

MEDIASI ONLINE SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA DALAM MENANGANI KASUS *E-COMMERCE BUSINESS*

Made Yussyta Wulandani, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: yussyta18@gmail.com

Ni Nengah Adiyaryani, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: nengah_adiyaryani@unud.ac.id

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2024.v12.i05.p17>

ABSTRAK

Masa ini, teknologi berkembang pesat berdampak pada sektor kegiatan e-commerce business. Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan serta faktor dipilihnya mediasi online sebagai alternatif penyelesaian sengketa kasus e-commerce business. Penelitian ini memakai metode penelitian hukum Yuridis Normatif, melalui pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Teknik pencarian bahan hukum menggunakan studi dokumen, serta menggunakan analisis kualitatif. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa mediasi online telah diatur dalam beberapa peraturan di Indonesia. Selain itu, mediasi online di e-commerce memberikan keuntungan efisiensi waktu dan biaya karena tidak memerlukan pertemuan tatap muka, mengurangi biaya transportasi, dan cocok untuk transaksi tanpa kehadiran fisik. Ini memperkuat relevansi penerapan mediasi online dalam menyelesaikan problematika ekosistem e-commerce di era digital.

Kata Kunci: *Mediasi, Mediasi Online, dan E-Commerce*

ABSTRACT

Currently, technology is developing rapidly and has an impact on the e-commerce business activity sector. This study aims to determine the settings and factors for choosing mediation as an alternative for resolving disputes in e-commerce business cases. Research uses Normative Juridical legal research methods, through statutory approach and a conceptual approach. The technique for searching for legal materials uses document study and qualitative analysis. The results of research show online mediation has been regulated in several regulations in Indonesia. An addition, online mediation in e-commerce provides time and cost efficiency benefits because it doesn't require face-to-face meetings, reduces transportation costs, and suitable transactions without physical presence. This strengthens the relevance of applying online mediation in solving problems in the e-commerce ecosystem in digital era.

Keywords: *Mediation, Online Mediation, and E-Commerce*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Penggunaan bidang teknologi informasi mengalami peningkatan setiap harinya yang disebabkan oleh adanya kemajuan dalam dunia digital. Semakin maraknya pemakaian internet dalam urusan bisnis, industri, dan rumah tangga membuat cara hidup di masyarakat telah berubah. Kegiatan perekonomian masyarakat yang mulanya masih menggunakan cara tradisional yakni menggunakan fisik, kini telah bergeser menggunakan cara modern yakni semua kegiatan perekonomian sudah

berfokus pada dunia maya (*Cyber World*).¹ Di tengah arus globalisasi saat ini, komunikasi sudah semakin beralih dengan penggunaan internet, seolah-olah telah membuat dunia mengecil. Perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia juga memberikan perubahan dalam beberapa kegiatan seperti dalam hal jual beli barang atau perdagangan yang pada saat ini dapat dilakukan dengan sangat mudah melalui media elektronik dengan menggunakan internet.² Kegiatan perdagangan melalui daring dikenal sebagai istilah *Electronic Commerce* atau *e-commerce*.

E-commerce merupakan tindakan menukarkan barang maupun jasa dalam kegiatan perdagangan yang menggunakan internet.³ Kegiatan perdagangan dewasa ini, internet sering digunakan dalam kegiatan bisnis atau sering disebut sebagai *e-commerce business*, karena dirasa lebih efisien, terlebih lagi transaksi secara daring lebih mudah yaitu hanya dengan mengakses situs yang menawarkan barang yang dibutuhkan pembeli adalah untuk dapat memilih dan membandingkan kualitas dan harga barang yang diinginkan, hal ini membuat kegiatan jual beli lebih cepat dan hemat dibandingkan harus membeli langsung di *outlet*. Kegiatan *e-commerce* adalah pertukaran harta berupa perpindahan kepemilikan dengan syarat adanya penjual dan pembeli di dua tempat yang berbeda.⁴

