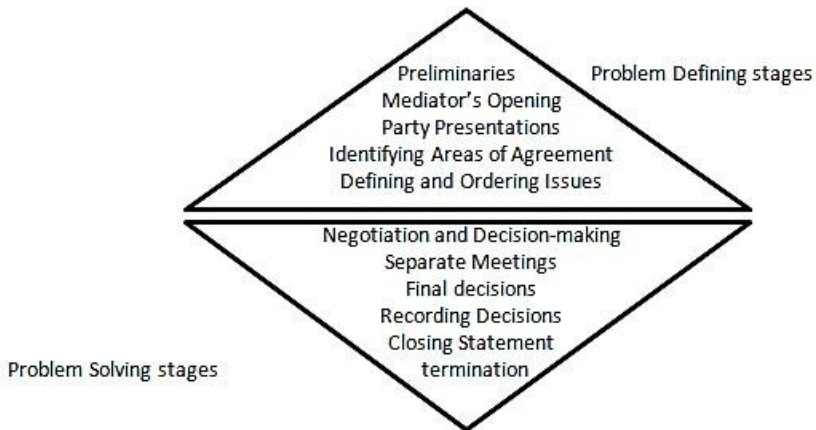
Metode penyelesaian menggunakan jalur litigasi memakan waktu yang lama, proses persidangan yang berlarut-larut dan kesulitan mendapatkan putusan yang diharapkan, walaupun telah diputus oleh hakim pada tingkat pertama, maka para pihak masih diberi kesempatan untuk menggunakan upaya hukum lain seperti banding atau kasasi.

Biaya mahal, inilah bayangan sebagian besar masyarakat awam jika mereka memilih penyelesaian sengketa melalui litigasi, belum lagi ditambah beaya-beaya perjalanan bolak-balik ke pengadilan dan pengacara yang tidak bisa dipastikan besarnya. Prosedur yang harus dilalui jika melalui jalur litigasi ini sudah ditentukan oleh aturan secara ketat⁴⁰ dan Hakim harus mematuhi peraturan tersebut. Bahkan pada sistem pengadilan didasarkan pada nilai benar salah (*win-lose situation*) bukan pada nilai *win-win solution*, hal inilah yang dapat menyebabkan hubungan para pihak menjadi putus bahkan dapat memicu konflik baru.

Guna meminimalisir prosedur formal dan yang memakan waktu cukup lama tersebut, salah satu alternative yang dapat digunakan adalah dengan metode mediasi. Ada kehadiran pihak ketiga ditengah-tengah para pihak yang tengah berseteru. Adapun prosedur atau tahapan untuk melakukan mediasi ini dapat digambarkan dengan bagan sebagai berikut:⁴¹

⁴⁰ Pemanggilan saksi, pembuktian, replik, duplik dsb

⁴¹ Boule, Mediation:Principles, Proses, Practice (Butterworth,1996), sebagaimana dikutip pada Prosiding Mediasi dan Court Annexed Mediation, 2004



Keterangan Bagan:

Pada segitiga bagian atas menggambarkan mengapa terjadi permasalahan dan segitiga bagian bawah menggambarkan mengenai proses penyelesaian masalah. Segitiga ini pada bagian atas dan bawah mengerucut sedang bagian tengah membesar, hal ini mencerminkan waktu yang diperlukan oleh mediator untuk melakukan tahapan-tahapan mediasi yang akan dilalui. Sebagian besar waktu dialokasikan untuk *defining and ordering issues*, *negotiation and decision making* yaitu menentukan agenda, apa permasalahan dan negosiasi kedua belah pihak.

Ada 10 (sepuluh) tahapan yang dilalui oleh mediator, untuk keterangan lengkapnya akan di uraikan satu persatu sebagai berikut:

1. Tahap Pendahuluan (*Preliminary*)

Berhasil tidaknya sebuah proses mediasi biasanya ditentukan pada tahap awal atau persiapan ini, siapa yang akan hadir, jumlahnya berapa, kapan dan dimana akan dilaksanakan, jangan sampai pihak penyelenggara proses mediasi keliru di dalam pendataan jumlah kursi yang disediakan hanya 10 misalnya ternyata yang datang lebih dari 10 orang. Hal ini akan

menyulut emosi masing-masing pihak dan akan mempengaruhi jalannya proses mediasi.

2. *Mediator's Opening* (sambutan mediator)

Pada tahap sambutan ini mediator menerangkan bagaimana kasus atau materi yang jadi pokok permasalahan bisa sampai ke tangan mediator, kemudian mediator juga menerangkan tentang proses mediasi, bahwa proses mediasi ini bersifat tertutup atau rahasia, kecuali disepakati oleh para pihak, dia berlaku netral dan jika terjadi *deadlock* maka mediator akan menjelaskan pula bahwa dia berhak untuk melakukan pertemuan terpisah dengan para pihak, masing-masing pihak akan memperoleh waktu yang sama.

Pada sambutan ini, perlu di jelaskan pula oleh mediator bahwa menjelang akhir proses mediasi nanti mediator tidak akan memberikan putusan apapun atas negosiasi yang telah disepakati oleh para pihak, karena mediator berlaku sebagai fasilitator dan keputusan yang diambil adalah hasil kesepakatan para pihak sendiri.

3. *Party Presentation* (Presentasi Para Pihak)

Tahap presentasi dari masing-masing pihak ini biasanya di mulai dari pihak yang mengawali atau memprakasi untuk diadakannya proses mediasi, tetapi hal ini tidak menutup kemungkinan dilakukan sebaliknya jika disepakati dan mediatorlah yang dapat melihat situasi serta kondisi dari masing- masing pihak.

Ketika para pihak mempresentasikan permasalahannya, maka tugas mediator harus mencatat hal-hal yang disampaikan untuk kemudian nanti diidentifikasi permasalahannya.

4. *Identifying Areas of Agreement*

Setelah tahap presentasi dari masing-masing pihak di catat oleh mediator, maka mediator berhak untuk mengidentifikasi hal-hal yang disepakati dan diagendakan untuk diselesaikan dan biasanya mediator akan memproses di wakt paling akhir untuk penyelesaian sengketa yang dirasa sulit.

5. *Defining and Ordering Issues* (Mendefinisikan dan mengurutkan permasalahan)

Hasil identifikasi yang telah dicatat oleh mediator tersebut, maka mediator kemudian mencoba untuk menyusun agenda dan mengurutkan permasalahan. Adapun cara mengurutkan tersebut adalah dengan tidak menggunakan angka tetapi menggunakan simbol “dot (titik)”. Hal ini disarankan agar tidak menimbulkan kesan bahwa tidak ada yang lebih penting atau didahulukan. Jika sudah tersusun agendanya, mediator dapat menawarkan kepada para pihak mana dulu yang akan dibahas, kalau mereka tidak ada keputusan, maka mediatorlah yang menentukan untuk menyelesaikan masalah yang mana terlebih dahulu.

6. *Negotiation and Decision-Making*

Proses negosiasi dalam mediasi memiliki porsi yang paling besar. Ada 2 model peran mediator dalam negosiasi, yaitu:

- a. *Directing the traffic* sebagai polisi lalulintas, yaitu apabila proses mediasi macet baru mediator akan turun tangan
- b. *Driving the bus*, mediator mendrive proses mediasi, namun tetap mediator tidak boleh mendominasi proses mediasi tersebut.

7. *Separate Meetings* (Pertemuan Terpisah)

Mediator berhak untuk melakukan pertemuan terpisah ini, jika terjadi *deadlock* di dalam proses mediasi, tetapi mungkin juga

pertemuan terpisah ini diadakan kalau ada hal-hal yang ingin disampaikan oleh para pihak tetapi tidak di depan lawannya. Atau mungkin saja justru pihak mediator bingung terhadap apa yang akan dilakukan selanjutnya, karena biasanya pada pertemuan terpisah para pihak lebih mudah menceritakan segala sesuatunya dengan bebas. Jika mediator mengalami *deadlock*, maka dimungkinkan untuk menggunakan co-mediator dengan kesepakatan para pihak tentunya tugas dari co-mediator adalah sebagai pendamping dan membantu tugas mediator.

