

PAPER NAME

Jurnal Ika Novita H.docx

AUTHOR

Ika Novita

WORD COUNT

4848 Words

CHARACTER COUNT

32343 Characters

PAGE COUNT

18 Pages

FILE SIZE

45.9KB

SUBMISSION DATE

Oct 3, 2024 8:47 PM GMT+7

REPORT DATE

Oct 3, 2024 8:48 PM GMT+7**● 10% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 10% Publications database

● Excluded from Similarity Report

- Internet database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database

PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA NASABAH DAN BANK MELALUI JALUR MEDIASI

Ika Novita Hendriyani¹⁾, Dyah Silvana Amalia²⁾, Ide Prima Hadiyanto³⁾

¹email:

^{1,2,3}Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

ABSTRAK

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui jalur mediasi perbankan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya sengketa antara bank dan nasabah yang sering terjadi dikarenakan adanya: Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank; Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang; Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana. Adapun proses penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui jalur mediasi perbankan sebagai berikut: Nasabah harus mengajukan secara tertulis keinginan untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui mediasi dengan cara mengisi Formulir Pengajuan Penyelesaian Sengketa yang tersedia pada bank; Sebelum mengajukan penyelesaian sengketa melalui mediasi, nasabah harus terlebih dahulu menyelesaikan permasalahannya dengan bank yang bersangkutan melalui proses pengaduan nasabah. Setelah mengetahui pokok permasalahan dan tidak ada titiktemu dalam proses pengaduan, kedua belah pihak sepakat menggunakan mediasi perbankan sebagai upaya penyelesaian sengketa, dan wajib menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*). Dan apabila terjadi kesepakatan dalam proses mediasi tersebut, maka antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank, yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank

Kata Kunci: Sengketa nasabah, Bank, Mediasi

ABSTRACT

Banking is everything that concerns banks, including institutions, business activities, and the methods and processes in carrying out their business activities. This research aims to find out how the dispute resolution process between banks and customers through banking mediation. The research method used in this research is normative legal research. Factors that cause disputes between banks and customers that often occur are due to: Inadequate information about the characteristics of the products or services offered by the bank; The customer's understanding of banking activities and products or services is still lacking; Inequality of the relationship between the customer and the bank, especially for customers who borrow funds. The process of resolving disputes between banks and customers through banking mediation is as follows: The customer must submit in writing the desire to settle the dispute through mediation by filling out the Dispute Settlement Submission Form available at the bank; Before submitting dispute resolution through mediation, the customer must first resolve the problem with the bank concerned through the customer complaint process. After knowing the subject matter and there is no

meeting point in the complaint process, both parties agree to use banking mediation as an effort to resolve the dispute, and must sign a mediation agreement (agreement to mediate). And if there is an agreement in the mediation process, then between the customer or the customer's representative and the bank resulting from the mediation process is stated in the Deed of Agreement signed by the customer or the customer's representative and the bank, which is final and binding for the customer and the bank.

Keywords: Customer Dispute, Bank, Mediation

PENDAHULUAN

Perbankan sebagai suatu lembaga keuangan kepercayaan masyarakat yang memegang peranan penting dalam sistem perekonomian, sehingga dapat dikatakan bank merupakan urat nadi dari sistem keuangan yang beraktifitas menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, deposito dll, yang kemudian dana yang terkumpul dari masyarakat tersebut disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit. Sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, kepercayaan dari semua pihak yang terkait adalah hal yang sangat penting baik, bagi pemilik dan pengelola bank maupun masyarakat sebagai pengguna jasa bank.

Salah satu bentuk perlindungan hukum yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia adalah Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan PBI No 10/1/PBI/2008. Mediasi Perbankan merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank. Alternatif lain yaitu dengan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Bank Indonesia adalah bank sentral di Indonesia yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga stabilitas nilai atau kurs mata uang yaitu rupiah. Bank Indonesia tentunya berbeda dengan bank konvensional pada umumnya. Seperti yang kita ketahui, Bank Indonesia memiliki fungsi, tugas, dan wewenang nya tersendiri.

Sejarah Bank Indonesia adalah dimulai pada tahun 1828, tepatnya saat masa pemerintahan Hindia-Belanda dengan didirikannya *De Javasche Bank*. *De Javasche Bank* berperan sebagai bank sentral yang bertugas untuk mencetak dan mengedarkan uang di negara ini. Selang satu abad, yaitu pada tahun 1953, *De javasche Bank* berganti nama menjadi Bank Indonesia dan mengalifungsikannya.

Saat itu Bank Indonesia adalah bank sentral yang mempunyai tiga fungsi utama yaitu sistem pembayaran, perbankan, dan moneter.

Pemerintah juga memberikan wewenang kepada Bank Indonesia untuk melaksanakan fungsi bank komersial sama seperti pendahulunya yaitu *De Javasche Bank*. Lalu pada tahun 1968, UU yang mengatur tentang Bank Indonesia diterbitkan oleh pemerintah dan berisi aturan tentang tugas dan kedudukan Bank Indonesia. UU tersebut di antaranya juga bertujuan sebagai pembeda dengan bank-bank komersial lainnya.

