

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA TENTANG PERJANJIAN, INFORMASI ELEKTRONIK BADAN USAHA BIZNET NETWORKS DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

#### A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

##### 1. Tentang Perjanjian

Istilah perjanjian merupakan terjemahan dari kata *overeenkomst* (Belanda) yang diterjemahkan dengan persetujuan/perjanjian. Pasal 1313 KUH Perdata berbunyi “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”

Defini perjanjian dari pasal ini adalah :

- a. Tidak jelas, karena setiap perbuatan dapat disebut perjanjian;
- b. Tidak tampak asas konsensualisme;
- c. Bersifat dualisme.

Tidak jelasnya definisi ini disebabkan di dalam rumusan tersebut hanya disebutkan perbuatan saja, sehingga yang bukan perbuatan hukum pun disebut dengan perjanjian, karena kelemahan tersebut maka para ahli hukum mengemukakan sendiri arti kata perjanjian. Menurut Van Dunne dalam Salim HS, yang diartikan dengan perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Teori tersebut tidak hanya melihat perjanjian semata-mata, tetapi juga harus dilihat perbuatan-perbuatan sebelumnya atau yang mendahuluinya.

Subekti memberikan perumusan perjanjian sebagai berikut : “perjanjian adalah peristiwa hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum”. Sedangkan menurut Sudikno Mertokusumo, perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Maksudnya, kedua pihak tersebut sepakat untuk menemtukan peraturan atau kaidah atau hak dan kewajiban yang mengikat mereka untuk

ditaati dan dilaksanakan. Kesepakatan tersebut adalah untuk menimbulkan akibat hukum, yaitu menimbulkan hak dan kewajiban, sehingga apabila kesepakatan itu dilanggar maka akan ada akibat hukumnya atau sanksi bagi si pelanggar.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perjanjian adalah perbuatan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan hak dan kewajiban

## 2. Syarat Sahnya Perjanjian

Syarat sahnya perjanjian diatur di dalam Pasal 1320 KUH Perdata, antara lain :

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya kesesuaian, kecocokan, per pertemuan kehendak dari yang mengadakan perjanjian atau pernyataan kehendak yang disetujui antara pihak-pihak. Unsur kesepakatan :
  - *Offerte* (penawaran) adalah pernyataan pihak yang menawarkan.
  - *Acceptasi* (penerimaan) adalah pernyataan pihak yang menerima penawaran.
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan kecakapan bertindak adalah kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang yang cakap dan wenang untuk melakukan perbuatan hukum. Dalam Pasal 1330 KUH Perdata diterangkan orang-orang yang tidak berwenang untuk melakukan perbuatan hukum yaitu :
  - Anak dibawah umur atau belum atau belum dewasa.
  - Orang yang ditaruh di bawah pengampuan
  - Istri, istri dalam perkembangannya dapat melakukan perbuatan hukum sebagaimana yang diatur dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 jo. SEMA Nomor 3 Tahun 1963.

c. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu berkaitan dengan objek perjanjian (Pasal 1332 sampai dengan Pasal 1334 KUH Perdata). Objek perjanjian yang dapat dikategorikan dalam pasal tersebut :

- Objek yang akan ada, asalkan dapat ditentukan jenis dan dapat dihitung.
- Objek yang dapat diperdagangkan (barang-barang yang dipergunakan untuk kepentingan umum tidak dapat menjadi objek perjanjian).

d. Suatu Sebab yang Halal

Dalam Pasal 1320 KUH Perdata tidak dijelaskan pengertian *oorzaak* (causa yang halal), dan hanya disebutkan causa yang terlarang di dalam Pasal 1337 KUH Perdata. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan Undang-Undang, kesusuliaan dan ketertiban umum. Hoge Raad sejak tahun 1927 mengartikan *oorzaak* sebagai suatu yang menjadi tujuan para pihak. Dua syarat pertama disebut syarat subjektif karena mengenai para pihak dalam suatu perjanjian, bila syarat ini tidak dipenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan (untuk membatalkan perjanjian itu harus ada inisiatif minimal dari salah satu pihak yang merasa dirugikan untuk membatalkannya). Sedangkan dua syarat yang terakhir disebut syarat objektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau objek dari perjanjian yang dilakukan, bila syarat tersebut tidak dipenuhi maka perjanjian batal demi hukum (sejak semula dianggap dianggap tidak pernah ada perjanjian sehingga tidak perlu pembatalan).