8. *Final Decisions* (Keputusan akhir)

Pada proses untuk pengambilan keputusan akhir ini, mediator akan memastikan bahwa seluruh permasalahan telah di bahas dan berharap para pihak merasa puas dengan hasilnya. Karena pada proses mediasi ini ujungnya adalah kesepakatan para pihak, maka seyogyanya masing-masing pihak di kemudian hari yang sudah ditentukan dalam kesepakatan akan melaksanakan apa yang menjadi kewajiban mereka.

Tetapi karena mediasi ini bukan prosedur formal di Pengadilan dan sifat putusannya tidak final mengikat, maka sangat dimungkinkan ada pihak yang ingkar dengan keputusan yang telah diambil, maka peran mediatorlah yang sangat di butuhkan untuk meyakinkan para pihak agar melaksanakan kewajiban setelah ditandatanganinya surat hasil kesepakatan tersebut.

9. *Recording Decisions*

Hasil putusan kesepakatan yang diambil oleh para pihak tersebut sebaiknya dituangkan dalam hitam di atas putih, agar hasil yang telah disepakati tidak lupa, bentuknya sedikit formal

boleh bermeterai dan ditandatangani kedua belah pihak, mengetahui mediator.

10. *Closing Statement Termination* (Kata Penutup)

Tujuan dari pemberian kata penutup adalah agar para pihak merasa bahwa mediator telah bertindak secara adil dan berharap semua statmen yang disampaikan oleh mediator dipahami kedua belah pihak.

Penutupan yang baik oleh mediator juga menjadi salah satu faktor untuk membuat proses implementasi dari hal-hal yang disepakati itu menjadi lebih baik.

Kesepuluh tahapan tersebut di atas adalah minimal yang harus dilakukan oleh seorang mediator yang akan menggelar proses mediasi, itikad baik dari masing-masing pihak juga perlu dikedepankan untuk sebuah proses mediasi yang berhasil mengambil keputusan *win-win solution*.

F. Kelebihan dan Kelemahan Pola Mediasi

Penggunaan alternatif penyelesaian sengketa di luar Pengadilan adalah merupakan pilihan bagi para pihak yang memiliki masalah. Hal ini dapat ditentukan di awal sebelum terjadi kesepakatan mengenai hubungan hukum tertentu maupun ditetapkan setelah terjadi sengketa dari hubungan hukum yang terjalin.

Pilihan penyelesaian sengketa alternatif ini secara umum mempunyai kelebihan dibandingkan dengan lembaga peradilan yang lebih bersifat formil. Adapun kelebihan tersebut adalah:⁴²

1. Kerahasiaan terjamin oleh para pihak yang bersengketa
2. Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal

⁴² Bambang Sutioso, *Op. Cit.*, hal 36

prosedur dan administrasi

3. Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut keyakinannya mempunyai pengetahuan, pengalaman, serta latar belakang yang memadai mengenai masalah yang disengketakan, jujur dan adil.
4. Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalah, proses dan tempat penyelenggaraan arbitrase.
5. Putusan untuk pola selain arbitrase sifatnya tidak final dan mengikat, sehingga masih dapat dimungkinkan upaya hukum lain.

Menurut Christopher W.Noor⁴³, alternatif penyelesaian sengketa ini dianggap lebih cocok daripada melalui jalur pengadilan dengan alasan-alasan sebagai berikut:

1. Sifat kesukarelaan dalam proses
2. Prosedur cepat
3. Keputusan nonjudisial
4. Prosedur rahasia
5. Fleksibilitas yang besar dalam merancang syarat-syarat penyelesaian masalah
6. Hemat waktu dan biaya
7. Perlindungan dan pemeliharaan hubungan kerja
8. Kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan tinggi, karena di dasarkan win-win solution

Kelebihan itu akan terlihat jika proses penyelesaian sengketa yang dipergunakan adalah Lembaga Arbitrase, dimana sifat putusnya adalah final dan mengikat.

Adapun kelemahan dari pola mediasi adalah menurut Gatot

⁴³ *Ibid.*, hal 40

Soemartono, dalam bukunya Arbitrase dan Mediasi di Indonesia (2006)⁴⁴ mencatat empat kelemahan arbitrase. *Pertama*, arbitrase hanya untuk para pihak yang bonafide. Artinya, arbitrase hanya cocok untuk pengusaha atau para pihak yang jujur dan dapat dipercaya. Jika salah satu pihak selalu mencari celah untuk memperkarakan kembali putusan arbitrase, proses melalui arbitrase justru lebih banyak memakan waktu, biaya, dan tenaga.

Kedua, ketergantungan mutlak pada arbiter. Putusan arbitrase sangat tergantung pada kemampuan teknis arbiter untuk memberikan putusan yang memuaskan kedua belah pihak. Asumsi umum arbiter adalah orang yang ahli. Tetapi keahlian saja bukan jaminan bahwa mereka akan memberikan putusan yang memuaskan dua pihak sekaligus.

Ketiga, tidak ada legal presedence putusan terdahulu. Dalam memutus suatu perkara, arbiter tidak terikat pada putusan arbitrase sebelumnya. Artinya, putusan-putusan arbitrase atas suatu sengketa terbuang tanpa manfaat meskipun di dalamnya terkandung argumentasi berbobot dari para arbiter. Akibatnya, sangat mungkin terjadi putusan arbitrase yang saling berlawanan. *Keempat*, masalah hambatan pengakuan dan pelaksanaan putusan arbitrase asing. Dalam praktik, acapkali timbul masalah sehubungan dengan pengakuan dan pelaksanaan arbitrase asing di Indonesia; atau sebaliknya putusan arbitrase Indonesia di luar negeri. Eksekusi putusan arbitrase sangat menentukan kepercayaan para pihak terhadap lembaga itu sendiri. Kalau sulit dieksekusi, tentu mereka akan lebih memilih pengadilan yang punya aparat eksekusi.

⁴⁴ Sebagaimana ditulis pada <https://www.hukumonline.com/berita/baca/hol20225/untung-rugi-menggunakan-jalur-alternatif>, yang diunduh pada 3 desember 2020

BAB IV

PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS E-COMMERCE

A. Pengertian Bisnis E-Commerce

E-Commerce atau perdagangan secara elektronik adalah merupakan salah satu bagian dari e-bisnis⁴⁵ dan sebagai bentuk perdagangan yang semakin mengalami kemajuan akhir-akhir ini, terlebih lagi kondisi era wabah covid 19 yang belum usai, Sejak memasuki awal bulan Maret tahun 2020, Indonesia terjangkit wabah covid 19. Kondisi semacam ini mendorong Pemerintah untuk mengambil kebijakan yang mulai berlaku di pertengahan bulan April ini dengan kebijakan PSBB.⁴⁶

Secara umum *e-commerce* dapat didefinisikan kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumer*), manufaktur (*manufactures*), *service providers* dan pedagang perantara (*intermediateries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan computer yaitu internet.⁴⁷ Menurut Undang-undang no.19 Tahun 20016 Tentang Perubahan Atas UU no 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang dimaksud dengan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan komputer, dan/atau

⁴⁵ Cakupan e-bisnis lebih luas dari dari *e-commerce*, karena e-bisnis tidak hanya sekedar perniagaan tapi mencakup juga pengkolaborasi mitra bisnis, pelayan nasabah, lowongan pekerjaan dal lain-lain.

⁴⁶ PSBB (= Pembatasan Sosial Berskala Besar) DKI Jakarta mulai berlaku 15 April 2020, Di luar Jakarta seperti Bogor mulai 17 April 2020

⁴⁷ Barkatulah AH dalam bukunya Purwaningsih Endang, *Hukum Bisnis*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hal 57

media elektronik lainnya.

Sedangkan menurut Adi Nugroho⁴⁸ transaksi elektronik merupakan persetujuan jual beli antara pihak pembeli dan penjual secara elektronik yang biasanya menggunakan jaringan computer pribadi. Dalam hal ini, konsumen yang menggunakan *browser web* untuk melakukan pemesanan dan menyediakan informasi bagaimana bentuk pembayaran mereka, akan menggunakan kartu kredit, *digital cash* atau cek elektronik.

Menurut Onno W Purbo⁴⁹ *e-commerce* merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menggabungkan perusahaan, konsumen dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik. *E-commerce* merupakan sarana baru yang menampilkan dimensi baru era global dengan *online system* yang dilakukan melalui internet dan dikenal dengan perdagangan elektronik.