Kemudian, pemerintah melakukan amandemen dengan menerbitkan Perpu Pengganti UU No. 2 Tahun 2008 terkait perubahan kedua atas UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagai solusi untuk memelihara stabilitas sistem keuangan negara. Fungsi dari amandemen UU tentang Bank Indonesia adalah meningkatkan daya tahan perbankan nasional saat terjadi krisis global dengan cara memanfaatkan fasilitasi pembiayaan jangka pendek dari Bank Indonesia melalui peningkatan akses perbankan.

Salah satu bentuk perlindungan hukum yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia adalah Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Mediasi Perbankan merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan sengketa antara bank dan nasabah. Alternatif lain yaitu dengan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dalam konteks penyelesaian sengketa secara demikian, Bank Indonesia sebagai bank sentral yang memiliki kewenangan dalam menata aktivitas perbankan di Indonesia telah mengeluarkan beberapa peraturan yang terkait dengan mekanisme penyelesaian sengketa, antara lain Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006 tentang Mediasi Perbankan.

Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 menyatakan bahwa mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian sengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Model penyelesaian mediasi bagi kalangan perbankan merupakan model yang dianggap tepat karena hubungan bank dan nasabah mengandung kerahasiaan. Kerahasiaan yang dimaksud adalah kerahasiaan bank sebagaimana tersebut di dalam pasal 40 UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Penyelesaian secara mediasi juga menunjang upaya menemukan resolusi-resolusi yang terbaik bagi kedua belah pihak. Selain itu mediasi dianggap mampu membuka ruang yang lebih luas bagi para pihak berperkara untuk menemukan solusi yang saling menguntungkan.

Sekalian demikian, pelaksanaan mediasi dalam prakteknya ada kalanya tidak memberikan hasil penyelesaian terbaik bagi kedua belah pihak. *Deadlock* atau kebuntuan mediasi sering terjadi karena tidak dapat didekatkannya perbedaan-perbedaan yang ada antara nasabah dan bank.

Bank Indonesia dalam hal ini telah menerbitkan ¹Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Peraturan ini pada dasarnya ingin menjadi payung hukum bagi pelaksanaan mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa-sengketa yang timbul antara pihak bank dan nasabah maupun antara bank dengan bank lainnya. Setiap peraturan memiliki kelebihan dan kekurangan. Hal yang paling dipermasalahkan adalah apakah suatu peraturan didasarkan pada bangunan pertimbangan yang matang dan memuat klausul-klausul yang diperlukan. Suatu peraturan juga sering dikritisi dari apakah ia mampu memberikan perlindungan secara berimbang kepada pihak-pihak yang terlibat dalam suatu persengketaan.

Sengketa atau dalam bahasa inggris disebut *dispute* adalah pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain.

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui sebuah lembaga Pengadilan atau kerap kali dikenal dengan proses litigasi dan dapat juga melalui sebuah lembaga mediasi atau dikenal juga dengan proses non litigasi. Metode penyelesaian dengan cara mediasi merupakan penyelesaian sengketa yang sudah dikenal lama baik dalam berbagai kepercayaan dan kebudayaan. Berbagai fakta telah menunjukkan bahwa pada dasarnya mediasi bukan merupakan suatu metode

yang asing dalam upaya menyelesaikan sengketa ditengah masyarakat. Hanya saja konteks pendekatan dan caranya berbeda yang lebih disesuaikan dengan budaya hukum masing-masing negara.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah dan untuk mengetahui proses mediasi perbankan dalam penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian normatif atau penelitian kepustakaan. Penelitian Kepustakaan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Dilihat dari bentuknya penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksud untuk memberikan bahan yang diteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya. Maksud dari penelitian deskriptif adalah untuk mempertegas hipotesa-hipotesa agar dapat membantu memperkuat teori-teori baru. Ditinjau dari metodenya, penelitian ini termasuk penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan melakukan pengumpulan bahan berupa kata-kata, gambar-gambar, serta informasi verbal dan bukan bentuk angka-angka. Sedangkan bahan-bahan tersebut disusun secara sistematis, dikaji, kemudian ditarik suatu kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti.

Jenis Bahan Hukum

Jenis bahan yang digunakan dalam penelitian ini berupa bahan sekunder, yaitu bahan atau informasi yang di dapat dari sejumlah keterangan atau fakta-fakta yang diperoleh secara tidak langsung dan merupakan hasil penelitian dokumen penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya. Bahan kepustakaan seperti buku-buku, literatur, koran, majalah, jurnal maupun arsip-arsip yang sesuai dengan penelitian yang akan dibahas.

