

**PERAN GANDA ADMINISTRATOR SEBAGAI MEDIATOR DALAM SENGKETA  
TRANSAKSI PONSEL BEKAS SECARA ONLINE  
(*Double Roles of Administrator as a Mediator in a Dispute in an On-line  
Second Cell Phone Transaction*)**

Aan Aswari  
Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia  
Jl. Urip Sumohardjo KM.5 Makassar  
Telp Fax: 0411-447936  
aanawari@umi.ac.id

Tulisan Diterima: 23 September 2018; Direvisi: 23 Oktober 2018;  
Disetujui Diterbitkan: 30 Oktober 2018

DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2018.V12.259-274>

**Abstrak**

Teknologi transaksi ikut menyediakan sebuah tempat yang spesifik bagi para pihak untuk melakukan transaksi, sehingga dalam perkembangan pemanfaatannya mendorong signifikan pengguna yang terbukti semakin meningkat. Peningkatan bertransaksi online diikuti dengan pertumbuhan sengketa transaksi online, khusus dalam kajian ini menggambarkan sebuah sistem rumit pada sebuah telepon selular bekas, yang ditransaksikan dalam sebuah sistem yang rumit pula, yaitu secara online. Fenomena tersebut menghadirkan permasalahan terkait penyelesaian sengketa transaksi elektronik telepon seluler bekas secara online oleh administrator yang juga berperan sebagai mediator dapat memenuhi eskpektasi kepuasan para pihak, yang bertujuan untuk mengukur secara kualitatif terkait representasi tujuan hukum mengakomodir perbuatan hukum ini. Hasil penelitian yang menggunakan pendekatan *socio legal research* ini, mendeskripsikan tentang: (1) Pola penyelesaian sengketa para pihak bersama mediator online, dan (2) Kepuasan konsumen yang diperoleh dari penyelesaian sengketa transaksi online. Akhirnya disimpulkan hak dan kewajiban yang harus dijalankan masih menimbulkan rasa kecewa bahkan kerugian bagi salah satu pihak akibat peran ganda administrator sekaligus mediator online, disarankan agar mediator online melewati proses pembentukan dan rekrutmen sesuai dengan prosedur hukum, sehingga hasil yang dilahirkan oleh mediator profesional dapat melahirkan hukum yang harus dilaksanakan serta memiliki kekuatan hukum.

**Kata Kunci:** Peran Ganda, Administrator, Mediator, Transaksi, Online

**Abstract**

*Technology provides a more specific spot for the people in making transactions, so that in its development, its benefit has significantly encouraged more and more users. The increase in the number of online transactions has been followed with the increasing online transaction disputes, in particular, in this case, the one that involves a complicated system of a second hand cell phone, transacted in a more complicated system also, the online system. Such kind of incident has raised an issue related to the settlement of electronically online transaction of a second hand cell phone by the administrator who is also acting as a mediator in satisfying the expectation of the parties, aimed to qualitatively measure the represented goal of the laws in accommodating this legal action. The result of the study that used this socio legal research approach describes: (1) The pattern of dispute settlement of the parties together with online mediator, and (2) consumer satisfaction from the settlement of online transaction dispute. Finally, it is concluded that the rights and obligations that must be exercised and performed still cause some disappointment and even damages to either party due to the role of the administrator who doubles as a online mediator. It is also suggested that the online mediator must pass the establishment and recruitment pursuant to the legal procedures, so that the results will be of professional mediator's, enforceable and will have a force in laws.*

**Keywords:** Double Roles, Administrator, Mediator, Transaction, Online

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Jual beli merupakan sarana bagi setiap orang untuk melakukan transaksi dimana salah satu pihak menyerahkan barang dan pihak lain menyerahkan uang. Zaman yang serba digital saat ini teknologi telah menjadi kebutuhan hampir diseluruh sendi kehidupan manusia,<sup>1</sup> sehingga dengan kondisi sekarang ini dan dengan berkembangnya teknologi media, informasi dan komunikasi, jual beli tidak mustahil dilakukan secara “maya”,<sup>2</sup> maksudnya ialah seseorang untuk melakukan jual beli atau kontrak tidak perlu lagi untuk bertatap muka atau bertemu disuatu tempat agar dapat melakukan kontrak, tetapi dengan adanya sarana media internet, siapapun dimanapun dapat melakukan hal tersebut.

Berbelanja dengan memanfaatkan teknologi belanja adalah suatu contoh dari kemudahan yang dapat dilakukan dengan mengakses internet. Fasilitas internet dapat membantu untuk memenuhi kebutuhan kesejahteraan setiap orang<sup>3</sup> agar ketika ingin berbelanja cukup dengan mengaksesnya, sehingga setiap orang tidak perlu lagi untuk langsung pergi ke toko atau mall untuk langsung berbelanja atau sekedar mencari informasi barang yang dibutuhkan.

Pencarian informasi internet (toko online/ situs jual beli) akan memudahkan setiap

pengguna,<sup>4</sup> selain menjadi sebuah pilihan baru dalam berbelanja fasilitas internet juga bermanfaat bagi setiap orang untuk mencari sesuatu yang tidak terdapat di toko-toko yang berada didaerahnya (bahkan negaranya), sehingga setiap orang dapat berbelanja dengan fasilitas internet dengan pemenuhan kebutuhan yang tak terbatas. Hal ini telah merubah berbagai perilaku pada aspek kebutuhan dalam kehidupan, diantaranya mengubah kegiatan perdagangan yang semula dilakukan dengan cara kontak fisik, kini dengan internet kegiatan perdagangan dilakukan secara elektronik (*Electronic commerce* atau *E-commerce*) atau di Bursa Efek dikenal dengan *online trading*.

Konsumen atau setiap orang yang ingin membeli suatu barang hanya perlu untuk mengakses internet dan mencari situs yang mungkin menyediakan barang yang ingin dibelinya, yaitu konsumen tersebut dapat mengakses situs dari sebuah toko yang menjual barang-barang, atau dapat pula mengakses sebuah situs forum dimana terkumpul para pengguna yang diantara mereka adalah seseorang yang ingin menjual barang miliknya baik barang tersebut baru atau bekas dengan memberi penawaran pada situs forum tersebut. Pada proses pembelian yang sifatnya rasional, konsumen melakukan pertimbangan dengan cermat dan mengevaluasi sifat produk secara fungsional.<sup>5</sup> Hal-hal tersebut adalah bagian dari *e-commerce*, yang pada masyarakat umum istilah tersebut sering didefinisikan sebagai jual – beli barang atau jasa melalui media elektronik, khususnya melalui internet.

1 Nugroho TW. Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis Of E-Government To Public Services In The Ministry Of Law And Human Rights). Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum. 2017 Feb 13;10(3):279-296. hlm.279

2 Namun istilah itu kurang tepat sebab keberadaan sistem elektronik konkrit karena representasi informasi digital (0 dan 1) yang bersifat diskrit. Baca: Edmon Makarim, *Pengantar Hukum Telematika*, Raja Grafindo, Jakarta, 2005, hlm. 7.

3 Sitompul SD, Siregar J. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Good Governance (Studi Kasus di Bpsk Kota Medan). Jurnal Mercatoria. 2017 Aug 28; Vol.7 No.2:208-21. <http://dx.doi.org/10.31289/mercatoria.v7i2.671>

4 Yohanes Suhari, “Kepercayaan Terhadap Internet Serta Pengaruhnya Pada Pencarian Informasi Dan Keinginan Membeli Secara Online”, *Jurnal Dinamika Informatika*, Vol. 3, No. 1 Maret 2011., hlm. 6.

5 Aditya Halim Perdana Kusuma, Syahnur Said, & Sabri Hasan, “Pengaruh Karakteristik Toko dan Produk bagi Konsumen di Indonesia terhadap Pembelian Impulsif”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 5, No. 2 Tahun 2017., hlm.8.

Timbulnya permasalahan transaksi jual beli barang melalui media elektronik acap kali terjadi akibat wanprestasi diantara salah satu pihak, karena itu pula kecanggihan teknologi ini dalam dunia bisnis masih menimbulkan banyak keraguan sebagian orang berkaitan dengan faktor keamanan dan kepastian hukum dalam melakukan perbuatan hukum di dunia siber. Selain itu minimnya pengetahuan masyarakat terkait pembuktian yang dapat digunakan dalam penyelesaian sengketa, yaitu masih diperlukan adanya bukti otentik untuk suatu transaksi, karena foto, video dan deskripsi singkat yang ditampilkan dalam sebuah situs belanja online tidak dapat dijadikan acuan dasar sebuah bentuk keniscayaan sebuah telepon selular bekas dapat memenuhi ekspektasi konsumen jika telah terjadinya peralihan hak suatu barang yang ditransaksikan.

Wanprestasi sangat berpotensi terjadi dalam transaksi *e-commerce* sehingga membutuhkan penyelesaian sengketa dalam transaksi untuk mendapatkan putusan yang harus dijalankan oleh para pihak. Salah satu upaya dalam menyelesaikan perkara dalam sebuah situs bukalapakdotcom adalah menyediakan sarana untuk mengajukan komplain, dan administrator situs tersebut berperan sebagai mediator bagi kedua belah pihak. Gambaran ini mengemukakan bahwa pemanfaatan teknologi sudah masuk dalam wilayah penyelesaian sengketa yang sering kali diketahui telah diadakan oleh lembaga penegakan hukum yang diperankan oleh para penegak hukum yang sah demi terciptanya keadilan secara prosedural.

Pemanfaatan teknologi bukan hanya merupakan bentuk-bentuk utama aktifitas manusia dari generasi ke generasi, namun teknologi juga merupakan sarana yang digunakan oleh manusia di dalam menjalankan aktifitas-aktifitasnya di bidang apapun. Hal ini berarti bahwa apabila aktifitas-aktifitas manusia selalu berkaitan dengan insiden dan

penerapan hukum atau penerapan standar-standar tertentu untuk mengatur aktifitas-aktifitas tersebut, maka teknologi juga harus terbuka untuk mendapatkan perlakuan-perlakuan hukum. Pengaturan teknologi oleh hukum ini tercermin dari sejarah perkembangan teknologi yang juga diwarnai dengan adanya upaya hukum untuk mengatur teknologi tersebut. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya setiap kegiatan atau aktifitas manusia perlu diatur oleh instrumen yang disebut dengan hukum, karena sebuah gejala sosial yang juga merupakan gejala hukum.<sup>6</sup>

Sesungguhnya hukum akan berupaya untuk menyesuaikan diri terhadap berbagai perkembangan yang terjadi hanya apabila perkembangan-perkembangan tersebut dianggap telah berpengaruh terhadap masyarakat,<sup>7</sup> dan nampaknya bentuk reaksi seperti ini merupakan hal yang selalu terjadi dan tidak dapat dihindari, meskipun pada kenyataannya perkembangan teknologi berlangsung dengan sangat cepat dan sulit diprediksikan,<sup>8</sup> meski demikian tetap

6 Nurul Qamar, et. al, *Sosiologi Hukum (Sociology of Law)*, Mitra Wacana Media, Yogyakarta, 2016, hlm. 63.

7 (1) Kemampuan mengatur, (2) Kemampuan untuk menyerap gejala kemajuan dan kemunduran, (3) Kemampuan untuk menyelesaikan masalah, (4) Kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain, (5) Kemampuan untuk berkomunikasi, (6) Kemampuan untuk membuat keputusan yang sehat dan untuk mengambil tanggung jawab sepenuhnya terhadap keputusan yang telah diambil, (7) Pengharapan yang realistis tentang banyaknya pekerjaan yang dibutuhkan dan keinginan untuk menggunakan banyak waktunya dalam bekerja, (8) Keteguhan dan kesabaran untuk menunggu sampai bisnisnya menjadi benar-benar berhasil, (9) Berambisi, bersemangat dan giat, (10) Rasa mandiri dan percaya diri, (11) Pengetahuan teknis tentang bagaimana mengelola bisnis eceran, (12) Antusiasme, (13) Kemauan untuk mengambil kesempatan, (14) Berpikiran sehat, dan (15) Kondisi Kesehatan yang baik. Lihat: Purwanto, A. B. (2007). Analisis Faktor-Faktor Pendukung Keberhasilan Usaha Elektronik di Kota Semarang. Fokus Ekonomi, 2(2), 107-119.

8 Simamora V. Pengaruh Keunikan Kapabilitas dan Turbulensi Lingkungan Terhadap Strategi

pelaksanaan kepastian hukum seharusnya dapat memberikan solusi terhadap konflik yang dapat timbul dikemudian hari.<sup>9</sup>

Penyesuaian diri terhadap perkembangan penyelesaian sengketa dalam situs belanja online yang marak dewasa kini adalah suatu bentuk upaya penegakan hukum dari realitas pengguna yang ada demi terwujudnya tujuan hukum yang didambakan oleh para pihak sebagai pengguna pemanfaatan teknologi berbelanja. Menu komplain barang menjadi ruang mediasi yang diprakarsai oleh administrator situs sebagai mediator para pihak, namun putusan yang lahir terkadang terasa tidak memberikan gambaran terwujudnya tujuan hukum karena tidak memberikan alasan-alasan terciptanya putusan akhir yang harus dilaksanakan, juga kejelasan mengenai kewenangan administrator dalam menentukan putusan tidak tergambar oleh para pihak.

### Rumusan Masalah

Apakah penyelesaian sengketa transaksi elektronik telepon seluler bekas secara online oleh administrator yang juga berperan sebagai mediator dapat memenuhi eskpektasi kepuasan para pihak?

### Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mengkaji tentang pola penyelesaian sengketa secara mediasi yang diperankan oleh administrator situs jual beli secara online di Indonesia, sehingga dapat mengukur tingkat representasi tujuan hukum pada para pihak yang bertransaksi barang bekas secara online.

---

Korporasi dan Dampaknya Pada Kinerja Universitas (studi tentang universitas di kopertis wilayah III Jakarta). *Journal of business studies*. 2016 Apr 25;1(2).