Dari berbagai pendapat tentang *e-commerce* atau transaksi elektronik tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa *e-commerce* merupakan salah satu bentuk bisnis dengan menggunakan elektronik dan jaringan internet.⁵⁰ Sebelum melakukan *e-commerce*

⁴⁸ Purwaningsih Endang, *Hukum Bisnis*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hal 57

⁴⁹ *Ibid.*, hal 58

⁵⁰ Dilansir <https://pelayananpublik.id/2019/11/28/arti-e-commerce-jenis-manfaat-keuntungan-dan-kerugiannya/dari> diunduh pada 2 Juli 2020, Asal-usul *E-Commerce* mulai dikenal pada tahun 1960. Saat itu bisnis menggunakan EDI (*Electronic Data Interchange*) populer. Kemudian tahun 1979, American Standards Institute mengembangkan ASC X12 dimana aplikasi itu biasa digunakan untuk saling *share* dokumen menggunakan perangkat elektronik. Kemudian lahir perusahaan *e-commerce* raksasa yakni eBay dan Amazon yang menjadi cikal bakal revolusi dunia *e-commerce*. Kemudian muncul pula perusahaan Alibaba yang disusul perusahaan-perusahaan *e-commerce* lainnya. Di Indonesia sendiri saat ini sudah banyak sekali perusahaan *e-commerce* seperti Tokopedia, Bukalapak, Shopee dan lainnya dan fenomena *e-commerce* di Indonesia sudah

tentu saja para pihak dalam hal ini penjual melakukan penawaran, media yang dapat digunakan untuk melakukan penawaran kepada konsumen biasanya juga melalui elektronik, komunikasi yang terjalin antara penjual dan calon pembeli inilah dapat di jadikan dasar untuk terjadinya transaksi jual beli.

Menurut Santiago Cavanillas dan A.Martines Nadal sebagaimana dikutip oleh Endang Purwaningsih⁵¹ kontrak online (elektronik)⁵² memiliki banyak variasi yaitu:

1. Kontrak melalui *chatting* dan *video conference*.

Chatting adalah alat komunikasi yang disediakan oleh internet yang biasa digunakan untuk dialog interatif secara langsung. Dengan *chatting* seseorang dapat melakukan komunikasi langsung.

2. Kontrak melalui e-mail.

Kontrak melalui e-mail adalah salah satu kontrak on line yang sangat populer karena pengguna e-mail saat ini sangat banyak dan mendunia, dengan biaya yang sangat murah dan waktu yang efisien.

3. Kontrak melalui web atau situs.

Kontrak melalui web atau situs ini dapat dilakukan dengan cara situs web seorang supplier (baik yang berlokasi di *server supplier* maupun diletakkan pada server pihak ketiga) memiliki deskripsi produk atau jasa dan satu seri halaman yang bersifat *self contraction*, yaitu dapat digunakan untuk membuat kontrak sendiri, yang memungkinkan pengunjung web untuk

dikenal sejak tahun 1996 dengan munculnya situs <http://www.sanur.com> sebagai toko online pertama (Andi Julia Cakrawala, *Penerapan Konsep Hukum Arbitrase On Line di Indonesia*, Rangkang Education, Yogyakarta, 2015, hal 109)

⁵¹ Endang Purwaningsih, *Hukum Bisnis*, 2010, hal. 64.

⁵² Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik, Pasal 1 angka 17 UUIE

memesan produk atau jasa tersebut.

Para konsumen harus menyediakan informasi personal dan harus menyediakan nomor kartu kredit. Secara garis besar, mekanismenya adalah sebagai berikut:

1. Untuk produk *on line* yang berupa *software*, pembeli diizinkan untuk mendownloadnya.
2. Untuk produk yang berwujud fisik, penerimaan barang dilakukan sampai di rumah konsumen melalui jasa pos/pengiriman.
3. Untuk pembelian jasa, supplier menyediakan untuk melayani konsumen sesuai dengan waktu dan tempat yang telah ditentukan dalam perjanjian.

Berdasarkan Kitab undang-undang Hukum Perdata sepakat merupakan salah satu syarat sahnya sebuah perjanjian, baik itu dibuat tertulis maupun perjanjian secara lisan. Bagaimana untuk kontrak atau kesepakatan di dalam *e-commerce*? Menurut Pasal 1 angka 17 UU No.11 Tahun 2008 yang telah diubah oleh UU no 16 tahun 2019, kontrak *e-commerce* dilakukan secara elektronik. Secara eksplisit syarat sahnya perjanjian tidak diatur di dalam Undang-undang tentang elektronik tersebut, tetapi dapat dirumuskan bahwa kontrak perjanjian secara elektronik dapat dikatakan telah disetujui oleh pihak pembeli jika pihak konsumen atau pembeli telah melakukan persetujuan dengan mengirim data maupun meng-klik persetujuan. Syarat sahnya perjanjian⁵³ yang lain seperti ketentuan cakap menurut hukum masih sulit untuk dibuktikan.

⁵³ Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat Sahnya perjanjian ada 4 hal yaitu Sepakat, cakap, suatu hal tertentu dan sebab yang halal.

B. Macam-macam Bisnis *E-Commerce*

Berdasarkan siapa saja yang bertindak selaku pelaku (yaitu penjual dan pembeli) yang terlibat di dalam kegiatan *E-Commerce* serta proses yang terjadi di dalamnya, Ajeet Khurana di dalam tulisan on linanya yang berjudul *Types of E-Commerce* sebagaimana di kutip oleh I Putu Agus Eka Pratama⁵⁴ menyatakan ada 4 jenis kategori di dalam *E-Commerce* saat ini. Ke empat jenis *E-Commerce* tersebut meliputi:

1. *E-Commerce* Business to Business (B2B)
2. *E-Commerce* Retail atau Business to Customer (B2C)
3. *E-Commerce* Customer to Business (C2B)
4. *E-Commerce* Customer to Customer (C2C)

Sedangkan menurut Tutorial point⁵⁵, selain empat jenis di atas masih ada tiga tambahan jenis *E-Commerce*, yaitu

1. Business to Government (B2G)
2. Government to Business (G2B)
3. Government to Citizen (G2C)

C2B dan C2C merupakan dua buah penambahan baru di dalam jenis *E-Commerce*, yang muncul sebagai dampak dari makin pesatnya kemajuan teknologi, yang turut mempengaruhi *E-Commerce*. Sedangkan B2G, G2B dan G2C muncul sebagai akibat keterlibatan pemerintah secara langsung di dalam proses *E-Commerce* terhadap bisnis dan masyarakat. Pemerintah bertindak sebagai regulator (pemberi regulasi atau aturan untuk disepakati bersama) sekaligus menjadi pelaku di dalamnya.

Ke tujuh bisnis e-*E-Commerce* tersebut di atas akan diurai

⁵⁴ I Putu Agus Eka Pratama, *E-Commerce, E-Business dan Mobile Commerce*, Informatia, Bandung, 2015, hal 10

⁵⁵ *Ibid.*, hal 11

satu persatu di bawah ini:

1. *E-Commerce Bussiness to Business (B2B)*

E-Commerce dengan jenis B2B atau *Business to Business* ini merupakan bentuk interaksi *E-Commerce* secara on line yang terjadi antara produsen⁵⁶ dengan distributor (*supplier*) dan pengecer. Pihak Distributor atau pengecer ini kemudian menyalurkan produk tersebut ke konsumen masing-masing. Bentuk interaksi ini bersifat umum dan tidak langsung berinteraksi ke konsumen akhir yang memerlukan barang dan jasa tersebut. Proses *E-Commerce* B2B ini terjadi kegiatan yang mencakup *Supply Chain*, pertukaran informasi, manajemen operasional dan lain-lain.⁵⁷

2. *E-Commerce B2C*

E-Commerce jenis B2C ini merupakan bagian dari *e-E-Commerce* yang menekankan kepada proses pemesanan, pembelian, dan penjualan produk atau jasa melalui akses internet. Penjual dan pembeli dapat bertemu langsung dan bertransaksi secara elektronik dan on line dengan memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan, misalnya keranjang belanja virtual dan pembayaran secara elektronik memanfaatkan kartu kredit dan sebagainya. Kegiatan B2C ini melibatkan pelaku-pelaku usaha seperti *customer*, *Business Organization* dan *Website*. Pada *Business Organization* ke *Customer* terdapat *supplies* yang berfungsi sebagai proses penyaluran atau distribusi (*supply*) produk yang akan dijual. Kemudian antara *Business Organization* dan *Website* terjadi proses transaksi jual beli berupa pemrosesan pemesanan online (*order processing*). Sedang dari *Customer* ke

⁵⁶ Bisa berbentuk perusahaan, industri rumah tangga, penyedia barang dan jasa.

