



Efektifitas Mediasi dalam Sengketa Wanprestasi Pembelian Elektronik (Studi Kasus Barang Cacat)

Mariatul Camilia^{1*}, Indah Nabila², Irbatul Bahirah³

^{1,2,3} Institut Agama Islam Negeri Madura Indonesia

Alamat: Jl.Raya Pangleur No.Km.4, Barat, Ceguk, Kec. Tlanakan, Kabupaten Pamekasan

Koresponsi penulis: mariacamilia762@gmail.com

Abstract: Direct (offline) purchase transactions are still the choice of the public, especially to ensure the physical condition of the goods. However, in direct purchases of electronic goods (offline) in physical stores, disputes often arise when the purchased goods are defective or damaged after several days of use. Cases like this are a form of default by the seller. One alternative dispute resolution that can be used is mediation, which is a settlement process with the help of a neutral third party to reach a mutual agreement. In this case, an analysis of the effectiveness of mediation was carried out in resolving default disputes related to defective goods in electronic purchases in physical stores. Using case studies and qualitative approaches, it was found that mediation is effective if both parties have good intentions and are willing to communicate openly. Mediation can accelerate dispute resolution without having to go through a long and expensive legal process.

Keywords: mediation, default, defective goods, dispute resolution, physical store

Abstrak: Transaksi pembelian barang secara langsung (offline) masih menjadi pilihan masyarakat, terutama untuk memastikan kondisi barang secara fisik . Namun dalam pembelian barang elektronik secara langsung (offline) di toko fisik, sering kali muncul sengketa ketika barang yang dibeli mengalami cacat atau kerusakan setelah beberapa hari digunakan. Kasus seperti ini merupakan bentuk wanprestasi dari penjual. Salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang dapat digunakan adalah mediasi, yakni proses penyelesaian dengan bantuan pihak ketiga yang netral untuk mencapai kesepakatan bersama. Dalam hal ini dilakukanlah analisis keefektivitasan mediasi dalam menyelesaikan sengketa wanprestasi terkait barang cacat pada pembelian elektronik di toko fisik. Dengan menggunakan studi kasus dan pendekatan kualitatif, ditemukan bahwa mediasi efektif jika kedua pihak memiliki itikad baik dan bersedia berkomunikasi secara terbuka. Mediasi mampu mempercepat penyelesaian sengketa tanpa harus melalui proses hukum yang panjang dan mahal.

Kata Kunci: mediasi, wanprestasi, barang cacat, penyelesaian sengketa, toko fisik

1. PENDAHULUAN

Transaksi jual beli barang elektronik secara langsung di toko fisik masih menjadi pilihan utama banyak konsumen. Salah satu alasannya adalah karena pembeli dapat melihat dan memeriksa kondisi barang secara langsung sebelum memutuskan untuk membeli. Namun, meskipun transaksi dilakukan secara tatap muka, permasalahan tetap bisa muncul. Salah satu yang paling sering terjadi adalah ketika barang yang dibeli ternyata mengalami cacat atau kerusakan setelah digunakan beberapa hari. Kondisi seperti ini dapat dianggap sebagai bentuk wanprestasi dari pihak penjual karena barang yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, baik dari segi fungsi, kualitas, maupun spesifikasinya.

Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa akibat wanprestasi seperti ini seringkali tidak dibawa ke pengadilan karena proses hukum dinilai memakan waktu, biaya, dan energi. Oleh karena itu, diperlukan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih sederhana dan

mengutamakan kesepakatan bersama. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah melalui mediasi. Mediasi memungkinkan kedua belah pihak untuk duduk bersama, berdialog, dan mencari jalan keluar yang saling menguntungkan dengan bantuan seorang mediator yang bersikap netral.