E-commerce business merupakan pilihan yang tepat karena cepat dan sederhana juga bisa dilakukan saat kapanpun selama terhubung dengan internet, tetapi *e-commerce business* juga memiliki beberapa dampak negatif yaitu dalam hal masalah proteksi penggunaan situs digital untuk melaksanakan kegiatan jual beli online juga berdampak buruk bagi pembeli karena tindakan jual beli secara online dilakukan oleh penjual dan pembeli melalui perantara digital dan tanpa mengetahui identitas pasti dari kedua belah pihak, ini membuat pelaku usaha rentan terhadap kecurangan, misalnya barang pesanan tidak sesuai dengan barang yang datang, baik itu dalam hal kualitas maupun gambar yang tertera pada situs terkait.⁵ Hal tersebut dapat terjadi karena jual beli yang dilakukan secara online tersebut hanya berdasarkan pada rasa percaya anatar pihak penjual maupun pembeli.⁶ Bagi pelaku usaha, kegiatan perdagangan secara online tentunya akan menguntungkan sebab tidak membutuhkan modal ataupun biaya yang besar, sebab internet bisa diakses konsumen dari seluruh dunia. Pertumbuhan *e-commerce business* tidak terlepas dari sebuah perkembangan penggunaan internet. Perkembangan pemakaian internet merupakan hal yang efisien untuk industri sampai pada perorangan untuk menghadirkan serta menjual benda ataupun jasa kepada konsumen. Di sisi lain, belanja online merupakan hal yang menarik bagi konsumen karena yang ditawarkan umumnya lebih murah, disamping itu barang yang diinginkan dapat diperoleh

¹ Wahyudi, Aang. *Mengenal E-Commerce*, (Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2020), 10.

² Najib, Mochammad. "Penerapan Asas Keadilan Dalam Transaksi Jual Beli *Online*", *Jurnal Hukum* 5, No. 2, (2019): 19-20.

³ Retnowulan, Evi dan Hernani, Regina. "Tinjauan Hukum Jual Beli Secara Online", *Jurnal Hukum* 19, No. 19, (2021): 33-37

⁴ Suwandi, Rahayu, dan Suharto. "Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi E-Commerce Indonesia" *Jurnal Prosiding Konferensi Internasional Bisnis dan Informasi* 2, No. 5, (2020): 218-223

⁵ Cho, D. "Mediasi sebagai Mekanisme Penyelesaian Sengketa Alternatif Penyelesaian Sengketa E-commerce Lintas Batas" *Jurnal Hukum Asia Pasifik* 7, No. 4, (2019): 331-355.

⁶ Lathifah H anim , 2 0 1 4 , " Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi", *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol.I, No.2, Hlm. 193

hanya dengan melihat dan memesan melalui perangkat digital. Selain dari keuntungan dan kemudahan tersebut, kondisi demikian tentunya memberikan beberapa permasalahan hukum beserta dengan akibatnya, apalagi jika salah satu pihak yang bersangkutan melakukan suatu hal yang tidak sesuai dengan prestasi atau bahkan juga melakukan perbuatan melawan hukum yang nantinya menimbulkan suatu perkara. Inilah salah satu kendala terberat untuk kedepannya jika nantinya *e-commerce* menjadi salah satu tempat jual beli secara umum.⁷

Setelah permasalahan mengenai adanya konflik perdagangan online, muncul konflik baru, yaitu mengenai bagaimana metode untuk penyelesaian konflik melalui jalur diluar pengadilan dengan menerapkan mediasi. Mediasi diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan antara penjual dan pembeli saat kegiatan jual beli melalui internet dan sebagai solusi agar para pihak mampu menemukan titik damai. Maka dari itu artikel ini dibuat agar mengetahui bagaimana penyelesaian konflik *e-commerce business* melalui mediasi online serta apa yang menjadikan dasar dipilihnya mediasi online sebagai Penyelesaian Sengketa Alternatif (yang nantinya akan disingkat dengan PSA) dalam perkara ini.

Adapun penelitian terdahulu yang menyajikan pembahasan yang serupa dengan tulisan ini yakni mengenai penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli melalui instagram. Jurnal ilmiah tersebut yaitu ditulis oleh Ni Putu Debby Chintya Kirana dalam *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, no. 1 (2018) dengan judul penelitian "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Instagram".⁸ Namun, diantara jurnal ilmiah yang saya susun dengan jurnal ilmiah tersebut memiliki perbedaan dari segi pembahasan substansinya. Dalam jurnal tersebut mengkaji mengenai bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli melalui *instagram* dan pola penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen dalam transaksi jual beli melalui media sosial *Instagram*. Sementara, pada tulisan in lebih mengkhusus mengkaji mengenai pengaturan serta faktor dipilihnya mediasi online sebagai alternatif penyelesaian sengketa kasus *e-commerce business*.

