

BAB IV

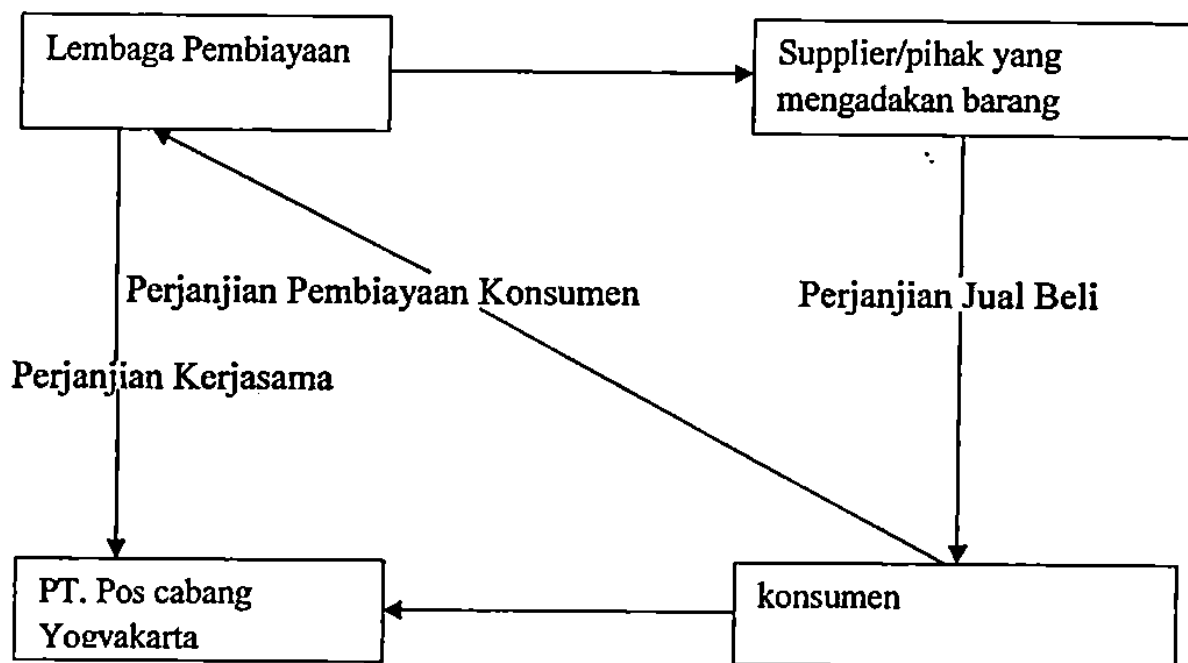
HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Hubungan Hukum Antara Para Pihak Dalam Penyelesaian Sengketa Pembayaran Secara Online Pada Pelaksanaan Perjanjian Pembiayaan Konsumen di PT. Nusantara Sakti, Kadipiro. Yogyakarta.

Penyelesaian sengketa pembayaran angsuran secara online mengacu pada perjanjian pembiayaan konsumen yang melibatkan empat pihak yaitu:

1. PT. Nusantara Sakti Kadipiro yang bergerak dalam bidang pembiayaan konsumen dengan bersifat menyediakan modal kepada pihak kreditur yaitu konsumen.
2. Konsumen yaitu pihak yang mendapatkan modal dari pihak debitur yaitu PT. Nusantara Sakti Kadipiro yang bergerak dalam bidang lembaga pembiayaan konsumen.
3. Supplier atau PT. Nusantara Sakti Kadipiro adalah pihak yang menyediakan satu unit kendaraan sepeda motor atau bisa dikatakan dealer.
4. PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta yang bekerja sama dengan lembaga pembiayaan konsumen (PT. Nusantara Sakti Kadipiro) untuk melakukan

Hubungan hukum keempat pihak di atas dapat dilihat dari bagan di bawah ini:



1. Pihak konsumen mengajukan permohonan pembiayaan pada kreditur yang satu tempat dengan PT. Nusantara Sakti Kadipiro untuk mendapatkan suatu barang yang di inginkan konsumen.
2. Kreditur mempunyai hak untuk menolak atau menerima aplikasi yang diajukan oleh konsumen, apabila diterima aplikasi tersebut maka pihak kreditur dapat mengajukan PO (*purchase order*) yang berisi spesifikasi teknis sepeda motor berupa jenis motor dan warna.
3. Kreditur atau PT. Nusantara Sakti memberikan PO kepada dealer yaitu PT.

4. PT. Nusantara Sakti Kadipiro tersebut menerima PO yang telah diberikan oleh kreditur tersebut dan setelah ada kesepakatan maka transaksi pembayaran dapat dilakukan antara kedua belah pihak.
5. Pihak PT. Nusantara Sakti Kadipiro memberikan sepeda motor kepada pihak konsumen yang telah di setujui aplikasinya oleh kreditur yang telah memberikan modal pada konsumen.
6. Pihak kreditur atau perusahaan lembaga pembiayaan konsumen melakukan perjanjian kerja sama dengan PT. Pos Indonesia untuk mempermudah proses pembayaran angsuran bagi konsumen yang akan dilakukan secara online (*Elektronik*).