3. Barang yang dapat Diperdagangkan

Pasal 1332 KUH Perdata menyatakan bahwa hanya barang-barang yang diperdagangkan saja dapat menjadi pokok suatu perjanjian. Barang yang dimaksudkan dalam perjanjian paling sedikit harus ditentukan jenisnya, undang-undang tidak mengharuskan barang

tersebut sudah ada atau belum ditangan debitur pada saat perjanjian dibuat dan jumlahnya juga tidak perlu disebutkan asal saja kemudian dapat dihitung dan ditetapkan.

#### 4. Isi Perjanjian

Isi perjanjian adalah :

- a. Hal hal dengan tegas ditentukan dalam perjanjian.
- b. Segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atas undang-undang (Pasal 1339 KUH Perdata).

Hal-hal yang menurut kebiasaan selamanya diperjanjikan dianggap secara diam-diam dimasukkan dalam perjanjian meskipun dengan tidak tegas dinyatakan (Pasal 1347 KUH Perdata). Perjanjian yang secara dinyatakan dapat berupa tanda, lisan dan tulisan (dengan akta dibawah tangan dan dengan akta autentik). Unsur-unsur dalam perjanjian dibagi dua, yaitu unsur pokok (*essensialia*) dan unsur yang bukan pokok (*naturalia dan aksidentalialia*).

## B. PENGERTIAN INFORMASI ELEKTRONIK

### 1. Informasi Elektronik

Berdasarkan ketentuan umum dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, bahwa yang dimaksud dengan informasi elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta rancangan foto, Elektronik Data *Interchange* (EDI) atau (pertukaran data elektronik), surat elektronik (*elektronik mail*), *telegram*, *teleks*, *telecopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perfrasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.

Informasi elektronik merupakan salah satu hal yang diatur secara substansial dalam Undang-Undang ITE selain transaksi elektronik. Perkembangan pemanfaatan informasi elektronik dewasa ini sudah memberikan kenyamanan dan kemanfaatannya. Sebagai contoh penggunaan email untuk memudahkan setiap orang untuk berkomunikasi. Perbuatan yang dilarang oleh Undang-Undang berkaitan dengan informasi

elektronik adalah mendistribusikan, atau membuat dapat diaksesnya informasi elektronik yang muatannya berisi melanggar kesusilaan, muatan perjudian, penghinaan atau pencemaran nama baik atau pemerasan dan atau pengancaman.

Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pengertian teknologi informasi adalah suatu tehnik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis dan atau menyebarkan informasi. Istilah ‘teknologi informasi’ mulai dipergunakan secara luas sejak tahun 80-an.

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang dimaksud dengan Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Perbuatan hukum penyelenggara transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat. Para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus punya i’tikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung. Penyelenggara transaksi elektronik ini diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Dalam penjelasan umum Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (Undang – Undang ITE) dijelaskan, bahwa pemanfaatan teknologi informasi, media dan komunikasi telah mengubah baik perilaku masyarakat maupun peradaban manusia secara global. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah pula menyebabkan hubungan dunia menjadi tanpa batas (*bonderless*) atau (tanpa ikatan) dan menyebabkan perubahan sosial, ekonomi dan budaya secara signifikan berlangsung demikian cepat. Teknologi Informasi saat ini menjadi pedang bermata dua karena selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia, sekaligus menjadi teknologi yang sangat rawab dalam mengakomodasi perbuatan kriminal dan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang-orang yang menguasai teknologi informasi.

## 2. Perjanjian Elektronik

Perjanjian elektronik atau kontrak elektronik menurut Undang-Undang ITE adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik Perjanjian elektronik dibuat apabila Anda melakukan transaksi elektronik atau perbuatan hukum melalui komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Transaksi elektronik dapat dilakukan berdasarkan kontrak elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan para pihak.

Keabsahan perjanjian elektronik pada prinsipnya suatu perjanjian tidak ditentukan oleh bentuk fisik dari perjanjian tersebut. Baik cetak maupun elektronik, baik lisan maupun tulisan, akan dianggap sah menurut hukum jika memenuhi syarat Pasal 1320 KUH Perdata.

Empat syarat sah perjanjian :

- a) Kesepakatan para pihak
- b) Kecakapan para pihak
- c) Objek yang spesifik atau suatu hal tertentu
- d) Sebab yang halal

Selain empat syarat tersebut, perjanjian elektronik yang ditujukan kepada penduduk Indonesia harus dibuat dalam bahasa Indonesia. Apabila kontrak elektronik menggunakan klausul baku, maka harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang klausul baku.

Perjanjian atau kontrak elektronik juga paling sedikit harus memuat:

- a) data identitas para pihak.
- b) objek dan spesifikasi.
- c) persyaratan transaksi elektronik.
- d) harga dan biaya.
- e) prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak.
- f) ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika ada cacat tersembunyi dan
- g) pilihan hukum penyelesaian transaksi elektronik.