1.2 Rumusan Masalah

Melihat latar belakang masalah tersebut, didapatkan dua rumusan masalah dalam artikel ini yaitu:

1. Bagaimana regulasi mengenai mediasi online untuk penyelesaian sengketa E-commerce Business di Indonesia?
2. Apa yang menjadi faktor dipilihnya mediasi online sebagai alternatif penyelesaian sengketa dalam menengahi kasus *E-commerce Business*?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasar pada permasalahan yang diperoleh, didapatkan tujuan dari jurnal ini meliputi tujuan akademis dan tujuan praktis, yaitu:

1. Tujuan akademis dalam hal ini yaitu untuk melengkapi dan memenuhi tugas.

⁷ Syahrin, Alfi. "Refleksi Teoritik E-Contract: Hukum Yang Berlaku Dalam Sengketa Transaksi Bisnis Internasional Yang Menggunakan E- Commerce", *Jurnal Lex Librum* 3, No. 2, (2019): 57-59

⁸ Kirana, Cintya. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Instagram" *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 1, (2018): 2303-0569

2. Tujuan praktis dalam hal ini yaitu memberikan manfaat dan memperluas wawasan khususnya terkait topik yang dibahas dalam jurnal ini.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian Yuridis Normatif untuk menemukan suatu regulasi dan prinsip-prinsip dari suatu regulasi yang dapat menjadi dasar untuk membahas isu hukum mengenai mediasi online sebagai PSA dalam menangani kasus *e-commerce business*.⁹ Jenis pendekatan yang digunakan dalam jurnal ini adalah pendekatan secara konseptual dan perundang-undangan.¹⁰ Pendekatan konseptual digunakan untuk membahas tentang mediasi sebagai PSA dalam menangani kasus *e-commerce business*. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji regulasi terkait dengan mediasi sebagai PSA dalam menangani kasus *e-commerce business*. Metode pengumpulan data jurnal ini adalah melalui studi kepustakaan yang berarti data yang diperoleh berasal dari hasil pencarian, pencatatan, serta mempelajari beberapa tulisan yang telah ada sebelumnya.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Regulasi Mengenai Mediasi Online Untuk Penyelesaian Sengketa E-Commerce Business di Indonesia

Mediasi online adalah mediasi yang dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi jarak jauh, seperti telekonferensi, video call, atau platform digital khusus mediasi. Mediasi online memiliki keuntungan efisiensi waktu dan biaya karena para pihak tidak perlu bertatap muka secara fisik. Mediator dan para pihak dapat berada di lokasi yang berbeda. Dalam mediasi online, kerahasiaan dan keamanan informasi juga tetap dijaga dengan memanfaatkan teknologi enkripsi data dan akses terbatas untuk sesi mediasi. Hasil kesepakatan mediasi online tetap mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan mediasi konvensional apabila memenuhi syarat dan ketentuan hukum yang berlaku. Berikut ini adalah beberapa regulasi terkait mediasi online untuk penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia:

- a) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan
Perma ini secara umum mengatur pelaksanaan mediasi baik secara konvensional maupun secara online. Mediasi online dapat dilakukan melalui telekonferensi, video konferensi, atau sarana media elektronik lainnya.
- b) Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pedoman Mengadili Perkara Ekonomi Syariah Secara Elektronik (E-Litigation)
SEMA No. 1 Tahun 2019 ini memungkinkan proses berperkara secara elektronik termasuk proses mediasi. Dengan demikian, mediasi online untuk kasus ekonomi syariah termasuk e-commerce syariah dapat berpedoman pada SEMA ini.
- c) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

⁹ Wahyudi, Aang. Mengenal E-Commerce. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020), 35.

¹⁰ Amiruddin, H. Zainal Asikin. Pengantar Metode Penelitian Hukum. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), 118.

POJK ini mewajibkan penyedia jasa keuangan untuk menyediakan layanan pengaduan dan fasilitator penyelesaian sengketa bagi konsumennya, yang dapat berupa mediasi online.