Teknik Analisis Bahan Hukum

Untuk memperoleh jawaban terhadap penelitian ini, digunakan silogisme deduktif dengan metode:

- a. Interpretasi Gramatikal, yaitu memberikan arti kepada suatu istilah atau perkataan sesuai dengan bahasa sehari-hari. jadi, untuk mengetahui makna ketentuan undang-undang, maka ketentuan undang-undang ditafsirkan atau dijelaskan dengan menguraikannya menurut bahas umum sehari-hari (Mertokusumo, 2004).
- b. Interpretasi Sistematis, yaitu menafsirkan perundang-undangan dengan menghubungkannya dengan peraturan hukum dan undang-undang lain atau dengan keseluruhan sistem hukum.

Penelitian hukum ini dianalisis dengan metode silogis dan interpretasi. Metode interpretasi atau penemuan hukum yang memberikan penjelasan tentang teks Undang-Undang, agar ruang lingkup kaidah dalam Undang-Undang tersebut dapat diterapkan pada peristiwa hukum tertentu. Tujuan akhir penjelasan dan penafsiran aturan tersebut untuk merealisasi fungsi agar hukum positif itu berlaku (Ibrahim, 2006).

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai sistematika penulisan hukum yang sesuai dengan aturan baru dalam penulisan hukum maka penulis menggunakan sistematika penulisan hukum. Adapun sistematika penulisan hukum ini terdiri dari 5 (lima) bab yang tiap-tiap bab terbagi dalam sub-sub bagian yang dimaksudkan untuk memudahkan pemahaman terhadap keseluruhan hasil penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Perbankan Mediasi

Kegiatan usaha bank selaku badan usaha adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Pasal 1 ayat (1) UU No.7 Tahun 1992 dan Pasal 1 ayat (2) UU No.10 Tahun 1998). Kegiatan menghimpun dana (*funding*) dilakukan melalui simpanan/investasi diantaranya adalah Simpanan Giro (*demand deposit*),

Simpanan Tabungan (*saving deposit*), dan Simpanan Deposito (*time deposit*). Sedangkan kegiatan menyalurkan dana (*lending*) dilakukan melalui Kredit dan Pembiayaan, diantaranya melalui Kredit/Pembiayaan Investasi, Kredit/Pembiayaan Modal Kerja, dan Kredit/Pembiayaan Perdagangan. Jasa-jasa yang dilakukan oleh bank diantaranya adalah *Transfer, Clearing, Inkaso, Letter of Credit, Safe Deposit Box, Bank Garansi, dan Travellers Cheque*.

Banyaknya jumlah (kuantitas) kegiatan perbankan yang dilakukan oleh bank ditambah pula dengan banyaknya jumlah lembaga perbankan yang ada di Indonesia, baik Bank Umum²² Bank Umum Syariah maupun Bank Perkreditan Rakyat/Bank Perkreditan Rakyat Syariah menyebabkan peran lembaga perbankan sangat penting dalam roda perekonomian nasional, sehingga sangat penting untuk selalu diadakan pembinaan dan pengawasan secara rutin.

Banyaknya kegiatan usaha yang dilakukan bank, tidak mungkin bisa menghindari dari adanya sengketa (*conflict*) antara para pihak (nasabah/wakilnya dengan bank). Apabila sengketa-sengketa yang ada tidak segera diselesaikan secara cepat dan efektif maka akan menjadi halangan tersendiri bagi keberlanjutan operasional bank, terlebih apabila sudah memudar bahkan hilang kepercayaan masyarakat (*distrust*) terhadap bank maka akan mengancam keberadaan (*eksistensi*) bank itu sendiri bahkan lebih besar lagi akan berdampak sistemik pada kepercayaan terhadap bank-bank yang lainnya, secara skala besar (makro) akan mengancam kestabilan perekonomian nasional.

Penyelesaian sengketa melalui cara-cara konvensional yaitu melalui lembaga peradilan (*litigation*) yang memiliki karakteristik sangat prosuderal, terdapat upaya hukum (*verzet, banding, kasasi, derden verzet, dan peninjauan kembali*), persidangan terbuka untuk umum, dan putusan harus diucapkan dalam sidang terbuka untuk umum maka akan sangat tidak efektif dalam penyelesaian sengketa perbankan yang membutuhkan penyelesaian secara cepat dan efektif.

Poin penyelesaian sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank menjadi salah satu hal yang difokuskan dalam mengelola perbankan di Indonesia yaitu dengan memasukan dalam 6 (enam) pilar Arsitek Perbankan Indonesia yaitu:

- 3 1. Struktur perbankan yang sehat
2. Sistem pengaturan yang efektif
3. Sistem pengawasan yang independen dan efektif
4. Industri perbankan yang kuat
5. Infrastruktur pendukung yang mencukupi
6. Perlindungan konsumen.

