

MEDIASI SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA BANK DAN NASABAH

Mona Minarosa
Mona Minarosa@borobudur, ac.id

In banking activities customers' right are often not implemented properly, causing conflicts between customers and banks. This is indicated by the emergence of customer complaints and if this cannot be resolved properly, it has the potential to become a dispute which in turn can harm the customer and affect the reputation of the bank and reduce public trust in the bank. Settlement efforts between the bank and the customer can be made through negotiation, conciliation and mediation as stipulated in law number 10 of 1999 on arbitration and Alternative Dispute Resolution.

Dispute resolution through arbitration or court channels is not easy for small customers, considering that it requires a lot of time and money. Therefore, Bank Indonesia issued regulation number 8/5/pbi /2006 concerning Banking Mediation for the settlement of disputes between banks and customers. The purpose of this research is 1. to find out how to resolve disputes between banks and customers according to banking law, 2, to determine the application of mediation as an alternative settlement between the bank and the customer.

In order to obtain the data, literature research was carried out and the approach used was juridical normative namely the approach taken to the applicable legal rules in the form of legislation.

The results showed that the mediation between the bank and the customer was the best because the process was fast, simple and low cost.

Key word : mediation, banking and customer

Bab I Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945.

Dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju diperlukan penyesuaian kebijakan di bidang ekonomi termasuk perbankan.

Sehubungan dengan itu, diperlukan penyempurnaan terhadap sistem perbankan

nasional yang bukan hanya mencakup upaya penyehatan bank secara individual juga penyehatan sistem perbankan secara menyeluruh.

Salah satu pilar pembangunan ekonomi Indonesia terletak pada industri perbankan. Di dalam sistem hukum Indonesia, segala bentuk praktik perbankan haruslah berdasar prinsip-prinsip yang terkandung dalam ideologi negara Indonesia yakni Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Pengakuan yuridis formal mengenai eksistensi perbankan dimulai sejak dilahirkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan selanjutnya dengan Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang nomor 7 tahun 1992. Tentang Perbankan. Sebagai badan usaha, kehadiran bank di masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam proses pembangunan nasional. Pemaparan diatas , maka jelas, bahwa kedudukan bank adalah sebagai Lembaga yang berhubungan erat dengan masyarakat dan mempunyai hubungan intermediasi dengan dengan masyarakat itu sendiri.

Dalam perpektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen , baik perjanjian simpanan maupun perjanjian kredit, kedudukan nasabah bank merupakan konsumen yang harus memperoleh perlindungan hukum. Perlindungan hukum bagi nasabah bank seharusnya sudah dilakukan pada tahap pra perjanjian sampai dengan dapat dilakukan melalui proses litigasi dan non litigasi. pelaksanaan perjanjian. Ketika hubungan hukum antara bank dan nasabah mulai tercipta, maka sejak itu terbuka kemungkinan sengketa antar pihak . Penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan melalui proses litigasi dan non litigasi.

Dalam upaya mengurangi berbagai keluhan nasabah tersebut , maka Bank Inonesia sebagai bank sentral di Indonesia mengeluarkan peraturan yang menjadi dasar hukum bagi nasabah untuk menyatakan ketidak puasannya dan mengajukan aduan kepada pihak perbankan. Berdasarkan peraturan Bank Indonesia Nomor :7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah diberi kesempatan bagi nasabah untuk menyampaikan segala ketidak puasannya

terhadap berbagai jenis transaksi perbankan yang dilakukan. Kemudian karena dirasakan kurang dapat memuaskan nasabah , Bank Indonesia mengambil inisiatif untuk mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Penyelesaian sengketa melalui perdamaian secara mediasi nampaknya mempunyai prospek dan peluang untuk dikembangkan serta diberdayakan di Pengadilan. Namun , tidak mengurangi pentingnya peranan pengadilan formal, keduanya tetap dibutuhkan dalam dunia praktek hukum. Untuk itu, mediasi dan proses peradilan formal dikolaborasi agar terwujud asas peradilan yang sederhana , cepat , dan biaya ringan .¹

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka dirumuskan beberapa permasalahan yang penting untuk diajukan, yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana tata cara penyelesaian sengketa antara para pihak dan nasabah menurut hukum perbankan ?
2. Bagaimana Penerapan mediasi sebagai alternative penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah.