Regulasinya masih terus berkembang seiring perkembangan teknologi informasi dan transaksi elektronik, seperti pengaturan mediasi online dalam UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dimana dalam Pasal 1 angka 10 UU tersebut menyebutkan alternatif penyelesaian sengketa atau APS adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Mediasi online dapat menjadi salah satu cara APS di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan dan prosedur yang disetujui para pihak yang bersengketa. Pelaksanaan mediasi online telah diatur lebih lanjut dalam Perma No. 1 Tahun 2016 dan Surat Edaran MA RI No. 1 Tahun 2002 yang memungkinkan mediasi jarak jauh dengan bantuan teknologi. Dengan demikian UU Arbitrase dan APS ini telah membuka kemungkinan penggunaan mediasi online sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak yang bersengketa.

Dalam pelaksanaan mediasi dalam e-commerce terdapat beberapa tahapan, adalah sebagai berikut:

- 1) Umumnya mereka menganjurkan penjual dan pembeli untuk mencoba menyelesaikan masalah secara damai terlebih dahulu sebelum melibatkan pihak ketiga.
- 2) Jika upaya tersebut gagal, platform e-commerce biasanya menyediakan layanan mediasi internal. Pihak platform akan bertindak sebagai mediator antara penjual dan pembeli untuk membantu menemukan solusi atas sengketa.
- 3) Proses mediasi biasanya diawali dengan pengajuan permohonan mediasi oleh salah satu pihak ke platform. Kemudian mediator akan menghubungi kedua belah pihak untuk memulai proses mediasi.
- 4) Dalam proses mediasi, mediator akan mengupayakan tercapainya kesepakatan damai dengan cara mendengarkan posisi dan kepentingan masing-masing pihak. Mediator bertindak netral dan tidak memaksakan solusi tertentu.
- 5) Jika mediasi berhasil dan tercapai kesepakatan, biasanya akan dibuat kontrak perdamaian yang mengikat kedua belah pihak. Jika gagal, para pihak masih dapat menempuh jalur hukum atau arbitrase.
- 6) Biasanya seluruh proses mediasi bersifat rahasia dan tidak boleh dimanfaatkan sebagai bukti dalam proses hukum selanjutnya.

Mediasi online memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan mediasi secara langsung, di antaranya:

- a) Efisiensi dan efektivitas biaya serta waktu

Mediasi online tidak memerlukan pertemuan fisik antara para pihak dan mediator, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya perjalanan. Prosesnya menjadi lebih cepat tanpa harus bertatap muka.

- b) Mempermudah koordinasi jadwal

Dengan mediasi jarak jauh, jadwal dapat lebih fleksibel karena para pihak dan mediator tidak bergantung pada waktu dan lokasi yang sama.

Hal ini sangat membantu koordinasi jadwal, terutama bila pelaku e-commerce berada di daerah berbeda.

- c) Perekaman sesi
Sesi mediasi online dapat direkam dengan mudah untuk keperluan dokumentasi. Hal ini juga berguna untuk evaluasi dan quality control terhadap proses mediasi.
- d) Paperless
Proses mediasi online memungkinkan pertukaran dokumen, surat-menyerurat, dan berkas lain dilakukan secara digital tanpa kertas, menjadi lebih ramah lingkungan.
- e) Integrasi dengan teknologi lain
Mediasi online juga dapat terintegrasi dengan teknologi kecerdasan buatan dalam analisis kasus, penelusuran fakta, serta penyusunan kontrak perdamaian digital.

Dengan keunggulan tersebut, penerapan mediasi online sangat cocok untuk penyelesaian sengketa dalam perdagangan elektronik yang notabene melibatkan pihak-pihak secara daring. Penyelesaian konflik secara online dibantu dengan teknologi dan internet sebagai penunjang guna memperoleh penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan lebih mengedepankan kepentingan para pihak yang bersengketa. Sebagai contoh pembeli tas di e-commerce komplain soal kualitas tas yang tidak sesuai. Penjual hanya menawarkan diskon. Kedua belah pihak patut didorong ke mediasi untuk menemukan solusi terbaik, bukan sekedar kemenangan salah satu pihak. Mediasi juga tidak terpaku pada patokan hukum hitam putih. Mediasi mencari solusi terbaik bagi semua pihak agar hidup berdampingan secara harmonis, seperti dalam kasus developer IT startup tidak sanggup bayar sewa kantor. Persewa kantor dapat fleksibel melalui mediasi, misalnya dengan mengurangi sewa atau menunda pembayaran. Dan yang terakhir mediasi dapat menyelesaikan kasus-kasus dimana unsur kesalahannya kompleks dan sulit ditentukan, misalnya server clouding sebuah perusahaan fintech tiba-tiba *down* setelah dilakukan *upgrade* oleh vendor. Penentuan siapa yang salah bisa rumit dan memakan waktu. Mediasi dapat menemukan solusi *win-win* selagi masalah belum runyam.¹¹