Upaya perlindungan konsumen dituangkan dalam 4 (empat) aspek, yaitu:

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah
2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan
3. Penyusunan standar transparansi informasi produk
4. Peningkatan edukasi untuk nasabah

Mediasi merupakan suatu proses perdamaian yang dilakukan oleh 8 para pihak yang bersengketa dan dibantu penyelesaiannya oleh seorang mediator demi tercapainya hasil akhir yang adil atau win-win solution, tanpa membuang biaya yang terlalu besar, akan 8 tetapi tetap efektif dan diterima sepenuhnya oleh kedua belah pihak yang bersengketa secara sukarela. Di dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tidak memberikan definisi apapun tentang apa itu mediasi dan lain sebagainya. Akan tetapi definisi ditemukan dalam 3 Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Dalam angka 5 PBI tersebut disebutkan bahwa Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan.

Mediasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa perbankan. Sedangkan Philip D. Bostwick mengatakan bahwa *Alternatif Dispute Resolution adalah a set of practices and legal techniques that aim to permit legal disputes to resolved outside the court for the benefit of all disputants, to reduce the cost of conventional litigation and the delay to which it is ordinarily subjected and to prevent legal dispute that would otherwise likely be brought to the courts.*¹ Alternatif penyelesaian sengketa adalah sebuah perangkat pengalaman dan teknik hukum yang bertujuan menyelesaikan sengketa hukum diluar pengadilan demi

¹ *ibid*

keuntungan para pihak, mengurangi biaya litigasi konvensional dan pengunduran waktu yang biasa terjadi dan mencegah terjadinya sengketa hukum yang biasanya diajukan ke pengadilan.

Apabila jalur mediasi yang dipilih oleh para pihak maka ada beberapa unsur dalam mediasi yaitu adanya sengketa antara dua pihak atau lebih, adanya kemauan menyelesaikan sengketa melalui mediasi, adanya mediator. Akan tetapi dalam hal ini tugas mediator hanya memberikan saran-saran atau tidak sebagaimana halnya seorang hakim atau arbiter, seorang mediator tidak dalam posisi (tidak mempunyai kewenangan) untuk memutus sengketa para pihak. Tugas dan kewenangan mediator hanya membantu dan memfasilitasi pihak-pihak yang bersengketa dapat mencapai suatu keadaan untuk dapat mengadakan kesepakatan tentang hal-hal yang disengketakan.

Ruang lingkup Mediasi hanya dapat dilaksanakan dan dipergunakan sebagai cara penyelesaian sengketa diluar jalur pengadilan (*Out-of court Settlement*) untuk sengketa perdata yang timbul diantara para pihak, dan bukan perkara pidana maupun Tata Usaha Negara. Sehingga, setiap sengketa perdata dibidang perbankan (termasuk yang diatur dalam PBI No.8/5/PBI/2006) dapat diajukan dan untuk diselesaikan melalui Lembaga Mediasi Perbankan. Akan tetapi untuk perkara pidana dan mungkin juga sengketa Tata Usaha Negara seringkali dalam praktek dipergunakan dengan jalan musyawarah mufakat (melelui mediasi), akan dituangkan dalam suatu perjanjian perdamaian, dan dipahami juga bahwa walau para pihak tidak dapat dibenarkan membuat perjanjian perdamaian bagi perkara pidana mereka dapat menggunakan perjanjian perdamaian atas sengketa perdata mereka sebagai dasar untuk dengan itikad baik sepakat tidak melanjutkan perkara pidana yang timbul diantara mereka dan/atau mencabut laporan perkara pidana tertentu, sebagaimana dimungkinkan.²

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tersebut penyelesaian sengketa dapat dilaksanakan oleh Mediasi Perbankan yang sedianya akan dilaksanakan oleh Lembaga Mediasi Independen. Namun mengingat Lembaga Mediasi Independen belum dapat dibentuk oleh

² Felix Oentoeng Soebagjo, "Mediasi sebagai alternatif Penyelesaian Sengketa di Bidang Perbankan"

Asosiasi Perbankan, maka fungsi Mediasi Perbankan untuk sementara dilaksanakan oleh ⁷ Bank Indonesia. Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan bank. Fungsi mediasi yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang permasalahan atau sengketa yang timbul di antara mereka untuk memperoleh kesepakatan.

Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang Mediasi Perbankan mengatur bahwa sebelum dibawa ke lembaga mediasi perbankan, setiap sengketa antara nasabah dengan bank harus diselesaikan lebih dulu secara internal oleh bank yang bersangkutan. Jika penyelesaian tersebut tidak memperoleh kata sepakat, nasabah dapat membawa masalah tersebut ke lembaga mediasi perbankan Bank Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas, maka analisa penulis adalah seharusnya nilai tuntutan financial atau nilai sengketa tidak dibatasi hanya sebatas maksimal sebesar Rp. 500,000,000,-. Akan tetapi seharusnya nilai sengketa yang lebih dari Rp 500.000.000 juga dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan. Karena tujuan utama mediasi adalah membantu mencari jalan keluar/alternative penyelesaian atas sengketa yang timbul diantara para pihak yang disepakati dan dapat diterima oleh para pihak yang bersengketa dan dengan demikian proses negosiasi adalah proses yang forward looking dan bukan backward looking. Yang hendak dicapai bukanlah mencari kebenaran dan/atau dasar hukum yang diterapkan namun lebih kepada penyelesaian masalah (*“The goal is not truth finding or law imposing, but problem solving”*).³ Jadi nilai sengketa diatas Rp. 500.000.000,- seharusnya juga dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan tersebut.