Dalam hal terjadinya sengketa ada beberapa cara yang dapat dipakai untuk menyelesaikan perselisihan atau sengketa yang timbul dari kedua belah pihak, yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. Perdamaian (diluar Pengadilan)

Arti kata damai disini adalah bahwa antara pihak kreditur dengan pihak debitur mengadakan suatu perdamaian sendiri diluar Pengadilan. Pelaksanaan perdamaian tersebut tergantung dari kedua belah pihak sehingga terjadilah persetujuan dari kedua belah pihak agar sengketa ini tidak dapat dilanjutkan ke pengadilan. Akan tetapi perlu dijelaskan bahwa perdamaian yang dilakukan kedua belah pihak diluar pengadilan tersebut hanya berkekuatan sebagai persetujuan kedua belah pihak yang apabila tidak ditaati oleh salah satu pihak maka masih harus di ajukan melalui

peroses di Pengadilan. Jadi persoalannya hanya selesai sementara dan sama sekali tidak dijamin bahwa suatu saat tidak akan terjadi perselisihan kembali. Dalam perselisihan perjanjian pembiayaan konsumen apabila terjadi perdamaian antara kedua belah pihak maka pihak kreditur akan mengambil kembali barang-barang miliknya yang dikuasai oleh pihak debitur (*konsumen*).

2. Pengadilan

Apabila upaya kreditur untuk mengambil kembali barang-barang miliknya yang dikuasai oleh debitur tidak dapat dilakukan secara damai (negosiasi) maka dalam hal ini pihak kreditur dapat menyelesaikan persoalan ini melalui Pengadilan Negeri yang berwenang.

Untuk memulihkan hak-hak kreditur yang telah menderita kerugian akibat ingkar janji dari pihak debitur sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian dan juga kemungkinan sebagai akibat dari perbuatan pihak debitur yang melakukan perbuatan melawan hukum maka pihak kreditur dapat menuntut kepengadilan, supaya pengadilan:

- a. Melakukan sita revindicatoir (*Revindicatoir Beslag*) atas barang-barang yang menjadi obyek perjanjian 1 debitur itu, dengan maksud untuk mengambil kembali barang-barang milik kreditur yang berada dalam kekuasaan debitur itu, guna kemudian diserahkan kepada kreditur.

- b. Menghukum pihak debitur membayar ganti rugi kepada pihak kreditur atas kerugian yang telah dideritanya akibat dari tindakan ingkar janji/wanprestasi dan atau melawan hukum yang telah ditentukan oleh pihak debitur yaitu berupa:
- 1) Uang sewa yang masih tertunggak.
 - 2) Denda yang tertunggak ditambah bunganya.
 - 3) Seluruh uang sewa yang masi berjalan hingga angsuran yang terakhir.
 - 4) Residual Value (nilai sisa) dari barang yang dijual.
 - 5) Biaya-biaya penagihan termasuk biaya perkara.
 - 6) Bunga.
- c. meletakan sita jaminan atas harta milik debitur untuk memjamin pembayaran ganti rugi dan lain-lain tuntutan tersebut diatas.
- d. Mengalihkan segala resiko kepada pihak debitur.
- e. Menghukum pihak debitur untuk membayar segala biaya perkara.
- f. Menuntut kepada hakim untuk membatalkan perjanjian pembiayaan konsumen atau menyatakan perjanjian itu batal akibat adanya ingkar janji.

3. Arbitrase

Untuk mencari penyelesaian suatu sengketa dengan cara mengajukan gugatan dimuka pengadilan merupakan cara yang memakan

ditentukan oleh hakim. Selain banyak prosedur yang harus dilakukan

misalnya tentang cara pemanggilan, cara penyampaian juga cara pemeriksaan dan sebagainya. Apabila telah diperoleh putusan dari pengadilan tingkat pemeriksaan pertama belum berarti bahwa perselisihan/sengketa sudah selesai karena pihak-pihak yang berperkara apabila merasa tidak puas dengan keputusan itu dan kemudian naik banding ke pengadilan yang di atasnya atau lebih tinggi dan juga bisa sampai kasasi ke Mahkamah Agung.

Oleh karena itu alternatif lain yang dapat digunakan dalam penyelesaian sengketa perjanjian pembiayaan konsumen adalah melalui suatu badan diluar pengadilan yang disebut Arbitrase. Penyelesain di badan arbitrase ini dapat sejak semula para pihak telah melakukan persetujuan yang dimasukkan dalam klausula perjanjian pokoknya atau persetujuan dilakukan setelah timbul sengketa itu terjadi yang di buat suatu akta khusus.

Arbitrase merupakan suatu penyelesaian diluar pengadilan yang sangat sesuai dalam dunia perdagangan/bisnis, dikarenakan arbitrase:

- a. Memproses penyelesaian perkara dengan cepat karena tidak ada banding dan kasasi sehingga putusan arbiter adalah putusan yang final
- b. Pada badan arbitrase ini para arbiter adalah ahli dibidangnya
- c. Pemeriksaan dibadan arbitrase bersifat tertutup

Jadi untuk penyelesaian sengketa perjanjian pembiayaan konsumen pihak-pihak yang terlibat dapat memakai jasa badan arbitrase tersebut

dengan ketentuan bahwa dalam perjanjian/kontrak yang bersangkutan dicantumkan suatu ketentuan (pasal) yang menyebutkan bahwa setiap sengketa yang mungkin timbul dari perjanjian pembiayaan konsumen akan diajukan kepada arbitrase untuk diputuskan.