Adapun kaitan penggunaan mediasi online untuk menyelesaikan sengketa dalam e-commerce adalah sebagai berikut:

- a) E-commerce memiliki karakteristik transaksi yang dilakukan secara elektronik dan digital, sehingga sangat sesuai apabila penyelesaian masalahnya juga memanfaatkan teknologi dan internet, yaitu melalui mediasi online.
- b) Kebanyakan pihak-pihak yang terlibat dalam e-commerce tidak berada dalam satu lokasi yang sama. Terdapat penjual, pembeli, perantara platform, perusahaan jasa pengiriman, dan pihak terkait lainnya yang berbeda tempat. Mediasi online memungkinkan proses mediasi berlangsung tanpa memerlukan tatap muka secara fisik.
- c) Mediasi online dapat lebih cepat, mudah, dan murah dalam koordinasi dan penyelenggaraannya tanpa harus mengeluarkan biaya transportasi serta menghabiskan waktu untuk pertemuan tatap muka bagi para pihak.

¹¹ Retnowulan, Evi dan Hernani, Regina. "Tinjauan Hukum Jual Beli Secara Online", *Jurnal Hukum* 19, No. 19, (2021): 18-19

Dengan demikian, penerapan mediasi online sangat sesuai dan relevan untuk membantu penyelesaian masalah yang mungkin terjadi dalam ekosistem e-commerce di era digital saat ini.¹²

3.2 Faktor Penyebab Dipilihnya Mediasi Online Dalam Penyelesaian Sengketa E-commerce Business

Dalam transaksi *online* atau *e-commerce*, konflik menjadi satu hal yang bisa saja terjadi atau muncul baik saat proses transaksi berlangsung maupun setelah transaksi dilakukan. Konflik yang terjadi tidak jarang menimbulkan dampak berupa kerugian-kerugian kepada pihak yang terlibat. Menyikapi persoalan ini, pemerintah memang telah berupaya menyelesaikan konflik transaksi *online* atau *e-commerce* melalui tindakan-tindakan preventif seperti membentuk regulasi yang memuat larangan serta pencegahan terjadinya pelanggaran hak dari pihak pembeli, hal tersebut sejalan dengan apa yang dimuat dalam 18 ayat (4) UU RI No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), bahwa penjual dan pembeli dapat memilih kesepakatan terkait metode untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nantinya, baik itu akan diselesaikan melalui pengadilan, arbitrase, maupun lembaga lainnya yang berwenang.¹³

UU ITE menghendaki penyelesaian konflik transaksi *online* atau *e-commerce* diselesaikan melalui lembaga yang memang telah berwenang untuk itu, tidak terkecuali melalui alternatif-alternatif penyelesaian konflik secara non-litigasi. Terlebih *E-commerce* sendiri merupakan upaya jual beli yang tetap dapat berlangsung meskipun tidak saling mengenal dan juga dilakukan tanpa harus bertatap muka, sehingga ketika suatu konflik terjadi maka diharapkan penyelesaian yang tidak memakan waktu lama, biaya banyak dan formalitas-formalitas lain, sehingga penyelesaian konflik secara damai faktanya banyak dipilih para pihak yang bersengketa, salah satunya melalui mediasi. Penyelesaian melalui mediasi dilihat sebagai pilihan ideal mengingat dari sifat penyelesaian konflik secara damai atau mufakat, keadilan muncul dari para pihak atas dasar itikad baik dan keterbukaan.

Dalam penyelesaian konflik *E-Commerce Business* mengingat keadaan tidak selalu baik-baik saja khususnya saat masa Covid-19, maka mediasi dimungkinkan untuk dilaksanakan secara online. Hal ini, menandakan salah satu sifat dari mediasi yakni adanya fleksibilitas yang selaras dengan dilakukannya pencegahan serta penularan Covid-19 di masa pandemi. Mediasi online tidak mengharuskan kedua belah pihak melakukan pertemuan dengan tatap muka melainkan para pihak bertemu melalui online atau perangkat komputer terkhusus online room dengan memanfaatkan aplikasi seperti zoom dan sebagainya. Sejalan dengan hal tersebut adanya regulasi yang sifatnya "*lex specialis*" tentang tata cara bermediasi secara daring mempunyai urgensi tersendiri agar segera untuk diluncurkan dalam penerapannya ditengah-tengah masyarakat, sehingga penerapan mediasi online ini tidak sembarangan dan sudah ada dasar hukum yang pasti serta dapat dilaksanakan secara optimal, dan tujuan dari mediasi itu sendiri dapat tercapai. Mengenai aturan atau regulasi terkait mengenai mediasi online ini sebenarnya belum diatur secara eksplisit atau diatur secara detail dan merinci dalam peraturan hukum di Indonesia

