Jurnal Ilmu Hukum Reusam

ISSN 2338-4735
Volume .... Nomor ....
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh

DOI: https://doi.org/10.29103/reusam.

PENYELESAIAN SENGKETA NON-LITIGASI SECARA MEDIASI DALAM SENGKETA KONTRAK KERJASAMA INTERNASIONAL ANTARA HOTEL DENGAN AGEN PERJALANAN ONLINE

Adilla Syahra[1], Annisa Yasin[2], Fadul A'ta Ibrahim[3], Romi Krisna[4]
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh
e-mail: *:* [1]adilla.200510022@mhs.unimal.ac.id [2]annisa.200510085@mhs.unimal.ac.id
[3]fadul.200510324@mhs.unimal.ac.id [4]romi.220510017@mhs.unimal.ac.id

Intisari

Globalisasi mempengaruhi aspek kehidupan dalam segala bidang salah satunya hubungan antara hotel dengan agen perjalanan online, yang sebelumnya terjalin secara konvensional, sekarang mengalami pergeseran menjadi secara online yang menjangkau tingkat internasional. Interaksi antara hotel dengan agen perjalanan online dalam prakteknya dituangkan ke dalam bentuk kontrak kerjasama internasional. Namun ada pula, kontrak kerjasama internasional tersebut tidak selalu berjalan seperti yang diharapkan dikarenakan terjadi wanprestasi. Salah satu upaya penyelesaian yang dilakukan adalah melalui mediasi, yaitu penyelesaian sengketa non-litigasi atau di luar pengadilan yang memberi solusi secara *win-win solution.*

Kata Kunci: *Non-Litigasi, Mediasi, Kontrak Kerjasama Internasional*

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu pemasukan bagi negara Indonesia. Dengan bentangan alamnya yang begitu indah, Indonesia berhasil memikat wisatawan asing ke Indonesia. Pariwisata di Indonesia yang perkembangannya sangat pesat salah satunya Provinsi Bali. Terlihat dari jumlah hotel di Bali secara keseluruhan mencapai 1635 di tahun 2006, dan meningkat pesat mencapai 2079 di tahun 2017.

Atas kemudahan globalisasi dan teknologi yang telah dituangkan dan beredar. Kegiatan pariwisata juga memanfaatkan keadaan tersebut. Hal ini terlihat dari kegiatan perjalanan pariwisata yang dahulu dilakukan secara konvensional kini bisa dilakukan secara online yang dituangkan dalam kontrak perjanjian.

Jurnal Ilmu Hukum Reusam

ISSN 2338-4735
Volume .... Nomor ....
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh

DOI: https://doi.org/10.29103/reusam.

Mekanismenya adalah hotel dengan agen perjalanan online akan saling bekerja sama dan di ikat dalam bentuk kontrak perjanjian internasional.

Dalam prakteknya, kerjasama hotel dengan agen perjalanan online tidak seperti yang diharapkan. Adanya wanprestasi yang timbul disebabkan oleh banyaknya ketidakpuasaan wisatawan. Salah satu contohnya adalah wisatawan yang memesan hotel melalui agen perjalanan online dengan harga yang telah ditentukan dan fasilitas menjanjikan yang memuaskan, ternyata wisatawan menemukan hotel yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Di sisi lain, hotel yang seringkali memberikan promo agar mengundang banyak wisatawan ke hotelnya. Namun di sisi lain pihak hotel justru mendapati kerugian. Berdasarkan latar belakang tersebut dapat didefinisikan bahwa agen perjalanan online telah melakukan wanprestasi, baik terhadap pihak hotel maupun konsumennya. Maka dibutuhkan solusi penyelesaian sengketa yang lebih mudah, nyaman, kekeluargaan dan memberikan rasa puas bagi semua pihak agar nantinya perjalanan pariwisata menjadi nyaman tanpa wanprestasi.

2. METODE PENELITIAN

1) rumusan masalah

a. Bagaimana wanprestasi kontrak kerjasama internasional yang disebabkan oleh pihak agen perjalanan online?

b. Bagaimana wanprestasi kontrak kerjasama internasional yang disebabkan oleh pihak hotel?

c. Bagaimana upaya hukum pihak agen perjalanan online non-litigasi secara mediasi terkait wanprestasi dalam kontrak kerjasama internasional?

2) jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif berupa data dalam bentuk kata atau deskripsi.

Jurnal Ilmu Hukum Reusam

ISSN 2338-4735
Volume .... Nomor ....
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh

DOI: https://doi.org/10.29103/reusam.

3) pendekatan

Menggunakan pendekatan studi literature atau penelitian kepustakaan dimana peneliti mengandalkan berbagai literature untuk memperoleh data penelitian dan menggunakan pendekatan kualitatif karena data yang dihasilkan berupa kata atau deskripsi.

4) jenis data

Mengacu pada jenis data sekunder yang merupakan data yang telah dokumpulkan untuk tujuan tertentu dan didokumentasikan oleh orang lain.

5) penggunaan teori yang relevan

a. Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi

Carrie Menkel-Meadow: Menkel-Meadow adalah seorang profesor hukum yang terkenal dalam bidang penyelesaian sengketa alternatif. Menurutnya, penyelesaian sengketa non-litigasi harus melibatkan partisipasi aktif pihak-pihak yang bersengketa dalam mencari solusi yang menguntungkan semua pihak. Ia mendorong penggunaan metode-metode seperti negosiasi kolaboratif, mediasi, dan fasilitasi untuk mencapai hasil yang adil dan berkelanjutan.

Robert H. Mnookin: Mnookin adalah seorang profesor hukum dan direktur Harvard Negotiation Research Project. Menurutnya, penyelesaian sengketa non-litigasi harus mencakup pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan. Ia menekankan pentingnya memahami dinamika konflik, komunikasi yang efektif, dan mengintegrasikan aspek hukum, psikologi, dan ekonomi dalam penyelesaian sengketa. Pendekatan tersebut dapat melibatkan negosiasi, mediasi, arbitrase, atau pendekatan lain yang sesuai dengan konteks sengketa tersebut.

Jurnal Ilmu Hukum Reusam

ISSN 2338-4735
Volume .... Nomor ....
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh

DOI: https://doi.org/10.29103/reusam.

b. Kontrak Perjanjian Internasional

Hersch Lauterpacht: Seorang ahli hukum internasional asal Polandia yang dikenal karena karyanya dalam bidang hukum hak asasi manusia. Menurut Lauterpacht, kontrak perjanjian internasional adalah alat yang penting dalam menjamin perlindungan hak-hak individu dan negara. Ia menyoroti pentingnya prinsip-prinsip hukum internasional, termasuk prinsip keadilan dan persamaan, dalam pembentukan dan pelaksanaan kontrak internasional.

Ian Brownlie: Seorang ahli hukum internasional asal Inggris yang telah memberikan kontribusi besar dalam pengembangan hukum internasional publik. Menurut Brownlie, kontrak perjanjian internasional adalah suatu perjanjian yang sah antara negara-negara yang menciptakan hak dan kewajiban yang mengikat mereka. Ia menekankan pentingnya kepatuhan terhadap kontrak internasional dan penyelesaian sengketa melalui mekanisme hukum internasional.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Wanprestasi Kontrak Kerjasama Internasional yang disebabkan oleh Pihak Agen Perjalanan Online

Wanprestasi Wanprestasi yang dilakukan salah satu pihak dalam kontrak kerjasama terjadi dikarenakan adanya hak dan kewajiban yang tidak terlaksana sebagaimana yang tertuang dalam kontrak. Wanprestasi adalah kegagalan suatu pihak melaksanakan kewajiban yang diatur di dalam kontrak, termasuk cacat dalam pelaksanaan atau keterlambatan dalam pelaksanaan kontrak.

