

## Penyelesaian sengketa transaksi keuangan melalui mediasi perbankan

Intan Kusuma Ambarsari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107141&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha Perbankan, sering kali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara Nasabah dan Bank. Tidak adanya mekanisme standar dalam penanganan pengaduan Nasabah selama ini menyebabkan sengketa antara Nasabah dan Bank cenderung berlarut-larut. Antara lain ditunjukkan dengan cukup maraknya keluhan-keluhan Nasabah di berbagai media, hal itu dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga Perbankan dan berakibat pada reputasi jangka panjang bank tersebut. Bank Indonesia dalam Arsitektur Perbankan Indonesia menyatakan akan mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan. Perlindungan terhadap Nasabah merupakan tantangan perbankan yang berpengaruh secara langsung terhadap sebagian besar masyarakat kita. Oleh karena itu, tantangan untuk menciptakan standar yang jelas dan mudah dipahami dalam membentuk mekanisme penyelesaian sengketa transaksi keuangan Nasabah menjadi suatu hal yang tidak dapat dikesampingkan. Dengan demikian dibentuklah Mediasi Perbankan yang saat ini dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Dengan dibentuknya Mediasi Perbankan ini nasabah dilindungi dari dominasi bank dalam menyelesaikan sengketa, khususnya bagi nasabah kecil yang sulit mendapatkan akses hukum karena keterbatasannya. Sesuai dengan amanat PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, fungsi Mediasi Perbankan ini akan dilaksanakan oleh asosiasi perbankan. Tetapi yang berkembang asosiasi perbankan saat ini dirasakan kurang cocok untuk melaksanakan fungsi ini karena ditakutkan akan muncul esprit de corps, apalagi bank sebagai pihak yang bersengketa. Menurut penulis, dalam suatu kondisi yang ideal dengan menjunjung independensi mediasi, sebaiknya fungsi ini dilaksanakan oleh lembaga independen yang mediatornya dipilih dari seleksi umum. Tetapi dengan keterbatasan pendanaan, sarana, dan cakupan wilayah, fungsi ini dapat terus dilaksanakan Bank Indonesia dengan melakukan pengembangan dan perbaikan aturan agar mediasi ini dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang handal dan memberikan hasil positif bagi nasabah dan bank.