B. Mekanisme Pelaksanaan Perjanjian Pembiayaan Konsumen.

Pada dasarnya tidak ada perbedaan dalam mekanisme pelaksanaan perjanjian pembiayaan konsumen pada seluruh kantor cabang PT. Nusantara Sakti Kadipiro, dimana harus melalui tahap-tahap yang telah ditetapkan oleh pihak PT. Nusantara Sakti Kadipiro, yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Permohonan

Untuk dapat memperoleh fasilitas pembiayaan konsumen berupa barang-barang yang dibutuhkan oleh konsumen, debitur (konsumen) biasanya sudah mempunyai usaha yang baik dan atau mempunyai pekerjaan yang tetap, serta berpenghasilan yang memadai. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh debitur (konsumen) untuk dapat mengajukan permohonan fasilitas pembiayaan konsumen, yaitu:

- a. Foto copy KTP calon peminjam
- b. Foto copy KTP suami/istri calon peminjam
- c. NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- d. Kartu keluarga/ Surat nikah bagi konsumen yang sudah menikah
- e. Slip gaji atau surat keterangan gaji (jika calon peminjam sudah

- f. Rekening Listrik/ Rekening Telepon/Rekening Air (PDAM)
- g. Surat keterangan lain yang diperlukan

Permohonan pembiayaan konsumen biasanya dilakukan oleh debitur (konsumen) ditempat dealer/supplier penyedia barang kebutuhan konsumen, yang telah bekerja sama dengan perusahaan pembiayaan.

2. Tahap Pengecekan dan Pemeriksaan Lapangan

Berdasarkan aplikasi dari pemohon, marketing department akan melakukan pengecekan atas kebenaran dari pengisian formulir aplikasi tersebut dengan melakukan analisa dan evaluasi terhadap data dan informasi yang telah diterima, yang kemudian dilanjutkan dengan kunjungan ketempat calon peminjam (*plan visit*), melakukan pengecekan ketempat lain (*credit checking*), dan melakukan observasi secara umum/khusus lainnya. Tujuan dari pemeriksaan lapangan adalah untuk memastikan keberadaan debitur dan memastikan akan barang kebutuhan konsumen, untuk mempelajari keberadaan barang kebutuhan konsumen yang dibutuhkan oleh debitur terutama harga kredibilitas supplier/pemasok dan layanan purna jual, untuk menghitung secara pasti berapa besar tingkat kebenaran laporan calon debitur dibandingkan dengan laporan yang telah disampaikan

3. Tahap Pembuatan Customer Profile

Berdasarkan hasil pemeriksaan lapangan, Marketing Department akan membuat *Customer Profile* yang isinya akan menggambarkan tentang:

- a. Nama calon debitur dan isteri/ suami
- b. Alamat dan nomor telepon
- c. Nomor KTP
- d. Pekerjaan
- e. Alamat Kantor
- f. Kondisi pembiayaan yang diajukan
- g. Jenis dan tipe barang kebutuhan konsumen

4. Tahap Pengajuan Proposal Kepada Kredit Komite

Pada tahap ini marketing department akan mengajukan proposal terhadap permohonan yang diajukan oleh debitur kepada kredit komite.

Proposal yang diajukan biasanya terdiri dari:

- a. Tujuan pemberian fasilitas pembiayaan konsumen.
- b. Struktur fasilitas pembiayaan yang mencakup harga barang, uang muka, nett pembiayaan, bunga, jangka waktu, tipe, dan jenis barang.
- c. Latar belakang debitur disertai dengan keterangan mengenai kondisi pekerjaan, dan lingkungan tempat tinggalnya.
- d. Analisa resiko.

e. Seran dan kesimpulan

5. Keputusan Kredit Komite

Keputusan Kredit komite merupakan dasar bagi kreditur untuk melakukan pembiayaan atau tidak. Apabila permohonan debitur ditolak maka harus diberitahukan melalui surat penolakan, sedangkan apabila disetujui maka marketing department akan meneruskan tahap berikutnya.

6. Tahap Pengikatan

Berdasarkan keputusan Kredit komite, bagian legal biasanya akan mempersiapkan pengikatan sebagai berikut:

- a. Perjanjian pembiayaan konsumen beserta lampiran-lampirannya.
- b. Jaminan pribadi (jika ada)
- c. Jaminan perusahaan (jika ada)

Pengikatan perjanjian pembiayaan konsumen dapat dilakukan secara di bawah tangan, yang dilegalisir oleh notaris atau dapat dikatakan secara notariil.