¹² Azwar Muhammad, "Prospek Penerapan Online Dispute Resolution dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia." *Media Iuris* 2, No. 2 (2019): 186-187

¹³ Aditya, Ayu. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online" *Justitia Jurnal Hukum* 1, No.1, (2019): 124-125

sehingga dalam hal ini dapat ditemukan adanya kekosongan hukum atau *rechts vacuum* terkait mediasi online tersebut.

Tentang terselesainya maupun tidak selesainya konflik alternatif harus tetap didaftarkan di Pengadilan Negeri (PN), hal tersebut disebabkan karena kesepakatan dari mediasi tersebut akan dapat dikatakan mengikat secara hukum jika hal tersebut telah tercatat secara administratif di PN (Paustisnus. S, 2004). Dalam UU Arbitrase dan APS dan UU RI No. 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (UU Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial) dikatakan mampu mengakomodir atau menjembatani pengaturan tentang kedudukan dari mediasi secara daring yang menjadi bagian yang menjadi satu kesatuan dari program penyelenggaraan *e-court* dan telah diakui dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan (PERMA Prosedur Mediasi) Pasal 5 ayat (3) dengan makna suatu mediasi tetap dapat berjalan meskipun dilakukan lewat media komunikasi jarak jauh yang tentunya tidak menutup kemungkinan untuk pihak-pihak untuk melihat satu sama lain serta mendengar seluruh percakapan secara langsung dan dapat ikut berpartisipasi.

Berdasarkan ketentuan Pasal 5 ayat (3) maka mediasi online yang merupakan salah satu penyelesaian suatu konflik secara alternatif dengan pelaksanaan atau penerapannya melalui penggunaan jaringan internet sangat mungkin untuk dilakukan. Untuk jenis mediasi yang digunakan untuk menyelesaikan penyelesaian konflik hubungan industrial terutama menyangkut ranah *E-Commerce Bussines* maka jalurnya adalah di luar pengadilan, yang mana jika dalam pelaksanaan mediasi para pihak belum puas atau merasa belum mendapatkan kejelasan barulah selanjutnya gugatan diajukan ke pengadilan. Maksud dari PERMA Prosedur Mediasi menegaskan bahwa mediasi yang dilakukan dipengadilan menandakan bahwa mediasi itu dilakukan dengan mengajukan gugatan terlebih dahulu di PN yang dilakukan salah satu pihak yang berperkara, yang mana hakim yang memeriksa perkara memberikan perintah kepada pihak-pihak yang bersengketa agar menyelesaikan permasalahannya melalui jalur mediasi. Persetujuan dari kedua belah pihak atas hasil dari suatu mediasi tidak akan berkekuatan hukum apabila belum dibuatkan akta perdamaian, meskipun mediasi tersebut dilakukan diluar PN.¹⁴ Apabila tercapai kesepakatan pada proses mediasi maka para pihak akan menuangkan hasil daripada mediasi yang berupa kesepakatan tersebut ke dalam akta perdamaian dengan saksinya adalah mediator. Akta perdamaian haruslah terdaftar di PN atau sesuai dengan yurisdiksi dibuat perjanjian bersama itu. Sehingga, secara tidak langsung PERMA Prosedur Mediasi tidak mengatur lebih lanjut terkait mediasi secara online, melainkan tetap mengacu pada keharusan bagi pihak-pihak yang bersengketa untuk melakukan mediasi secara langsung. Meskipun demikian PERMA Prosedur Mediasi juga memberi kesempatan dalam mediasi online untuk dapat dilakukan, tetapi dalam pelaksanaannya mediasi secara online masih menimbulkan pertanyaan-pertanyaan yang pengeksesuannya cukup sulit untuk dilakukan karena belum adanya pengaturan lebih lanjut secara khusus terkait pelaksanaan mediasi secara online. Hal tersebut menjadi suatu masalah yang sangat mendesak untuk diselesaikan karena