Wanprestasi pada intinya merupakan suatu keadaan atau kejadian akibat salah satu pihak dalam kontrak melalaikan kewajibannya.4 Unsur-unsur wanprestasi menurut Setiawan yakni, tidak memenuhi prestasi sama sekali, terlambat memenuhi prestasi, atau memenuhi prestasi tetapi tidak selayaknya.5 Lebih lanjut, Subekti menyebutkan ada empat unsur wanprestasi yaitu: 6 1. Tidak melakukan apa yang ia sanggupi akan dilakukannya; 2. Melaksanakan apa

Jurnal Ilmu Hukum Reusam

ISSN 2338-4735
Volume .... Nomor ....
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh

DOI: https://doi.org/10.29103/reusam.

yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan; 3. Melakukan apa yang dijanjikan, tetapi terlambat; 4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. Terkait wanprestasi yang dilakukan oleh pihak agen perjalanan online terhadap pihak hotel, berdasarkan wawancara dengan Ibu Lisa selaku General Manager Lovina Beach Hotel pada tanggal 26 April 2019, salah satunya yakni pihak agen perjalanan online melakukan kesalahan dalam hal membuat promo harga. Kesalahan pembuatan promo harga yang dilakukan pihak agen perjalanan online tersebut mengakibatkan pesanan kamar hotel oleh konsumen malah menyebabkan pihak hotel megalami kerugian. Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat pihak agen perjalanan online telah melakukan wanprestasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Setiawan yakni melakukan prestasi tetapi tidak selayaknya.

3.2 Wanprestasi Kontrak Kerjasama Internasional yang disebabkan oleh Pihak Hotel

Dalam praktek pelaksanaan kontrak kerjasama internasional antara hotel dengan agen perjalanan online, tidak menutup kemungkinan pihak hotel juga melakukan wanprestasi terhadap pihak agen perjalanan online. Terkait wanprestasi yang dilakukan pihak hotel, salah satunya adalah overbooking. Overbooking merupakan suatu keadaan dimana hotel menerima pesanan kamar lebih banyak daripada jumlah kamar yang tersedia. Overbooking disebabkan karena faktor keterlambatan dari pihak hotel untuk memperbaharui status ketersediaan kamar (availability) sehingga konsumen tetap dapat memesan kamar, namun pada kenyataannya kamar tersebut telah dipesan terlebih dahulu oleh konsumen lain melalui agen perjalanan yang lain pula. Terkait wanprestasi yang dilakukan pihak hotel tersebut berdampak pada konsumen yang tidak mendapatkan fasilitas yang ia inginkan serta menyebabkan pihak hotel maupun pihak agen perjalanan online kehilangan konsumennya. Lebih lanjut, unsur wanprestasi yang dilakukan pihak hotel terhadap pihak agen perjalanan online tersebut yaiut melakukan prestasi namun terlambat.

Wanprestasi merupakan suatu keadaan atau kejadian akibat salah satu pihak dalam kontrak melalaikan kewajibannya.4 Unsur- unsur wanprestasi menurut

Jurnal Ilmu Hukum Reusam

ISSN 2338-4735
Volume .... Nomor ....
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh

DOI: https://doi.org/10.29103/reusam.

Setiawan yaitu, tidak terpenuhinya prestasi sama sekali, terlambat memenuhi prestasi, atau memenuhi prestasi tetapi tidak selayaknya.5 Lebih lanjut, Subekti menyebutkan ada empat unsur wanprestasi yaitu 6 1. Tidak melakukan apa yang ia sanggupi akan dilakukannya; 2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan; 3. Melakukan apa yang dijanjikan, tetapi terlambat; 4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. Terkait wanprestasi yang dilakukan oleh pihak agen perjalanan online terhadap pihak hotel, berdasarkan wawancara dengan Ibu Lisa selaku General Manager Lovina Beach Hotel pada tanggal 26 April 2019, salah satunya yakni pihak agen perjalanan online melakukan kesalahan dalam hal membuat promo harga. Kesalahan pembuatan promo harga yang dilakukan pihak agen perjalanan online tersebut mengakibatkan pesanan kamar hotel oleh konsumen malah menyebabkan pihak hotel megalami kerugian. Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat pihak agen perjalanan online telah melakukan wanprestasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Setiawan yakni melakukan prestasi tetapi tidak selayaknya.