9 Aan Aswari, et. al, "Legal Security On Cellphone Trading Through Electronic Media In Indonesia", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 17, No. 2, Mei 2017., hlm.181-187.DOI: <http://dx.doi.org/10.20884/1.jdh.2017.17.2.800>

## Metode Penelitian

### 1. Pendekatan

Kajian ini dikonstruksi dengan menggunakan pendekatan *socio legal science* dengan analisis deskriptif dan menggambarkan bentuk hasil kajian yang kualitatif. Pendekatan ini dilakukan secara lengkap menggabungkan beragam pengalaman dan ilmu pengetahuan, beragam penelitian dari beberapa disiplin ilmu sebagai upaya untuk mengatasi beberapa keterbatasan dalam mengurai tuntas permasalahan yang diajukan penulis, sehingga diharapkan dapat terciptanya dasar untuk mengembangkan suatu pemikiran baru. Secara kongkrit, pemaparan data faktual dari hasil wawancara dan kuisisioner akan menggambarkan kualitas bentuk peran ganda profesi mediator tanpa melewati syarat rekrutmen mediator menghasilkan sebuah bentuk penyimpangan terhadap tujuan hukum yang dicita-citakan.

### 2. Metode Pengumpulan Data

Secara general penelitian ini menggunakan bahan hukum primer dan didukung bahan hukum sekunder. Mayoritas data diperoleh dengan teknik wawancara koresponden secara langsung yaitu pengguna atau pemanfaat situs jual beli atau masyarakat yang sering melakukan transaksi online khususnya barang bekas. Selain itu, kuisisioner disebarkan dengan menggunakan teknik kuisisioner secara online yang disebar melalui Whatsapp selama 2 bulan, penyebaran kuisisioner juga secara langsung, dan khusus bagi masyarakat pemanfaat transaksi online pada situs jual beli ataupun situs gratis dan sosial media lainnya.

### 3. Teknik Analisa Data

Analisa data dalam penelitian dengan menggabungkan seluruh data yang diperoleh melalui pendekatan analisa dan pengumpulan data, sehingga dapat dipaparkan sebuah bentuk kualitas dari

peran mediator situs jual beli di Indonesia yang digambarkan secara deskriptif.

## PEMBAHASAN

### A. Analisis Pola Penyelesaian Sengketa Para Pihak bersama Mediator Online

Berdasarkan Pasal 38 ayat (1) UUIITE maka penyelesaian sengketa para pihak dalam transaksi elektronik hingga saat ini masih mencari bentuk idealnya untuk menjadi sebuah solusi terhadap masalah hukum, disebabkan para pihak sejak awal melakukan hubungan hukum tidak melakukan hubungan tatap muka langsung hingga sampai pada tahapan penyelesaian sengketa konkrit. Namun persoalan penyelesaian sengketa secara online menjadi sebuah persoalan tambahan pada lembaga peradilan, sehingga terus menambah kritikan pada lembaga peradilan karena persoalan yang lama belum mendapatkan solusi untuk menerapkan secara baik azas peradilan cepat sederhana dan biaya ringan, alhasil terdapat penumpukan perkara akibat persoalan proses lembaga peradilan di Indonesia khususnya berkaitan dengan wewenang mahkamah agung.<sup>10</sup> Sungguh sebuah tampilan terhadap bentuk keadilan yang tidak disegerakan terwujud, layaknya konsep yang telah menjadi budaya masyarakat Indonesiayang berakibat adanya kebingungan terhadap masyarakat yang terkait dengan permasalahan tersebut.<sup>11</sup>

10 Rochani Urip Salami & Rahadi Wasi Bintoro, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-commerce)", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 13, No. 1 Januari 2013., hlm.124-135. Lihat juga pernyataan bahwa tidak ada patokan waktu pasti bagi pencari keadilan melalui kepastian hukum pada tingkat Mahkamah Agung, Lihat juga: Utama, M. (2010). Pelaksanaan Online Dispute Resolution (ODR) Arbitrase Di Indonesia Menurut Undang-undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Simbur Cahaya*, 15(42), 1835-1857.

11 Andika Prawira Buana, "Konsistensi dan Pengaruh Implementasi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan terhadap

Proses penyelesaian sengketa online yang berbelit-belit dan terus meresahkan kemudian mendorong berbagai upaya diterapkan oleh para pihak dalam menyelesaikan persoalan hukumnya, jika terdapat masalah wanprestasi, penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara pengajuan komplain ditandai dengan mengklik tombol komplain yang tersedia pada website jual beli secara online, dan khusus untuk situs jual beli online seperti bukalapak.com, tokopedia.com dan lain sebagainya yang terkenal di Indonesia. Ruang diskusi yang terbentuk dari keinginan melakukan komplain merupakan bentuk pelayanan dari penyedia situs jual beli kepada para pihak dalam menyelesaikan persoalan hubungan hukum, karena model penyelesaian penyelesaian sengketa pada situs jual beli online melalui lembaga peradilan tidak diharapkan untuk dilakukan karena hanya membuang waktu dan biaya saja.<sup>12</sup>

Ruang yang tersedia setelah klik tombol komplain adalah ruang diskusi untuk menegaskan hak dan kewajiban para pihak sebagaimana diatur dalam perundang-undangan di Indonesia,<sup>13</sup> yang secara tegas memberikan jaminan perlindungan kepada konsumen melalui kepastian hukum agar tidak hanya konsumen tapi juga para pihak secara berimbang harus dapat ditegakkannya jaminan perlindungan hukum.<sup>14</sup> Setuju untuk melakukan komplain dengan menekan tombol untuk mengajukan komplain pada situs jual beli adalah sebuah tindakan untuk menyelesaikan persoalan hukum yang timbul bagi para pihak untuk diselesaikan secara non litigasi. Pemanfaatan menu pengajuan komplain disediakan oleh agen elektronik

*Praktek Perkawinan Beda Agama di Makassar*", *JurnalHAM*, Vol. 8, No. 2, Desember 2017., hlm.127.

12 Rochani Urip Salami & Rahadi Wasi Bintoro, 2013, Op.Cit.

13 UUPK No 8 Tahun 1999 Pasal 1 (1)

14 Aan Aswari, et. al, 2017. Op.Cit

dalam penyelesaian sengketa terhadap barang telepon seluler bekas bagi para pihak merujuk pada tindakan untuk melakukan upaya mediasi, konsiliasi dan negosiasi. Potensi pemanfaatan ruang komplain tersebut dapat dilihat dari perolehan data pengguna berjumlah 116 responden menyatakan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Dasar Penggunaan Menu Komplain**

	Ya		Tidak		Total	
	F	%	F	%	F	%
Pengajuan Komplain	46	39.7	70	60.3	116	100
Menggunakan Mediator	35	30.2	81	69.8	116	100
Manfaat Ruang Komplain	103	88.8	13	11.2	116	100
Belanja Barang Bekas	15	12.9	101	87.1	116	100
Barang Elektronik	32	28.4	94	81.6	116	100

Sumber: Hasil kuisisioner yang dilakukan peneliti bulan Februari - Maret 2018.