⁵⁷ I Putu Agus Eka Pratama, *Op.Cit.*, hal 11

Website terdapat order yang menyatakan kondisi dimana konsumen dapat melakukan pemesanan produk yang diinginkan secara on line.

3. *E-Commerce* C2B

E-Commerce ini merupakan bentuk *E-Commerce* yang berkebalikan dengan *E-Commerce* pada umumnya, dimana konsumen berperan aktif dengan cara memberitahukan kepada khalayak internet mengenai kebutuhannya, untuk kemudian satu atau beberapa buah perusahaan atau layanan produk dan jasa akan mencoba menawarkan produk dan jasanya untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut.

Ada tiga hal pada *E-Commerce* jenis C2B ini yaitu Website, *Business Organisation* dan Customer. Prosesnya diawali dari Customer melakukan pemesanan (produk maupun jasa) melalui website yang tersedia, website tersebut menyertakan beragam pilihan beserta harganya. Jika tertarik customer dapat melakukan pemesanan (order) melalui website. Kemudian *Business Organization* memproses produk atau layanan yang dipesan oleh customer tadi. Atas pemesanan yang dia lakukan, customer melakukan pembayaran secara elektronik langsung ke *Business Organization*. Segera setelah *Business Organization* menerima pembayaran, maka akan mengirim barang yang dipesan ke customer.

4. C2C

Proses untuk jenis *E-Commerce* C2C ini dengan terlebih dahulu tersedia website *E-Commerce* dimana pengguna dapat menjual produk dan jasa di website tersebut, sekaligus juga dapat mencari produk dan jasa yang diinginkannya dan melakukan transaksi. Jenis E – Commerce C2C ini dapat dilihat

pada EBay, lapak Kaskus dan sebagainya. Bentuk website ini umumnya berupa forum, dimana terdapat sejumlah postingan *Thread* yang memuat produk dan jasa yang diposting langsung oleh pengguna bersangkutan, yang ingin menawarkan produk maupun jasa ke pengguna lainnya. Dan pengguna lainnya dapat melakukan pencarian untuk produk barang maupun jasa yang diinginkannya, kemudian melakukan interaksi langsung dengan pengguna yang memiliki produk tersebut. Untuk proses pembayaran dapat dilakukan langsung ke rekening pribadi maupun rekening bersama atau bertemu langsung di suatu tempat.

5. B2G

B2G dimaksudkan sebagai bentuk penyesuaian dari jenis *E-Commerce* B2B. Perbedaan dari keduanya adalah bahwa pada B2G dimana pemerintah bekerjasama dengan pihak bisnis (perusahaan swasta) dalam bentuk penyediaan regulasi, penyediaan media untuk aplikasi bagi pemerintah dan dunia bisnis, serta pemberian akreditasi bagi website *E-Commerce* yang digunakan oleh pihak atau kelompok bisnis untuk kegiatan B2G ini.

6. G2B

Merupakan bentuk *E-Commerce* yang melibatkan pemerintah dengan pihak bisnis (perusahaan). Bentuk interaksi ini akan melibatkan transaksi penjualan barang, jasa, maupun keduanya, dalam skala kecil, skala menengah, hingga skala besar. Sebagai pihak perantara antara Pemerintah dan perusahaan adalah melalui website yang dilakukan secara online dan mobile. Contoh bentuk layanan G2B adalah lelang yang diadakan oleh Pemerintah terhadap sejumlah asset.

Contoh lain yaitu tender proyek yang melibatkan perusahaan swasta. Perusahaan yang menang tender akan bekerjasama dengan Pemerintah untuk mewujudkan proyek sesuai dengan biaya dan tujuan yang disepakati bersama.

7. G2C

E-commerce G2C ini melibatkan pemerintah, baik pusat maupun daerah dengan masyarakat umum. Masyarakat sebagai konsumen dan Pemerintah sebagai penjual. Biasanya bentuk nyata dari G2C ini adalah *E-Commerce* lelang berbasis web dan mobile.

Dari berbagai jenis *E-Commerce* seperti telah diurai di atas, di Indonesia bisnis *e-commerce* C2C dan B2C yang berkembang bagus di Negara kita.

C. Mekanisme Bisnis *E-Commerce*

Pada mekanisme bisnis *e-commerce* tidak bisa lepas dari adanya empat komponen penting. Adapun ke empat komponen penting dalam bisnis *e-commerce* ini adalah:⁵⁸

1. Adanya Penjual, pihak penjual dapat berupa pemilik toko online bersangkutan atau sejumlah pelaku usaha (apabila *E-Commerce* dalam bentuk multi toko di dalamnya atau multi kepemilikan);
2. Ada Konsumen, dia merupakan pihak yang memiliki peran penting di dalam jalannya *e-commerce*, konsumen adalah raja, tanpa konsumen apalah artinya sebuah bisnis, termasuk *e-commerce*;
3. Teknologi
Mencakup semua teknologi informasi terkini yang digunakan di

⁵⁸ *Ibid.*, hal. 6

dalam jalannya *e-commerce*. Dimulai dari teknologi web, aplikasi mobile, keamanan transaksi, dukungan *cloud computing*, dukungan kurs mata uang dan bahasa seluruh dunia dan sebagainya;

4. Jaringan Komputer (Internet)

Ketersediaan jaringan komputer khususnya internet merupakan hal yang penting di dalam bisnis *e-commerce*, dengan internet maka dapat melayani pengguna seluruh dunia. Cukup dengan sebuah komputer dan koneksi internet, siapapun dapat menjadi penjual maupun pembeli serta melakukan transaksi jual beli dengan cepat, mudah, murah dan lebih efisien waktu dan tenaga.

Cara kerja *E-Commerce* sama dengan pasar di dunia fisik dan proses transaksi di dunia nyata (fisik), yang membedakannya adalah kegiatannya dilakukan secara online dan digital (tanpa melibatkan tatap muka langsung antara penjual dan pembeli) serta sedikit perbedaan pada proses bisnis di dalamnya.

Alur mekanisme perjalanan *e-commerce* dapat dimulai dari konsumen yang sama-sama terhubung ke server layanan dan aplikasi *e-commerce* melalui koneksi jaringan internet dan menggunakan aplikasi perantara, misalkan aplikasi web browser. Kemudian pembeli atau konsumen login ke dalam system untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu. Sistem di dalam *e-commerce* akan melakukan penyimpanan data pendaftaran dan verifikasi pendaftaran.

Selanjutnya setelah informasi mengenai pembeli diperoleh oleh sistem, kemudian pembeli melakukan proses pencarian barang atau produk yang diinginkannya pada katalog online yang disediakan oleh toko online. Disediakan keranjang belanja virtual

untuk membantu pembeli online di dalam memilih dan meletakkan produk yang diinginkannya. Di balik layanan ini, teknologi Anti Fraud menjaga agar tidak terjadi kecurangan di dalam proses belanja. Hal ini hampir sama dengan pengawasan yang dilakukan oleh beberapa pegawai toko terhadap para pengunjung dan pembeli di swalayan pada kehidupan nyata.

Selanjutnya dilakukan proses pembayaran secara elektronik oleh pembeli kepada sistem yang menangani masalah pembayaran pada website *E-Commerce* ini. Kemudian dilakukan kontak dengan layanan yang diberikan oleh Bank (yang digunakan oleh pembeli untuk melakukan pembayaran). Pada proses pembayaran elektronik ini, di belakang layar diaktifkan sejumlah teknologi keamanan (misalkan Secure Socket Layer), untuk menjamin agar proses pembayaran berlangsung dengan aman dan nyaman. Setelah pembayaran usai dilakukan (berserta dengan data pengiriman atau alamat tujuan pengiriman), maka proses berbelanja online sudah dapat dikatakan selesai dengan baik. Pembeli dan penjual sama-sama memiliki bukti digital untuk transaksi yang telah disepakati tersebut, untuk menjaga kepercayaan, keamanan, dan kenyamanan masing-masing.