Terhadap mediasi perbankan ini juga seharusnya tuntutan financial karena adanya kerugian immateril oleh nasabah bisa dilakukan oleh nasabah. Karena dalam mediasi ini ruang lingkupnya hanya untuk sengketa-sengketa yang berkaitan dengan sengketa perdata sehingga ruang lingkupnya seharusnya tidak dibatasi, akan tetapi tergantung dari para pihak.

Apabila nasabah akan diwakili oleh wakilnya untuk melakukan mediasi perbankan melalui surat kuasa khusus. Akan tetapi, surat kuasa khusus tersebut

³ Peter Lovenheim, *How to Mediate Your Dispute, Nolo-Press: Berkeley, 1996*

tanpa hak substitusi. Maka hal ini akan membatasi wakilnya atau kuasa hukumnya dalam melakukan tugasnya dalam arti bahwa wakilnya harus siap setiap saat dengan jadwal mediasi yang telah ditentukan. Sehingga jalan keluarnya adalah wakil atau kuasa hukumnya harus memasukkan nama-nama dari kuasa hukumnya tidak hanya satu saja, akan tetapi sebaiknya lebih dari satu atau lebih banyak lebih baik. Karena apabila salah satu tidak bisa hadir maka masih ada yang lainnya.

Perumusan sengketa didalam Pasal 1 angka 4 memberikan devinisi tentang sengketa adalah permasalahan yang diajukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh Bank sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Berdasarkan devinisi tersebut mengapa hanya Nasabah yang didefinisikan sebagai pihak dalam Sengketa dan apakah bank merasa tidak perlu untuk ikut serta sebagai pihak dalam suatu sengketa serta sebagai pihak yang mengajukan klaim. Hal ini menimbulkan mengkhawatirkan, jika pihak yang mengajukan permasalahan hanyalah nasabah, dan pihak bank merasa tidak mempunyai sengketa, tidak bersedia menandatangani Agreement to Mediate, maka tujuan pembentukan lembaga mediasi perbankan akan sangat sulit dicapai.

Ada pendapat dari Bismar Nasution⁴ yang menyatakan bahwa Peraturan Bank Indonesia (PBI) memiliki dasar yang kuat dalam pengaturan mediasi perbankan. Walaupun didalam Undang-Undang tidak ada perintah langsung untuk menerbitkan PBI tentang mediasi perbankan. Akan tetapi apabila dilihat dari Pasal 8 dan pasal 24 UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang menyatakan, “Untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Bank Indonesia mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter;
- 2) Mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran;
- 3) Mengatur dan mengawasi Bank.”⁵

Pasal 24 berbunyi, “Dalam rangka melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf c, Bank Indonesia menetapkan peraturan,

⁴ Susanti Adi Nugroho, Loc.,Cit.

² Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

memberikan dan mencabut izin atas kelembagaan dan kegiatan usaha tertentu dari Bank, melaksanakan pengawasan Bank, dan mengenakan sanksi terhadap Bank sesuai dengan ketentuan perundang-undangan”.

Berdasarkan pasal diatas menugaskan kepada BI untuk mengatur dan mengawasi Bank, Hal ini merupakan dasar yang kuat bagi BI untuk menerbitkan aturan tersebut. BI juga dapat mengeluarkan peraturan tentang mediasi sebagai bagian tugas mengatur yang diberikan oleh Undang-undang kepadanya.

Mediasi Perbankan dalam Menyelesaikan Masalah Sengketa dengan nasabah

POJK No. 1/2013 mewajibkan setiap bank untuk memiliki unit yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan penyelesaian pengaduan yang diajukan oleh nasabah tanpa dipungut biaya. Pengaduan harus didasari atas adanya kerugian finansial pada konsumen karena kesalahan atau kelalaian bank. Berdasarkan PBI No. 7/2005 pengaduan tersebut dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan, pada setiap kantor bank tersebut merupakan kantor bank tempat nasabah membuka rekening atau melakukan transaksi keuangan.

Atas pengaduan yang dilakukan secara lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam jangka waktu dua hari kerja terhitung sejak tanggal pencatatan pengaduan. Apabila diperkirakan memerlukan waktu lebih lama, maka petugas unit penanganan dan penyelesaian pengaduan pada kantor bank pengaduan lisan tersebut disampaikan meminta konsumen untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.