Pengajuan komplain realitasnya memiliki angka yang cukup besar yaitu 39.7% dan hal ini mengindikasikan bahwa masih banyak persoalan yang timbul dalam pemanfaatan teknologi dalam bertransaksi jual beli pada situs jual beli online. Angka tersebut masih memiliki kerelativitasan yang cukup besar karena masih terdapat konsumen yang tidak mengajukan komplain terhadap barang bekas yang diterimanya karena tidak ingin berada dalam persoalan kerugian yang angka ekonomisnya rendah. Persoalan tersebut semakin mengindikasikan besarnya angka pengajuan komplain bisa melebihi dari angka yang tertera dalam tabel karena sesungguhnya bukanlah persoalan nilai ekonomis yang rendah sehingga tidak wajib baginya untuk mengajukan komplain, namun tindakan yang dilakukan dalam pembuatan hukum harus berdasarkan azas bahwa tidaklah diperkenankan seseorang menikmati keadaan lebih baik diatas kerugian orang lain.<sup>15</sup>

15 Aan Aswari, Andika Prawira Buana & Farah Syah

Penggunaan mediator online dalam beberapa kasus menunjukkan tingkat kesadaran konsumen dalam persoalan yang timbul menguatkan pernyataan sebelumnya yang memprediksi tingkat kerelativitasan presentasi pengajuan komplain yang masih dapat berubah, sebab terdapat 30.2% diantara konsumen sebagai responden yang menemukan ketidakpuasan dalam bertransaksi pada situs jual beli online merupakan angka yang relatif rendah dalam menyelesaikan persoalan yang dihadapinya. Hubungannya dengan pengajuan komplain yang tidak dilakukan sebanyak 60.3% menurut data dapat dinyatakan bahwa tidak semua juga yang tidak mengajukan komplain tersebut disebabkan karena tidak memiliki masalah dengan pihak-pihak terkait dalam sebuah perikatan, dengan alasan penyelesaian sengketa yang lambat dan rumit masih merugikan para pencari keadilan dari segala aspek yang masih berpotensi menimbulkan biaya yang tinggi dan/atau berulang, misalnya biaya kurir dalam menukar atau mengembalikan barang ditanggung oleh pihak pengirim, serta memakan waktu.<sup>16</sup>

Manfaat ruang komplain bagi para pengguna situs jual beli online sebanyak 88.8% dan sebanyak 11.2% menyatakan tidak memiliki manfaat. Angka 11.2% membuktikan bahwa masih terdapat kekecewaan para pengguna dalam pemanfaatan ruang diskusi yang ditengahi oleh mediator yang berperan sebagai administrator. Salah satu koresponden menganggap bahwa mediator online tidak efektif dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa transaksi melalui situs jual beli karena hanya ditentukan

Rezah, "Harmonisasi Hukum Hak untuk Dilupakan bagi Koran Digital terhadap Calon Mahasiswa di Makassar", *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 20, No. 1 April 2018., hlm. 39-62.

16 Meline Gerarita Sitompul, M.Syaifuddin, & Annalisa Yahanan, "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia", *Jurnal Renaissance*, Vol. 1, No. 2 Juli 2016., hlm. 75-93.

secara sepihak oleh pengelola situs jual beli yaitu di mediasi oleh administrator yang berperanganda dan bahkan jika perlu dilanjutkan oleh administrator lainnya, sedangkan aturannya merujuk pada Pasal 6 Ayat (4) Undang-Undang nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, untuk menunjuk seorang mediator jika sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang disepakati atau sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Peran para pihak hanyalah menerima keputusan administrator yang memiliki tugas ganda yaitu sebagai administrator yang harus dipatuhi dan sebagai mediator dalam penyelesaian sebuah sengketa. Oleh karena itu kewenangan administrator mempengaruhi perannya sekaligus mediator dimana seharusnya hanya sebatas memulai dan mendorong perkembangan agar solusi dapat tercapai bagi para pihak untuk dijadikan acuan dalam upaya eksekusi, namun hal ini tentu bertentangan dengan Pasal 12 huruf (d) UU 30 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa syarat arbiter tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas putusan arbitrase, sedangkan secara konkrit administrator situs jual beli online setelah melaksanakan peralihan hak kepada para pihak, sekaligus mendapatkan keuntungan dari pemanfaatan situs jual beli online-nya, yaitu memungut biaya administrasi pada rekening bersama yang diadakannya,<sup>17</sup> tentu ini adalah sebuah teknik dalam meraup keuntungan finansial melalui rekrutmen

karyawan dari seorang administrator sebagai penjual ulung dalam sebuah perusahaan.<sup>18</sup>

Para pihak memasuki ruang komplain dan berupaya menyelesaikan persoalan mereka dalam ruang tersebut, ditengahi oleh pihak administrator yang berperan sebagai mediator. Penyelesaian sengketa dengan menggunakan mediator dalam sebuah sengketa konvensional berbeda dengan sengketa pada sebuah situs jual beli, dimana jika dilakukan secara langsung (*face to face*) maka peran mediator hanya mendorong dimulainya penyelesaian sengketa alternatif ini hingga terjadinya hak dan kewajiban baru, disini terlihat bahwa mediator secara umum tidak memiliki suatu daya paksa, dan hanya mengatur proses dan mengembangkannya hingga tercipta suatu keadaan yang ideal bagi para pihak. Keadaan mulai berbeda ketika masuk dalam ranah jual beli secara online dimana mediator berkewajiban melaporkan perkembangan proses diskusi dalam ruang komplain yang belum selesai dan segera menyelesaikan hak dan kewajiban para pihak. Di ilustrasikan dalam sebuah kasus administrator yang hanya mengacu pada hasil tawar menawar yang sebelumnya telah disetujui para pihak, akan tetapi meskipun diskusi tersebut belum diakui selesai oleh para pihak namun proses dilanjutkan dengan menutup ruang diskusi tersebut, sehingga budaya menuntaskan persoalan dengan daya paksa itu tak terelakkan lagi dan berdampak pada pengabaian pengembangan sistem penyelesaian sengketa, dimana potensi sengketa barang bekas itu cukup tinggi.

Mediasi diakui memberikan peran penting dalam penyelesaian sengketa dan meningkatkan hubungan hukum antarpribadi

17 Rekening bersama memungut keuntungan dari kelebihan dana yang ditransfer lebih dengan angka unik untuk melakukan verifikasi pembelian dengan toko yang ditunjuk pada situs jual beli online. Pada praktiknya hal ini kerap dilakukan juga dengan pengusaha yang menerima sistem pembayaran online, dan hal tersebut merupakan keuntungan yang diraih oleh pengelola. Lihat: Aditya Ayu Hakiki, Asri Wijayanti & Rizania Kharismasari, "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online", *Justitia Jurnal Hukum*, Vol. 1, No. 1 April 2017., hlm. 125.

18 VNS Lestari, et.al, "Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution as Decision Support Method for Determining Employee Performance of Sales Section", *International Journal of Engineering & Technology*, Vol. 7, No.2.14, p.281-285.

secara signifikan,<sup>19</sup> dibanding sebelumnya yang kebanyakan enggan mengambil resiko bertransaksi online disebabkan jika terjadi sebuah sengketa dikemudian hari maka sulit menyelesaikannya karena harus menempuh sistem yang berbelit-belit. Meskipun mediasi secara online dan sebagaimana mediasi dilakukan secara konvensional pada prinsipnya sama,<sup>20</sup> namun pada praktiknya menunjukkan hasil dari penerapannya itu menjadi berbeda, sehingga harapan pihak yang sebelumnya percaya bahwa mediasi itu adalah alat bantu untuk dapat mempercepat menemukan solusi menjadi tidak lagi dapat memenuhi ekspektasi, akibat transaksi online secara perlahan membangun budaya menyelesaikan masalah dengan daya paksa kepada pihak yang memiliki posisi lemah.

