

Mediasi perbankan ditinjau dari perspektif undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen / Rela Ginting

Ginting, Rela, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20270096&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Dalam rangka meningkatkan perlindungan nasabah perbankan dan mempertimbangkan semakin banyaknya sengketa antara nasabah dengan bank, Bank Indonesia memperkenalkan lembaga penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank di luar pengadilan, yaitu mediasi perbankan yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No.10/1/PBI/2008 (PBI Mediasi Perbankan). Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dilakukan penelitian terhadap mediasi perbankan atas permasalahan yang meliputi: (1) Bagaimana proses penyelesaian sengketa menurut PBI Mediasi Perbankan? (2) Apakah PBI Mediasi Perbankan telah searah dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen? (3) Apakah penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui mediasi perbankan telah memberikan perlindungan kepada nasabah? Penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif dan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa mediasi perbankan merupakan alternatif penyelesaian sengketa secara murah, cepat dan sederhana yang ditujukan bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil. Selain itu, mediasi perbankan telah berperan dalam meningkatkan perlindungan nasabah. Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa PBI Mediasi Perbankan sebagai peraturan yang melengkapi instrumen perlindungan konsumen belum sepenuhnya searah dengan UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selaku dasar hukum yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen di Indonesia. Hasil penelitian menyarankan Bank Indonesia untuk melakukan amandemen terhadap PBI Mediasi Perbankan agar prinsip-prinsip penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan searah dengan prinsip-prinsip penyelesaian sengketa melalui mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagaimana diatur Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya, Bank Indonesia juga diharapkan melakukan sosialisasi mediasi perbankan kepada masyarakat luas secara intensif, antara lain melalui kantorkantor cabang bank, media cetak maupun media elektronik. Sejalan dengan hal tersebut dan mengingat adanya kecenderungan meningkatnya jumlah sengketa yang diajukan nasabah, Bank Indonesia perlu mengembangkan organisasi mediasi perbankan dan mempersiapkan tenaga mediator

<hr>

ABSTRACT

To empower customer protection and to respond the escalation of dispute between customer and bank, Bank Indonesia provides banking mediation as out of court dispute settlement between bank and customer, which is incorporated under Bank Indonesia Regulation No.8/5/PBI/2006 concerning Banking Mediation as amended by Bank Indonesia Regulation No.10/1/PBI/2008 (PBI Mediasi Perbankan). As a new scheme of dispute settlement, it is important to conduct research on banking mediation and writer has defined some problems: (1) How does the process of banking mediation according PBI Mediation work? (2) Does PBI Mediasi Perbankan have adhere Act No.8 Year 1999 on Consumer Protection (3) Has dispute settlement by banking mediation give protection to banking customer? This research use juridical normative and qualitative descriptive. This research determined that banking mediation is alternative dispute resolution in a simply, cheaply, and quickly which is arranged for small scale customers and micro and small scale business. Furthermore, this research also determine that, application of banking mediation has been improving costumer protection. However, this research find that banking mediation as complementary of consumer protection regulation has not fully comply with respect to Act No.8 Year 1999 on Consumer Protection as a basic law which integrate and empower law enforcement in consumer protection in Indonesia. The researcher suggests that Bank Indonesia should amend PBI Mediasi Perbankan to make it comply with concepts of dispute settlement in Consumer Disputes Settlement Board as regulated by Act No.8 Year 1999 on Consumer Protection. In addition, Bank Indonesia is suggested disseminating banking mediation to public intensively by bank's branch office and public media, improving organization of banking mediation and preparing skilled mediator to expect increasing of cases submitted by customer.;