

## Peranan mediasi perbankan dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dengan Bank

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20324524&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Dalam interaksi yang demikian intensif, mungkin saja terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Bank Indonesia (BI) sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah. BI telah menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API). Mengingat sebagian besar nasabah bank adalah nasabah kecil, maka media penyelesaian sengketa nasabah dengan bank harus memenuhi unsur sederhana, murah, dan cepat. Metode penelitian dalam penulisan ini adalah yuridis normatif, yaitu penelitian yang lebih mengutamakan data sekunder, dengan tipe penelitian deskriptif. Penelitian ini akan menguraikan prosedur mediasi menurut Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, membahas serta menganalisa sengketa yang pernah dimediasikan di BI, peranan BI saat ini, dan rumusan ideal lembaga mediasi yang hendak dibentuk. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa BI sebagai pelaksana sementara fungsi mediasi perbankan telah melaksanakan fungsinya sesuai PBI Nomor 8/5/PBI/2006 dilihat dari prosedur mediasi yang dijalankan dan sengketa antara bank dengan nasabah yang dimediasikan di BI, serta perlu diadakan segmentasi lembaga mediasi perbankan, di mana yang satu dijalankan oleh BI yang lebih berfokus pada nasabah kecil dan yang lain dijalankan oleh lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk oleh asosiasi perbankan. Saran dari penelitian ini adalah merevisi Pasal 3 ayat (1) PBI Nomor 8/5/PBI/2006, bank dapat mengajukan penyelesaian sengketa lewat mediasi, BI dan asosiasi perbankan bekerja sama untuk mendirikan lembaga mediasi perbankan independen, menggalakkan program sertifikasi mediator, dan edukasi serta sosialisasi kepada masyarakat.