¹⁴ Alice Kalagi, "Kedudukan Dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet (*E-commerce*), *Lex Privatum*, Vol. III No. 4 (2015), h., 133.

disamping kondisi pandemi juga akan memberikan kemudahan untuk menyelesaikan perkara.¹⁵

Berkaitan dengan hal tersebut, ada beberapa urgensi atau hal yang menjadi pertimbangan terkait dipilihnya salah satu yaitu mediasi, untuk menyelesaikan konflik dalam ranah transaksi *e-commerce* diantaranya:

1) Efisien

Penyelesaian konflik yang dilakukan melalui non-litigasi tentunya memberikan kemudahan bagi para pihak dalam menyelesaikan konflik terutama dari segi keefektifan waktu karena jika dilakukan melalui jalur litigasi harus menunggu kepastian dari PN, untuk kemudian mendapatkan keadilan dan mendapatkan putusan Majelis Hakim dengan tetap memakai antrian dan itu memerlukan waktu yang terbilang cukup lama. Lalu, ditambahekseseksi putusan.

2) Asas sederhana, cepat dan biaya murah

Suatu konflik melalui jalur alternatif sengketa terutama jika pihak-pihak yang bersengketa memutuskan untuk menempuh jalur mediasi dalam penyelesaian masalah maka alur atau langkah penyelesaiannya tidak perlu memakan waktu lama yang artinya praktis atau sederhana dan tidak ribet. Disamping itu, mediasi digunakan sebagai PSA dalam konflik kasus *e-commerce* dikarenakan juga biaya yang dikeluarkan oleh para pihak itu terbilang murah dibandingkan jika harus menyelesaikan perkara melalui jalur litigasi (pengadilan), salah satu yang menjadi faktor utama kenapa biaya yang dikeluarkan terbilang murah adalah didasarkan pada pengambilan keputusan dalam mediasi yang tidak memerlukan waktu lama seperti halnya jika memakai jalur litigasi (pengadilan) yang mana akan memerlukan waktu yang lama untuk pengambilan keputusan oleh Majelis Hakim dalam mengadili dan menangani perkara.

3) Kerahasiaan Terjaga

Dalam melakukan transaksi bisnis terutama melalui *e-commerce*, kerahasiaan para pihak mengenai transaksi bisnis merupakan suatu objek vital yang harus sangat terjaga kerahasiaannya. Apabila suatu konflik diselesaikan melalui mediasi, maka kerahasiaan para pihak dapat lebih terjaga daripada melalui tahapan litigasi. Terlebih misalnya dalam konflik yang berkaitan atau menyangkut sistem keamanan suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan transaksi *e-commerce* maka tentunya jika melalui jalur litigasi, mungkin ada banyak pihak yang akan dapat mengetahui hal tersebut, dan tentunya kepercayaan pelanggan atau konsumen akan hilang.

4) Tidak Memihak

Pelaksanaan mediasi dilakukan tidak memihak oleh seorang mediator, dimana mediator harus bersikap netral, tidak berpihak kepada salah satu pihak yang bertikai dalam mediasi, mediator tidak boleh menjatuhkan salah satu pihak atau menyalahkan salah satu pihak. Ia harus objektif dalam memandang permasalahan dan posisi kedua belah pihak, mediator tidak boleh memaksakan pendapat, solusi, atau

¹⁵ Wicaksana dan Sagung, Laksmi. "Mediasi Online sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Hubungan Industrial pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia" *Jurnal Analogi Hukum* 3, No. 2, (2021): 23-24

penyelesaian tertentu yang berat sebelah, mediator harus membuka ruang bagi para pihak untuk mengemukakan kepentingan dan mencari solusi secara kreatif, mediator tidak berwenang memutuskan siapa yang salah atau siapa yang benar melainkan membantu menemukan solusi terbaik yang memuaskan semua pihak, dan mediator harus menahan diri untuk tidak "mengambil sisi" salah satu pihak meskipun secara pribadi merasa simpati dengan salah satunya. Netralitas mediator sangat penting agar mediasi berjalan efektif.¹⁶