Bab II

Metode Penelitian

A. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data sekunder, yaitu data yang didapat melalui kepustakaan , yakni dengan membaca berbagai literatur yang mempunyai hubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

B. Teknik Pengumpulan data

Sebagai tindak lanjut dalam memperoleh data maka dilakukan pengumpulan dengan Teknik

¹ Nurnaningsi Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Rajawali Press, Jakarta, 2011, hal 8

dokumentasi. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data dimana data-data tersebut dapat dianalisa dan mempunyai hubungan terhadap permasalahan dalam penelitian ini.

C. Analisa Data

Data yang diperoleh yaitu data sekunder kemudian dianalisa secara kualitatif untuk melihat permasalahan mengenai penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank melalui Mediasi ditinjau dari ketentuan perbankan dan selanjutnya disajikan secara deskriptif.

Bab III Kajian Teori

A. Mediasi

Mediasi merupakan salah satu bentuk dari alternative penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Mediasi mengantarkan dan menempatkan para pihak pada posisi yang sama, tidak ada pihak yang dimenangkan atau pihak yang dikalahkan (*win-win solution*)

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan perantaraan pihak ketiga, yakni pihak yang memberi masukan - masukan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa². Berbeda dengan arbitrase, keputusan arbiter atau majelis arbitrase harus ditaati oleh para pihak, layaknya keputusan pengadilan. Sedangkan mediasi tidak terdapat kewajiban dari masing-masing pihak untuk menaati apa yang disarankan oleh mediator.³

Dalam undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh

para pihak melalui alternative penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan menyampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri (Pasal 6). Ketentuan pasal ini memberi ruang gerak mediasi yang cukup luas, yaitu seluruh perbuatan hukum yang termasuk dalam ruang lingkup perdata.

Demikian pula pengaturan mengenai mediasi dapat dilihat pada ketentuan yang diatur dalam Pasal 6 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang berbunyi : “ Dalam hal sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator.

Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat bagi para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam pasal 6 ayat (4) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, dapat dikatakan bahwa Undang -Undang membedakan mediator ke dalam :

1. Mediator yang ditunjuk secara Bersama oleh para pihak (pasal 6 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 : dan
2. Mediator yang dibentuk oleh Lembaga arbitrase atau Lembaga penyelesaian sengketa yang ditunjuk oleh para pihak.

Jenis-jenis Mediasi⁴

a. Mediasi di Pengadilan

Mediasi di pengadilan sudah sejak lama dikenal. Para pihak yang mengajukan perkaranya ke pengadilan diwajibkan untuk menempuh prosedur

² Rachmandi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, CV.Mandar Maju, Bandung, 2011, hal 2

³ Jimmy Jose Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Cet 1 Visi Media, Jakarta, 2011, hal 28

⁴ Takdir Rahmadi, *Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Rajawali Press, Jakarta, 2010, hal 65

- mediasi terlebih dahulu sebelum dilakukan pemeriksaan pokok perkara.
- b. Mediasi di luar pengadilan
1. Mediasi Perbankan : suatu Bank tentunya memiliki system yang sudah standar terhadap pelayanan yang dilakukan terhadap nasabahnya. Namun tidak tertutup kemungkinan pelayanan yang diberikan Bank kepada nasabahnya tidak memberkan hasil yang memuaskan bagi nasabahnya sehingga seringkali nasabah merasa dirugikan. Nasabah seringkali menjadi tidak berdaya pada saat harus berhadapan dengan Bank di pengadilan dan hanya bisa pasrah apabila bersengketa dengan Bank. Agar nasabah dapat terlindung hak-haknya, dibentuklah mediasi perbankan yang berfungsi sebagai Lembaga penyelesaian sengketa.
 2. Mediasi Hubungan Industrial. Seringkali pihak pekerja ketika berhadapan dengan pengusaha berada dalam posisi yang lemah disebabkan oleh bermacam faktor . Oleh karena itu diperlukan suatu cara yang dapat mengakomodasi kepentingan para pihak dengan harapan dapat diambil suatu keputusan yang dapat diterima oleh masing-masing pihak sehingga dibentuklah mediasi untuk perselisihan hubungan industrial.
 3. Mediasi Asuransi. Asuransi berperan untuk mengalihkan risiko yang seharusnya ditanggung oleh nasabah asuransi. Masyarakat seringkali mengetahui asuransi hanya dari sisi manfaatnya, tetapi tidak mengetahui secara detail akan asuransi itu sendiri. Dan seringkali mengakibatkan terjadinya sengketa yang berbelit-belit antara perusahaan asuransi dan nasabahnya. Agar sengketa dalam bidang asuransi dapat diselesaikan dengan baik dan dapat mengakomodasi kepentingan dari masing masing pihak, dibentuklah Lembaga Mediasi Asuransi.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008 mewajibkan para pihak untuk terlebih dahulu menempuh mediasi sebelum sengketa diputus oleh hakim. Peraturan tersebut memerintahkan hakim pemeriksa perkara untuk mewajibkan para piha menempuh mediasi terlebih dahulu Jika proses mediasi tidak ditempuh atau sebuah sengketa langsung diperiksa dan diputus oleh hakim, konsekuensi hukumnya adalah putusan itu batal demi hukum. Ide-ide hukum itu yang terkandung dalam Pasal 2 Ayat 2) dan (3) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008. Menyatakan :

(1) Setiap hakim, mediator dan para pihak wajib mengikuti prosedur penyelesaian sengketa melalui mediasi yang diatur dalam peraturan ini.

(2) Tidak menempuh prosedur mediasi berdasarkan Peraturan ini merupakan pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 130 HIR dan atau Pasal 154 Rbg yang mengakibatkan putusan batal demi hukum.

Mediasi merupakan cara untuk dapat memecahkan masalah yang terjadi diantara para pihak , sehingga dianggap wajar bila pihak lain dilibatkan dalam suatu sengketa yang sedang terjadi. Pihak lain dalam hal ini adalah mereka yang merupakan ahli di bidang perkara yang sedang melalui proses mediasi tersebut. Pasal 16 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008 mengatur mengenai diperbolehkannya ahli dilibatkan dalam proses mediasi, yang mengatur sebagai berikut:

(1) Atas persetujuan para pihak atau kuasa hukum, mediator dapat mengundang seorang atau lebih ahli dalam bidang tertentu untuk memberikan penjelasan atau pertimbangan yang dapat membantu menyelesaikan perbedaan pendapat di antara para pihak.

(2) Para pihak harus lebih dahulu mencapai kesepakatan tentang kekuatan mengikat atau tidak mengikat dari penjelasan dan atau penilaian seorang ahli.

(3) Semua biaya untuk kepentingan seorang ahli atau lebih dalam proses mediasi ditanggung oleh para pihak berdasarkan kesepakatan.

Mediasi yang dijalankan oleh para pihak dapat dilaksanakan di pengadilan atau diluar pengadilan. Hal ini bergantung pada kehendak dari para pihak yang berperkara.

Merujuk pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, maka bila terjadi sengketa antara nasabah dengan bank, maka penyelesaian atas sengketa tersebut dapat diselesaikan dengan mediasi Pasal 1 Angka (5) mendefinisikan Mediasi sebagai : “ Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan Mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan”

Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank melibatkan pihak ketiga, yakni mediator. Pasal 1 Angka (6) mendefinisikan mediator yaitu : “ Mediator adalah pihak yang tidak memihak dalam membantu pelaksanaan Mediasi “.

Terlibatnya Bank Indonesia dalam mediasi perbankan adalah sebagai penengah yang mengkaji ulang sengketa yang terjadi secara mendasar sehingga diharapkan diperoleh kesepakatan antara nasabah dengan bank.

Bantuan yang diberikan oleh Bank Indonesia terhadap sengketa yang dialami antara nasabah dengan bank dengan cara memanggil, mempertemukan, mendengar, dan memotivasi kedua belah pihak agar dapat mencapai kesepakatan.⁵

Untuk menjadi mediator atas terjadinya sengketa, terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi sebagaimana ditentukan dalam Pasal 5 Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor

8/5/PBI/2006, yakni sebagai berikut. Mediator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi syarat paling kurang sebagai berikut :

- a. Memiliki pengetahuan di bidang perbankan, keuangan, dan atau hukum;
- b. Tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas penyelesaian sengketa, dan
- c. Tidak memiliki hubungan sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan Nasabah atau Perwakilan Nasabah atau Bank

Mediator dalam mediasi, berbeda halnya dengan arbiter atau Hakim. Mediator tidak mempunyai kekuasaan untuk memaksakan suatu penyelesaian pada pihak-pihak yang bersengketa. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah penyelesaian sengketa dilakukan oleh seorang yang benar-benar dipercaya kemampuannya untuk memperemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa.

Mediator membimbing para pihak untuk melakukan negosiasi sampai terdapat kesepakatan yang mengikat para pihak. Kesepakatan ini selanjutnya dituangkan dalam suatu perjanjian, dalam mediasi tidak ada pihak yang menang atau kalah, masing-masing pihak sama-sama menang. Karena kesepakatan akhir yang diambil adalah hasil dari kemauan para pihak itu sendiri.

Dalam menempuh jalan yang dilakukan oleh mediator dan para pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan sengketa mereka, terdapat pula proses mediasi. Proses mediasi dibagi dalam tiga tahap, yaitu :⁶

1. Tahap Pramediasi

Merupakan tahap awal dimana mediator menyusun sejumlah langkah dan persiapan

⁵ Ibid, hal 131

⁶ Syahrial Abbas, Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional, Kencana, Jakarta, 2011, hal 34

sebelum mediasi benar-benar dimulai. Tahap ini merupakan tahap yang penting karena akan menentukan berjalan tidaknya proses mediasi selanjutnya. Dalam tahap ini pula, mediator juga harus membuat kesepakatan -kesepakatan dengan para pihak tentang tujuan pertemuan dan siapa saja yang hadir dalam pertemuan. Mediator juga harus membuat kesepakatan antara dua pihak mengenai waktu dan tempat pertemuan. Dalam tahap akhir pra mediasi, mediator juga harus mampu menciptakan rasa aman bagi kedua belah pihak sebelum proses mediasi dimulai.

2. Tahap pelaksanaan Mediasi

Merupakan tahap dimana pihak-pihak yang bertikai sudah berhadapan satu sama lain dan memulai proses mediasi. Dalam tahap ini, terdapat beberapa langkah penting antara lain sambutan pendahuluan mediator, presentasi dan pemaparan kisah para pihak, mengurutkan dan menjernihkan permasalahan, berdiskusi dan negosiasi masalah yang disepakati, menciptakan opsi-opsi, menemukan butir kesepakatan dan merumuskan keputusan, mencatat dan menuturkan kembali keputusan dan penutupan mediasi.

3. Tahap Akhir Implementasi Mediasi

Merupakan tahap dimana para pihak hanyalah menjalankan hasil-hasil kesepakatan yang telah mereka tuangkan Bersama dalam suatu perjanjian tertulis. Para pihak menjalankan hasil kesepakatan berdasarkan komitmen yang telah mereka tunjukkan selama dalam proses mediasi.

Tugas Mediator ;⁷

- a. Melakukan diagnosis konflik
- b. Mengidentifikasi masalah serta kepentingan-kepentingan kritis para pihak
- c. Menyusun agenda

- d. Memperlancar dan mengendalikan komunikasi
- e. Mediator harus menyusun dan merangkai kembali tuntutan para pihak menjadi kepentingan sesungguhnya dari para pihak;
- f. Mediator bertugas dan berusaha mengubah pandangan parsial para pihak mengenai suatu permasalahan ke pandangan yang lebih universal;
- g. Memasukkan kepentingan ke dua belah pihak dalam pendefinisian permasalahan;
- h. Mediator bertugas menjaga pernyataan para pihak agar tetap berada dalam kepentingannya.⁸

Bab IV Pembahasan

A. Tata Cara Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah Menurut Hukum Perbankan.

Hukum Perbankan adalah sebagai kumpulan peraturan hukum yang mengatur kegiatan Lembaga keuangan bank yang meliputi segala aspek. dilihat dari segi esensi dan eksistensinya, serta hubungannya dengan bidang kehidupan lain.

Perbankan mempunyai fungsi utama sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya secara efektif dan efisien pada sector-sektor riil untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian sebuah Negara. Dalam hal ini, bank menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan asas kepercayaan. Bila masyarakat percaya pada bank, maka masyarakat akan merasa aman untuk menyimpan uang atau dananya di bank.

Ketika hubungan hukum antara bank dan nasabah mulai tercipta, maka sejak itu terbuka kemungkinan sengketa antar para pihak. Penyelesaian sengketa tersebut

⁷ Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan*, Cet 1, Visi Media, Jakarta, 2011, hal 43

⁸ Jimmy Joses Sembiring, *Hukum Perbankan Modern*, Cet 1, PT Citra Aditya Bakti, Jakarta, 1999, hal 86

dapat dilakukan melalui proses litigasi dan non litigasi.

Bank Indonesia melalui 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 telah mengeluarkan kebijakan yang mendorong pihak nasabah yang mendorong pihak nasabah bank dan bank untuk menempuh mediasi sebagai cara penyelesaian sengketa. Peraturan Bank Indonesia tersebut menentukan kriteria sengketa yang dapat diselesaikan melalui mediasi, sebagai berikut :

1. Sengketa yang dapat dimediasi adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan;
2. Sengketa yang timbul dari hasil penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank;
3. Nilai tuntutan finansial maksimal Rp.500.000.000 (lima ratus juta rupiah);
4. Batas waktu pengajuan paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal penyelesaian oleh bank.
5. Nasabah mengajukan permohonan penyelesaian secara tertulis kepada Lembaga mediasi Perbankan;⁹

Ketika pihak nasabah menyepakati maka pihak bank harus lebih mempersiapkan segala penyelesaiannya karena penyelesaian yang akan dilakukan oleh pihak bank dan nasabah itu harus mengikuti peraturan yang telah ditentukan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah yang selanjutnya mengenai ketentuan aturan bank untuk melakukan penyelesaian antara bank dan nasabah melalui mediasi.

Tahap awal dari proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan adalah dengan adanya pengajuan tertulis. Persyaratan tersebut diatur dalam Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, yakni sebagai berikut :

1. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
2. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;
3. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh Lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh Lembaga mediasi lainnya.
4. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.; dan
5. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
6. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan Bank kepada nasabah.

Tahapan selanjutnya yang harus dipenuhi sebagaimana diatur dalam Pasal 9 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 yakni dilaksanakannya penandatanganan perjanjian mediasi antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang memuat hal-hal sebagai berikut :

- (1) Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani Mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat :
 - a. Kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternative penyelesaian sengketa ; dan
 - b. Persetujuan untuk patuh dan tunduh pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- (2) Bank wajib mengikuti dan menaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Dalam hal mediasi , pihak bank akan melakukan persiapan penyelesaian terdahulu. Untuk mediator sendiri pihak

⁹ Takdir Rahmadi, hal 65

bank telah menunjuk siapa yang menjadi mediator yang dimiliki oleh tiap-tiap bagian antara lain untuk bagian layanan dan begitu pula untuk bagian layanan aka nada mediator khusus layanan dan begitu pula untuk bagian kredit, aka nada mediator khusus untuk yang memediasi penyelesaian sengketa khususnya bidangkredit dan begitu pula pada bagian lainnya.

c. Penerapan Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah

Dalam upaya mengurangi berbagai keluhan nasabah tersebut, maka Bank Indonesia sebagai Bank sentral di Indonesia mengeluarkan peraturan yang menjadi dasar hukum bagi nasabah untuk menyatakan ketidak puasannya dan mengajukan aduan kepada pihak perbankan. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, maka akan diberi kesempatan bagi nasabah untuk menyamakan segala ketidakpuasannya terhadap berbagai jenis transaksi perbankan yang dilakukan.

Terkait dengan peranan dan fungsi Lembaga Mediasi Perbankan dalam berperan menyelesaikan persoalan yang terjadi akibat munculnya sengketa antara bank dengan nasabahnya dalam hal pelayanan perbankan seperti :

- a. Kegagalan transfer
- b. Terdebitnya rekening nasabah,
- c. Kredit bermasalah,
- d. Penagihan,
- e. Kesalahan dalam eksekusi hak tanggungan/jaminan

Dalam mengajukan penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah, diperlukan beberapa persyaratan, yakni :

1. Syarat subjektif

Berkenaan dengan pihak yang mengajukan, yaitu nasabah dan perwakilan nasabah. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan

transaksi keuangan (*walk in customer*), perwakilan nasabah adalah perorangan, Lembaga dan atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah.

1. Syarat objektif

Berkaitan dengan objek sengketa pada Pasal 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 yaitu tuntutan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp.500.000.000 (lima ratus juta rupiah), tanpa tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial. Jumlah maksimum nilai tuntutan finansial sebagaimana dimaksud dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada nasabah, potensi kerugian finansial yang telah terjadi pada nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak \

Dapat dilaksanakannya transaksi keuangan nasabah dengan pihak lain, dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan untuk mendapatkan penyelesaian sengketa. Kewajiban untuk menempuh jalur mediasi dipersyaratkan pada Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, yaitu : “ Sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial Nasabah oleh Bank dalam penyelesaian pengaduan Nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi Perbankan.

Tuntutan finansial berdasarkan penjelasan Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 bahwa : “ yang dimaksud dengan tuntutan finansial adalah potensi kerugian finansial nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank sebagaimana dimaksud pada Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah “.

Dan mengenai tahapan penyelesaian melalui mediasi yang dilakukan oleh Bank dan nasabah jika dilihat memang sesuai

dengan ketentuan yang diatur dalam dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 yakni dilaksanakannya penandatanganan perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) antara nasabah atau perakilan nasabah dengan bank yang memuat hal-hal sebagai berikut

- a. Kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternative penyelesaian sengketa;
- b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia;
- c. Bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Fokus mediasi perbankan diperuntukkan pada nasabah kecil dengan pertimbangan bahwa nasabah kecil :

- a. Tidak mudah mendapatkan akses hukum dan dana untuk menyelesaikan sengketa dengan bank melalui Lembaga arbitrase atau pengadilan; dan
- b. Merupakan bagian tereser nasabah dari nasabah bank secara keseluruhan.

Adapun unsur-unsur mediasi perbankan adalah :¹⁰

- a. Dalam suatu proses mediasi akan dijumpai adanya dua atau lebih pihak yang bersengketa.

Jika dalam suatu proses mediasi hanya dijumpai adanya suatu pihak yang bersengketa, maka hal itu tidak terpenuhinya unsur-unsur pihak yang bersengketa. Pasal 1 Ayat (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari merumuskan : “ 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’.