Kontrak elektronik berdasarkan UU ITE merupakan alat bukti hukum yang sah, karena informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia. Dalam hal ini termasuk juga perjanjian elektronik yang dapat dijadikan alat bukti elektronik di pengadilan jika terjadi sengketa di antara para pihak.

### C. BADAN USAHA BIZNET

#### 1. Pengertian Badan Usaha

Badan usaha adalah kesatuan yuridis (hukum), teknis dan ekonomis yang bertujuan mencari laba atau keuntungan. Badan Usaha seringkali disamakan dengan perusahaan, walaupun pada kenyataannya tetap memiliki perbedaan. Perbedaan utamanya, Badan Usaha adalah lembaga sementara perusahaan adalah tempat di mana Badan Usaha itu mengelola faktor-faktor produksi.

Biznet Networks merupakan penyelenggara jaringan terkemuka di Indonesia, yang telah menyediakan jaringan fiber optik untuk jaringan terhandal dan kemampuan terbaik di pasar saat ini. Pada Biznet Networks sudah menggunakan beberapa teknologi seperti *Metro Ethernet* dan *Metro FTTH (Fiber To The Home)*. Biznet sendiri telah menggelar ribuan kilometer kabel Fiber Optik di beberapa kota besar di Indonesia sejak tahun 2005.

Biznet telah melakukan banyak pengembangan pembangunan jaringan fiber optik pada tahun 2009, yaitu :

1. Biznet terus mengembangkan jaringannya di Jakarta, Bali, Bandung, dan Surabaya.
2. Telah bekerjasama dengan Indosat dan XL untuk memperluas cakupan area.
3. Biznet Powered Building telah menjangkau lebih dari 300 gedung.

4. Biznet InterCity telah menyelesaikan proyek instalasi kabel Karawang – Bandung mencapai 120 KM.
5. Menerapkan Creative Marketing Campaign untuk SMB company : “ *The Faster Your Internet Connection, The Smoother Your Business Becomes* “
6. Perencanaan pembangunan Biznet *Technovillage* sebagai inovasi terbaru untuk office area dan data center.

Biznet mempunyai berbagai produk dan layanan tersendiri untuk telekomunikasi, yaitu :

- a. *Network Service*
  1. *Metro Dark Fiber*
  2. *MetroWAN*
  3. *InterCityWAN*
- b. *Internet Service*
  1. *Dedicated Line*
  2. *MetroNET*
  3. *Max3*
- c. *Hosting Service*
  1. *Data Center*
  2. *Dedicated Server*
  3. *Managed Service*
- d. *Voice Service*
  1. *Max3 Phone*

Dalam hukum perusahaan badan usaha dibedakan menjadi 2 yaitu Badan Usaha yang Tidak Berbadan Hukum (BUTBH) dan Badan Usaha yang Berbadan Hukum (BUBH). Badan Usaha di Indonesia sendiri masih bersumber dalam beberapa dasar hukum. Dalam peraturan perundang-undangan hanya Perseroan Terbatas yang memiliki Undang-Undang sendiri. Sedangkan untuk Badan Usaha lainnya masih diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Dibawah ini akan dijelaskan masing-masing dari Badan Usaha tersebut.

## 2. PT Supra Primatama Nusantara

PT Supra Primatama Nusantara Merupakan perusahaan infrastruktur digital terintegrasi di Indonesia, menyediakan layanan Internet, Data Center, Cloud Computing dan IPTV (*Internet Protocol Television*).

Salah satu layanan internetnya Bernama Biznet adalah perusahaan host provider di Indonesia. Sedangkan Biznet Network adalah perusahaan jaringan backbone dan data center. Layanan Jaringan Biznet (Biznet Network Telekomunikasi dan Multimedia) mulai merangkul pelanggan sejak awal berdiri yaitu pada tahun 2000, sampai saat ini pelanggan biznet sudah mencapai puluhan ribu dan yang biznet tawarkan berkualitas tinggi, seperti yang diketahui sebagian masyarakat Indonesia jaringan yang paling mutakhir saat ini adalah jaringan Fiber Optik melalui jaringan yang dimiliki biznet memberikan jaringan layanan yang lebih cepat dan berkualitas. Untuk memperluas cakupan arean biznet selalu menjalin kerja sama yang sangat-sangat tinggi, salah satunya dengan *building management* yang mana jaringan biznet telah tersedia di ratusan gedung dan 4 kota besar di Indonesia, yaitu Jakarta, Bandung, Surabaya dan Bali. Selain itu Biznet memiliki team customer care yaitu team yang profesional melalui telepon, dan live chat dan mereka siap membantu pelanggan biznet 7 x 24 jam Biznet telah menggelar ribuan kilometer kabel fiber optic di beberapa kota besar di Indonesia sejak tahun 2005, fiber optic merupakan jaringan handal dan tercepat dengan kemampuan terbaik di pasar hingga saat ini, dengan teknologi fiber optic Biznet mampu memberikan layanan tercepat untuk mendukung aplikasi yang membutuhkan bandwidth besar saat ini dan dimasa yang akan datang. Biznet mengembangkan jaringan biznet metro FTTH (teknologi jaringan komunikasi dengan media fiber optik berkecepatan tinggi yang berfungsi untuk mengakses berbagai layanan komunikasi seperti internet) atau lebih dikenal dengan istilah Fiber to the home untuk menjangkau pelanggan perseorangan, jaringan ini menggunakan teknologi mutakhir berbasis *Gigabit Ethernet Passive Optical Network* atau yang dikenal dengan istilah GE-PON dan dapat memberikan layanan triple play