7. Tahapan Pemesanan Barang Kebutuhan Konsumen

Setelah proses penandatanganan perjanjian dilakukan oleh kedua belah pihak, selanjutnya kreditur akan melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kreditur melakukan pemesanan barang kepada supplier, pesanan mana dituangkan dalam penegasan pemesanan pembelian (*Confirm*

- b. Khusus untuk obyek pembiayaan bekas pakai, seperti *use motor cycle* (UMC) akan dilakukan pemeriksaan BPKB oleh *Credit Administration Department*.
- c. Penerimaan pembayaran dari debitur kepada kreditur (dapat melalui *supplier/dealer*), yang meliputi:
 - 1) Pembayaran pertama, antara lain: uang muka, angsuran pertama (jika *in advance*), premi asuransi untuk tahun pertama, biaya administrasi, dan pembayaran pertama lainnya jika ada.
 - 2) Pembayaran berikutnya yang meliputi: angsuran berikutnya berupa *cheque/bilyet giro* mundur, pembayaran premi asuransi untuk tahun berikutnya, dan pembayaran lainnya jika ada.

8. Tahap Pembayaran Kepada Supplier

Setelah barang diserahkan *supplier* kepada debitur, selanjutnya *supplier* akan melakukan penagihan kepada kreditur dengan melampirkan: kuitansi penuh, kuitansi uang muka, dan atau bukti pelunasan uang muka, *confirm purchase order*, bukti pengiriman dan surat tanda penerimaan barang, gesekan nomor rangka dan mesin, surat pernyataan BPKB, kunci duplikat, dan surat jalan (jika ada). Sebelum pembayaran barang dilakukan oleh pihak kreditur kepada *supplier*, hal-hal yang akan dilakukan oleh kreditur adalah:

- a. Melakukan penutupan pertanggungjawaban asuransi kepada perusahaan

- b. Melakukan pemeriksaan ulang seluruh dokumentasi perjanjian pembiayaan konsumen oleh *Credit/Legal Administration Department*, dengan mempergunakan *Form Check List Document*.

9. Tahap Penagihan atau Monitoring Pembayaran

Setelah seluruh proses pembayaran kepada supplier/dealer dilakukan, proses selanjutnya adalah pembayaran angsuran dari debitur sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Adapun sistem pembayaran yang dapat dilakukan yaitu: dengan cara cash, cheque/bilyet giro, tranfer/online, dan ditagih langsung. Perlu diketahui bahwa penentuan sistem pembayaran angsuran telah ditentukan pada waktu marketing proses dilakukan. Monitoring pembayaran angsuran dilakukan oleh *colector*, berdasarkan jatuh tempo pembayaran yang telah ditentukan, dan berdasarkan sistem pembayaran yang diterapkan. Perlu dijelaskan bahwa monitoring oleh kreditur tidak terbatas hanya pada monitoring pembayaran angsuran dari debitur, akan tetapi kreditur juga melakukan monitoring terhadap jaminan, jangka waktu berlakunya jaminan, dan masa berlakunya penutupan asuransi.

10. Pengambilan Surat Jaminan

Apabila seluruh kewajiban debitur telah dilunasi, maka kreditur akan mengembalikan kepada debitur: jaminan (BPKB, sertifikat, dan atau invoice/faktur beserta dokumen lainnya jika ada)

C. Faktor yang Menyebabkan Terjadinya Sengketa Pembayaran Secara Online.

Dalam pembayaran angsuran sepeda motor dengan menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta yang bekerjasama dengan perusahaan lembaga pembiayaan untuk dapat melakukan transaksi online bagi konsumen, untuk memudahkan konsumen bagi yang pembelinya diluar daerah tersebut, tetapi dalam pelaksanaan pembayaran online tersebut tidak lepas dari masalah atau sengketa, salah satunya adalah:

1. Tumpang Tindih Data

Tumpang tindih data adalah kekeliruan yang dilakukan oleh pihak jasa atau perusahaan yang dapat transaksi online bagi konsumen dengan data orang lain, itu semua di sebabkan karena adanya peningkatan konsumen yang memanfaatkan kemajuan dalam bidang elektronik. Sehingga timbulah permasalahan antara konsumen dengan lembaga pembiayaan, yang dimana konsumen mengatakan dia telah melakukan pembayaran angsuran sepeda motor setiap bulan dan itupun rutin dengan melakukan pembayaran angsuran secara online, tetapi pada kenyataannya lembaga pembiayaan mengatakan konsumen telah mengingkari perjanjian yang telah desepakati antara kedua belah pihak dengan tindakan konsumen dianggap tidak melakukan pembayaran angsuran. Sehingga lembaga pembiayaan menarik barang yang di biayai oleh lembaga

2. Terjadinya *Disconnection*

Disconnection adalah jaringan elektronik atau online tidak dapat berfungsi dengan baik, sehingga data dari hasil pembaruan online dari konsumen yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta yang akan dikirim terhadap perusahaan lembaga pembiayaan tidak dapat masuk ke data perusahaan lembaga pembiayaan. Maka dengan demikian sengketa pembayaran angsuran secara online akan timbul dengan sendirinya (Bela Prastio).

Sengketa tersebut terjadi tidak hanya antara PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta dengan perusahaan lembaga pembiayaan, melainkan bisa terjadi antara perusahaan lembaga pembiayaan itu sendiri yaitu: perusahaan lembaga pembiayaan pusat dengan cabang yang terdapat di Yogyakarta, itu disebabkan karena jaringan atau connection antara pusat dengan cabang kurang akurat sehingga perusahaan pembiayaan konsumen mengira bahwa konsumen tidak melakukan pembayaran angsuran.

Pada dasarnya data pembayaran angsuran dari konsumen melalui PT. Pos Indonesia itu sudah masuk kedalam data pusat perusahaan lembaga pembiayaan.

3. Mengenai Keaslian Data

Untuk keaslian data permasalahannya adalah otentik atau tidaknya otentik data tersebut sehingga timbul permasalahan atau sengketa pengiriman data baik dari konsumen atau server, biasanya peralatan yang

digunakan untuk memverifikasi identitas users atau password, namun *password* tersebut dapat diduga atau ditipu dan diintersepsi. Demikian pula alamat dapat dipalsukan dan disadap oleh para hacker, sehingga keaslian atau otentisitas dari data tersebut tidak dapat lagi dijamin. Hal ini menjadi permasalahan yang begitu fatal dalam menggunakan jasa yang di bidang pembayaran secara online (*elektronik*). Sehingga konsumen yang menggunakan jasa tersebut merasa dirugikan dan kemungkinan terjadinya wanprestasi, keabsahan data ini bukan hanya terjadi karena data dari konsumen dengan PT. Pos yang dapat melakukan pembayaran online melainkan bisa terjadi antara PT. Pos dalam bidang jasa dengan lembaga pembiayaan itu sendiri.

D. Penyelesaian Sengketa Pembaran Secara Online Dalam Pelaksanaan Perjanjian Pembiayaan Konsumen di PT. Nusantara Sakti Kadipiro.

Dalam kasus diatas timbulnya sengketa mengenai perbedaan tagihan atau konsumen (debitur) dianggap tidak melakukan pembayaran angsuran sepeda motor, sehingga penarikan motorpun terjadi yang dilakukan oleh perusahaan lembaga pembiayaan (NSC).

Adanya kasus ini mengakibatkan perlunya suatu perlindungan hukum bagi para nasabah yang menggunakan layanan jasa (PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta) yang dapat menggunakan internet, online (*elektronik*), karena pengguna layanan jasa elektronik atau online itu merupakan bagian dari

layanan yang disediakan oleh pihak lembaga pembiayaan yang bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta.

Layanan yang dikeluarkan oleh perusahaan lembaga pembiayaan merupakan suatu kontrak atau perjanjian dalam hal penagihan pembayaran angsuran sepeda motor oleh pihak PT. Pos cabang Yogyakarta yang dapat transaksi online dan telah disepakati oleh para pihak yaitu nasabah dengan PT. Pos Indonesia cabang Yogyakarta yang bekerjasama dengan perusahaan lembaga pembiayaan.

Perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak PT. Pos dengan nasabah tentunya mengacu pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yaitu perjanjian yang dibuat berdasarkan asas kebebasan berkontrak, artinya perjanjian tersebut dibuat berdasarkan prinsip kebebasan dalam menentukan obyek perjanjian yang tentunya tidak menyimpang dari Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Pada permasalahan perbedaan tagihan yang dilakukan secara online dengan tagihan yang sebenarnya yang dilakukan oleh pihak dalam jasa telah menyimpangi prestasi yang diperjanjikan sebagai obyek dari perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak, maka dianggap tidak terpenuhinya prestasi akibat kelalaian yang dilakukan oleh pihak jasa atau perusahaan yang dapat

Perlindungan hukum bagi para nasabah akibat perbedaan tagihan atau dianggap melakukan wanprestasi adalah mengacu pada Pasal 1243 KUHPerdara yang menyatakan bahwa penggantian biaya atau ganti rugi karena tak dipenuhinya suatu perikatan, dalam hal ini penggantian biaya ganti rugi lahir akibat tindakan wanprestasi yaitu adanya kekeliruan dalam mencatat atau memasukan data transaksi nasabah.

Selain Pasal diatas, Pasal 1365 KUHPerdara dapat dijadikan sebagai dasar hukum untuk menuntut kerugian, yaitu dianggap melakukan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak konsumen sehingga terjadi kerugian pada konsumen, sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 1365 KUHPerdara bahwa setiap perbuatan melanggar hukum atau melawan hukm, yang dapat membawa kerugian terhadap orang lain, maka mengganti kerugian tersebut.

Perbuatan hukum yang dianggap dilakukan oleh konsumen tersebut terlebih dahulu harus dibuktikan unsur-unsurnya, antara lain:

1. Adanya perbuatan melawan hukum
2. Adanya kerugian yang dapat diperhitungkan
3. Adanya unsur kesalahan, yaitu adanya niat dan harus ada bukti tertulis
4. Adanya hubungan kausal atau hubungan sebab akibat antara perbuatan

hukum yang dilakukan atau kesalahan serta kerugian yang ditimbulkan

Sejalan dengan ketentuan menurut Buku III KUHPerdata, perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat perbedaan tagihan pembayaran angsuran atau konsumen dianggap telah melakukan perbuatan hukum dengan melalui pembayaran secara online dapat mengacu pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 38 ayat (1) bahwa setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem pembayaran *online* atau Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian.