Sebuah *E-Commerce* memiliki setidaknya beberapa buah poin penting di dalamnya, terkait dengan proses kerjanya tersebut. Beberapa poin penting itu meliputi:⁵⁹

1. Terdapat produk (barang maupun jasa) yang diperjualbelikan di dalamnya, yang menjadi tawaran bagi para konsumen online yang membutuhkannya.
2. Terdapat konsumen online yang berminat dengan produk yang ditawarkan tersebut dan transaksi yang terjadi kemudian.

⁵⁹ *Ibid.*, hal 8

3. Terdapat mekanisme di dalam melayani konsumen, ke dalam sebuah tatap muka aplikasi (umumnya berbasis web). Dimulai dari sistem yang menangani proses katalog dan etalase online (untuk menunjukkan produk-produk yang dijual kepada konsumen secara online), sistem yang menangani produk mana saja yang diambil oleh konsumen untuk dibayar (semacam keranjang belanja virtual, sistem yang menangani proses pembayaran secara digital (semacam kasir), hingga sistem inventori (stok produk).
4. Terdapat proses pengiriman barang berdasarkan alamat yang diberikan oleh konsumen yang telah melakukan pembayaran dan disertai dengan pengecekan (*Tracking*) dari sisi penjual (toko online) dan pembeli untuk proses barang ke alamat pemesan.
5. Penanganan masalah logistik (stok barang) pada toko online atau inventori, untuk ketersediaan produk di dalam memenuhi permintaan konsumen. Termasuk juga dalam hal ini hubungannya dengan distributor atau supplier.

Titik awal yang biasa digunakan dalam transaksi apapun adalah informasi atau iklan yang ditempatkan di Web atau dikirimkan melalui e-mail dan di baca atau di terima oleh penanya. Ketika calon pembeli memilih untuk membeli dan membayar barang atau jasa berdasarkan diskripsi tersebut telah dianggap sebagai sebuah penawaran.

D. Kelebihan dan Kekurangan Bisnis *E-Commerce*

Kecanggihan dan kemudahan yang dilakukan pada kegiatan bisnis *e-commerce* sangat di gandrungi oleh masyarakat sekarang ini (era di gital). Bisnis dengan menggunakan media elektronik dan

jaringan internet ini sangat mudah dilakukan masyarakat, apalagi bagi kaum milenial dan *e-commerce* ini sudah menjadi suatu kebutuhan.

Di awal tahun 1990-an *e-commerce* belum menunjukkan eksistensinya, namun di tahun-tahun selanjutnya dan didukung pula dengan adanya pandemic covid di tahun 2019 ini transaksi *e-commerce* mengalami perkembangan dan peningkatan yang signifikan. Konsumen banyak mencari produk dan jasa yang dapat dipenuhi melalui *e-commerce*.⁶⁰ Cukup dengan kesepakatan tentang barang dan harga, maka telah terjadi perjanjian *e-commerce* ini, tidak diperlukan suatu formalitas tertentu dan tidak terikat pada bentuk perjanjian. Itikad baik menjadi modal utama di dalam menjalankan bisnis *e-commerce* ini, karena lemahnya alat bukti dimana perjanjian yang terjadi tidak dilaksanakan secara tertulis manual.

Ternyata Indonesia menyajikan banyak kesempatan bagi bisnis *e-commerce* dibandingkan negara Asia lainnya. Saat ini proyeksi memperlihatkan *e-commerce* di Indonesia akan mencapai nilai US\$ 130 miliar pada tahun 2020. Dilansir dari Progresstech.co.id, berikut merupakan daftar kelebihan serta kekurangan bisnis *e-commerce*. Bagi Anda para pebisnis yang berencana membangun *e-commerce*.⁶¹

Salah satu kelebihan dari *e-commerce* adalah terjangkaunya pasar global tanpa tanpa harus menyiratkan investasi keuangan yang besar.⁶²

⁶⁰ Termasuk kebutuhan sandang, pangan bahkan papan.

⁶¹ <https://emerhub.com/id/bisnis/apa-saja-kelebihan-kekurangan-e-commerce/> diunduh pada 2 Juli 2020

⁶² Penjualan ritel online di Amerika meningkat 15% sejak tahun 2013, dan

Beberapa kelebihan *e-commerce* antara lain:

1. Produk dan layanan bervariasi
Batas dari tipe perdagangan ini tidak didefinisikan secara geografis sehingga memungkinkan Anda untuk membuat pilihan secara luas, memperoleh informasi yang dibutuhkan dan membandingkan penawaran dari semua pemasok atau pihak penyedia barang/jasa terlepas dari lokasi mereka.
2. Mempersingkat rantai distribusi
Dimungkinkan jalannya interaksi dengan konsumen akhir, *e-commerce* dapat memperpendek rantai distribusi produk atau bahkan justru menghilangkannya. Dengan cara ini, saluran langsung antara produsen atau penyedia layanan dan pengguna akhir memungkinkan mereka untuk menawarkan produk atau jasa yang sesuai dengan target pasar.
3. Pembayaran lebih mudah
Kemudahan pada sistem pembayaran, dengan berkembangnya sistem pembayaran yang ada saat ini sangat memudahkan transaksi *e-commerce*.

Beberapa kelebihan yang dimiliki oleh *e-commerce* seperti tersebut di atas tentulah ada sisi lemah di dalam menjalankan kegiatan *e-commerce*, *e-commerce* juga memiliki resiko dan potensi kerugian. Adapun kelemahan atau kekurangan dari *e-Commerce* yang mungkin dialami oleh masyarakat adalah akibat kesalahan manusia baik itu sengaja atau tidak sengaja, dan juga kerusakan sistem elektronik. Seperti terjadinya penipuan di mana seseorang kehilangan dari segi finansial karena kecurangan pihak lain. Atau terjadinya pencurian data dan informasi rahasia dan berharga yang

diharapkan bisa mencapai USD 370 milyar pada akhir 2017. Bahkan beberapa *e-commerce* di Amerika sukses di pasar retail Indonesia dengan strategi pemasaran mereka.

dapat mengakibatkan kerugian besar kepada korban. Potensi kerugian lain adalah terjadinya kehilangan kesempatan bisnis atau kerugian pelanggan yang diakibatkan oleh gangguan sistem, misalnya *human error* dan gangguan listrik tiba-tiba, dapat pula terjadinya akses yang dilakukan orang lain tanpa otorisasi, misalnya *hacker* yang membobol sistem perbankan. Kampanye negatif via internet yang dilakukan kompetitor yang dapat berakibat buruk bagi sebuah bisnis.

Itulah beberapa kelebihan dan kelemahan yang ada pada sistem *e-commerce* yang ada di Negara kita.

E. Pola Penyelesaian Sengketa Bisnis E-Commerce

Bisnis on line yang semakin signifikan perkembangannya termasuk bisnis *e-commerce* ini di Negara kita tak luput dari serangkaian masalah yang menghantuinya. Pelayanan perusahaan terhadap konsumen yang merespons cepat sekali setiap perkembangan dan dinamika pasar menjadi salah satu fakta penting berkembangnya *E-commerce*, termasuk pula perkembangan di bidang pemasaran melalui web cukup pesat, seperti www.berniaga.com, www.olx.co.id, www.shopee.co.id dan sebagainya.

Perkembangan ini tentu tidak semua berjalan sesuai yang diharapkan, munculnya kendala dan permasalahan pada transaksi *e-commerce* seringkali terjadi, seperti kualitas barang yang ditawarkan tidak sesuai dengan kondisi barang yang senyatanya, proses pengiriman terlambat, penipuan dan sebagainya. Hal ini dapat menjadi pemicu adanya sengketa dari pelaku *e-commerce* dan hal-hal tersebut pula dapat dijadikan dasar untuk mengajukan

gugatan atau menyelesaikan sengketa tersebut secara on line.⁶³ Perlu dicatat bahwa keberhasilan atau kegagalan *e-commerce* pada akhirnya akan diukur dari sejauhmana ia bisa menyerupai atau mengungguli rumusan penyelesaian sengketa yang ada dalam 'dunia nyata'.⁶⁴

Beberapa perangkat hukum untuk membatu pelaku usaha dan masyarakat termasuk di dalamnya untuk menyelesaikan sengketa *e-commerce* ini telah di persiapkan Pemerintah. Perangkat yang telah dipersiapkan tidak hanya untuk penyelesaian secara litigasi maupun non litigasi.

Berdasar pada Pasal 38 ayat (1) Undang-undang no 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas UU no 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian. Pasal 39 ayat (2) UU no 19 tahun 2016 Tentang Perubahan Atas UU no 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik gugatan yang di ajukan adalah gugatan perdata ke Pengadilan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain dapat mengajukan gugatan ke ranah Pengadilan, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya seperti melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pada era digital sekarang ini, penyelesaian sengketa yang dibutuhkan tentu yang memiliki suatu sistem yang tepat, efektif dan efisien. Sistem

⁶³ Cakrawala Julia Andi, *Penerapan Konsep Hukum Arbitrase On Line di Indonesia*, Rangkang Education, Yogyakarta, 2015, hal . 114.

⁶⁴ Endeshaw Assafa, *Hukum E-Commerce dan Internet dengan Fokus di AsiaPasifik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007, hal. 475.

tersebut di harapkan mempunyai kemampuan penyelesaian sengketa dengan sederhana, cepat dan biaya ringan.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) mencatat bahwa pada akhir tahun 2005 pelanggan Internet di Indonesia total mencapai 1,5 juta pelanggan, dan pengguna Internet di Indonesia telah mencapai 16 juta pengguna,⁶⁵ di bulan Juni 2019 terdapat 171,17 juta jiwa di Indonesia yang memakai internet atau naik sekitar 10,12% dari tahun sebelumnya jadi kenaikan ini mencapai 27 juta pengguna⁶⁶ apalagi di tahun 2020 ini tentunya pengguna Internet di Indonesia semakin bertambah jumlahnya⁶⁷. Menggunungnya pengguna fasilitas Internet tersebut tidak menutup kemungkinan akan terjadinya sengketa antara pengguna jasa internet, sengketa tersebut dapat terjadi dalam lalu lintas komunikasi elektronik secara online seperti sengketa *e-commerce*.

Perubahan pola pikir dan pola penyelenggaraan kegiatan masyarakat dari pola tradisional atau konvensional kearah digital ini juga memunculkan gagasan untuk membuat pola di dalam penyelesaian sengketa hukum secara digital. Pemikiran terkait peraturan tentang pola penyelesaian sengketa melalui online tidak saja di gagas untuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan tetapi juga penyelesaian melalui ranah litigasi.

Gagasan untuk mencari pola penyelesaian sengketa secara online ini sudah muncul sejak tahun 1998. *London Court of International Arbitration (LCIA) rules 1998* memuat ketentuan kesaksian atau bukti dalam bentuk tertulis tanpa menjelaskan

⁶⁵ Sutiyo Bambang, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Gama Media, Yogyakarta, 2008, hal 181

⁶⁶ GATRA.com 3 Juli 2019 yang diunduh pada 3 Juli 2020

⁶⁷ Berdasar pada data di kominfo.go.id yang diunduh pada 3 Juli 2020 Pengguna internet di Indonesia sudah mencapai angka 63 juta orang

apakah ini akan juga meliputi bukti formal elektronik.⁶⁸ Sementara Pasal 17 ayat (3) dari *E-commerce Directive* menyediakan suatu dasar hukum untuk menghilangkan formalitas seperti pada *LCIA Rules* bagi pengguna ODR (*Online Dispute Resolution*) oleh Negara-negara Uni Eropa.

ODR atau *Online Dispute Resolution* di Indonesia masih tergolong baru termasuk juga di berbagai Negara di dunia ini, sehingga secara yuridis penggunaan pola serta mekanisme penyelesaian secara on line masih belum dirumuskan secara jelas dalam peraturan perundang-undangan.

Tahun 1999 Pemerintah kita telah mengesahkan Undang-undang No. 30 Tahun 1999 tentang Alternatif penyelesaian sengketa dan arbitrase. Undang-undang tersebut tidak mengatur secara jelas tentang pola penyelesaian sengketa secara on line, bukan berarti penyelesaian secara on line tidak dapat diberlakukan di Indonesia. Para Arbiter dan hakim dapat menggunakan metoda penemuan hukum untuk mengatasinya.⁶⁹

Di berbagai Negara pelaksanaan Arbitrase on line sudah menjadi hal yang biasa, seperti arbitrase di Amerika. *American Arbitration Association (AAA)* memiliki *The Supplementary Procedure* untuk menyelesaikan sengketa arbitrase secara on line, secara umum tugas dari *American Arbitration Association* adalah sebagai operator layanan alternative penyelesaian sengketa, menangani sengketa pekerjaan, kekayaan intelektual, konsumen, teknologi, kesehatan, jasa keuangan, konstruksi dan sengketa

⁶⁸ <http://www.lcia-arbitration.com/lcia> yang dikutip Sutiyoso Bambang, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Gama Media, Yogyakarta, 2008, hal 205

⁶⁹ Sutioso Bambang, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Gama Media, Yogyakarta, 2008 hal 222

perdagangan internasional, AAA mengurus dari pengajuan atau pendaftaran termasuk membantu dalam penunjukkan mediator dan arbiter, pengaturan sidang dan menyediakan pengguna dengan informasi tentang penyelesaian sengketa, hingga putusan.⁷⁰ Di samping itu juga penyelesaian melalui mediasi. Dalam melaksanakan proses arbitrase secara online AAA mengeluarkan peraturan tambahan (*supplementary rules*) yang mulai berlaku 2001, yaitu memfasilitasi penggunaan sarana-sarana elektronik dalam berarbitrase jika disetujui para pihak.

Di negara tetangga Singapura, sebagai pengguna internet tertinggi dibanding Negara-negara ASEAN lainnya, maka hal ini dapat menjadi salah satu pertimbangan munculnya sengketa *e-commerce*.⁷¹ Keberadaan lembaga arbitrase untuk penyelesaian sengketa sudah sangat modern dan semakin baik, seperti di *Singapore International Arbitration Centre (SIAC)*.⁷² Meskipun SIAC bukanlah lembaga arbitrase yang menangani sengketa online, namun SIAC menjadi salah satu lembaga yang berfokus menangani sengketa komersial.

Kebijakan yang secara khusus menyangkut kegiatan perdagangan melalui media elektronik telah mulai diperkenalkan melalui *E-Commerce Hotbed Program* (Wong, 2003:26). Aturan resmi yang pertama mengenai *e-commerce* di Singapura tersebut berisi tentang infrastruktur dalam mengembangkan *e-commerce* baik secara perangkat hukum maupun secara teknis. Pada tahun 1998, aturan yang lebih comprehensive dikeluarkan oleh pemerintah Singapura yakni *Elektronik Commerce Master Plan*. Visi Singapura sebagai Pusat *E-Commerce* Internasional mulai

⁷⁰ Cakrawala Julia Andi, *Op.Cit.*, hal 239

⁷¹ *Ibid.*, hal 257

⁷² SIAC didirikan pada tahun 1991

dicanangkan dalam Master Plan tersebut.⁷³

Sebagai lembaga arbitrase, SIAC membantu para pihak dalam:⁷⁴

1. Memilih arbiter apabila para pihak gagal menyepakati arbiter yang mereka pilih;
2. Mengurus administrasi (keuangan) dan hal-hal praktis dari arbitrase; dan
3. Membantu lancarnya pelaksanaan arbitrase.

Indonesia sebagai salah satu Negara yang cukup baik perkembangan *e-commerce*, pola penyelesaian sengketa yang di pakai adalah sesuai dengan sila ke 4 dari Pancasila⁷⁵ musyawarah mufakat untuk mencapai keadilan selalu menjadi pilihan utama dan ranah litigasi menjadi pilihan terakhir. Pilihan penggunaan pola dengan alternatif atau litigasi biasanya selalu di ikrarkan dan dicantumkan pada setiap perjanjian, baik perjanjian secara lisan maupun tulisan. Hal ini sesuai dengan teori kebebasan berkontrak.⁷⁶

Sebelum tahun 2019 belum ada satupun lembaga peradilan di Indonesia yang menggunakan sistem on line dalam

⁷³ Rencana perwujudannya diupayakan dengan membangun kekuatan dalam perdagangan internasional, jasa keuangan internasional, serta infrastruktur telekomunikasi dan transportasi. Master Plan tersebut juga bertujuan untuk menciptakan *e-commerce* sebagai sebuah industri jasa dengan cara menarik investasi asing dalam kegiatan *e-commerce*, mempercepat jasa pengiriman elektronik sebagai salah satu pelayanan publik, mendorong perusahaan-perusahaan untuk menggunakan jasa *e-commerce*, serta mengharmonisasi hukum dan kebijakan-kebijakan mengenai *e-commerce*.

⁷⁴ Huala Adolf, dkk, *Hukum Arbitrase Komersial Internasional*, lihat dalam Cakrawala Julia Andi, *Penerapan Konsep Hukum Arbitrase On Line di Indonesia*, Rangkang Education, Yogyakarta, 2015, hal. 261

⁷⁵ Bunyi Sila 4 dari Pancasila: Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan perwakilan.

⁷⁶ Lihat Pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata

menyelesaikan sengketa *e-commerce*, meskipun wacana untuk penyelesaian secara online sudah mulai muncul. Gagasan untuk menyelesaikan sengketa *e-commerce* dengan menggunakan media arbitrase secara online sudah banyak dibicarakan dan sampai sekarang payung hukum untuk arbitrase secara online belum ada, tetapi Undang-undang no. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan alternative Penyelesaian Sengketa telah memberikan beberapa sinyal terkait penyelesaian secara on line, yaitu terlihat pada :

- Pasal 1 ayat(1) : Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang di dasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.
- Pasal 1 ayat (3) : Perjanjian arbitrase adalah berdasarkan asas kebebasan berkontrak, dimana “kesepakatan” para pihak adalah merupakan kata kunci dalam membuat perjanjian.

Berkaitan dengan bisnis *e-commerce*, maka Ahmad M.Ramli memberikan pandangan bahwa:⁷⁷

1. Arbitrase harus mencakup pula proses adjudikasi berupa arbitrase virtual (*cyber arbitration*);
2. Pengertian perjanjian tertulis harus mencakup pula pengertian perjanjian yang dibuat secara elektronik seperti yang dilakukan oleh para pihak dengan WIPO (*Mediation and Arbitration*) dalam perkara nama domain.

Undang-undang No.30 tahun 1999 ini tidak memberi penjelasan tentang apa itu perjanjian tertulis, maka oleh Andi Julia hal tersebut dapat diasumsikan bahwa perjanjian tertulis dalam hal ini tidak terbatas pada perjanjian yang ditulis pada lembar kertas

⁷⁷ Ahmad M Ramli, *Cyber Law dan Haki dalam Sistem Hukum Indonesia*, lihat Cakrawala andi Julia, *Op. Cit.*, Yogyakarta, 2015 hal 301

melainkan juga dapat menggunakan media lainnya termasuk media elektronik.

Pasal 4 Undang-undang No.30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dinyatakan bahwa Persetujuan untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase dimuat dalam suatu dokumen yang ditandatangani para pihak. Undang-undang ini tidak memberi penjelasan tentang hal tersebut. Sebagaimana ditulis oleh Andi Julia bahwa dokumen tidak hanya berupa tulisan atau keterangan yang tercetak ataupun tertulis di atas lembaran kertas (*paper based*) atau sejenisnya melainkan dapat pula diasumsikan sebagai tulisan atau keterangan yang dibuat secara elektronik, sehingga Pasal 4 ini juga memberikan peluang bagi dilaksanakannya arbitrase secara online yang dalam prosesnya secara keseluruhan menggunakan dokumen elektronik (*electronic based*).

Pasal 4 ini dipertegas oleh Pasal 5(1) Undang-undang No.11 tahun 2008 jo Undang-undang No.19 Tahun 2016 tentang perubahan Atas UU No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ditegaskan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.

Untuk transaksi *e-commerce* jika terjadi permasalahan di kemudian hari, maka pihak yang sudah dirugikan dapat menggunakan media litigasi atau alternatif di luar litigasi sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak dan Pemerintah kita telah memberikan payung hukum untuk sarana kebutuhan para pelaku usaha tersebut.

Adapun proses penyelesaian sengketa *e-commerce* dengan mediasi sebagaimana tertuang dalam Pasal 6 Undang-undang

No.30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah sebagai berikut:

1. Penyelesaian sengketa melalui ADR di selesaikan oleh para pihak dalam waktu 14 hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis.
2. Jika hal tersebut di atas tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan para pihak dapat meminta bantuan seseorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator.
3. Dalam jangka waktu 14 hari jika yang tersebut no 2 (dengan bantuan mediator) tidak berhasil mencapai kesepakatan, maka para pihak dapat menghubungi sebuah lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator.
4. Setelah penunjukan mediator oleh lembaga arbitrase dalam jangka waktu 7 hari usaha mediasi harus sudah dapat dimulai, dan dalam jangka waktu 30 hari harus tercapai kesepakatan dalam bentuk tertulis yang ditandatangani semua pihak terkait.
5. Jika tidak tercapai kesepakatan, maka para pihak berdasarkan kesepakatan dapat mengajukan ke lembaga arbitrase atau arbitrase ad hoc.

Penyelesaian sengketa dengan lembaga arbitrase sebagaimana yang ditulis oleh Andi Julia⁷⁸ dapat dilakukan secara daring atau online, dari pendaftaran perkara, pemilihan arbiter, penyerahan dokumen, permusyawaratan hingga pembuatan putusan dan pemberitahuan kepada para pihak.

Adapun prosedur penyelenggaraan arbitrase secara online adalah sebagai berikut:

1. Peraturan yang diperlukan mengenai permohonan untuk

⁷⁸ Cakrawala Julia Andi, *Op. Cit*, hal 228

berarbitrase dan pelaksanaannya (hal ini dapat meliputi peraturan yang diterapkan oleh badan arbitrase mengenai informasi yang disediakan oleh salah satu pihak menyangkut adanya sengketa, pada sengketa konsumen hal ini berarti penyediaan formulir complain secara online, dan pada sengketa *business to business* tersedianya formulir online berisi permintaan untuk melakukan arbitrase termasuk peraturan penyediaan perjanjian arbitrase).

2. Menyediakan cara untuk memilih arbitrator, menerima tempat kedudukan atau menolaknya.
3. Menyediakan tata cara berarbitrase seperti penyediaan peraturan prosedural seperti tata cara mengajukan perkara secara online, menyampaikan tanggapan, mengajukan bukti-bukti dan argumentasi dan kemungkinan-kemungkinan adanya penundaan.
4. Penyediaan tata cara penggunaan pesan-pesan secara elektronik, seperti penyelenggaraan prosedur yang hanya menggunakan dokumen elektronik, pengguna *video conferencing* dan *audio conferencing* termasuk dalam hal ini adalah penyediaan alat-alat bukti berupa keterangan saksi dan saksi ahli.
5. Penyediaan pembuatan putusan secara online dan persyaratan yang diperlukan agar suatu putusan dapat diterima dan dijalankan.
6. Penyediaan prosedur yang mungkin untuk mengadakan perlawanan atau banding terhadap putusan.
7. Penyediaan sarana untuk penyimpanan data terutama dalam perlawanan menyangkut hak dari salah satu pihak untuk melakukan perlawanan karena adanya dugaan bahwa hak-hak

dari salah satu pihak telah dilanggar.

8. Penyediaan prosedur yang dapat memungkinkan proses berjalan secara rahasia dengan menyediakan teknologi enkripsi dan tanda tangan elektronik.

Pengakuan hukum Indonesia atas putusan yang dikeluarkan oleh penyelesaian Sengketa secara online ini belum diakui secara tegas karena belum diatur di dalam Undang-undang no 30 tahun 1999, sehingga undang-undang tersebut perlu dilakukan amandemen. Untuk perkara *e-commerce* yang diselesaikan via litigasi Pertengahan Tahun 2019 Mahkamah Agung telah mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung no.1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik, sebagai payung hukum untuk pelaksanaan persidangan secara daring. Peraturan tersebut dilatarbelakangi bahwa untuk pelaksanaan peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan perlu adanya pembaruan administrasi dan persidangan di samping juga tuntutan zaman yang mengharuskan persidangan di pengadilan yang lebih efektif dan efisien. PerMA ini untuk menyempurnakan PerMA no 3 Tahun 2018.

Peraturan Mahkamah Agung 2019 ini mulai efektif berlaku pada 2 Januari 2020, Alhamdulillah Alloh memberi cobaan untuk kita bangsa Indonesia di awal tahun 2020 Negara kita terkena wabah covid 19, sehingga bangsa kita tidak begitu kerepotan untuk penyelenggaraan persidangan dengan menggunakan sistem daring/online ini. Payung hukum yang sudah dibuat oleh Pemerintah melalui lembaga Mahkamah Agung ini diperkuat pelaksanaannya dengan Surat Edaran Mahkamah Agung no.1 tahun 2020.

Menurut SEMA 1/2020 Poin 1 huruf a, hakim dan aparatur

peradilan dapat menjalankan tugas kedinasan dengan bekerja di rumah/tempat tinggalnya (*work from home*/WFH) dan WFH tersebut termasuk pelaksanaan administrasi persidangan yang memanfaatkan aplikasi *e-Court*, pelaksanaan persidangan dengan menggunakan aplikasi *e-Litigation*, koordinasi, pertemuan, dan tugas kedinasan lainnya(Poin 1 huruf b SEMA 1/2020).

Berdasarkan uraian tersebut di atas point penting yang dapat diambil adalah bahwa jika seseorang atau pengguna bisnis *e-commerce* mempunyai masalah sehubungan dengan kegiatan usahanya maka dapat diselesaikan dengan jalur litigasi atau non litigasi, jalur litigasi melalui Pengadilan atau diluar Pengadilan dengan media lembaga arbitrase, Lembaga BPSK maupun diselesaikan melalui pihak ketiga dengan mediasi. Karena hal ini menyangkut pilihan dari para pihak yang telah mereka perjanjikan bak sebelum maupun setelah terjadi perselisihan.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

E-commerce sebagai ajang bisnis dan mengalami perkembangan yang signifikan ini tentu mengalami berbagai permasalahan dalam pelaksanaannya.

Upaya untuk menghadapi kemungkinan yang terjadi di dalam bisnis *e-commerce* ini Pemerintah telah mempersiapkan penanggulangannya dengan mengeluarkan berbagai regulasi dari Undang-undang sampai peraturan Mahkamah Agung.

Adapun salah satu peraturan yang dimaksud adalah Undang-undang No. 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan alternative Penyelesaian sengketa Hukum. Meskipun secara yuridis penyelesaian sengketa untuk *e-commerce* belum diatur secara tegas bukan berarti Undang-undang No. 30 tahun 1999 tidak dapat diberlakukan di Indonesia. Hal-hal yang serupa yang tidak diatur di dalam undang-undang dapat dipersamakan, seperti perjanjian, putusan dan tandatangan yang dibuat melalui elektronik dapat dipersamakan dengan perjanjian, putusan dan tandatangan yang menggunakan tinta karena serupa.

Undang-undang ini tidak secara implisit mengatur tentang penyelesaian sengketa untuk obyek *e-commerce*, tetapi ada beberapa pasal yang mengatur secara implisit penyelesaian dengan elektronik.

B. Saran

1. Bagi pengguna atau yang memposisikan sebagai pihak di dalam *e-commerce* agar tetap menjaga azas itikad baik, menjaga azas ini berarti menjaga untuk kebaikan diri sendiri dan orang lain.
2. Perkembangan dunia maya via internet termasuk di dalamnya *e-commerce*, maka Pemerintah perlu untuk membuat regulasi dalam bentuk undang-undang sebagai payung hukum pelaksanaan *e-commerce*.

DAFTAR PUSTAKA

- Amriani Nurnaningsih, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011
- Cakrawala Julia Andi, *Penerapan Konsep Hukum Arbitrase On Line di Indonesia*, Rangkang Education, Yogyakarta, 2015
- I Putu Agus Eka Pratama, *E-Commerce, E-Business dan Mobile Commerce*, Informatia, Bandung, 2015
- Purwaningsih Endang, *Hukum Bisnis*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010
- Emerzon Joni, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan*, Gramedia Pustaka utama, Jakarta 2001
- Emmy Yuhassarie, *Prosiding Mediasi dan Court Annexed Mediation*, Kerjasama Mahkamah Agung RI dan Pusat Pengkajian Hukum, 2004
- Faisal Said, *Prosiding "Mediasi & Court Annexed Mediation"* pada 17-18 Februari 2004, Pusat Pengkajian hukum, Jakarta, 2005
- Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia & internasional*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011
- HS Salim, *Hukum Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003
- Mertokusumo Sudikno , *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 1999
- Sutioso Bambang , *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Gama Media, Yogyakarta, 2008
- Saliman Abdul R, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Kencana Prenada

Witasari aryani, *Kewenangan Lembaga Arbitrase*, Unissula Press, 2019

Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar RI 1945

Undang-Undang No 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2016 tentang Mediasi.

Undang-Undang No.19 tahun 2016 tentang Perubahan atas UU no. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-undang No.8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Mahkamah Agung no.1 Tahun 2019 tentang Administrasi Perkara dan Persidangan di Pengadilan Secara Elektronik

Internet

<https://seputarilmu.com/2019/09/mediasi.html>

<https://www.mahkamahagung.go.id/id/berita/3944/mulai-2-januari-2020-seluruh-masyarakat-bisa-menggunakan-e-litigasi>

<http://www.pn-palopo.go.id/index.php/layanan-publik/prosedur-berperkara/prosedur-perkara-perdata>

Indeks

- Arbitrase, 2, 3, 4, 8, 11, 13, 18, 20,
22, 46, 51, 65, 66, 67, 68, 70,
71, 72, 73, 79, 80
- Banding, 19, 21, 22, 23, 27
- Civil law, 35
- digital cash*, 50
- e-commerce*, 49, 50, 51, 52, 58,
59, 62, 63, 64, 65, 67, 69, 70,
71, 72, 75, 77, 78, 7, 49, 53, 54,
55, 56, 57, 58, 59, 60, 62, 64,
65, 69, 79
- e-Court*, 27, 76
- elektronik, 75
- E-Litigation*, 27
- evaluasi, 36
- Fasilitasi, 37
- Garry Goodpaster, 9
- hakim, 22
- Interest Based*, 6
- internet, 49, 50, 51, 55, 59, 62, 64,
66, 67, 69, 78
- kartu kredit, 50, 52, 55
- keadilan, 3, 6, 20, 70
- kemanfaatan, 3
- kepastian hukum, 3, 4
- kompromi, 13
- konsumen, 7, 49, 50, 51, 52, 53,
54, 55, 58, 59, 60, 61, 63, 64,
68, 74
- konvensional, 7, 8, 19, 27, 67
- lelang, 57, 58
- litigasi, 3, 7, 9, 12, 13, 20, 21, 23,
24, 25, 26, 28, 35, 36, 39, 65,
67, 70, 72, 75, 76, 81
- Litigasi, 8, 24
- Mahkamah Agung, 18, 20, 21, 22,
24, 27, 28, 30, 31, 34, 35, 36,
75, 77, 79, 80
- Mediasi, 2, 8, 9, 10, 13, 14, 18, 21,
30, 31, 33, 34, 35, 36, 37, 38,
39, 40, 45, 46, 79, 80
- mediator, 19, 21, 33, 34, 35, 37,
38, 41, 42, 43, 44, 45, 68, 73
- Negosiasi, 8, 9
- online*, 7, 50, 51, 55, 58, 59, 60,
61, 63, 67, 68, 69, 70, 72, 73,
74, 75, 76
- pembeli, 50, 51, 52, 53, 55, 59, 60,
61
- Pengadilan, 2, 4, 9, 10, 17, 18, 19,
20, 21, 22, 24, 26, 27, 28, 30,
31, 34, 35, 36, 39, 44, 45, 66,
75, 76, 79, 80
- penjual, 50, 51, 53, 58, 59, 60, 61
- Penyelesaian, 1, 2, 4, 7, 9, 10, 11,
14, 15, 18, 21, 22, 30, 34, 35,
36, 38, 64, 66, 67, 68, 71, 72,
73, 77, 79, 80
- Perjanjian
perjanjian, 14, 17, 71
- perusahaan, 1, 5, 50, 51, 54, 55,
57, 64, 69
- Power Based*, 6
- putusan arbitrase, 47
- Right Based*, 6
- sengketa, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,
10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18,
19, 21, 29, 31, 33, 34, 36, 37,
38, 39, 42, 45, 46, 47, 65, 66,
67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74,
77
- Sengketa Hukum, 1
- solusi, 13, 33, 38
- terapi, 36, 37
- transaksi, 26, 50, 55, 56, 57, 58,
59, 60, 61, 62, 63, 65, 72
- transaksi elektronik, 26, 50
- win-win solution, 7, 13, 40, 45, 46