

## PENYELESAIAN SENGKETA SECARA NEGOSIASI ANTARA PENJUAL DAN PEMBELI DALAM JUAL BELI ONLINE DI ASRINA STORE

*Dwikornida dan Tessa Sundari Siswati Rahman Fakultas Hukum  
Universitas Tamansiswa Padang  
[dwikornida@gmail.com](mailto:dwikornida@gmail.com)*

### Abstract

The implementation of the use of telecommunications technology in national trade can be seen that the use of the internet to support trade transactions no longer requires direct meetings between business actors. These sites require users to become members first, but some are not. As an online store that offers goods to be bought and sold via the internet (E-commerce). Article 1 point 6 of Law No.11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions (UUITE), states: The implementation of an electronic system is the use of electronic systems by state administrators, individuals, business entities and / or the community. between the seller and the buyer will be higher, in most cases disputes between the buyer and the seller where communication cannot solve the problem. Based on the results of the research, it is obtained data that the settlement of disputes between sellers and buyers at the Asrina Store is carried out by negotiating via the internet between the two parties. The buyer will contact the seller for items that are not in accordance with the order and after that the seller will ask the buyer to send the item back to the seller to be exchanged for a new one. The obstacles they face are that this negotiation cannot be carried out directly or face to face due to distance and circumstances that are not possible, consumers who do not want to pay shipping costs to sellers and consumers who do not immediately report if there are items that do not match their orders. The solution is for consumers who do not want to pay postage, the seller will bear all the costs until the goods arrive at the buyer.

Keyword: Settlement Of Disputes, Negotiation, Seller And Buyer In Online Selling.

### A. Pendahuluan

Perkembangan perekonomian dibidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang yang dikonsumsi. Khususnya mengenai perlindungan barang dibidang perindustrian dan perdagangan nasional terhadap kemajuan yang terjadi di bidang teknologi. Globalisasi dan perdagangan bebas yang di dukung oleh berbagai bentuk kemajuan teknologi, telekomunikasi telah memperluas terhadap ruang gerak arus transaksi barang yang ditawarkan menjadi bervariasi baik berupa produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Implementasi penggunaan teknologi telekomunikasi dalam perdagangan nasional dapat dilihat adanya pemanfaatan internet menunjang transaksi perdagangan tidak lagi membutuhkan pertemuan antar para pelaku bisnis. Kondisi yang demikian pada suatu pihak memang cenderung menguntungkan bagi konsumen akan barang yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan mereka untuk dapat memilih

berbagai macam jenis kualitas produk barang yang sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Perkembangan teknologi di era globalisasi telah menyebabkan terjadinya berbagai dinamika sosial secara langsung, terus-menerus dan cepat, sehingga kehidupan yang dijalani oleh manusia terasa semakin mudah, serta kebebasan dalam menentukan pilihan di dalam kehidupan. Melalui internet saat ini mulai tumbuh komunitas-komunitas yang mengkhususkan diri dalam memperdagangkan barang-barang tertentu. Pelaku-pelaku bisnis sekarang mulai bergabung dalam situs-situs yang mewabahi komunitas mereka.

Situs-situs tersebut mewajibkan penggunaanya untuk menjadi anggotanya terlebih dahulu, namun ada juga yang tidak. Sebagaimana sebuah toko online yang menawarkan barang untuk diperjualbelikan melalui internet (E-commerce).

E-commerce secara umum adalah bentuk perbuatan hukum melalui transaksi elektronik yang menggunakan media teknologi internet. Sebelum berkembangnya metode transaksi elektronik E-commerce merupakan transformasi dari konsep dasar telemarketing (transaksi melalui internet). E-commerce pun telah mengubah cara konsumen dalam memperoleh produk yang diinginkan.

Pentingnya perlindungan hukum perlu dilaksanakan guna untuk memberikan kepastian hukum kepada pihak-pihak yang menggunakan transaksi melalui media elektronik/internet yakni warga negara Indonesia. Pasal 1 angka 6 Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE), menyatakan “ Penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan sistem elektronik oleh penyelenggara negara, orang, badan usaha dan/atau masyarakat”. Pelaku usaha berlomba dalam menghasilkan keuntungan dan pendapatan yang lebih dengan memanfaatkan teknologi informasi. Harus diperhitungkan karena tidak dilakukannya transaksi secara langsung dalam berbelanja online seperti ketika barang yang dibeli oleh pembeli ternyata tidak sesuai dengan yang diinginkan. Meningkat nya konsumen dan dengan meningkatnya jumlah transaksi belanja maka risiko sengketa antara penjual dan pembeli akan semakin tinggi, dalam banyak kasus sengketa antara pembeli dan penjual tersebut dimana komunikasi tidak dapat menyelesaikan permasalahan. Permasalahan seperti kualitas barang tidak sesuai dengan di website, tidak mengetahui lokasi, identitas penjual, dan banyak nya terjadi penipuan. Dalam praktiknya, telah banyak terjadi kasus yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen akibat tidak terjadinya pertemuan secara langsung antara penjual dan pembeli dalam sebuah jual beli online. Pada kondisi diatas,

kemungkinan terjadinya sengketa menjadi sangat tinggi. Penyelesaian sengketa diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kerugian yang diderita konsumen.