3.3 Upaya Hukum Pihak Agen Perjalanan Online Non-Litigasi Secara Mediasi Terkait Wanprestasi dalam Kontrak Kerjasama Internasional

Sengketa dalam kontrak kerjasama merupakan hal yang sangat lumrah terjadi dalam kehidupan berbisnis. Sengketa diawali dari konflik sebagai bentuk interaksi para pihak dalam kontrak kerjasama yang sudah sangat kompleks sehingga menyebabkan salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak yang lainnya. Dalam kontrak kerjsama internasional antara hotel dengan agen perjalanan online, pihak yang bersengketa, dalam hal ini termasuk pihak agen perjalanan online, apabila merasa dirugikan atau terjadi wanprestasi yang dilakukan pihak lainnya, maka umumnya akan melakukan upaya hukum secara non-litigasi.

Jurnal Ilmu Hukum Reusam

ISSN 2338-4735
Volume …. Nomor ….
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh

DOI: https://doi.org/10.29103/reusam.

Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa para pihak dalam kontrak kerjasama yang bersengketa dapat menyelesaikan sengketanya tanpa melalui upaya penyelesaian sengketa di Pengadilan Negeri. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya hukum litigasi merupakan upaya penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri, sedangkan upaya hukum non-litigasi merupakan upaya penyelesaian sengketa tanpa melalui Pengadilan Negeri. Upaya hukum non-litigasi merupakan upaya hukum di luar pengadilan yang menekankan ke arah penyelesaian sengketa secara damai serta menghasilkan kesepakatan yang bersifat win-win solution.[1] Berdasarkan Pasal 1 Ayat (10) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa ada beberapa upaya hukum non-litigasi, yaitu konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli dan arbitrase.

Penyelesaian sengketa non-litigasi melalui mediasi dapat menjadi metode yang efektif dalam menyelesaikan sengketa kontrak kerjasama internasional antara hotel dan agen perjalanan online. Mediasi adalah proses di mana pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa bekerja sama dengan mediator netral untuk mencapai solusi yang saling menguntungkan dan dapat diterima oleh semua pihak. Berdasarkan Pasal 6 Ayat (3) sampai dengan Ayat (5) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999, Mediasi merupakan upaya hukum yang melibatkan pihak ketiga, baik perorangan maupun lembaga independen yang bersifat netral sebagai mediator. Mediator memiliki wewenang untuk membantu dan menemukan solusi kepada para pihak yang bersengketa, namun mediator tidak berwenang untuk memberikan putusan terhadap objek yang dipersengketakan. Mediator juga bersifat netral, tidak akan berpihak kepada salah satu pihak, serta memberikan opsi penyelesaian terbaik. Mediasi ini bersifat win-win salutation

[1] Muryati, D. T., & Heryanti, B. R. 2011, Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di Bidang Perdagangan, Jurnal Dinamika Sosbud, 3(1). h. 50-51, http://repository.usm.ac.id/files/journalnas/A002/20170518102458-PENGATURAN-DAN-MEKANISME-PENYELESAIAN-SENGKETA-NONLITIGASI-DI-BIDANG-PERDAGANGAN.pdf

Jurnal Ilmu Hukum Reusam

ISSN 2338-4735
Volume …. Nomor ….
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh

DOI: https://doi.org/10.29103/reusam.

artinya menguntungkan kedua belah pihak. Tidak hanya sebelah pihak apalagi dirugikan.

Dalam praktek pelaksanaan kontrak kerjasama internasional antara hotel dengan agen perjalanan online, berdasarkan wawancara dengan Ibu Soraya selaku Accomodation Service Agoda International Pte Ltd. Representative Office dan Ibu Lisa selaku General Manager Lovina Beach Hotel menyebutkan bahwa dalam hal pihak hotel melakukan wanprestasi maka pihak agen perjalanan online akan melakukan upaya hukum non-litigasi melalui negosiasi secara kekeluargaan dengan dua cara, yaitu: 1. Hotel yang melakukan wanprestasi diminta untuk mencarikan hotel pengganti yang serupa atau lebih tinggi di area yang sama. Jika ada selisih harga, maka menjadi tanggungan pihak hotel. 2. Agen Perjalanan Online yang mencari hotel alternatif, namun dengan kompensasi berupa Penalty (pihak hotel yang wanprestasi harus membayar satu malam menginap). Dalam prakteknya, upaya hukum non-litigasi yang pernah diterapkan oleh pihak online travel agent terkait sengketanya dengan pihak hotel adalah upaya hukum dalam bentuk mediasi secara kekeluargaan. Upaya hukum non-litigasi dipilih dan digunakan, yakni pihak online travel agent dan pihak hotel karena berkaitan dengan alasan efisiensi waktu dan biaya yang dikeluarkan. Proses beracara di pengadilan adalah proses yang membutuhkan biaya dan memakan waktu. Sistem pengadilan konvensional secara alamiah berlawanan, seringkali menghasilkan satu pihak sebagai pemenang dan pihak lainnya sebagai pihak yang kalah. Bahkan ada yang beranggapan bahwasanya terdapat ketidak efisienan dan ketidakadilan dalam melakukan penyelesaian sengketa melalui proses perdata (civil procedure was neither efficient no fair).[2] Selain itu, upaya hukum litigasi menghasilkan putusan yang terpublikasi kepada masyarakat luas, sehingga dapat mempengaruhi kredibilitas serta nama baik

[2] Dedi Afandi, 2009, Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Medis, Majalah Kedokteran Indonesia, 59(5) h. 190, http://fk.unri.ac.id/wpcontent/uploads/2017/11/Mediasi-2009.pdf

Jurnal Ilmu Hukum Reusam

ISSN 2338-4735
Volume .... Nomor ....
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh

DOI: https://doi.org/10.29103/reusam.

bahkan reputasi perusahaan masing-masing pihak yang bersengketa menjadi tercemar.

Dalam penyelesaian sengketa kontrak kerjasama internasional antara hotel dan agen perjalanan online, mediasi dapat memberikan keuntungan seperti fleksibilitas, kerahasiaan, dan penghematan biaya dibandingkan dengan proses litigasi. Namun, penting untuk dicatat bahwa mediasi bersifat sukarela dan keputusan akhir tetap bergantung pada kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat. Jika mediasi tidak menghasilkan solusi yang memuaskan, pihak-pihak masih dapat mempertimbangkan opsi lain, seperti arbitrase atau proses litigasi.

4. KESIMPULAN

Sengketa dalam kontrak kerjasama merupakan hal yang sangat mungkin terjadi dalam berbisnis. Sengketa diawali dari konflik sebagai bentuk interaksi para pihak dalam kontrak kerjasama yang sudah sangat kompleks sehingga menyebabkan salah satu pihak merasa dirugikan oleh pihak yang lainnya. Dalam kontrak kerjsama internasional antara hotel dengan agen perjalanan online, pihak yang bersengketa, dalam hal ini termasuk pihak agen perjalanan online, apabila merasa dirugikan atau terjadi wanprestasi yang dilakukan pihak lainnya, maka umumnya akan melakukan upaya hukum secara non-litigasi. Penyelesaian sengketa non-litigasi merupakan penyelesaian di luar pengadilan. Salah satu penyelesaian non-litigasi adalah mediasi. Mediasi merupakan upaya hukum yang melibatkan pihak ketiga, baik perorangan maupun lembaga independen yang bersifat netral dengan prinsip *win-win solution.*

Jurnal Ilmu Hukum Reusam

ISSN 2338-4735
Volume …. Nomor ….
Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh

DOI: https://doi.org/10.29103/reusam.

5. DAFTAR PUSTAKA

Hutagalung, Sophar Maru, (2012), Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Jakarta: Sinar Grafika

Latumahina, R. E. (2015). Aspek-Aspek Hukum Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik, Jurnal GEMA AKTUALITA

Muryati, D. T., & Heryanti, B. R. (2011). Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi di Bidang Perdagangan. Jurnal Dinamika Sosbud

Noviyanti, Ririn. 2017. "Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi Dalam Sejarah Peradaban Islam". Vol. 1 No. 2 Juli 2017 | 55-64

Catatan:

Nomor yang dapat dihubungi: 085278256791 (Adilla Syahra)