Mediasi memiliki beberapa keunggulan dibandingkan jalur litigasi, seperti proses yang lebih cepat, biaya yang lebih rendah, serta suasana yang lebih damai karena tidak bersifat saling menggugat. Selain itu, hasil mediasi seringkali lebih dapat diterima oleh kedua belah pihak karena lahir dari kesepakatan bersama, bukan keputusan sepihak dari hakim. Dengan demikian, mediasi dianggap sebagai solusi yang layak untuk menyelesaikan sengketa konsumen, khususnya dalam kasus wanprestasi pembelian barang elektronik secara offline.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas mediasi dalam menyelesaikan sengketa wanprestasi pembelian barang elektronik cacat yang terjadi di toko fisik. Selain itu, penelitian ini juga akan menggambarkan bagaimana proses mediasi dijalankan serta bagaimana hasil yang dicapai dari proses tersebut, apakah mampu memberikan keadilan dan kepuasan bagi kedua belah pihak.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai penyelesaian sengketa wanprestasi dalam transaksi pembelian barang elektronik secara langsung (offline), khususnya melalui jalur mediasi non-litigasi. Studi kasus difokuskan pada peristiwa nyata yang melibatkan seorang konsumen dan pemilik toko elektronik terkait barang cacat yang dibeli.

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap kasus yang terjadi di lapangan, serta didukung dengan studi pustaka terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Analisis dilakukan secara deskriptif untuk menilai efektivitas proses penyelesaian sengketa yang ditempuh, dengan menitikberatkan pada peran komunikasi, itikad baik, dan kesepakatan bersama dalam menyelesaikan permasalahan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur. Wanprestasi berarti ketiadaan suatu prestasi, dan prestasi dalam suatu perjanjian berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sesuai dengan isi perjanjian. Wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja. dalam pasal 1243 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa: “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”.

Sedangkan menurut A. Qirom Syamsudin Meliala wanprestasi itu dapat berupa: 1) Tidak memenuhi prestasi sama sekali. Sehubungan dengan debitur yang tidak memenuhi prestasi maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali. 2) Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya. Apabila prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka debitur dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktu, sehingga dapat dikatakan wanprestasi. 3) Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru. Debitur yang memenuhi prestasi tapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali.

Menurut Prof. Subekti dan Ridwan Syahrani, Wanprestasi seorang debitur dapat berupa 4 (empat) macam yaitu: 1) Sama sekali tidak memenuhi prestasi, artinya debitur sama sekali tidak memenuhi perikatan atau dengan kata lain debitur tidak melaksanakan isi perjanjian sebagaimana mestinya. 2) Tidak tunai memenuhi prestasi atau prestasi dipenuhi sebagian, artinya bahwa debitur telah memenuhi prestasi tetapi hanya sebagian saja, sedangkan sebagian yang lain belum dibayarkan atau belum dilaksanakan. 3) Terlambat memenuhi prestasi, bahwa debitur tidak memenuhi prestasi pada waktu yang ditentukan dalam perjanjian walaupun ia memenuhi prestasi secara keseluruhan. 4) Keliru memenuhi prestasi, artinya bahwa debitur memenuhi prestasi dengan barang atau objek perjanjian yang salah. Dengan kata lain prestasi yang dibayarkan bukanlah yang ditentukan dalam perjanjian ataupun bukanlah yang diinginkan oleh kreditur.

Definisi Barang Cacat Menurut UU Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa Inggris dan Amerika yaitu consumer atau consumen yang menurut harfiah artinya merupakan siapapun pengguna barang tersebut atau lawan akan produsen. Menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 berikutnya disebut (UUPK), yang dimaksud dengan Konsumen ialah masing-masing masyarakat yang menggunakan jasa/barang pada masyarakat untuk kepentingan keluarga, pihak lainnya, individu dan makhluk hidup lainnya yang bukan memiliki tujuan komersial atau perdagangan. Sedangkan, menurut Pasal 1 (angka 3) UUPK yang dimaksud dengan, Pelaku usaha merupakan perindividu ataupun kelompok atau badan usaha dalam wujud hukum atau tidak badan hukum yang berdiri serta bertempat tinggal pada willyah hukum NKRI, berbarengan atau individu dalam perjanjian melakukan urusan usaha pada sektor perekonomian.