Sengketa elektronik yang terjadi secara online di asrina store seperti dalam belanja online, diselesaikan secara online. Untuk itu, pihak Asrina Store mencari alternatif penyelesaian sengketa untuk memudahkan proses sengketa secara online. Asrina Store menyelesaikan sengketa melalui negosiasi, yang mana negosiasi itu proses tawar-menawar yang dilakukan oleh Asrina Store dengan pembeli untuk menemukan alternatif pemecahan masalah secara damai. Negosiasi dilakukan tanpa melibatkan pihak lain. Negosiasi menjadi pilihan yang ditempuh apabila antara para pihak masih memiliki kepercayaan dan keyakinan bahwa sengketa masih dapat diselesaikan secara cepat. Pihak Asrina Store dengan pembeli harus memiliki kemauan dan itikad baik untuk tidak memperpanjang persengketaan. Jika negosiasi menghasilkan kesepakatan. Kesepakatan yang dihasilkan dari negosiasi berlaku layaknya seperti sebuah perjanjian bagi para pihak.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa secara Negosiasi antara penjual dan pembeli dalam Jual Beli *Online* di *Asrina Store* ?
2. Apakah kendala dalam penyelesaian sengketa secara Negosiasi antara penjual dan pembeli dalam Jual Beli *Online* di *Asrina Store* dan apa solusinya?

## **C. Hasil Pembahasan**

### **a) Negosiasi**

Kata negosiasi berasal dari kata *negotiation*, yang berarti perundingan, sedangkan orang yang mengadakan perundingan disebut negosiator (*negotiator*). negosiasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang paling umum. Bernegosiasi sudah menjadi bagian dalam kehidupan sehari-hari, tawar-menawar harga, gaji, dan lain sebagainya. Negosiasi secara umumnya adalah suatu proses tarik ulur dan adu argumentasi antara kedua belah pihak yang berbeda kepentingan atas persoalan yang sama. Secara umum negosiasi dapat diartikan sebagai suatu upaya penyelesaian

sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerjasama yang lebih harmonis dan kreatif.<sup>1</sup>

**b) Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Secara Negosiasi Antara Penjual dan Pembeli dalam Jual Beli Online di Asrina Store**

Menurut hasil penelitian penulis, setiap permasalahan pengiriman yang terjadi di *Asrina Store* diselesaikan dengan cara pelaksanaan penyelesaian sengketa yaitu melalui negosiasi dimana yang bersangkutan hanya antara pihak pelaku usaha dan pembeli. Negosiasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang paling umum. Bernegosiasi sudah menjadi bagian kehidupan sehari – hari, tawar – menawar harga, gaji, dan lain sebagainya.

**c) Kendala dan Solusi dalam Penyelesaian Sengketa Secara Negosiasi Antara Penjual dan Pembeli dalam Jual Beli *Online* di *Asrina Store***

Ketidak Sesuaian Barang Yang di Pesan, tidak sesuainya barang yang diinginkan konsumen menjadi salah satu permasalahan bagi pelaku usaha dimana pelaku usaha harus mengganti dan mengirimkan kembali sesuai dengan keinginan pembeli, waktu konfirmasi dan pengiriman barang kembali kepada pelaku usaha untuk diganti selama 3 (tiga) hari, bahkan ada pelaku usaha yang menerapkan bahwa jika barang yang sudah dipesan dan dikirimkan tidak dapat dikembalikan lagi. Pelaku usaha yang memiliki kesiapan dalam melakukan transaksi jual beli secara online pada umumnya memahami aturan yang berlaku.

Kendala dalam negosiasi antara penjual dan pembeli ada kalanya penjual dan pembeli tidak bisa bertatap muka langsung dikarenakan jarak yang jauh dan tidak memungkinkan untuk bertemu langsung mengingat biaya dan memakan waktu yang cukup lama. Negosiasi dalam aturan nya harus bertatap muka (*face to face*) tapi karna keadaan dan situasi yang tidak memungkinkan penjual dan pembeli hanya melalui *via internet*, walaupun demikian kedua belah pihak sepakat untuk melakukan negosiasi tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kendala selanjutnya yaitu pihak pembeli tidak mau membayar ongkos kirim untuk mengirim kembali barang ke toko *Asrina Store* sehingga solusinya dari pihak

---

<sup>1</sup>Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase)*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama 2000, Hlm. 44.

penjual yaitu membayarkan ongkos kirim dari pembeli ke penjual dan membayarkan ongkos kirim dari penjual ke pembeli.