4. Kesimpulan

Mediasi online adalah mediasi yang dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi jarak jauh, seperti telekonferensi, video call, atau platform digital khusus mediasi. Mediasi online memiliki keuntungan efisiensi waktu dan biaya karena para pihak tidak perlu bertatap muka secara fisik. Mediator dan para pihak dapat berada di lokasi yang berbeda. Dalam mediasi online, kerahasiaan dan keamanan informasi juga tetap dijaga dengan memanfaatkan teknologi enkripsi data dan akses terbatas untuk sesi mediasi. Hasil kesepakatan mediasi online tetap mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan mediasi konvensional apabila memenuhi syarat dan ketentuan hukum yang berlaku. Regulasi terkait mediasi online untuk penyelesaian sengketa e-commerce di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan seperti dalam UU RI No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, serta dalam Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pedoman Mengadili Perkara Ekonomi Syariah Secara Elektronik Mediasi online dapat lebih cepat, mudah, dan murah dalam koordinasi dan penyelenggaraannya tanpa harus mengeluarkan biaya transportasi serta menghabiskan waktu untuk pertemuan tatap muka bagi para pihak. UU ITE menghendaki penyelesaian konflik transaksi online atau e-commerce diselesaikan melalui lembaga yang memang telah berwenang untuk itu. Terlebih E-commerce sendiri merupakan upaya jual beli yang tetap dapat berlangsung meskipun tidak saling mengenal dan juga dilakukan tanpa harus bertatap muka, sehingga ketika suatu konflik terjadi maka diharapkan penyelesaian yang tidak memakan waktu lama, biaya banyak dan formalitas-formalitas lain. Dengan demikian, penerapan mediasi online sangat sesuai dan relevan untuk membantu penyelesaian masalah yang mungkin terjadi dalam ekosistem e-commerce di era digital saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Amiruddin, H. Zainal Asikin. Pengantar Metode Penelitian Hukum. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016).

Mahmud, Peter. Penelitian Hukum. (Jakarta: Kencana Prenada, 2010).

Wahyudi, Aang. Mengenal E-Commerce. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020).

¹⁶ Wikata dan Layang, Siki. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi E-Commerce Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen" *Jurnal Kertha Semaya* 1, No. 1 (2020): 11-12

Jurnal

- Aditya, Ayu. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online" *Justitia Jurnal Hukum* 1, No.1, (2019): 124-125
- Cho, D. "Mediasi sebagai Mekanisme Penyelesaian Sengketa Alternatif Penyelesaian Sengketa E-commerce Lintas Batas" *Jurnal Hukum Asia Pasifik* 7, No. 4, (2019): 331-355.
- Hanim, Lathifah. "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi", *Jurnal Pembaharuan Hukum* 1, No. 2, (2019): 55-56
- Kalagi, Alice. "Kedudukan Dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet (E-commerce)" *Jurnal Lex Privatum* 3, No. 4, (2020): 133-134
- Kirana, Cintya. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Instagram" *Kerta Semaya: Journal Ilmu Hukum* 7, No. 1, (2018): 2303-0569
- Muhammad, Azwar. "Prospek Penerapan Online Dispute Resolution dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia" *Jurnal Media Iuris* 2, No. 2, (2019): 44-46.
- Najib, Mochammad. "Penerapan Asas Keadilan Dalam Transaksi Jual Beli Online", *Jurnal Hukum* 5, No. 2, (2019): 19-20.
- Retnowulan, Evi dan Hernani, Regina. "Tinjauan Hukum Jual Beli Secara Online", *Jurnal Hukum* 19, No. 19, (2021): 33-37
- Suwandi, Rahayu, dan Suharto. "Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Transaksi E-Commerce Indonesia" *Jurnal Prosiding Konferensi Internasional Bisnis dan Informasi* 2, No. 5, (2020): 218-223
- Syahrin, Alfi. "Refleksi Teoritik E-Contract: Hukum Yang Berlaku Dalam Sengketa Transaksi Bisnis Internasional Yang Menggunakan E- Commerce", *Jurnal Lex Librum* 3, No. 2, (2019): 57-59
- Wicaksana dan Sagung, Laksmi. "Mediasi Online sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Hubungan Industrial pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia" *Jurnal Analogi Hukum* 3, No. 2, (2021): 23-24
- Wikata dan Layang, Siki. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi E-Commerce Sebagai Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen" *Jurnal Kertha Semaya* 1, No. 1 (2020): 11-12

Peraturan

- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222. Tambahan Lembar Negara Nomor 6420
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Luar Pengadilan
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138. Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 3872
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 6. Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4356