Di dalam UUPK tidak mengatur secara jelas mengenai pengertian dari produk yang cacat namun Produk cacat menurut BPHN Departemen RI yaitu produk yang telah gagal dalam memenuhi tujuan pembuatan karena kealpaan atau kelalaian dalam proses pembuatannya, atau hal lain yang terjadi dalam lalu lintasnya dan juga memungkinkan karena tidak memenuhi persyaratan keselamatan bagi seseorang atau propertinya saat digunakan seperti yang diharapkan oleh seseorang. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga memberikan pengertian mengenai produk cacat yaitu mengenai produk cacat tersembunyi yang dapat dikaitkan dalam pasal 1504 sampai dengan pasal 1512 KUHperdata. Di artikan produk cacat tersembunyi adalah cacat yang mengakibatkan kegunaan dan kompatibilitas produk membuatnya tidak sesuai dengan tujuan penggunaannya.

Dalam memberikan perlindungan konsumen terkait produk cacat yang telah dirugikan oleh pihak pelaku usaha, konsumen dapat melakukan beberapa upaya hukum untuk dapat menjamin hak-haknya serta memperoleh ganti kerugian dari pihak pelaku usaha. Upaya hukum adalah upaya untuk semua orang, perseorangan, atau badan hukum yang merasa hak atau kepentingan nya dilanggar demi memperoleh keadilan, perlindungan dan keamanan hukum.

Konsep Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS)

Mediasi adalah cara menyelesaikan sengketa dengan bantuan pihak ketiga yang netral, yaitu mediator. Mediator membantu para pihak berdiskusi dan mencari kesepakatan tanpa

memihak. Mediasi bersifat mudah, cepat, dan memberi solusi yang menguntungkan kedua belah pihak. Dalam proses mediasi, keputusan sepenuhnya berada di tangan para pihak. Mediator hanya berperan memberikan nasihat dan membantu tercapainya kesepakatan. Tujuan utama mediasi adalah menciptakan solusi damai melalui posisi yang seimbang antara kedua belah pihak.

Mediasi sebagai bagian dari Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) merupakan mekanisme yang relevan dan efektif dalam menangani kasus wanprestasi, termasuk dalam transaksi jual beli barang secara offline. Dalam konteks wanprestasi, mediasi memiliki peran penting sebagai solusi efektif ketika salah satu pihak dalam perjanjian gagal melaksanakan kewajibannya. Salah satu bentuk wanprestasi yang sering terjadi, khususnya dalam transaksi jual beli barang secara offline, adalah ketika pembeli merasa barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan misalnya barang dalam kondisi cacat, rusak, atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Sementara itu, pihak penjual meyakini bahwa barang telah diserahkan dalam kondisi baik dan sesuai perjanjian. Perbedaan persepsi inilah yang kerap menimbulkan sengketa, yang kemudian dapat diselesaikan secara damai melalui proses mediasi.

Kelebihan mediasi dalam jual beli barang secara offline membuat para pihak bebas menentukan cara penyelesaian yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, mediasi bersifat rahasia dan biayanya tidak mahal, sehingga bisa menjaga hubungan baik antara kedua belah pihak.

Efektifitas Mediasi Dalam Sengketa Wanprestasi Pemeblian Barang Elektronik (Studi Kasus : Barang Cacat)

