Penyelesaian Sengketa

Tahapan mediasi Qafila ketika pembeli dan penjual berbeda pendapat atas satu transaksi.

Dokumen mengikat Versi v1.1 Berlaku sejak 1 October 2026 Diperbarui 21 October 2026

Qafila menyediakan mediasi bagi anggota yang berselisih atas sebuah transaksi di marketplace. Mediasi ini adalah forum internal asosiasi: ia menghasilkan rekomendasi yang mengikat sebagai kesepakatan antar-anggota, bukan putusan pengadilan.

> CATATAN
>
> Mediasi tidak memindahkan uang. Ia menghasilkan rekomendasi; eksekusi keuangannya dijalankan tim Finance lewat papan Refund atau Payout, dengan jejak yang terpisah dan dapat diperiksa.

1. Yang Dapat Disengketakan

- Layanan tidak diberikan atau tidak sesuai deskripsi listing.
- Pembatalan sepihak di luar ketentuan yang berlaku pada transaksi.
- Selisih nilai tagihan terhadap kesepakatan yang tercatat di sistem.
- Keterlambatan pengiriman dokumen atau barang melewati SLA yang dijanjikan.
- Kualitas layanan yang jauh di bawah standar yang dijanjikan listing.

2. Yang Tidak Ditangani Mediasi

- Perselisihan di luar transaksi marketplace, termasuk kesepakatan yang dibuat di luar platform.
- Perkara yang sudah didaftarkan ke pengadilan atau kepolisian.
- Sengketa ketenagakerjaan internal biro.
- Perselisihan dengan pihak yang bukan anggota Qafila.

3. Tenggat Pengaduan

Pengaduan diajukan paling lambat 30 hari kalender sejak layanan seharusnya diberikan, atau 14 hari sejak pesanan ditandai selesai — mana yang lebih dulu. Lewat tenggat itu transaksi dianggap diterima kedua pihak.

4. Bukti

Kekuatan sebuah pengaduan ada pada buktinya. Yang paling menentukan adalah jejak yang tersimpan di dalam sistem, karena tanggal dan isinya tidak dapat diubah belakangan.

- Percakapan pada fitur Pesan marketplace.
- Dokumen yang diunggah pada pesanan: voucher, tiket, manifest, atau berkas visa.
- Garis waktu pesanan beserta snapshot aturan yang berlaku saat pemesanan.
- Bukti pembayaran dan mutasi rekening.
- Foto, rekaman, atau keterangan jamaah bila menyangkut kualitas layanan di lapangan.

5. Selama Mediasi Berlangsung

Dana transaksi yang masih berada di escrow ditahan sampai kasus ditutup. Payout kepada penjual atas transaksi tersebut ikut tertunda, sedangkan transaksi lain milik kedua pihak berjalan seperti biasa.

> PERINGATAN

> Menekan pihak lawan di luar forum mediasi — termasuk menyebarkan kasus ke jamaah atau ke media sosial sebelum kasus ditutup — merupakan pelanggaran kode etik dan dapat berdiri sendiri sebagai perkara baru.

6. Rekomendasi dan Sesudahnya

Rekomendasi Sekretariat memuat pokok persoalan, bukti yang dipertimbangkan, dan tindakan yang harus dijalankan beserta tenggatnya. Pihak yang tidak menerima dapat mengajukan peninjauan satu kali dalam 7 hari kerja, hanya bila ada bukti baru yang belum pernah diperiksa.

Bila salah satu pihak menolak menjalankan rekomendasi, perkara diteruskan kepada Dewan Kehormatan untuk penjatuhan sanksi organisasi. Hak kedua pihak menempuh jalur hukum tidak hilang karena mediasi ini.

> Mediasi bertujuan memulihkan hubungan usaha, bukan mencari pihak yang kalah.

Tahapan

1. Pengaduan diterima

Pembeli atau penjual membuka kasus dari halaman transaksi, melampirkan bukti dan nilai yang disengketakan.

2. Klarifikasi pihak lawan · 3 hari kerja

Pihak yang diadukan diberi kesempatan menjawab beserta buktinya. Tanpa jawaban, mediasi berjalan atas bukti yang ada.

3. Pemeriksaan Sekretariat · 5 hari kerja

Mediator membaca garis waktu transaksi, snapshot aturan yang berlaku saat pemesanan, dan bukti kedua pihak.

4. Rekomendasi mediasi · 2 hari kerja

Sekretariat menerbitkan rekomendasi tertulis: transaksi diteruskan, direfund sebagian, atau direfund penuh.

5. Eksekusi keuangan · 3 hari kerja

Tim Finance menjalankan rekomendasi lewat papan Refund atau Payout. Mediasi sendiri tidak pernah memindahkan dana.

6. Kasus ditutup

Kasus ditutup beserta ringkasan keputusan. Garis waktunya hanya bertambah — tidak ada catatan yang dihapus.