Lemahnya salah satu pihak dalam membuat perikatan akan menghasilkan kesepakatan yang dibangun itu tidak memberikan pilihan yang lebih bebas, yaitu hanya terdapat beberapa pilihan, diantaranya (a) meneruskan uang kepada penjual; (b) mengembalikan uang kepada pembeli dan mengirim kembali barang; (c) mengacu pada penerapan klausula baku berasal dari pihak penjual tanpa penawaran persetujuan; dan (d) diterapkan dengan mengabaikan asas konsensus untuk melaksanakan hak dan kewajiban. Tindakan tersebut adalah upaya menerapkan kebiasaan yang sering diterapkan dalam penyelesaian masalah yang pernah dihadapi oleh mediator yang berperan ganda sebagai administrator jual-beli,<sup>21</sup> dan

tidak ada pilihan analisis terhadap alasan-alasan yang diberikan para pihak yang dapat menghasilkan kesimpulan memuaskan dan memberikan apa yang menjadi hak bagi para pihak, olehnya dirasakan perlu kehadiran konsiliator dalam penyelesaian sengketa secara elektronik, dengan mengacu pada ketentuan Pasal 1 angka 9 SK Menperindag No 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

Sengketa antarpihak akibat timbulnya upaya pembentukan kesepakatan baru menghadirkan persoalan baru pula dalam proses hingga pembentukan sebuah keputusan yang harus dilaksanakan bagi setiap pihak. Putusan yang tidak mencerminkan setiap unsur tujuan hukum dapat mencederai salah satu pihak yang bersengketa, dan jika hal tersebut terjadi maka diprediksi kedepannya bahwa pemanfaatan teknologi dalam berbelanja secara online tidak mengalami peningkatan sesuai tujuan awal dibentuknya pola bertransaksi baru, yaitu menghilangkan konsep david dan goliath dalam sebuah perikatan,<sup>22</sup> maka hal ini dapat mempengaruhi diberbagai aspek pembangunan bangsa melalui upaya hukum secara signifikan.<sup>23</sup>

19 Bambang Sutiyoso, "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Online Dispute Resolution dan Pemberlakuannya di Indonesia", *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, Vol. 20, No. 2., hlm. 229-250.

20 Mediasi Konvensional dan mediasi online para dasar proses, sifat, biaya, putusan, dan pengambil putusan, adalah sama. Lihat: Aditya Ayu Hakiki, Asri Wijayanti & Rizania Kharismasari, 2017, Op. Cit.

21 Konsep hukum perdagangan tunggal dan otonom, merupakan kebiasaan-kebiasaan yang telah dipraktekkan dalam dunia e-commerce, yang dibangun dari: (1) *Treaty*, (2) Mengadopsi

"model law" yang dirancang oleh organisasi-organisasi Internasional, (3) Secara independen menguji praktik perdagangan internasional sebagai pedoman substantif bersama dalam mengimplementasikan hukum perdagangan mereka masing-masing. Lihat: Sutrisno, N. (2016). Harmonisasi Hukum Perdagangan Internasional Trend Lex Mercatoria. *UNISIA*, (26), 37-43. <https://doi.org/10.20885/unisia.v0i26.5450>

22 Zuhro Puspitasari, "Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kredit Perbankan dari Penyalahgunaan Keadaan dalam Perjanjian Baku (Tinjauan Yuridis Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)", *Kumpulan Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum*, Vol. 1, No. 1 2015.

23 Hasil kajian penelitian menjelaskan bahwa pelaku usaha kelas menengah yang besar diyakini dapat mempromosikan pembangunan, disebabkan adanya produktivitas yang meningkat di tengah masyarakat pengguna transaksi elektronik, kelas menengah juga menciptakan lapangan kerja baru, dan nilai akumulasi dari modal SDM dan tabungan

Sebuah putusan dibangun dalam kajian ini agar dapat menjamin kepastian hukum, yaitu bersifat: (1) Akomodatif, (2) Efisien, (3) Edukatif, agar mampu memberikan rasa aman dan nyaman bagi para pihak yang kini marak menggunakan transaksi secara elektronik, minimal dalam pembelian pulsa telepon selular dalam keseharian masyarakat dewasa ini.

Merujuk pada data yang dihasilkan dalam penelitian ini (Tabel.1) yang menerangkan bahwa 12.9% konsumen memanfaatkan situs jual beli secara online untuk membeli barang bekas, dan 28.4% konsumen berbelanja barang elektronik. Kedua kategori tersebut mengisyaratkan bahwa jaminan keamanan dan kemanfaatan bagi konsumen terhadap barang tersebut telah mulai merosot signifikan, olehnya sifat akomodatif diharapkan terjadi penuh dalam ruang diskusi yang dihadiri pihak situs jual beli. Sifat akomodatif ini adalah sebuah sikap yang diharapkan bisa memberikan solusi pada setiap sengketa yang hadir pada ruang komplain, sebagaimana koresponden mengharapkan terjadinya komunikasi dengan para pihak secara berimbang untuk menemukan solusi yang tepat dan bernuansa keadilan dapat dirasakan para pihak, dengan memperhatikan tatanan bahasa yang sederhana dan dapat dengan mudah dimengerti oleh para pihak melalui pengenalan tipikal masyarakatnya, sehingga salah satu fungsi dan peranan hukum sebagai *facility on human interaction* dapat dirasakan kehadirannya dalam menciptakan ketertiban dan menciptakan perubahan masyarakat, melalui kelancaran proses interaksi sosial yang diharapkan dapat

---

sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi, serta kelas menengah mendorong permintaan terhadap barang-barang berkualitas tinggi dengan skala produksi yang meningkat. Lihat: Purwanto, A. (2018). *Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi Kelas Menengah Terhadap Perkembangan E-Commerce di Asean* (Doctoral Dissertation, Perpustakaan). <http://repository.unpas.ac.id/34007/>. Diakses, 2 Mei 2018.

mendorong perubahan dalam kehidupan sosial masyarakat.<sup>24</sup>

Efisiensi menjadi sulit ditemukan ketika masuk keranah mediasi secara online sebagaimana tujuan diadakannya mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa para pihak. Praktiknya acapkali didapatkan seperti mesin penjawab yang menjawab tanggapan para pihak yang membutuhkan penyelesaian sesegera mungkin, menampilkan seolah terdapat mediator namun faktanya berbeda, dan menimbulkan kekecewaan sebagai kekurangan e-commerce.<sup>25</sup> Mediator online yang bersertifikat yang dilakoni oleh manusia (bukan mesin) tentunya paham mengembangkan proses penyelesaian sengketa para pihak melalui tindakan profesionalitas yang diduplikasinya melalui uji kompetensi yang didapatkan dari lembaga pendidikan. Sebaliknya mediator online tidak mampu menunjukkan sikap profesionalitasnya dalam menyelesaikan perkara yang diperhadapkannya, terlebih jika mediator tersebut berasal dari karyawan atau *costumer service* sebuah situs jual beli online, maka tentu efisiensi dalam penyelesaian sengketa secara online semakin minim. Disisi lain, patut pula diapresiasi kehadiran mediator juga memberikan efisiensi jika terus mendorong proses penyelesaian sengketa seperti yang dikemukakan para responden, pihak yang berada pada posisi kurang menguntungkan mendapatkan haknya secara utuh seperti sedia kala, meskipun dari