Pembeli yang tidak ingin mengurus dan menghubungi pihak penjual terhadap barang yang salah kirim atau barang yang tidak sesuai dengan pesannya karena bagi pembeli itu hanya membuang – buang waktu, sehingga pembeli tersebut meninggalkan komentar yang tidak baik dan berefek negative buruk bagi pandangan terhadap pelanggan yang biasa order produk barang dengan *Asrina Store*.

Solusi dalam melaksanakan jual beli *online* yakni :

Solusinya pihak *Asrina Store* dari awal sudah mengingatkan kepada pembeli jika ada barang yang tidak sesuai dengan pesannya agar segera menghubungi pihak *Asrina Store*, bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pembeli dan untuk memberikan citra yang baik bagi *Asrina Store* di kalangan masyarakat.

Pembeli yang tidak puas dengan hasil barang yang berbeda dengan ukuran yang diinginkan oleh pembeli, pelaku usaha memberikan kesempatan kepada pembeli untuk mengganti pesanan mereka sesuai dengan yang diinginkan tetapi dalam waktu yang ditentukan oleh pihak pelaku usaha. Kebutuhan pembeli yang tidak terpenuhi dapat dipenuhi oleh pelaku usaha dengan memberikan komentar pada kolom komentar pada kolom komentar yang sudah disediakan oleh situs web pelaku usaha.

#### **D. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian tentang tersebut diatas dapat disimpulkan sebagai berikut : Penyelesaian yang mereka pilih yaitu melalui cara negosiasi adapun tata cara negosiasi yang dilakukan oleh pihak *Asrina Store* yakni jika ada pembeli yang komplek akan barang yang tidak sesuai dengan pesanan pembeli maka penjual akan meminta kepada pembeli untuk mengirimkan barang kembali ke toko *Asrina Store* dengan sistem ongkir *barter*, dimana pembeli membayar ongkir pengiriman barang ke toko *Asrina Store* dan jika barang sudah sampai ke toko *Asrina Store* lalu Admin *Asrina Store* akan mengganti atau menukarkan dengan barang yang sesuai dengan pesanan pembeli dengan ongkir dibayarkan oleh pihak *Asrina Store*.

Kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa secara negosiasi oleh pihak *Asrina Store* yaitu negosiasi yang harus dilakukan seharusnya bertatap muka (*face to face*) tapi dilakukan secara *via online*, kendala selanjutnya yaitu pihak pembeli tidak mau

membayar ongkir, dan pembeli yang tidak ingin mengurus dan menghubungi penjual terhadap barang yang salah kirim atau barang yang tidak sesuai dengan pesannya.

## **E. Daftar Pustaka**

### **A. BUKU-BUKU**

Abdul Halim Barkatullah Dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-commerce Sistem Keamanan Dan Hukum Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.

A Qirom, Syamsudin Meliala, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Cet I, Liberty, Yogyakarta, 1985.

Djaja S Meliala, *Hukum Perdata Dalam Perspektif BW*, Nuansa Aulia, Bandung, 2012.

Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, Grafindo Persada, Jakarta, 2000.

Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.

Eko Priyo Utomo, *Berbisnis di Era Internet dengan E-Commerce*, Yrama Widya, Bandung, 2007.

Frans Hendra Winarta, *Hukum Peyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013.

Gunawan Widjaya, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001.

Jhon W.Head, *Pengantar Umum Hukum Ekonomi*, Jakarta: Proyek Elips, 1997.

Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase)*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama 2000.

Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Perikatan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003

Mariam Darul Badrul zaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.

- Harahap M. Yahya, Segi – Segi Hukum Perjanjian, Alumni, Bandung, 1986.
- Neng Yani Nurhayati, Hukum Perdata, Pustaka Setia, Cet ke-1, Bandung, 2015.
- Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, Mengenal E-Commerce, Elek Media Koputindo, Jakarta, 2001.
- Priyatna Abdur rasyid, Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa – Suatu Pengantar, Fika hati Aneska, Jakarta , 2002
- Ratna Artha Windari, Hukum Perjanjian, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2014.
- Richardus Eko Indrajit ,E-Commerce: Kiat Dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya, Gramedia, Jakarta, 2001.
- Riyeke Ustadi yanto, Framework e-commerce, Andi, Yogyakarta, 2011.
- RM. Suryodiningrat, Perikatan – Perikatan Bersumber Perjanjian, Tarsito, Bandung, 1996
- Subekti, Aneka Perjanjian, Alumni, Bandung, 1985.
- \_\_\_\_\_ Subekti, Aneka Perjanjian, Ctk. Keenam, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014
- Sudargo Gautama, Undang – Undang Arbitrase Baru 1999, cetakan kesatu, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999.
- Suyud Margono, ADR dan Arbitrase Proses Pelembang aandan Aspek Hukum, Ghalia Indonesia, Bogor, 2004.
- Witanto, Hukum Acara Mediasi dalam perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum dan Peradilan Agama, Jakarta Alfabeta, 2010
- B. Peraturan Perundang-Undangan
- Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.
- Undang – Undang No.30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa.
- Undang – Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE).