

Mediation as an alternative dispute resolution Bank Negara Indonesia = Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa nasabah di Bank Negara Indonesia

Raden Muhammad Vick Oetama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20459004&lokasi=lokal>

Abstrak

Bank Negara Indonesia sebagai salah satu Bank BUMN, dalam menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat tidak terlepas dari beberapa permasalahan, khususnya masalah tentang keluhan nasabah yang berujung pada sengketa nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses penerapan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa nasabah di BNI, dan untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan setelah adanya mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa nasabah di BNI. Penulis menggunakan cara pendekatan masalah, yaitu pendekatan yuridis normatif. Penelitian dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan narasumber pada objek penelitian yang berhubungan dengan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BNI selalu menggunakan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa nasabah. Dalam menghadapi permasalahan atau sengketa nasabah, pihak BNI memberikan waktu kepada nasabah untuk dapat menyelesaikan masalahnya agar tidak berlarut-larut. Apabila tidak berhasil, maka pihak BNI memanggil nasabah tersebut untuk mendapatkan solusi yang terbaik agar tidak menimbulkan masalah berkepanjangan. Apabila kedua cara tersebut tidak berhasil, maka pihak BNI melakukan cara mediasi dengan pihak luar, seperti pengadilan negeri atau pengadilan arbitrase agar bisa menghilangkan konflik dan mengesekusinya. Proses mediasi perbankan merupakan cara yang paling efektif untuk menyelesaikan konflik antara nasabah dengan BNI. Pihak BNI jarang sekali menggunakan proses pengadilan atau arbitrase untuk menyelesaikan sengketa nasabah karena hanya dengan proses mediasi perbankan, permasalahan sengketa nasabah sudah dapat diselesaikan dan mendapatkan solusi terbaik.

.....

Bank Negara Indonesia as one of the state owned banks, in providing banking services to the public is inseparable from several problems, especially the problem of customer complaints that lead to customer disputes. This study aims to find out the process of applying mediation as an alternative to resolve customer disputes in BNI, and to know the impact caused after the mediation as an alternative to dispute the customer 39 s disputes in BNI. The author use ways of approaching the problem, namely the normative juridical approach and. The research was conducted through observation and interview with resource persons on research object related to mediation as an alternative to customer dispute settlement. The results showed that BNI always use mediation as an alternative to customer dispute resolution. In the face of problems or disputes of customers, the BNI gives time to customers to be able to solve the problem so as not to drag on. If not successful, then the BNI call the customer to get the best solution so as not to cause prolonged problems. If the two methods are unsuccessful, then the BNI mediates with outsiders, such as the district court or arbitration tribunal in order to eliminate the conflict and execution . The banking mediation process is the most effective way to resolve conflicts between customers and BNI. BNI parties rarely use litigation or arbitration to resolve customer disputes because only with the mediation process of banking, customer disputes problems can be resolved and get the best solution.