Pada dasarnya instrumen perlindungan hukum terhadap konsumen suatu lembaga dalam penggunaan layanan jasa atau PT. Pos diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu (Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan sebagainya) yang sifatnya umum untuk setiap orang yang menggunakan layanan jasa atau PT. Pos dan perlindungan hukumnya berdasarkan perjanjian yang khusus dibuat oleh para pihak dalam bentuk substansi atau isi perjanjian antara konsumen dengan perusahaan lembaga pembiayaan, seperti ketentuan mengenai ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa dan sebagainya.

Diantara bentuk perlindungan hukum diatas, maka KUHPerdata serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi

Elektronik merupakan instrumen perlindungan terhadap konsumen yang paling efektif digunakan, mengingat perundang-undangan dapat dijadikan dasar bagi kedua belah pihak (pihak konsumen dan lembaga pembiayaan) dalam membuat perjanjian serta pemerintah melalui perangkatnya dapat memaksakan pemberlakuan Undang-Undang tersebut, namun perlindungan hukum berdasarkan perjanjian khusus yang dibuat oleh para pihak atau yang termuat dalam suatu klausula baku yang diterbitkan oleh PT. Pos cabang Yogyakarta yang kemudian disetujui oleh kedua belah pihak secara substansi dapat pula dijadikan sebagai dasar hukum yang cukup baik terhadap tindakan yang merugikan konsumen khususnya saat terjadi sengketa antara kedua belah pihak mengingat dalam suatu perjanjian khusus yang dibuat oleh para pihak yaitu konsumen dengan lembaga pembiayaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka tindakan hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian didalam pembayaran angsuran sepeda motor adalah non litigasi sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik meliputi adaptasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase sesuai ketentuan yang berlaku, yaitu dengan mediasi.

Mediasi adalah penyelesaian suatu perkara atau sengketa tetapi tidak menggunakan metoda penyelesaian yang klasik (diluar pengadilan) dalam

Pembuktian dalam penyelesaian sengketa dianggap sebagai faktor yang sangat penting mengingat informasi elektronik bukan saja belum terakomodasi dalam sistem hukum acara Indonesia secara komprehensif, melainkan sangat rentan untuk diubah, disadap, dipalsukan, dengan demikian dampak yang diakibatkannya bisa menjadi sangat kompleks dan rumit. Oleh karena itu diatur dalam ketentuan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, mengenai alat bukti yang dinyatakan bahwa suatu informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah serta diatur dalam ketentuan Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa suatu informasi dan/atau dokumen elektronik merupakan perluasan dari alat bukti yang sah dan sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia.

Data tersebut yang diberikan oleh biro jasa atau PT. Pos disebut dengan dokumen elektronik. Dokumen Elektronik menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, atau sejenisnya, huruf, tanda, angka,

kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

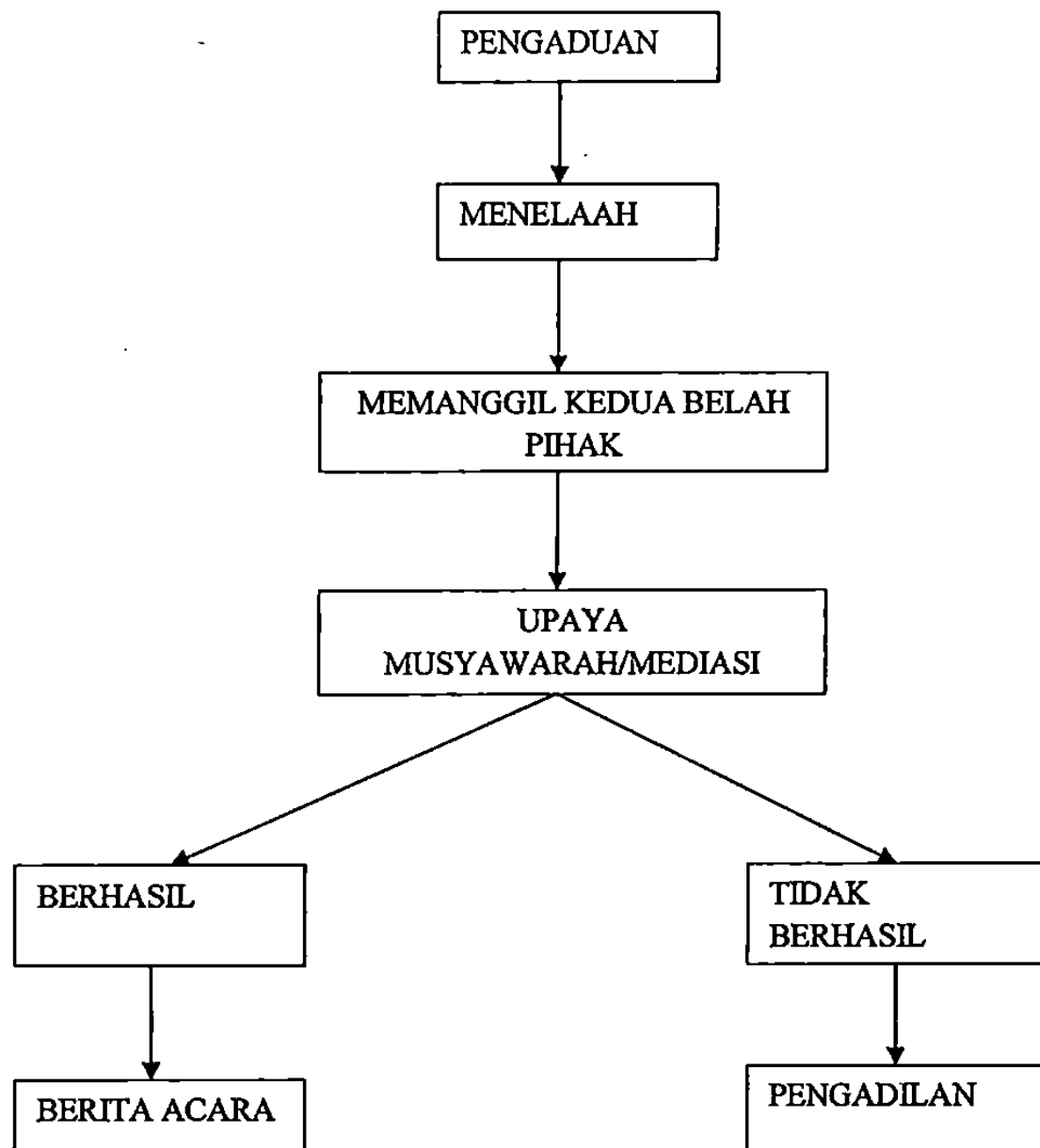
Penyelesaian sengketa *online* atau Elektronik termasuk melalui mediasi oleh konsumen perlu dilandasi oleh kewenangan-kewenangan yang sah berdasarkan peraturan perundang-undangan. Hal ini penting sebagai landasan konsumen untuk menjadi mediator didalam penyelesaian sengketa *online* atau Elektronik.

Apabila adanya penyelesaian pasti dengan sendirinya ada permasalahan yang harus diselesaikan, kasus tersebut bersumber pada sengketa perdata yang berhubungan dengan masalah perjanjian atau konsumen telah dianggap melakukan wanprestasi, dan dalam sengketa tersebut menyangkut pihak-pihak penggugat dan tergugat, dalam masalah sengketa perjanjian atau pembayaran angsuran secara *online* seperti halnya dengan masalah sengketa perdata lainnya, umumnya terjadi seorang individu yang merasa haknya dirugikan atau dilanggar oleh seorang individu lainnya. Pada umumnya prosedur penyelesaian sengketa perjanjian atau pembayaran angsuran melalui mediasi ini dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa yaitu dengan jalan menunjuk mediator untuk membantu dalam penyelesaian sengketa ini dan disaksikan oleh saksi-saksi dengan disertai alat

bukti yang didapat dari pembayaran angsuran melalui bank jasa yaitu PT. Dan

Dalam sengketa yang dihadapi oleh para pihak, penyelesaian sengketa tidaklah selalu harus dilakukan di pengadilan akan tetapi bisa dilakukan sendiri diantara mereka menurut dasar musyawarah dan mufakat, serta yang terpenting adalah adanya rasa kekeluargaan, karena cara ini tidak merusak hubungan kekerabatan diantara para pihak. Akan tetapi apabila didalam musyawarah untuk mencapai mufakat tersebut mengalami kegagalan, maka biasanya mereka membawa persoalan tersebut ke PT. Pos cabang Yogyakarta, dalam hal ini pihak PT. Pos yang membantu penyelesaian sengketa dan yang membantu hanya berperan sebagai penengah atau sering

**Bagan Prosedur Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Cara
Mediasi di Yogyakarta**



Keterangan Bagan:

1. Pihak penggugat melaporkan gugatannya dikantor pembiayaan kabupaten atau kota pada seksi bagian tata usaha
2. Seksi bagian tata usaha kemudian membuat surat rekomendasi yang ditujukan kepada seksi sengketa, konflik dan perkara guna di tanganiya permasalahan yang diajukan oleh penggugat
3. Seksi sengketa, konflik dan perkara membuat surat pemanggilan kepada para pihak yang bersengketa, diadakannya negosiasi-negosiasi untuk mencapai titik temu kesepakatan yang dapat memuaskan para pihak yang bersengketa (*win-win solution*)
4. Setelah adanya kesepakatan dari para pihak untuk dilaksanakannya penyelesaian sengketa dengan cara melalui mediasi maka seksi sengketa, konflik dan perkara membuat suatu berita acara guna dilaksanakan mediasi tersebut

Adapun bentuk berita acara tersebut adalah sebagai berikut:

a. Judul

Yang dimaksud judul disini adalah judul Berita Acara untuk kegiatan tertentu, jadi yang termuat dalam judul adalah kegiatannya, obyek dan
letak pembahasan secara jelas sehingga tidak menimbulkan kerancuan

b. Hari dan tanggal kegiatan

Hari dan tanggal yang dimaksud adalah hari dan tanggal pelaksanaan kegiatan yang dimaksud dalam Berita Acara tersebut.