Pada bulan Februari 2024, seorang konsumen bernama Sulistiani, umur 25 tahun, warga Kecamatan gending, membeli sebuah kulkas dua pintu dari Toko Elektronik "Makmur Jaya" di kecamatan gending. Transaksi dilakukan secara langsung (offline) dengan harga Rp3.800.000. Penjual menyatakan bahwa barang masih baru, bergaransi resmi, dan berfungsi dengan baik. Setelah dibawa pulang, sulistiani mendapati bahwa kulkas tidak dapat mendinginkan bagian freezer, meskipun sudah dicolokkan selama lebih dari 24 jam. Keesokan harinya, sulistiani kembali ke toko membawa nota pembelian dan bukti video kerusakan, Pihak toko awalnya enggan bertanggung jawab, beralasan bahwa kerusakan mungkin terjadi di rumah pembeli. Namun sulistiani bersikeras bahwa barang memang tidak normal sejak awal. Perdebatan sempat terjadi. Alih-alih membawa ke jalur hukum atau mediasi formal, sulistiani

meminta langsung bertemu dengan pemilik toko, bukan hanya karyawan. Setelah pemilik tokodatang dan mengecek kondisi barang dan nota pembelian, akhirnya, pemilik toko mengakui bahwa barang kemungkinan besar rusak saat pengangkutan dari gudang.

Selanjutnya pemilik toko menawarkan dua opsi kepada sulistiani:

1. Penggantian unit kulkas yang baru.
2. Pengembalian uang secara penuh (refund).

Sulistiani memilih untuk menukar dengan unit yang baru dan toko pun segera menukar kulkas dengan unit yang baru dengan mengirimkan kulkas pengganti ke rumah sulistiani pada hari yang sama.

Penyelesaian sengketa wanprestasi dalam kasus pembelian kulkas yang cacat oleh Sulistiani ini menunjukkan bahwa penyelesaian secara langsung di tempat dapat menjadi solusi yang efektif, meskipun tanpa melalui proses mediasi formal maupun jalur litigasi. Efektivitas tersebut tampak dari keberhasilan kedua belah pihak mencapai kesepakatan dalam waktu singkat, yaitu dua hari setelah transaksi. Proses ini memperlihatkan bahwa itikad baik antara konsumen dan penjual memiliki peranan krusial dalam penyelesaian sengketa secara damai. Konsumen tidak langsung membawa kasus ini ke ranah hukum, melainkan memilih pendekatan personal dengan menghubungi langsung pemilik toko. Sementara itu, pihak penjual juga menunjukkan sikap kooperatif dengan mengakui kemungkinan kesalahan dalam pengangkutan dan segera memberikan solusi berupa penggantian barang atau pengembalian dana.

Keputusan Sulistiani untuk berbicara langsung dengan pemilik toko juga mempercepat proses penyelesaian, sebab pengambilan keputusan dapat dilakukan tanpa melalui tahapan administratif yang panjang. Akses langsung terhadap pengambil keputusan dalam sebuah toko kecil semacam ini menjadi keuntungan tersendiri, karena memungkinkan terjadinya negosiasi yang lebih cepat dan terbuka. Di sisi lain, kekuatan bukti yang dibawa oleh konsumen yakni nota pembelian dan video kerusakan, juga memperkuat klaim wanprestasi dan mempersempit ruang sangkalan dari pihak toko. Dalam sengketa konsumen, bukti pembelian dan kondisi barang sangat menentukan arah penyelesaian, terutama bila kasus tersebut akan dilanjutkan ke mediasi formal atau lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

Efektivitas penyelesaian seperti ini tidak hanya dilihat dari kecepatan waktu, tetapi juga dari hematnya biaya yang dikeluarkan oleh kedua pihak. Proses formal seperti mediasi melalui

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau bahkan gugatan ke pengadilan memerlukan waktu, tenaga, dan biaya tambahan, yang sering kali tidak sebanding dengan nilai sengketa barang. Oleh karena itu, penyelesaian langsung di tempat menjadi pilihan rasional dalam konteks sengketa konsumen dengan nilai kerugian yang relatif kecil.