---

24 Sidik S. Dampak Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) terhadap Perubahan Hukum dan Sosial dalam Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Widya*. 2013 Jun 4;4(2). hlm.3

25 Meningkatkan individualisme, terkadang menimbulkan kekecewaan, dan tidak manusiawi adalah kekurangan e-commerce, meskipun terdapat efisiensi biaya operasional, pembuktian, dan meminimalisir penggunaan barang-barang yang dapat merusak lingkungan. Lihat: Endah, N. (2017). *Perkembangan E-Commerce Dalam Perdagangan Internasional* (Doctoral dissertation, Perpustakaan). <http://repository.unpas.ac.id/27313/> diakses 4 April 2018.

segi waktu dan harapan mendapatkan objek yang ditransaksikannya itu tidak lagi dapat dikembalikan seperti semula.

Mendidik masyarakat untuk mengembangkan kehati-hatian melalui upaya peningkatan dalam mencermati untuk melaksanakan transaksi secara elektronik pada sebuah situs jual-beli adalah sebuah langkah edukatif yang diperlukan dalam sebuah situs jual beli online sebagai bentuk pemberdayaan konsumen.<sup>26</sup> Perlu untuk hadirnya pula sebuah bentuk ketekunan dalam melakukan pendidikan kepada masyarakat yang diperankan oleh mediator online yang mengedepankan sikap itikad baik,<sup>27</sup> sebab selain mayoritas masyarakat yang bertransaksi tersebut awam hukum serta prosedur bertransaksi yang aman, juga kewajiban bagi mediator yang dianggap profesional melalui spesialisasinya dalam pendidikan hukum mampu menghasilkan sebuah pelaksanaan kewajiban berkat dorongan proses oleh mediator, yang berkesesuaian dengan hukum yang berlaku di Indonesia.<sup>28</sup>

### **B. Kepuasan Konsumen yang Diperoleh dari Penyelesaian Sengketa Transaksi**

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 sebagaimana perubahan atas Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik itu terjadi namun hanya terdapat beberapa penambahan ayat dan penjelasan yang tidak mengakomodir beberapa sengketa kongkrit dewasa ini, secara umum juga dapat mengakomodir transaksi jual beli telepon seluler yang memiliki sistem elektronik yang rumit melalui

media elektronik, padahal obyek kajian terkait telepon seluler bekas pakai berpotensi menimbulkan konflik dari penurunan kualitas dari sistem elektronik yang terangkum dalam telepon seluler. Tentunya, kerugian yang diderita salah satu pihak dari penurunan kualitas sebuah telepon seluler bekas akibat terdapat cacat tersembunyi haruslah segera dituntaskan dengan mengacu pada Pasal 1505 KUHPerdata,<sup>29</sup> mengingat dalam aturan yang bersifat *lex specialis* tidak mengatur sebuah transaksi terhadap barang-barang bekas yang memiliki sistem rumit contohnya telepon seluler, kesemuanya kesepakatan hanya dibangun atas dasar hukum yang berlaku secara umum dalam membentuk sebuah kegiatan transaksi melalui online.

Penyelesaian sengketa pada barang bekas elektronik dengan menggunakan proses sebagaimana dianjurkan oleh hukum akan memberikan dampak pada dukungan terhadap transaksi secara online dikarenakan kepuasan pihak pembeli mendapatkan haknya dan penjual tuntas menjalankan kewajibannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi (dalam penyelesaian sengketa) terkait kejujuran dan tanggung jawab penjual kepada pembeli dan kepercayaan bahwa perusahaan memiliki reputasi yang baik maka minat untuk menggunakan situs jual beli online akan mengalami peningkatan,<sup>30</sup> dan tidak termasuk jika reputasi tinggi

26 Ayuk Tri Buti Apsari, N., & Rudy, D. (2018). *Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja Online Di Luar Pengadilan*. Kertha Semaya, Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/37656>

27 Aan Aswari, et. al, 2017, Op.Cit.

28 Norma-norma yang dapat dikategorikan *lexmercatoria*. Lihat: Sutrisno, N. 2016. Op.Cit.

29 Pasal 1505 KUHPerdata, menyatakan bahwa "Penjual tidaklah wajib menjamin barang terhadap cacat yang kelihatan dan dapat diketahui sendiri oleh pembeli", artinya sudah tentu telepon seluler bekas sejak awal pembeli dianggap telah mengetahui adanya penurunan kualitas yang terangkum dalam sebuah telepon seluler bekas tersebut.

30 Anang Sugara&Rizki Yudhi Dewantara, "Analisis Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Penggunaan Sistem Transaksi Jual Beli Online (Studi pada Konsumen "Z"). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 52, No. 1 November 2017., hlm. 13.

situs jual beli online hanya didapatkan oleh kemampuannya dalam membangun minat pengguna melalui pemasaran dan strategi iklannya, serta informasi menyesatkan menjadi sebuah pelanggaran hukum.<sup>31</sup>

Hasil penelitian lain menyatakan bahwa dewasa ini banyak telepon seluler hasil dari telepon selular rusak (tidak layak pakai) difungsikan kembali dan dijual dipasaran, kondisi abnormal terhadap fungsi salah satu subsistem yang terkandung, tidak pantas untuk dibayar.<sup>32</sup> Urgensi penelitian ini untuk didapatkannya sebuah solusi dalam penyelesaian sengketa yang berpotensi dari sebuah transaksi, sebab acapkali transaksi konvensional masih terdapat banyak masalah terhadap barang bekas elektronik dan membutuhkan jaminan keamanan dalam penggunaan produk. Transaksi secara online yang seringkali dalam praktiknya membuat kekecewaan atas jaminan keamanan produk yang sulit didapatkan atau tidak memenuhi kaedah-kaedah dalam keamanan informasi dan/atau komunikasi (*secured communication*), yakni; kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, otorisasi/keautentikan, dan nirsangkal/tak dapat ditampik.<sup>33</sup> Konsekuensi dari tidak dilakukan transaksi secara *face to face* membutuhkan penyelesaian sengketa transaksi online yang merupakan sebuah faktor berpengaruh dalam menentukan kepuasan pengguna untuk mendukung penyelenggaraan teknologi bertransaksi.



Sumber: <https://indonesiabaik.id/infografis/tren-belanja-online-warganet-indonesia> (diakses, 29 Mei 2018)

Tren bertransaksi secara online sebagaimana gambar di atas sesungguhnya memacu para pihak untuk meningkatkan perbuatan hukum ini lebih baik daripada cara bertransaksi konvensional. Kepuasan menjadi indikator untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi elektronik bekas secara online dengan mengedepankan prosedur hukum berasal dari ide hukum (*recht idea*). Kepercayaan konsumen dapat berasal dari tindakan-tindakan yang pada prinsipnya dilaksanakan oleh para pihak, diantaranya:<sup>34</sup>

- a. Integritas adalah kejujuran dan kemampuan menepati janji dari pihak yang dipercaya (penjual). Integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya. *Integrity* dapat dilihat dari sudut keterbukaan (*open*),

31 UU 11/2008 Pasal 28 sebagaimana perubahan 19/2016 tentang ITE

32 Aan Aswari, et. al, 2017, Op.Cit.

33 Makarim E. Kerangka Kebijakan dan Reformasi Hukum untuk Kelancaran Perdagangan Secara Elektronik (e-commerce) di Indonesia. *Jurnal Hukum & Pembangunan*. 2014 Sep 26;44(3):314-337. hlm.325

34 Anwar, R., & Adidarma, W. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Risiko Pada Minat Beli Belanja Online. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 14(2), 155-168. p.156-157

pemenuhan (*fulfillment*), kesetiaan (*loyalty*), keterus-terangan (*honestly*), keterkaitan (*dependability*), dan kehandalan (*reliability*);

- b. *Benevolence* (kebaikan hati) adalah perhatian dan motivasi untuk bertindak sesuai dengan kepentingan konsumen oleh penyedia barang. Kebaikan hati merupakan kemauan penjual dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dengan konsumen. Penjual bukan semata-mata mengejar keuntungan maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan kepuasan konsumen. Komponen ini meliputi perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima;
- c. *Competency* adalah kemampuan penjual untuk melaksanakan kebutuhan dari konsumen. Dalam hal ini, bagaimana penjual mampu menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain. Artinya bahwa konsumen memperoleh jaminan kepuasan dan keamanan dari penjual dalam melakukan transaksi. Komponen ini meliputi pengalaman, pengesahan institusional, dan kemampuan dalam ilmu pengetahuan
- d. *Predictability* adalah konsistensi perilaku oleh penjual. Kemampuan penjual untuk memberikan kepastian akan barang yang dijual, sehingga konsumen dapat mengantisipasi dan memprediksi tentang kinerja penjual. Komponen ini meliputi citra diri dari penjual, risiko atau akibat yang mampu diprediksi dan konsistensi.

Mayoritas konsumen masih merasakan adanya kekhawatiran dalam melakukan transaksi telepon selular bekas melalui situs jual beli online, setidaknya dalam penelitian ini koresponden mengungkapkan bahwa: (1) Orientasi keuntungan semata untuk melanggengkan situs jual beli, (2) Terkesan gampang namun potensi kerugian masih tinggi, (3) Pola penyelesaian sengketa masih

tidak memuaskan, (4) Tidak terdapat masa uji kelayakan produk, dan (5) Penerapan klausula eksonerasi pada barang bekas. Ragam alasan tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan para pihak dalam menyelesaikan sengketa yang tentunya dapat berdampak pada tingkat kepercayaan pada sebuah situs jual beli ikut terpengaruh, sedangkan orientasi pemerintah melalui pembangunan kebijakan yang ditempuh dalam rangka meningkatkan perekonomian nasional dari ekonomi berbasis elektronik yang mempunyai potensi yang tinggi bagi Indonesia dan merupakan salah satu tulang punggung perekonomian nasional,<sup>35</sup> selanjutnya diharapkan berdampak sistemik untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai salah satu upaya mencegah kejahatan berbasis teknologi Informasi, demi pembangunan nasional,<sup>36</sup> daya saing dan alih teknologi dewasa ini.

Regulasi diharapkan dapat mengantisipasi persoalan kepuasan pengguna situs online melalui pendekatan hukum, tetapi semakin maraknya situs jual beli online abal-abal juga turut mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dan masih menyisakan efek trauma. Kemudahan membuka situs jual beli online dalam rangka menjual telepon selular bekas yang memberikan manfaat besar bagi masyarakat tertentu, rupanya selain membuat pertumbuhan digital juga berpotensi besar dalam memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan kejahatan penipuan. Aktivitas kejahatan yang sempat dirasakan oleh seseorang yang merasa tertipu dan tidak menemukan penyelesaian yang memuaskan melalui langkah-langkah mediasi online akan memberikan pengaruh cukup besar kepada pemanfaat atau calon pengguna lainnya yang ditemukan melalui informasi elektronik

---

35 Lukito I. Tantangan Hukum dan Peran Pemerintah dalam Pembangunan E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*. 2017 Nov 22;11(3) p.349-355  
36 Suyanto Sidik, *Op.Cit.* hlm.6.

(*sharing*), berakibat pada beragam dampak negatif yang ditimbulkannya meskipun pada situs terpercaya, karena konsep penyelesaian dengan pendekatan hukum akan cenderung lebih meningkatkan rasa kepuasan pengguna situs jual beli online.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Konsumen yang berada pada posisi lemah beranggapan tidak wajib baginya untuk melakukan komplain terhadap barang bekas telepon selular karena harga yang dianggap murah dibanding produk baru. Namun persoalan harga yang seharusnya dibayarkan jika terdapat cacat tersembunyi akibat deskripsi produk bekas yang melebih-lebihkan produk yang tidak sesuai dengan kenyataan berakibat diperhadapkan dengan persoalan lanjutan yaitu administrator berperan sebagai mediator tampak terjadi tidak berjalan sepenuhnya, sebagaimana dengan aturan yang berlaku sebagai syarat seorang mediator, hal ini disebabkan kewenangan mediator dipengaruhi oleh keinginan secara tanpa sadar oleh perannya yang juga sebagai administrator untuk meraih keuntungan pada situs jual beli sehingga menimbulkan kekecewaan terhadap salah satu pihak yang menginginkan nilai keadilan. Pengabaian terhadap tujuan untuk memuaskan konsumen melalui pendekatan hukum akan menghambat tujuan pemerintah dalam berbagai sektor yang dicanangkan. Upaya tersedianya penyelesaian sengketa sesuai dengan prosedural hukum akan membawa dampak pada tingkat kepuasan pengguna situs jual beli, dan dapat terukur mengalami peningkatan pemanfaatan situs jual beli dengan sistem penyelesaian sengketa yang semakin baik.

### **Saran**

1. Penyelesaian sengketa produk bekas telepon selular yang ditransaksikan secara online tidaklah cukup menggunakan administrator situs jual beli online atau media sosial, sebaiknya juga menggunakan mediator profesional yang direkrut sesuai dengan hukum sehingga pelaksanaan hak dan kewajiban dapat berkesesuaian dengan hukum dan memiliki kekuatan hukum.
2. Perlu untuk meningkatkan dalam penerapan konsiliator jika diperlukan untuk menangani sengketa kongkrit para pihak diruang komplain situs jual beli online.
3. Dirasakan adanya urgensi untuk tetap memperhatikan langkah yang bersifat akomodatif, efisiensi dan edukatif agar dapat memberikan dorongan untuk membentuk aturan dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa transaksi tersebut dalam bentuk syarat pengangkatan mediator terhadap komplain yang diajukan salah satu pihak agar dapat menemukan bentuk kepastian hukum sebagaimana yang diamanahkan oleh aturan perundang-undangan.
4. Diperlukan kebijakan pemerintah dalam mengupayakan kepuasan dapat diraih lebih baik dari masa sekarang
5. Diperlukan penelitian selanjutnya untuk menambah indikator berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan konsumen pemanfaat situs jual beli dalam bertransaksi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Dellyana, S. *Konsep Penegakan Hukum*. Yogyakarta: Liberty, 1988.
- Faisal, *Memahami Hukum Progresif*. Yogyakarta: Thafa Media, 2014.
- Makarim, E. *Pengantar Hukum Telematika*. Jakarta: Raja Grafindo, 2005.
- Makarim, E. *Kompilasi hukum telematika*. Divisi Buku Perguruan Tinggi, RajaGrafindo Persada, 2003.
- Nurul Qamar, dkk. *Sosiologi Hukum (Sociology of Law)*. Yogyakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- Nurul Qamar, Dachran S. Busthami, Aan Aswari, Farah Syah Reza. *Logika hukum*. Makassar: CV Social Politic Genius, 2017.
- Pasamai, S. *Sosiologi & Sosiologi Hukum; Suatu Pengetahuan Praktis dan Terapan*. Makassar: Umitoha Ukhawah Grafika, 2009.
- Rahman, S & Qamar, N. *Etika Profesi Hukum*. Makassar: Pustaka Refleksi, 2014.
- Soekanto, S. *Faktor-Faktor Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo, 2007.
- Jurnal/Makalah/Artikel/Prosiding**
- Anwar, R., & Adidarma, W., "Pengaruh Kepercayaan Dan Risiko Pada Minat Beli Belanja Online". *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*. Vol.14 No.2, 2016.
- Aswari, A., Buana, A. P., & Rezah, F. S., "Harmonisasi Hukum Hak untuk Dilupakan bagi Koran Digital terhadap Calon Mahasiswa di Makassar". *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*. Vol.20 No.1, 2018.
- Aswari, A., "Hakikat Perwujudan Kepastian Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi Jual Beli Telepon Selular Melalui Media Elektronik". Disertasi, 2017
- Aswari, A., Pasamai, S., Qamar, N., & Abbas, I, "Legal Security On Cellphone Trading Through Electronic Media In Indonesia". *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol.17 No.2, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.20884/1.jdh.2017.17.2.800>
- Ayuk Tri Buti Apsari, N., & Rudy, D, "Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Belanja Online Di Luar Pengadilan". Kertha Semaya. Retrieved, 2018.
- Buana, A. P. "Konsistensi dan Pengaruh Implementasi Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan terhadap Praktek Perkawinan Beda Agama di Makassar". *Jurnal HAM*, Vol.8 No.2, 2017.
- Endah, N. "Perkembangan E-Commerce Dalam Perdagangan Internasional". (Doctoral Dissertation, Perpustakaan), 2017. <http://repository.unpas.ac.id/27313/> diakses 4 April 2018.
- Hakiki, A. A., Wijayanti, A., & Kharismasari, R. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online". *Justitia Jurnal Hukum*. Vol.1 No.1, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.30651/justitia.v1i1.596>
- Lukito I. Tantangan Hukum dan Peran Pemerintah dalam Pembangunan E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*. 2017 Nov 22;11(3):349-367 DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2017.V11.349-367>
- Makarim E. Kerangka Kebijakan dan Reformasi Hukum untuk Kelancaran Perdagangan Secara Elektronik (e-commerce) di Indonesia. *Jurnal Hukum & Pembangunan*. 2014 Sep 26;44(3):314-337. DOI: <http://dx.doi.org/10.21143/jhp.vol44.no3.25>
- Nugroho TW. Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis Of E-Government To Public Services In The Ministry Of Law And Human Rights). *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*. 2017 Feb 13;10(3):279-296. DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2017.V11.349-367>

- Purwanto, A. B. "Analisis Faktor-Faktor Pendukung Keberhasilan Usaha Elektronik di Kota Semarang". *Fokus Ekonomi*. Vol.2 No.2, 2007.
- Purwanto, A. "Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi Kelas Menengah Terhadap Perkembangan E-Commerce Di Asean". (Doctoral Dissertation, Perpustakaan), 2018. <http://repository.unpas.ac.id/34007/>. Diakses, 2 Mei 2018.
- Putra, A. H. P. K., Said, S., & Hasan, S. "Pengaruh Karakteristik Toko dan Produk bagi Konsumen di Indonesia terhadap Pembelian Impulsif". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.5 No.2, 2017.
- Sitompul, M. G., Syaifuddin, M., & Yahanan, A. "Online Dispute Resolution (ODR): Prospek Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia". *Jurnal Renaissance*. Vol.1 No.2, 2016.
- Sitompul SD, Siregar J. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terkait Good Governance (Studi Kasus di Bpsk Kota Medan). *Jurnal Mercatoria*. Aug 28; Vol.7 No.2:208-21. 2017<http://dx.doi.org/10.31289/mercatoria.v7i2.671>
- Sidik, S. "Dampak Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) terhadap Perubahan Hukum dan Sosial dalam Masyarakat". *Jurnal Ilmiah Widya*. Vol.4 No.2,2013.
- Simamora V. Pengaruh Keunikan Kapabilitas dan Turbulensi Lingkungan Terhadap Strategi Korporasi dan Dampaknya Pada Kinerja Universitas (studi tentang universitas di kopertis wilayah III Jakarta). *Journal of business studies*. Apr 25; Vol.1 No.2, 2016
- Sugara, A., & Dewantara, R. Y. "Analisis Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Penggunaan Sistem Transaksi Jual Beli Online (Studi pada Konsumen "Z")". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.52 No.1, 2017.
- Sutiyoso, B. "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Online Dispute Resolution dan Pemberlakuannya di Indonesia". *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, Vol.20 No.2, 2008.
- Sutrisno, N. "Harmonisasi Hukum Perdagangan Internasional Trend Lex Mercatoria". *UNISIA*, (26),2016.<https://doi.org/10.20885/unisia.v0i26.5450>
- Suhari, Y. "Kepercayaan Terhadap Internet Serta Pengaruhnya Pada Pencarian Informasi Dan Keinginan Membeli Secara Online". *Jurnal Dinamika Informatika*. Vol.3 No.1, 2011.
- Utama, M. "Pelaksanaan Online Dispute Resolution (ODR) Arbitrase Di Indonesia Menurut Undang-undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa". *Simbur Cahaya*. Vol.15 No.42, 2010.
- VNS Lestari, et.al,. "Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution as Decision Support Method for Determining Employee Performance of Sales Section". *International Journal of Engineering & Technology*, Vol.7 NO.2.14, 2018.
- Wantu, F., "Mewujudkan Kepastian Hukum, Keadilan dan Kemanfaatan dalam Putusan Hakim di Peradilan Perdata". *Jurnal Dinamika Hukum*. Vol.12 No.3, 2012.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- UU Nomor 30 Tahun 2009 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872)
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 sebagaimana perubahan terhadap

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952)

Surat Keputusan Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

**Sumber Lain**

Asshiddiqie, J., 2016. Penegakan Hukum. [http://www.jimly.com/makalah/namafile/56/Penegakan\\_Hukum.pdf](http://www.jimly.com/makalah/namafile/56/Penegakan_Hukum.pdf), (diakses 10 Oktober 2017)

<https://indonesiabaik.id/infografis/tren-belanja-online-warganet-indonesia> (diakses, 29 Mei 2018)