c. Dasar pelaksanaan kegiatan

Disebutkan dasar pelaksanaan kegiatan musyawarah tersebut maksudnya adalah pelaksanaan orang yang ditugaskan untuk melakukan musyawarah atau mediasi.

d. Orang yang ditugaskan untuk melaksanakan kegiatan

Disebutkan nama dan identitas dari orang yang ditugaskan melaksanakan musyawarah sesuai dengan Surat Keputusan.

e. Jenis kegiatan

Disebutkan jenis kegiatan yang dilaksanakan.

f. Pihak-pihak yang hadir

Pihak-pihak yang hadir disebutkan dalam berita Acara tersebut.

g. Hasil kegiatan

Hasil kegiatan yang dicantumkan merupakan kesimpulan dari musyawarah yang telah dilaksanakan.

h. Ketentuan penutup

Bagian ini hanya memuat kalimat penutup, Berita Acara tersebut.

i. Tanda tangan

Yang menandatangani berita acara adalah orang yang ditugaskan sesuai dengan surat tugas mendasarinya atau orang yang melaksanakan tugas

dimaksud oleh karena tidak semua yang hadir membutuhkan tanda tangan maka sebagai kelengkapan berita Acara tersebut.

5. Setelah dibuatnya berita Acara maka pihak mediator dalam hal ini adalah orang yang ditunjuk untuk membantu dalam penyelesaian sengketa yang terjadi, dan mediator akan mengadakan mediasi dengan kedua belah pihak yang sedang bersengketa guna mendapatkan putusan yang saling menguntungkan dari kedua belah pihak.
6. Apabila kedua belah pihak yang bersengketa sepakat dengan putusan yang diberikan oleh seorang mediator maka putusan tersebut akan ditindak lanjuti.

Adapun penindaklanjutan putusan tersebut dengan perbuatan-perbuatan administrasi yaitu penyelesaian sengketa itu sendiri. Fungsi dari perjanjian perdamaian, berita acara, notulis maupun laporan tersebut merupakan dokumen tertulis sebagai dasar pertimbangan kepala cabang lembaga pembiayaan, sedangkan realisasi fisik maupun administrasinya yaitu perubahan data sebagai akibat dari penyelesaian sengketa tersebut dilakukan oleh perusahaan lembaga pembiayaan cabang yang terjadi timbulnya sengketa.

Isi dari putusan mediasi itu sendiri setidaknya-tidaknya memuat hal-hal sebagai berikut:

a. Perjanjian Perdamaian

b. Berita Acara Pelaksanaan Mediasi atau Musyawarah

- c. Notula
- d. Laporan

Adapun format mengenai putusan mediasi yang berupa perjanjian perdamaian dapat disusun sebagai berikut:

- a. Pokok permasalahan yang menjadi sengketa
- b. Kesepakatan-kesepakatan penyelesaian sengketa yang telah diambil
- c. Hak dan kewajiban masing-masing pihak
- d. Keterangan mengenai para pihak telah menerima kesepakatan tersebut

Putusan mediasi harus ditandatangani oleh para pihak, mediator dan saksi-saksi. Penandatanganan hendaknya dilakukan pada hari dan tanggal saat diambilnya putusan tersebut secara bersamaan dan tidak diperkenankan dilakukan secara terpisah.

Salah satu ciri dari penyelesaian sengketa dengan mediasi adalah putusannya merupakan kehendak yang dirumuskan secara bebas oleh para pihak. Mereka boleh menentukan pilihan penyelesaian sengketa masalahnya karena itu putusan penyelesaian masalah dirumuskan dalam bentuk suatu kesepakatan (*agreement*).

Akibat untung rugi yang timbul dari putusan tersebut merupakan risiko sepenuhnya dari para pihak. Walaupun demikian, dalam menentukan

kesepakatannya tidak boleh melanggar norma-norma yang berlaku. Hal ini

dimaksudkan agar terdapat kepastian hukum dan perlindungan hukum oleh Negara.

Sebagaimana telah dikemukakan bahwa tidak semua sengketa dapat diselesaikan melalui lembaga penyelesaian sengketa alternatif (mediasi). Berdasarkan pemikiran ini maka tidak semua putusan mediasi dapat dilaksanakan oleh lembaga pembiayaan. Hanya putusan-putusan yang telah mempertimbangkan aspek yuridis, fisik, dan administrasi saja yang dapat dilaksanakan. Bahkan secara analogi berdasarkan ketentuan Pasal 5 ayat (1) UU No. 30 Tahun 1999, sengketa yang dapat diselesaikan adalah sengketa mengenai hak-hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa.

Jika dalam penyelesaian sengketa para pihak yang bersengketa tidak sepakat dengan diadakannya penyelesaian melalui lembaga mediasi, maka pihak yang bersengketa dapat menyelesaikan permasalahannya melalui lembaga lain seperti lembaga litigasi atau ke pengadilan.