Setelah menerima pengaduan tertulis dari konsumen, bank wajib menyelesaikan pengaduan terkait paling lambat 20 hari kerja sejak tanggal penerimaan pengaduan tertulis oleh bank, dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 hari kerja lagi dalam kondisi tertentu, Kondisi tertentu tersebut seperti :

- a. Pengaduan tertulis disampaikan pada kantor bank yang berbeda dengan kantor bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan sehingga terdapat kendala komunikasi diantara kedua kantor tersebut,

- b. Transaksi keuangan yang diadukan nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen bank,
- c. Terdapat hal-hal lain diluar kendali bank, keterlibatan pihak ketiga dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah. Setiap perpanjangan wajib diberitahukan kepada konsumen yang bersangkutan

Penyelesaian pengaduan konsumen sesuai dengan SEBI No. 1/2014 dapat berupa pernyataan maaf atau ganti rugi kepada nasabah. Ganti rugi diberikan untuk kerugian yang bersifat material, dengan ketentuan diantaranya:

- a. Nasabah telah memenuhi kewajibannya
- b. Terdapat ketidaksesuaian layanan bank yang diterima dengan yang diperjanjikan
- c. Pengaduan diajukan paling lama 30 hari sejak diketahuinya layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian
- d. Kerugian berdampak langsung pada nasabah. Gantii Rugi yang ditetapkan oleh OJK maksimum sebesar nilai kerugian konsumen.

Dalam suatu sengketa tertentu, seorang mediator menyesuaikan intervensinya berdasarkan konteks dan kadar tertentu : Pekerjaannya yang spesifik tergantung pada sifat sengketa, hubungan yang erat dan dinamika interaksi antar para pihak, dan keterbukaan para pihak terhadap pergerakan mediator. Namun, ada kegiatan-kegiatan seorang mediator yang lazim bagi semua sengketa, dan kegiatan ini berguna untuk mempertimbangkan agar para pihak mengerti bagaimana cara kerja dari mediasi.

Gary Goodpaster membagi mediasi dalam 4 (empat) tahap yang secara garis besar dijelaskan oleh kegiatan utama atau fokus dari kegiatan setiap tahap. Keempat tahap itu adalah :⁶

- a. Penciptaan Forum

Pada awal mediasi, tahap penciptaan forum, mediator memberitahukan kepada para pihak tentang sifat dari proses, menetapkan aturan-aturan dasar, mengembangkan hubungan baik dengan para pihak dan memperoleh kepercayaan sebagai pihak netral dan merundingkan kewenangannya dengan para pihak.

⁶ Gary Goodpaster. Op.cit. Hlm 205-210

Dalam tahap ini, para pihak juga merundingkan peran dan kewenangan. Tugas pertama mediator adalah untuk membentuk suatu peran dengan para pihak yang akan memungkinkan membantu mereka memperoleh kesepakatan yang efektif. Mediator harus merundingkan perannya dalam sengketa dengan para pihak.

Mediator pada umumnya membuka sidang dan memperkenalkan dirinya dan para pihak dan kemudian membuat pernyataan pendahuluan, menjelaskan proses mediasi, perannya sebagai penengah yang netral, dan aturan-aturan bagi interaksi para pihak. Hal ini biasanya memerlukan penjelasan bahwa mediasi merupakan proses negosiasi dimana para pihak, dengan fasilitas mediator, yang menentukan syarat-syarat setiap penyelesaian.

b. Tahap Informasi

Dalam tahap informasi, para pihak membagikan informasi baik antara satu dengan yang lainnya maupun dengan mediator dalam sidang bersama dan secara pribadi membagikan informasi kepada mediator dalam sidang pribadi.

Seandainya para pihak sepakat untuk melanjutkan mediasi, lalu mediator meminta masing-masing pihak untuk mengemukakan menurut versinya tentang fakta dan posisinya dalam sengketa. Mediator dapat mengajukan pertanyaan untuk mengembangkan informasi lebih lanjut, namun demikian tidak membolehkan pihak lain untuk mengajukan pertanyaan atau menginterupsi. Bagaimanapun, mediator memberikan masing-masing pihak waktu untuk bersaksi menurut versinya masing-masing dalam sengketa. Dalam hal ini, Mediator menggunakan “teknik pendengar yang aktif” dengan tujuan memperoleh pemahaman yang jelas dari perspektif dan posisi para pihak. Penyampaian perspektif para pihak memungkinkan mediator untuk menyelesaikan sengketa bagi dirinya sendiri dan juga dapat menerangkan kepada masing-masing pihak tentang pandangan pihak lain.

c. Tahapan Pemecahan Masalah

Selama tahap tawar menawar pemecahan masalah, mediator bekerja dengan para pihak secara bersama dan secara terpisah bilamana perlu guna membantu mereka menjelaskan isu-isu atau persoalan, menyusun agenda,

untuk mengidentifikasi masalah dan memikirkan serta mengevaluasi masalah.

Pengidentifikasian dan penilaian kepentingan, sebagaimana telah diuraikan sebelumnya kadangkala sangat sukar. Dalam hal ini mediator akan sangat membantu para pihak dengan bertindak sebagai sumber informasi, memberikan pertimbangan guna menambah pandangan, dan meminta perhatian suatu pihak untuk semata-mata memfokuskan pada sengketa, yang tidak pernah terpikirkan oleh suatu pihak.

d. Pengambilan Keputusan

Pada tahap pengambilan keputusan, mediator bekerja dengan para pihak untuk membantu mereka memilih penyelesaian yang sama-sama disetujui atau sekurang-kurangnya sama-sama diterima terhadap masalah yang diidentifikasi.