Namun demikian, efektivitas penyelesaian langsung sangat bergantung pada sikap penjual. Dalam kasus ini, pemilik toko menunjukkan tanggung jawab dan kesediaan menyelesaikan masalah dengan baik. Jika sebaliknya, pihak toko bersikap tidak kooperatif atau menolak klaim tanpa alasan yang sah, maka penyelesaian langsung berisiko gagal dan justru memicu kenaikan sengketa ke proses mediasi formal atau gugatan hukum. Maka dari itu, pendekatan semacam ini idealnya dijadikan alternatif pertama sebelum menempuh jalur hukum, dengan catatan bahwa konsumen memiliki keberanian untuk menyuarakan haknya dan didukung dengan bukti yang kuat.

Kasus Sulistiani memberikan gambaran bahwa penyelesaian sengketa wanprestasi tidak selalu memerlukan intervensi pihak ketiga formal, tetapi dapat diselesaikan secara musyawarah langsung dengan prinsip keadilan dan tanggung jawab. Hal ini juga sejalan dengan semangat hukum perlindungan konsumen yang mendorong penyelesaian secara cepat, murah, dan non-konfrontatif.

4. KESIMPULAN

Mediasi merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang efektif dalam kasus wanprestasi pembelian barang elektronik secara langsung (offline), khususnya ketika barang yang diterima konsumen ternyata cacat atau rusak. Efektivitas mediasi sangat dipengaruhi oleh itikad baik dan keterbukaan komunikasi dari kedua belah pihak, yaitu konsumen dan penjual. Mediasi memungkinkan penyelesaian sengketa secara cepat, hemat biaya, dan damai tanpa harus melalui proses hukum yang panjang dan mahal.

Selain itu, studi kasus yang diangkat dalam artikel menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa secara langsung di tempat, bahkan tanpa formalitas mediasi, dapat berjalan efektif jika konsumen berani menyampaikan klaimnya dengan bukti yang kuat dan penjual bersikap kooperatif serta bertanggung jawab. Penyelesaian seperti ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga menjaga hubungan baik antara konsumen dan penjual. Namun, jika penjual tidak kooperatif, maka jalur mediasi formal atau hukum tetap diperlukan sebagai upaya perlindungan hak konsumen.

Secara umum, mediasi dan penyelesaian langsung di tempat sebaiknya menjadi langkah awal dalam menyelesaikan sengketa konsumen, selama kedua pihak memiliki itikad baik dan didukung bukti yang jelas. Proses ini sejalan dengan tujuan perlindungan konsumen dan prinsip keadilan dalam transaksi jual beli barang elektronik.

DAFTAR REFERENSI

- Indriani, I., Evita, M. A. P., & Rai, N. D. (2020). Keabsahan kesepakatan penyelesaian sengketa wanprestasi melalui mekanisme mediasi yang tidak didaftarkan ke Pengadilan Negeri. *Jurnal Kertha Wicara*, 9(4), 1–12.
- Meliala, A. Q. S. (1985). Pokok-pokok hukum perjanjian. Liberty.
- Miru, A. (2007). Hukum kontrak dan perancangan kontrak. Rajawali Pers.
- Pasal 1234 dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. (n.d.). Burgerlijk Wetboek (BW). (Sumber hukum primer, tidak perlu dicetak miring atau diberi tempat terbit.)
- Prodjodikoro, W. (1974). Asas-asas hukum perdata (Cet. VI). Sumur.
- Putra, D. S., & Putra, M. A. P. (2024). Pengaturan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa wanprestasi dalam transaksi jual beli online. *Jurnal Kertha Negara*, 12(1), 55–67.
- Rahim, I. A., & Laksana, G. N. D. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen atas cacatnya produk yang diterimanya dalam perdagangan e-commerce. *Jurnal Kertha Sanaya*, 13(2), 78–89.
- Rosmawati. (2018). Pokok-pokok hukum perlindungan konsumen. Kencana.
- Subekti, R. (2001). Pokok-pokok hukum perdata (Cet. XXIX). PT Intermasa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45 ayat (2).
- Wahyudi, K., Budiartha, P., & Ujiant, P. (2022). Perlindungan hukum terhadap konsumen akibat cacat produk pada saat produksi ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 112–123.