Perumusan tersebut ada kesan seolah-olah yang mempunyai sengketa hanyalah nasabah saja, sedangkan bank tidak mempunyai sengketa. Persepsi lain adalah bahwa yang tunduk untuk harus menyelesaikan sengketa melalui jalur mediasi hanyalah nasabah, sedangkan bank dapat dan bebas menggunakan jalur penyelesaian sengketa lain. Kalaupun bank kemudian mengajukan sengketa tersebut kepada penyelenggara mediasi perbankan, hal itu tidak akan dapat dilayani karena tidak termasuk dalam cakupan sengketa seperti yang dimaksud Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006. Adanya unsur sengketa diantara para pihak.

Perumusan sengketa sebagaimana dimaksud Pasal 1 Ayat (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006. Dapat menimbulkan tafsir yang keliru . Hanya nasabah yang didefinisikan sebagai pihak dalam sengketa. Bank merasa tidak perlu ikut sebagai pihak dalam suatu sengketa, sebagai pihak yang mengajukan klaim. Maka itu, 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 sulit dicapai.

- b. Adanya mediator yang membantu menyelesaikan sengketa.

Mediator harus mempunyai kemampuan dan keahlian sehubungan dengan bidang masalah yang disengketakan. Mengenai syarat-syarat pengangkatan Mediator dapat digunakan syarat-syarat pengangkatan arbiter sebagaimana termaktub dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Mediator harus mempunyai kemampuan dan keahlian sehubungan dengan masalah yang disengketakan.. Mediator juga tidak boleh mempunyai benturan kepentingan

¹⁰ Gunawan Wijaya, *Alternatif Penyelesaian Sengketa (Seri Hukum Bisnis)*, Edisi 1.P T Raja Grafindo Persada, Jakarta, 21012, hal 36

atau hubungan afiliasi dengan pihak-pihak dalam sengketa masalah yang disengketakan.

Pada prinsipnya, Peraturan Bank Indonesia tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tertulis. Untuk pengaduan lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam waktu 2 (dua) kerja sedangkan untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat diperpanjang 20 hari berikutnya apabila terdapat kondisi -kondisi tertentu.

Penyelesaian sengketa di bidang perbankan yang berlarut-larut dapat merugikan nasabah dan meningkatkan risiko reputasi yang buruk bagi bank. Penyelesaian sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank

dapat dilakukan secara sederhana, murah, dan cepat melalui cara mediasi. Hal inilah yang mendasari Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006.

Bab V

Penutup

A. Kesimpulan

1. Dalam menyelesaikan sengketa antara bank dan nasabah, dapat ditempuh melalui non litigasi dalam menyelesaikan sengketa karena efektif, efisien, sederhana dari segi prosedur, dengan biaya murah.

B. Saran

1. Perlu ditingkatkan mengenai standard mekanisme pengaduan nasabah sehingga akan dapat menciptakan rasa kepercayaan yang tinggi dari nasabah kepada perbankan nasional.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah Mariang, *Pengantar Hukum Indonesia*, Edisi 3, Citra Grafika, Jakarta, 2011.

Gatot Supramono, *Perbankan dan Masalah Kredit*, Suatu Tinjauan Yuridis, edisi revisi, Djambatan, Jakarta, 1996.

Gunawan Wijaya, *Alternatif Penyelesaian Sengketa (Seri Hukum Bisnis)*, Edisi 1. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.

Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan*, Cet 1, Visimedia, Jakarta, 2011.

Jimmy Joses Sembiring, *Hukum Perbankan Moderen*, Cet 1, PT Citra Aditya Bakti, Jakarta, 1999.

Nurnaningsi Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Rajawali Press, Jakarta, 2013.

Syahrial Abbas, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*, Kencana, Jakarta, 2011,

Rachmandi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, CV.Mandar Maju, Bandung, 2011,

Takdir Rahmadi, *Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Rajawali Press, Jakarta, 2010,

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia

Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/ PBI/ 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006,

Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/2006 tentang Mediasi Perbankan