Berdasarkan hal-hal tersebut dapat dikatakan bahwa peran utama mediator adalah mendiagnosis konflik, mengidentifikasi permasalahan serta kepentingan yang kritis, menyusun agenda, memperlancarkan dan mengatur komunikasi, mengajarkan para pihak tentang proses serta keahlian tawar-menawar, membantu para pihak mengumpulkan informasi penting dan pemecahan masalah untuk menghasilkan pilihan-pilihan.

Pada umumnya, akta kesepakatan dalam mediasi perbankan tidak didaftarkan di Pengadilan Negeri sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 30 Tahun 1999. Namun demikian, akta perdamaian dalam mediasi perbankan yang tidak didaftarkan tersebut tetap mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan putusan hakim dalam pengadilan dan oleh karena Bank Indonesia dapat juga memberikan sanksi administratif berupa teguran tertulis dan pelanggaran mana diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan Bank bagi bank-bank yang tidak mentaati kesepakatan mediasi. Kesepakatan mediasi tersebut bersifat final dan mengikat bagi Nasabah maupun Bank. Perlu atau tidaknya pendaftaran suatu kesepakatan mediasi tergantung dari keinginan para pihak itu sendiri. Sepanjang para pihak mentaati kesepakatan yang telah dibuat dalam proses mediasi, maka pendaftaran mediasi tidak diperlukan. Dalam hal ini asas kebebasan berkontrak sesuai pasal 1338 KUHPdata berlaku. Mediasi sebagai alternatif

penyelesaian sengketa mengedepankan itikad baik dari para pihak untuk menyelesaikan sengketa. Oleh sebab itu, para pihak dalam sengketa yang seharusnya berinisiatif melaksanakan apa yang telah disepakatinya bersama.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari uraian yang telah dijabarkan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis berkesimpulan bahwa:

1. Perlindungan nasabah yang diatur dalam PB1 mediasi perbankan belum dapat berjalan optimal, dimana dari banyaknya kasus pengaduan nasabah yang ada di bank-bank di Indonesia hanya sedikit yang masuk ke lembaga mediasi perbankan. Mengenai hal tersebut terdapat beberapa kemungkinan: Pertama, bahwa bank-bank melalui customer care-nya telah berhasil menangani pengaduan nasabah sehingga tidak terjadi sengketa yang perlu dibawa ke lembaga mediasi Perbankan Bank Indonesia. Kedua, Nasabah tidak membawa sengketa yang tidak terselesaikan melalui jalur pengaduan nasabah kepada lembaga mediasi perbankan, karena (1) nasabah tidak mengetahui keberadaan lembaga mediasi perbankan, (2) nasabah cenderung membawa sengketa tersebut kepada alternatif penyelesaian sengketa lainnya.
2. Pada umumnya, akta kesepakatan dalam mediasi perbankan tidak didaftarkan di Pengadilan Negeri sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 30 Tahun 1999. Namun demikian, akta perdamaian dalam mediasi perbankan yang tidak didaftarkan tersebut tetap mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan putusan hakim dalam pengadilan dan oleh karena Bank Indonesia dapat juga memberikan sanksi administratif berupa teguran tertulis dan pelanggaran mana diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan Bank bagi bank-bank yang tidak mentaati kesepakatan mediasi. Kesepakatan mediasi tersebut bersifat final dan mengikat bagi Nasabah maupun Bank. Perlu atau tidaknya pendaftaran suatu kesepakatan mediasi tergantung dari keinginan para pihak itu sendiri. Sepanjang para pihak mentaati kesepakatan yang telah dibuat dalam proses mediasi, maka pendaftaran mediasi tidak diperlukan. Dalam hal ini asas kebebasan berkontrak sesuai pasal 1338 KUHPdata berlaku. Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa mengedepankan itikad baik dari para pihak

untuk menyelesaikan sengketa. Oleh sebab itu, para pihak dalam sengketa yang seharusnya berinisiatif melaksanakan apa yang telah disepakatinya bersama.

Saran

Adapun kesimpulan yang sudah disampaikan dalam pembahasan di atas, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Agar mediasi perbankan dapat meningkatkan kinerja dan berfungsi dalam masyarakat maka Bank Indonesia sebagai pemegang otoritas tertinggi dalam menentukan kebijakan perbankan di Indonesia harus menentukan batas waktu pembentukan lembaga mediasi perbankan independen. Untuk itu, pihak Bank Indonesia harus menentukan dan memutuskan sistem mediasi perbankan mana yang terbaik dan tepat untuk diterapkan di Indonesia;
2. Bank Indonesia dan pihak perbankan harus membangun dan menciptakan kesadaran (*awareness*) kepada setiap pemangku kepentingan bahwa pelaksanaan mediasi merupakan keharusan antara lain melalui edukasi serta sosialisasi mediasi perbankan kepada masyarakat secara konsisten dan terintegrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Homzah, Ali Achmad. 2003. Seri Hukum Pertanahan III Penyelesaian Sengketa Hak Atas Tanah dan Seri Hukum Pertanahan IV Pengadaan Tanah Instansi Pemerintah. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Amriani, Nurnaningsih. 2012. Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan. Jakarta: Raja Grafindo Persada,
- Rahmadi, Takdir. 2011. Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pruitt, Dean G & Rubin, Z. 2004. Konflik Sosial. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nader, Laura & Todd Jr, Harry T. 1978. The Disputing Process Law in Ten Societies. New York: Columbia University Press.
- Muhammad Djumhana. 2012. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Takdir Rahmadi 2011, hal 08 - 09 tentang Sengketa Mediasi: alternatif penyelesaian sengketa perdata di pengadilan tahun 2012 / oleh Nurnaningsih Amriani.
- M. Yahya Harahap, 2008, Hukum Acara Perdata
- J. Folberg and A Taylor, 1984, Mediation Guide to Resolving Conflict Without Litigation, Australia : Butterworths, hlm. 4

Priyatna Abdurrasyid, Aribtrase dan Alternatif

Susanti Adi Nugruho, 2009, Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa, Jakarta : PT. Telaga Ilmu Indonesia

Felix Oentoeng Soebagjo, "Mediasi sebagai alternatif Penyelesaian Sengketa di Bidang Perbankan"

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan yang kemudian dirubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan

Peter Lovenheim, How to Mediate Your Dispute, Nolo-Press : Berkeley, 1996

Zulkarnaian Sitompul, Problematika Perbankan, Bandung: Book Terrace & Library, 2005

² Undang - undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

Gary Goodpaster, panduan negosiasi dan mediasi

Howard Raiffa, The Art and Science of Negotiation (Cambridge, 1982)

Giford Donald, Legal Negotiation: Theory and Application, 1989.

● **10% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- 10% Publications database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Dewa Deva, Rahmad Sugiarto. "TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN K... Publication	1%
2	, Nabila Rajab, Winda Aulya, . "LEMBAGA-LEMBAGA DALAM KEGIATA... Publication	<1%
3	Muh. Irwan Arfin. "Pengelolaan Risiko Bank Syariah", Open Science Fra... Publication	<1%
4	Patta Rapanna. "Ekonomi Makro", Open Science Framework, 2022 Publication	<1%
5	Nur Amalia Magfira.A. "JURNAL HUKUM TATA NEGARA 10200120198... Publication	<1%
6	Arniyati. "HUKUM PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA", Open Scienc... Publication	<1%
7	Aprinisa, Okta Ainita, angga alfian. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHAD... Publication	<1%
8	Andrew Shandy Utama. "PENINGKATAN PENGETAHUAN MASYARAKA... Publication	<1%
9	Hurriyati Ratih, Tjahjono Benny, GafarAbdullah Ade, Sulastri, Lisnawati.... Publication	<1%

- 10

Atie Rachmiate, Ike Junita Triwardhani, Alhamuddin, Cep Ubad Abdull...

Publication

<1%
- 11

Azwansyah Habibie. "ANALISIS PENGARUH RASIO – RASIO RISK BAS...

Publication

<1%
- 12

Rachel Burnett. "Outsourcing IT – The Legal Aspects - Planning, Contra...

Publication

<1%
- 13

Jerald Greenberg, Jason A. Colquitt. "Handbook of Organizational Just...

Publication

<1%
- 14

husain kasim aya. "Pendekatan dalam Penanganan Sengketa Pilkada ...

Publication

<1%
- 15

Abdul Atsar. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP INVENSI DI BIDAN...

Publication

<1%
- 16

ALHABSI DASRIZA. "PROSES SENGKETA ANTROPOLILOGI HUKUM DAN...

Publication

<1%
- 17

Delegalata, Muhammad Yusrizal. "PERLINDUNGAN HUKUM PEMEGAN...

Publication

<1%
- 18

Lisa Ariana Putri. "Kualitas layanan teller bank", Open Science Framew...

Publication

<1%
- 19

Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu 2017, Indra Perdana Tanjung. "PER...

Publication

<1%
- 20

Siti Hikmah Mulya Roza, jhon fernos. "ANALISIS PERBANDINGAN RASI...

Publication

<1%
- 21

Ade Nugraha. "Bunga Rampai Penelitian Multidisiplin Ilmu: Meningkatkan...

Publication

<1%

-
- 22 LASTRI OKTAVIA, jhon fernos. "ANALISIS LAPORAN KEUANGAN BERD... <1%
Publication
-
- 23 Miftahul jannah. "Makalah klp 6 (Inflasi)", Open Science Framework, ... <1%
Publication
-
- 24 John Dawson, Roy Larke, Masao Mukoyama. "Strategic Issues in Intern... <1%
Publication
-
- 25 satria nandar baharza. "Himpunan Perundang-undangan K3", Arabxiv, ... <1%
Publication