yang terdiri dari data voice, video didalam satu jaringan infrastruktur.

#### **D. HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

##### **1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen**

Dalam Peraturan Perundang-undangan di Indonesia, istilah ‘konsumen’ sebagai definisi yuridis normal ditemukan pada UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK menyatakan, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sebelum muncul Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang diberlakukan Pemerintah mulai 20 April 2000 praktis hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam garis-garis besar haluan negara (Ketetapan MPR No.II/MPR/1993) disebutkan kata konsumen dalam rangka membicarakan tentang sarana bidang perdagangan. Sama sekali tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang pengetahuan istilah ini dalam ketetapan tersebut.

Dalam hukum positif di Indonesia, masalah persaingan curang (dalam bisnis) ini diatur secara khusus pada kitab Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999. Oleh sebab itu terdapat aspek yang menjadi hak dasar konsumen, yaitu :

##### **a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)**

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dan badan barang/jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani.

##### **b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)**

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk atau jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti secara lisan kepada konsumen, melalui iklan diberbagai media atau

mencantumkan dalam kemasan produk (barang).

c. Hak untuk memilih (*the right to choose*)

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.<sup>1</sup>

d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Dalam menggunakan suatu produk atau jasa, konsumen berhak menentukan pilihannya. Ia tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar yang sehingga ia tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya ia jadi membeli, ia juga bebas menentukan produk atau jasa mana yang akan digunakan atau dibeli.

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen

a. Penyelesaian di Peradilan Umum

Pasal 45 Ayat (1) UUPK menyatakan ‘Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.’ Ketentuan ayat berikutnya mengatakan, ‘Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.’

Dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri, pihak konsumen yang diberi hak mengajukan gugatan menurut Pasal 46 UUPK adalah :

- 1) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- 2) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- 3) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya

---

<sup>1</sup> Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT. Grasindo, 2004), 15.

organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.

Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

b. Penyelesaian di Peradilan Tata Usaha Negara

Keberadaan peradilan tata usaha sering dianggap sebagai unsur utama berdirinya suatu negara hukum (*rechtsstaat*). Eksistensi peradilan tata usaha negara sendiri relatif masih baru di Indonesia. Secara substansif pengaturannya dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara, namun penerapannya ditunda sekitar lima tahun kemudian.

Lingkungan peradilan tata usaha negara merupakan salah satu pelaksana kekuasaan kehakiman bagi pencari keadilan yang terlibat sengketa tata usaha negara. Yang dimaksud dengan sengketa tata usaha negara adalah sengketa yang timbul dalam bidang tata usaha negara antara orang atau badan hukum perdata berhadapan dengan badan atau pejabat tata usaha negara, baik pusat maupun di daerah, sebagai akibat dikeluarkannya keputusan tata usaha negara. Termasuk dalam kategori sengketa tata usaha negara itu harus berupa penetapan tertulis yang berisi tindakan hukum tata usaha negara berdasarkan peraturan perundang-undangan, yang bersifat konkret, individual, dan final yang menimbulkan akibat hukum bagi seseorang atau badan hukum perdata.

c. Penyelesaian di Luar Pengadilan

Untuk mengatasi lika liku proses peradilan, UUPK memberi jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pasal 45 Ayat (4) UUPK menyebutkan 'jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.' Hal ini berarti, penyelesaian di pengadilan pun tetap

dibuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa mereka diluar pengadilan.

Ada lima cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan yaitu :

- **Konsultan**  
Merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu klien & dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya.
- **Negosiasi**  
Merupakan suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.
- **Mediasi**  
Merupakan cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.
- **Konsiliasi**  
Merupakan penengah akan bertindak menjadi konsiliator dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang dapat diterima.
- **Penilaian Ahli**  
Merupakan pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya.