

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
MELALUI MEDIASI PERBANKAN**

TESIS

**RITA KOMALA DEWI
0606008563**



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM MAGISTER KENOTARIATAN**

**DEPOK
JULI, 2009**

**LEGAL PROTECTION TO THE CONSUMERS
BY BANKING MEDIATION**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Kenotariatan**

**RITA KOMALA DEWI
0606008563**

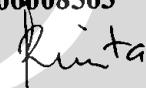


**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM MAGISTER KENOTARIATAN**

**DEPOK
JULI, 2009**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rita Komala Dewi
NPM : 0606008563
Tanda Tangan : 
Tanggal : 3 Juli 2009



HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Rita Komala Dewi
NPM : 0606008563
Program Studi : Magister Kenotariatan
Judul Tesis : Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Melalui Mediasi Perbankan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang dipergunakan untuk memperoleh gelar Magister Kenotariatan pada Program Studi Magister Kenotariatan, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Aad Rusyad Nurdin, SH., M.kn (.....)

Penguji : Dr. Drs. Widodo Suryandono, SH., M.H(.....)

Penguji : Dr. Yunus Husein, SH., LL.M (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 3 Juli 2009

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rita Komala Dewi
NPM : 0606008563
Program Studi : Magister Kenotariatan
Departemen :
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :
Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Melalui Mediasi Perbankan

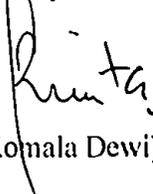
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemegang Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 4 Juli 2009

Yang Menyatakan



(Rita Komala Dewi)

ABSTRAK

Nama : Rita Komala Dewi
Program Studi : Magister Kenotariatan
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Melalui Mediasi Perbankan

Sektor perbankan memiliki posisi yang strategis sebagai lembaga intermediasi. Dalam menjalankan kegiatannya bank membutuhkan kepercayaan serta dukungan dari masyarakat. Oleh karenanya sudah seharusnya bank memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak masyarakat khususnya hak nasabah. Salah satu bentuk perlindungan hukum yang dikeluarkan Bank Indonesia adalah Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 tentang mediasi perbankan, yang dirubah dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Mediasi Perbankan merupakan alternatif penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara nasabah dengan bank. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sejumlah pertanyaan yakni, bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah dalam mediasi perbankan? Apa manfaat mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa dalam penyelesaian sengketa perbankan?

Untuk meneliti hal-hal tersebut diatas digunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan yang bersifat kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan guna memperoleh bahan hukum primer dan sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Pertama*, mediasi perbankan merupakan regulasi yang dikeluarkan Bank Indonesia dalam menjalankan fungsi pengawasan. Perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah secara hukum positif harus dilakukan melalui peraturan perundang-undangan yang terdapat dalam hierarki perundang-undangan. Oleh karena itu peraturan mengenai mediasi perbankan ini memerlukan penyempurnaan yang lebih komprehensif. *Kedua*, manfaat mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa antara nasabah dengan bank adalah dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank karena dengan berlarut-larutnya sengketa antara nasabah dengan bank dapat menurunkan citra bank. Sedangkan bagi nasabah mediasi perbankan merupakan salah satu aturan hukum untuk melindungi hak-hak nasabah terutama nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil. Karena penyelesaian sengketa dapat ditempuh secara sederhana, murah dan cepat.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum; Mediasi Perbankan, Alternatif Penyelesaian Sengketa

ABSTRACT

Name : Rita Komala Dewi
Study Program : Magister Kenotariatan
Title : Legal Protection to the consumers by Banking Mediation

Banking sector has a strategic position as an institute of intermediation. In carrying out its activity, a bank needs the trust and support from community. Therefore a bank should have given a protection to the rights of community especially the rights of customers. One of the legal protections produced by Bank Indonesia is Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, changed by PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Banking Mediation is an alternative dispute resolution to solve any dispute existing between the customers and the bank. This study was initiated by a number of questions such as how legal protection of banking mediation to the rights of bank customers, what is the advantages of banking mediation as alternative dispute resolution in solving the banking dispute.

Based on the objectives that mention above, this research use the method of normative legal research with qualitative approach. The instrument for collecting data is library research which use primary and secondary data.

The result of study shows that, *first*, banking mediation is a regulation issued by Bank Indonesia in the implementation of its function of control. Legal protection toward the rights of customers in a legal positive way must be implemented based on the regulation on this banking mediation needs a more comprehensive finishing touch; *second*, the advantage of banking mediation as alternative dispute resolution in solving the dispute between the customers and the bank is to improving the trust of the community to degrade the bank image. To the customer especially small customers and small and micro business for the dispute solution can be done simply, cheap and accurately;

Key words: Legal Protection; Banking Mediation; Alternative Dispute Resolution.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT., atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul : "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Melalui Mediasi Perbankan". Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai Gelar Magister Kenotariatan pada Program Studi Magister Kenotariatan, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.

Dengan selesainya tesis ini, perkenankan Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Indonesia, Bapak Prof. Dr. der Soz. Drs. Gumilar Nus Liwa Somantri
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Bapak Prof. Safri Nugraha, SH., LLM, Ph.D.
3. Ketua Program Studi Magister Kenotariatan Bapak Dr. Drs. Widodo Suryandono, SH.,MH
4. Bapak Aad Rusyad Nurdin, SH., Mkn, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Seluruh staf Pengajar Program Studi Magister Kenotariatan, yang telah membimbing dan mengajar selama penulis mengikuti perkuliahan.
6. Seluruh pegawai administrasi Program Studi Magister Kenotariatan atas bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah.
7. Pada kesempatan ini penulis juga mendedikasikan penulisan tesis ini kepada Suami tercinta Widya Nugrahanto, atas dukungan, pengertian, kasih sayang dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah serta penulis juga mengucapkan terimakasih kepada anak tersayang Bagas Adynata Nugrahanto, atas pengertiannya sehingga memotivasi penulis untuk menjadi seseorang yang lebih baik.

8. Kepada seluruh keluarga, teristimewa kedua orang tua penulis muliakan, Ayahanda Rasyid Ali dan Ibunda Chairani Rasyid yang telah mengasuh dan membesarkan penulis dengan tidak pernah lelah, penuh kasih sayang dan selalu memberikan bantuan moril maupun materiil. Dan semoga Allah SWT. Membalas segala kebaikan mereka.
9. Penulis juga berterimakasih kepada seluruh teman-teman di Progam Studi Kenotoriatan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Kepada seluruh rekan kantor penulis di Samko Timber Ltd, khususnya Bapak Yudiono, Anna dan Surezeki, yang telah membantu dan mendukung penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga karya yang masih jauh dari sempurna ini dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat bagi kita semua.

Jakarta, 1 Juli 2009

Penulis

Rita Komala Dewi

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN ORISINALITAS	
HALAMAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLISITAS	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. PERUMUSAN MASALAH	5
C. TUJUAN PENELITIAN	5
D. KERANGKA KONSEPSIONAL	6
E. METODELOGI PENELITIAN	6
BAB II : MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI ALTERNATIF	
PENYELESAIAN SENGKETA	9
I. TINJAUAN PERLINDUNGAN HUKUM	
TERHADAP NASABAH BANK	9
A. HUBUNGAN BANK DAN NASABAH	9
B. HAK DAN KEWAJIBAN YANG TIMBUL DARI	
HUBUNGAN BANK DAN NASABAH	16
C. PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH	
BANK DALAM HUKUM PERBANKAN	18

D.	PERLINDUNGAN DAN PEMERDAYAAN NASABAH BANK DALAM ARSITEKTUR PERBANKAN INDONESIA	23
E.	PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK DALAM PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG MEDIASI PERBANKAN	29
II. MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI ALTERNATIF		
	PENYELESAIAN SENGKETA	31
A.	LATAR BELAKANG MUNCULNYA MEDIASI PERBANKAN	31
B.	PENGERTIAN DAN BATASAN MEDIASI	37
C.	KARAKTERISTIK YANG TERDAPAT DALAM MEDIASI PERBANKAN	42
D.	MANFAAT MEDIASI DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA ANTARA NASABAH DENGAN BANK.....	48
E.	PELAKSANAAN MEDIASI MENURUT PERATURAN BANK INDONESIA.....	51
BAB III	: PENUTUP	66
A.	KESIMPULAN	66
B.	SARAN	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aktivitas bisnis merupakan fenomena yang sangat kompleks karena mencakup berbagai bidang baik hukum, ekonomi, dan politik. Dalam kehidupan masyarakat, seringkali dapat dilihat bahwa aktivitas manusia dalam dunia bisnis tidak lepas dari peran bank selaku pemberi layanan perbankan bagi masyarakat. Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang memberikan berbagai macam pelayanan perbankan yang dipercaya oleh masyarakat pada dewasa ini.

Perbankan sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Kegiatan usaha utama bank menurut ketentuan Pasal 1 (2) UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yaitu

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.”

Dalam melaksanakan fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang kekurangan dana maka menimbulkan adanya hubungan hukum antara bank dan nasabah. Hubungan hukum yang terjalin ini dapat menimbulkan suatu friksi yang apabila tidak diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank.

Semakin agresifnya perbankan menawarkan sejumlah produknya, seperti kartu kredit, anjungan tunai mandiri, serta berbagai bentuk kredit dan tabungan kepada masyarakat luas menyebabkan peluang terjadinya perselisihan semakin terbuka luas. Pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan terhadap pelayanan perbankan juga meningkat.

Lemahnya perlindungan terhadap nasabah terlihat dari semakin banyaknya kasus yang muncul dalam kaitan dengan perkembangan perbankan. Hal ini juga semakin jelas terlihat dari banyaknya keluhan nasabah melalui media massa yang

intinya nasabah tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh bank yang tidak sesuai dengan iklan yang ditawarkan.¹

Sengketa dapat terjadi karena tidak ditemukannya titik temu antara para pihak yang bersengketa. Sengketa ini dapat terjadi diawali karena adanya perasaan tidak puas dimana ada pihak yang merasa dirugikan dan kemudian perasaan tidak puas ini menjadi *conflict of interest* yang tidak dapat terselesaikan sehingga menimbulkan suatu konflik.²

Hal ini menyebabkan kegiatan bank sarat akan pengaturan baik perundang-undangan di bidang Perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standard contract*).

Konsumen jasa perbankan lebih dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah dalam konteks Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian dengan nasabah yang bersangkutan.³

Dalam praktek perbankan nasabah dibedakan menjadi tiga yaitu :

1. Nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya bentuk giro, tabungan dan deposito.
2. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan misalnya kredit kepemilikan rumah

¹ Ronny Sautama Hotma Bako, *Hubungan Hukum Bank dan Nasabah Terhadap Deposito dan Tabungan*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995)., hlm.3.

² Suyud Margono, *ADR dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000). hlm.34.

³ Indonesia, *Undang-undang tentang Perubahan Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan*, UU No. 10 Tahun 1998, ps.1 angka 17 dan 18.

3. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*), misalnya transaksi antara importer sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit* (L/C).⁴

Ada dua masalah dominant yang sering dikeluhkan konsumen jasa perbankan, yaitu :

1. Pengaduan soal produk perbankan, seperti ATM (*Automatic Teller Machine*), Kartu Kredit, dan aneka ragam jenis tabungan, termasuk keluhan produk perbankan terkait dengan janji hadiah dan iklan produk perbankan
2. Pengaduan soal cara kerja petugas yang tidak simpatik dan kurang professional khususnya petugas service point, seperti teller, customer service dan satpam⁵

Dengan berkembangnya produk perbankan yang ditawarkan kepada nasabah khususnya produk deposito, menimbulkan kebingungan terhadap nasabah. Hal ini menyebabkan meningkatnya praktek terselubung dari pihak bank untuk mengambil manfaat dari kebingungan para nasabah yang awam terhadap perbankan. Resiko yang dihadapi nasabah juga meningkat karena tidak tersedianya informasi yang cukup tentang kesehatan bank yang terbuka untuk umum.

Untuk menjaga hubungan yang terjalin antara bank dan nasabah maka tidaklah berlebihan bila dunia perbankan harus sedemikian rupa menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat, terutama kepentingan dari nasabah bank yang bersangkutan. Dengan perkataan lain, dalam rangka untuk menghindari kemungkinan terjadinya kurangpercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan, yang pada saat ini tengah gencar melakukan ekspansi untuk mencari

⁴ Yusuf Shofie 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti). hlm. 32-33.

⁵ Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*. (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 1999), him. 19-20.

dan menjaring nasabah, maka perlindungan hukum bagi nasabah terhadap kemungkinan terjadinya kerugian sangat diperlukan.⁶

Dalam dunia perbankan diperlukan suatu penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat dan murah. Perbankan sebagai salah satu industri jasa keuangan yang merupakan jantung atau motor penggerak roda perekonomian Negara dan yang bertumpu kepada kepercayaan masyarakat (*fiduciary financial institution*).

Di Indonesia alternatif penyelesaian sengketa (*alternative dispute resolution*) diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 disebutkan bahwa “alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli”.

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah ini apabila tidak dapat terselesaikan dengan baik oleh bank berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah dan atau bank.

Bank Indonesia memformalisasi Enam pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia sebagai sasaran yang ingin dicapai yaitu : (1) Struktur perbankan yang sehat dan mampu mendorong pembangunan ekonomi nasional dan berdaya saing internasional (2) Sistem pengaturan yang efektif dan mampu mengantisipasi perkembangan pasar keuangan domestik dan internasional (3) Sistem pengawasan yang independen dan efektif (4) Penguatan kondisi internal industri perbankan yang kuat (5) Penciptaan dan penguatan Infastruktur pendukung yang mencukupi (6) Perlindungan dan pemerdayaan nasabah⁷.

Untuk melaksanakan visi dan misi tersebut dalam rangka melindungi kepentingan nasabah, Bank Indonesia telah mengeluarkan berbagai peraturan.

⁶ Zulkarnain Sitompul, *Problematika Perbankan* (Bandung:Books Terrace & Library,2005),hlm.326.

⁷ <http://www.BI.go.id>, diakses 20 Mei 2009.

Salah satu perlindungan terhadap hak-hak nasabah yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia melalui Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Mediasi Perbankan merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang ditawarkan oleh pihak bank dalam menyelesaikan perselisihan atau sengketa yang terjadi antara bank dengan nasabah.

Kehadiran mediasi perbankan pada pokoknya dapat menjembatani antara kepentingan bank dan nasabah sehingga dapat menyelesaikan problem hukum yang terjadi dengan baik.

Keberadaan lembaga mediasi perbankan ini merupakan suatu bentuk perlindungan terhadap konsumen. Ini merupakan langkah kebijakan yang akan diterapkan Bank Indonesia yang tertuang dalam Arsitektur Perbankan Indonesia. Payung hukum terhadap mediasi perbankan ini masih dipertanyakan oleh berbagai ahli hukum. Dan juga masih dipertanyakan independensi dari Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan hingga terbentuknya lembaga mediasi perbankan yang independen. Berdasarkan pada hal-hal dimaksud, maka penulis tertarik untuk mengangkat tema "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Melalui Mediasi Perbankan"

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada permasalahan diatas beberapa masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah dalam mediasi perbankan?
2. Apa manfaat mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa dalam penyelesaian sengketa perbankan?

C. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan yang akan dikaji, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah bank dalam mediasi perbankan.
2. Untuk mengetahui manfaat mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan.

D . Kerangka Konseptual

Didalam penelitian ini yang dimaksud dengan :

1. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁸
2. Sengketa adalah permasalahan yang diajukan 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.⁹
3. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*)¹⁰
4. 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 disengketakan¹¹

E. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian dalam tesis ini adalah deskripsi analitis. Penelitian yang bersifat deskriptif analitis merupakan penelitian yang menggambarkan, menelaah, menjelaskan, dan menganalisis suatu peraturan hukum¹²

⁸ Indonesia, *Undang-undang tentang Perubahan Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan*, UU No. 10, LN No.182 Tahun 1998,ps.1 butir 2.

⁹ Pasal 1 angka 4 PBI Nomor 8/5/PBI/2006

¹⁰ Ibid, pasal 1 angka 2

¹¹ Ibid, pasal 1 angka 5

¹² Soerjono Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta:UI Press,1986).hlm.63

Penelitian ini merupakan penelitian perpustakaan (yuridis normatif) dengan pendekatan yang bersifat kualitatif. Metode penelitian normatif adalah metode penelitian yang mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan.¹³ Dalam penelitian yuridis normatif yang diajukan adalah merujuk pada sumber bahan hukum yakni penelitian yang mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam berbagai perangkat hukum.

2. Sumber Data

Adapun data sekunder yang diperoleh dari penelitian kepustakaan (library research) bertujuan untuk mendapatkan konsep-konsep, teori-teori dan informasi-informasi serta pemikiran konseptual dari peneliti pendahulu baik berupa peraturan perundang-undangan dan karya ilmiah lainnya. Data sekunder penelitian yang digunakan terdiri dari :¹⁴

1. Bahan hukum primer yakni bahan hukum yang terdiri dari aturan hukum yang terdapat pada berbagai perangkat hukum atau peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas 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, Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang mediasi Perbankan, Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan .
2. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dari buku teks, jurnal-jurnal, pendapat serjana dan hasil-hasil penelitian.
3. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan bermakna terhadap bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus hukum, ensiklopedia dan lain-lain.

¹³ Soerjono Soekamto, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada,2004),hlm.14.

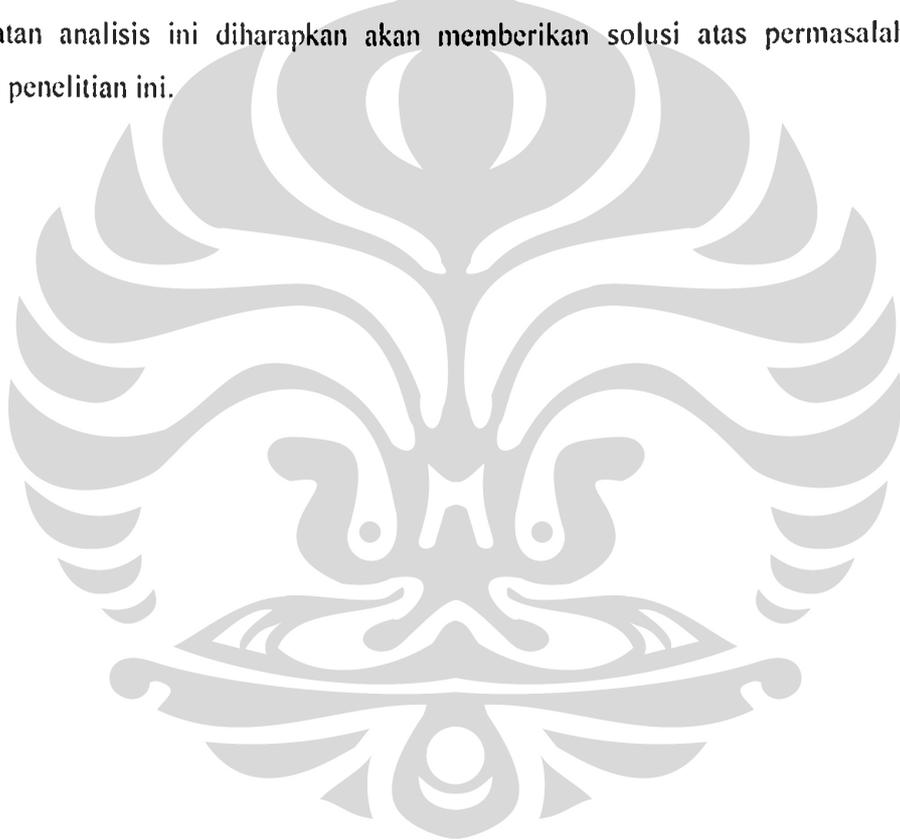
¹⁴ Jhonny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Surabaya:Banyumedia,2006),hlm.192.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik penumpulan data dilakukan dengan penelitian kepustakaan yaitu dengan meneliti sumber bacaan yang berhubungan dengan topik dalam tesis ini, seperti buku-buku hukum, majalah hukum, artikel-artikel, pendapat para sarjana dan bahan-bahan lainnya.

4. Analisa Data

Seluruh data yang sudah diperoleh dan dikumpulkan selanjutnya ditelaah dan dianalisis secara kualitatif dengan mempelajari seluruh jawaban kemudian dioleh dengan menggunakan metode deduktif dan terakhir dilakukan pembahasan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Dengan demikian kegiatan analisis ini diharapkan akan memberikan solusi atas permasalahan dalam penelitian ini.



BAB II

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH MELALUI MEDIASI PERBANKAN

I. Tinjauan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan

A. Hubungan Bank dan Nasabah

Hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada 2 unsur yang saling terkait, yaitu hukum dan kepercayaan. Suatu bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan banknya apabila masyarakat “percaya untuk menempatkan uangnya, pada produk-produk perbankan yang ada pada bank tersebut. Berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat memobilisir dana dari masyarakat untuk ditempatkan pada banknya dan bank akan memberikan jasa-jasa perbankan.

Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan menyebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹⁵ Dalam UU tersebut disebutkan bahwa fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat.

Berdasarkan dua fungsi utama dari suatu bank, yaitu fungsi pengerahan dana dan fungsi penyaluran dana, maka terdapat dua hubungan hukum antara bank dan nasabah yaitu :¹⁶

(1). Hubungan Hukum antara Bank dan Nasabah Penyimpan Dana

Artinya bank menempatkan dirinya sebagai peminjam dana milik masyarakat (para penanam dana). Bentuk hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana dapat terlihat dari hubungan hukum yang muncul dari produk-produk perbankan, seperti nasabah, tabungan, giro dan sebagainya. Bentuk hubungan hukum ini dapat tertuang dalam bentuk peraturan bank yang bersangkutan dan syarat-syarat umum yang harus

¹⁵ Lihat Pasal 1 ayat (2).

¹⁶ Ronny Sautama Hotma Bako, *op.cit.*, hlm.196

dipatuhi oleh setiap nasabah penyimpan dana. Syarat-syarat tersebut harus disesuaikan dengan produk perbankan yang ada, karena syarat dari produk perbankan tidak akan sama dengan syarat dengan syarat dari produk perbankan yang lain.

(2) Hubungan hukum antara bank dan nasabah debitur

Artinya bank sebagai lembaga penyedia dana bagi para debiturnya. Bentuknya dapat berupa kredit, seperti kredit modal kerja, kredit investasi atau kredit pemilikan rumah.

Basis hubungan hukum antara bank dan para nasabahnya adalah hubungan kontraktual. Hubungan kontraktual ini terjadi pada saat nasabah menjalin hubungan hukum dengan pihak bank, setelah nasabah melakukan hubungan hukum seperti nasabah membuka rekening tabungan, deposito, dan produk perbankan lainnya.

Di Amerika Serikat sebagaimana dikutip Ronny Sautama Hotma Bako, menjelaskan bahwa hubungan hukum bank dan nasabah dilihat sebagai hubungan kontraktual antara debitur dan kreditur. Menurut hukum setempat, apabila seseorang deposan membuka suatu rekening pada suatu bank, maka terciptalah hubungan debitur dan kreditur antara bank dan deposan yang bersangkutan. Bank tersebut mempunyai hak yuridis terhadap uang yang ditiptikan dan menjadi berhutang kepada deposan untuk jumlah uang yang ditiptikan tersebut.¹⁷

Didalam praktek perbankan yang dilakukan selama ini, termasuk Indonesia penyerahan dana oleh nasabah untuk disimpan oleh bank selalu mengandung pengertian atau kesepakatan bahwa bank yang menerima simpanan tersebut berhak untuk memakai dana tersebut sekehendaknya untuk keperluan apapun juga, dan nasabah penyimpan dana tidak mempunyai hak apapun mengenai tujuan pemakaian dana tersebut oleh bank. Hak nasabah penyimpan dana semata-mata hanya berupa hak untuk menagih dan mendapatkan kembali dana tersebut. Praktek perbankan selama ini bersikap bahwa dana atau uang yang telah diserahkan oleh nasabah penyimpan dana

¹⁷ Ronny Sautama Hotma Bako, *Op Cit.* hlm.37

kepada bank adalah uang bank. Hal ini berarti bahwa dana yang disimpan nasabah merupakan kekayaan bank selama dalam penyimpanan bank.

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Dari sisi pihak yang memiliki kelebihan dana, interaksi dengan bank terjadi pada saat pihak yang kelebihan dana tersebut menyimpan dananya pada bank dalam bentuk giro, tabungan, deposito, sementara dari sisi pihak yang memerlukan dana interaksi terjadi pada saat pihak yang memerlukan dana tersebut meminjam dana dari bank guna keperluan tertentu. Interaksi antara bank dengan konsumen pengguna jasa perbankan atau nasabah dapat pula mengambil bentuk lain pada saat nasabah melakukan transaksi jasa perbankan selain penyimpan dan peminjaman dana. Bentuk transaksi lain tersebut seperti misalnya jasa transfer dana, inkaso maupun safe deposit. Dalam perkembangannya, nasabah pun dapat memanfaatkan jasa bank untuk mendapatkan produk lembaga keuangan bukan bank, seperti produk asuransi yang dikaitkan dengan produk bank (*bancassurance*) dan reksadana.

Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah, bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Dari berbagai pengalaman yang ada, timbulnya friksi tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu;

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank masih kurang.
2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk serta perbankan yang masih kurang.
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana.
4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Dalam perekonomian yang global, nasabah bank tidak hanya terdiri dari atas nasabah domestik, yaitu nasabah yang tinggal di Indonesia saja, tetapi juga dimungkinkan adanya nasabah internasional, yaitu nasabah yang tinggal di luar negeri.

Berbagai klasifikasi nasabah tersebut menimbulkan keragaman jenis produk dan jasa yang dapat ditransaksikan dalam industri perbankan di Indonesia. Keragaman ini juga membawa konsekuensi dengan semakin kompleksnya permasalahan yang timbul antara bank dan nasabah, yang tidak jarang menimbulkan perselisihan.

Dalam memilih suatu bank, nasabah cenderung bersikap rasional, dengan mendasarkan pada berbagai atribut seperti tingkat suku bunga, biaya yang dikenakan, kepercayaan dan pengalaman terhadap bank tersebut, baik yang dialami oleh nasabah itu sendiri maupun merupakan referensi dari keluarga dan temannya.

Dalam prakteknya bukan tidak mungkin terjadi perselisihan antara pihak nasabah dan bank. Berikut ini disampaikan beberapa kegiatan yang dianggap berpotensi terjadi perselisihan, yaitu pengambilan dana nasabah, penanganan kredit bermasalah, penjagaan kerahasiaan data nasabah, serta pemanfaatan perbankan elektronik.

Nasabah yang menyimpan dana di bank seringkali mengalami kendala dalam pengambilannya. Hal ini terkait dengan keterbatasan fasilitas bank seperti ATM yang membatasi jumlah dana yang dapat diambil perharinya, pengambilan dana melebihi batas yang ditetapkan dalam ATM harus dilakukan melalui kantor cabang. Kondisi ini menyebabkan nasabah harus membuang waktu untuk mengantri sebelum mendapatkan layanan di kantor cabang bank. Menjadi merepotkan lagi ketika pengambilan jumlah tertentu harus melalui proses konfirmasi dari kantor cabang tempat nasabah menyimpan dananya.

Masalah antara bank dan nasabah muncul jika informasi keuangannya jatuh ke pihak lain. Sebagai contoh adalah ketika seseorang mendapatkan tawaran untuk menjadi nasabah peminjam suatu bank, dengan dasar kondisi keuangan nasabah yang sudah diketahui bank tersebut. Contoh lain adalah

ketika aplikasi pengajuan menjadi nasabah peminjam ditolak oleh suatu bank yang memanfaatkan kondisi keuangan atau histori pinjaman nasabah tersebut di bank lain.

Penjagaan atas kerahasiaan data nasabah termasuk dalam unsur yang mendasari pemilihan bank oleh nasabah. Bahkan hal inilah yang melatarbelakangi banyaknya nasabah di berbagai Negara menempatkan dananya di Switzerland yang terkenal dengan penjagaan ketat atas kerahasiaan data nasabah.

Di era teknologi informasi seperti sekarang ini, arus informasi menjadi begitu lancar, transparan dan mudah diakses. Namun dengan alasan apapun, termasuk alasan prinsip kehati-hatian, bank tidak diperkenankan membocorkan data nasabah kepada pihak lain. Pengecualian hanya dapat dikenakan pada hal-hal yang berkaitan dengan tindak criminal.

Asas-asas khusus dari hubungan Bank dan Nasabah Penyimpan Dana

1. Hubungan Kepercayaan (*Fiduciary Relation*)

Hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana selain diliputi asas-asas umum dari hukum perjanjian juga asas-asas khusus. Artinya nasabah penyimpan dana hanya bersedia menyimpan dananya pada suatu bank apabila nasabah percaya kepada bank yang bersangkutan dan mampu unruk membayar kembali dana apabila ditagih. Bank juga mempunyai kedudukan yang khusus didalam masyarakat yaitu sebagai bagian dari sistem moneter yang terpercaya, maka hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dilandasi oleh asas kepercayaan.¹⁸

Menurut Symons Jr. sebagaimana dikutip Sutan Remy Sjahdeini,¹⁹ mengatakan bahwa hubungan antara bank dan nasabah bukanlah hanya sekedar hubungan debitur kreditur semata, tetapi lebih dari itu. Bila dilihat dari transaksi loan dan deposit adalah memang hubungan debitur kreditur, tetapi mengingat status bank yang unik didalam masyarakat kita dimana bank

¹⁸ Sutan Remy Sjahdeini.. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*, (Jakarta:Institut Bank Indonesia,1993).hlm. 11.

¹⁹ Ibid hlm. 162.

adalah *a place of special safety and probity*, maka hubungan tersebut adalah suatu *fiduciary*.

UU Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 mengatur hubungan bank dan nasabah penyimpan dana bukan sekedar hubungan kontraktual biasa antara debitur dan kreditur tetapi juga hubungan kepercayaan atau *fiduciary relation*. Ini dapat dilihat dalam penjelasan pasal 29 ayat 1-4 UU Nomor 10 Tahun 1998 yang menyebutkan:

“... bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan”

Ini dimaksudkan agar nasabah penyimpan dana dalam berhubungan dengan bank dalam rangka simpanannya pada bank itu dilandasi oleh kepercayaan bahwa bank akan berkemauan dan berkemampuan untuk membayarkan kembali simpanan pada nasabah penyimpan dana itu pada waktu ditagih ataupun pada waktu jatuh tempo. Dengan demikian hubungan bank dan nasabah penyimpan dana adalah hubungan pinjam-meminjam uang antara debitur (bank) dan kreditur (nasabah penyimpan dana) yang dilandasi oleh asas kepercayaan.

2. Hubungan Kerahasiaan (*Confidential Relation*)

Hubungan bank dan nasabah penyimpan dana juga mempunyai suatu sifat kerahasiaan, adapun hubungan kerahasiaan ini diperlukan untuk kepentingan bank itu sendiri yang memerlukan kepercayaan dari masyarakat yang menyimpan uangnya pada bank tersebut.

Pengertian rahasia adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.²⁰ Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Ketentuan rahasia bank ini dapat dikecualikan dalam hal tertentu yaitu untuk kepentingan perpajakan, penyelesaian piutang bank, peradilan pidana, perkara perdata antar bank dengan nasabahnya, tukar menukar informasi antara bank atas permintaan, persetujuan atau kuasa dari nasabah penyimpan dana.

Keterikatan bank terhadap ketentuan atau kewajiban merahasiakan keadaan keuangan nasabahnya menunjukkan bahwa hubungan antara bank

²⁰ Indonesia, Undang-Undang Perbankan, UU No. 10 Tahun 1998, Pasal 1 angka 28

dengan nasabah penyimpan dana dilandasi oleh asas kerahasiaan. Oleh karena itu hubungan antar bank dan nasabah penyimpan adalah hubungan kerahasiaan.²¹

3. Hubungan Kehati-hatian (*Prudential Relation*)

Asas kehati-hatian adalah suatu asas menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan pada bank.²² Dalam Pasal 2 UU No. 10 Tahun 1998 menyebutkan bahwa perbankan di Indonesia dalam menjalankan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Kemudian didalam pasal 29 ayat 2 UU No. 10 Tahun 1998 disebutkan bahwa bank wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.

Tujuan diberlakukannya prinsip kehati-hatian agar bank selalu dalam keadaan sehat, likuid dan solvent. Dengan diberlakukannya prinsip kehati-hatian diharapkan agar kepercayaan masyarakat terhadap perbankan tetap tinggi, sehingga masyarakat bersedia dan tidak ragu untuk menyimpan dananya di bank.²³

Upaya perlindungan yang diberikan UU Perbankan terhadap dana masyarakat merupakan penegasan bahwa sekalipun pada hakikatnya uang yang disimpan oleh nasabah penyimpan dana telah menjadi milik bank sejak disetorkan dan selama dalam penyimpanan bank, tetapi bank tidak mempunyai kebebasan mutlak untuk menggunakan uang itu. Bank hanya boleh menggunakan uang itu untuk tujuan dan dengan cara yang dapat menjamin kepastian bahwa bank itu nantinya akan mampu membayar kembali dana masyarakat yang disimpan kepadanya.

²¹Rachmadi Usman, SH, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta:gramedia,2000).hlm.18.

²² Ibid.

²³ Sutan Remi Sjahdeini, *Sudah Memudaiakah Perlindungan Yang Diberikan Oleh Hukum Kepada Nasabah Penyimpan Dana*, Orasi Ilmiah Dalam Rangka Memperingati Dies Natalies XI/Lustrum VIII (Surabaya:Universitas Airlangga,1994).hlm. 13-14.

B. Hak dan Kewajiban Yang Timbul dari Hubungan Bank dan Nasabah Penyimpan Dana

Dalam kaitannya dengan kegiatan yang dilakukan oleh bank, maka akan terlihat adanya dua sisi tanggung jawab, yakni kewajiban yang terletak pada bank itu sendiri dan kewajiban yang menjadi beban nasabah penyimpan dana sebagai akibat hubungan hukum dengan bank. Hak dan kewajiban nasabah diwujudkan dalam suatu bentuk prestasi.

Kewajiban dari bank terhadap nasabah adalah sebagai berikut :

1. Kewajiban bank untuk tetap menjaga rahasia keuangan nasabah

Salah satu kewajiban yang timbul dari hubungan antara bank dan nasabah adalah kewajiban bank untuk merahasiakan segala transaksi yang terjadi antara bank dan nasabah. Bentuk hubungan transaksi ini wajib dirahasiakan oleh bank kepada pihak manapun, kecuali dalam hal-hal tertentu. Dalam *kasus Tournier v. National & Union Bank of England (1924) KB 46*. Dalam kasus ini hakim menetapkan adanya 4 pengecualian tentang rahasia bank. Pengecualian itu dapat berupa:²⁴

- a. Apabila pengungkapan tersebut diharuskan oleh hukum;
- b. Apabila bank berkewajiban untuk melakukan pengungkapan kepada masyarakat;
- c. Apabila pengungkapan dikehendaki demi kepentingan bank;
- d. Apabila nasabah memberikan persetujuan.

Adapun dasar pemikiran adanya kewajiban bank memegang rahasia keuangan nasabah didasarkan atas beberapa hal:²⁵

- a. Hak setiap orang atau badan hukum untuk tidak diikutcampuri atas masalah yang bersifat pribadi;
- b. Hak yang timbul dari hubungan perikatan antara bank dan nasabah;
- c. Atas dasar ketentuan UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang menugaskan bahwa berdasarkan fungsi utama bank dalam menghimpun dana dari masyarakat

²⁴ Alan L. Tyree, *Banking Law in Australia* (Sydney, Adelaide, Brisbane, Canberra, Melbourne, Hobart, Perth: Butterworths, 1990), hlm. 91.

²⁵ Bambang Setijoprodjo, *Menyingkap Kontroversi Rahasia Bank*, (Harian Ekonomi Neraca 4 Januari 1994), hlm.3.

bekerja berdasarkan kepercayaan dari masyarakat. Dengan demikian pengetahuan bank tentang keadaan keuangan nasabah tidak disalahgunakan dan wajib dijaga kerahasiaannya oleh setiap bank;

- d. Kebiasaan dan kelaziman dalam dunia perbankan;
- e. Karakteristik kegiatan usaha bank.

Seperti halnya dengan kasus *Tournier's*, dalam UU No. 10 Tahun 1998, juga memberikan beberapa pengecualian terhadap penerapan ketentuan rahasia bank, yaitu melalui ketentuan terhadap penerapan ketentuan rahasia bank, yaitu melalui ketentuan yang sifatnya limitatif dengan berlandaskan kepentingan umum dan Negara

- a. Dalam hal kepentingan perpajakan (Pasal 41 ayat (1))
- b. Untuk penyelesaian piutang bank yang sudah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara (Pasal 41A ayat (1))
- c. Untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana (Pasal 42 ayat (1))
- d. Untuk kepentingan perkara perdata antara bank dan nasabah (Pasal 43)
- e. Dalam rangka tukar menukar informasi antar bank (Pasal 44 ayat (1))

2. Kewajiban bank untuk mengamankan dana nasabah

Dalam kaitannya dengan tanggung jawab mengamankan uang nasabah pemerintah mengeluarkan Undang-Undang tentang Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS) Nomor 4 Tahun 2004. Fungsi dari LPS ini adalah menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.

3. Kewajiban bank untuk menerima sejumlah uang dari nasabah

Sesuai dengan fungsi utama perbankan sebagai penghimpun dana masyarakat, maka bank berkewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah atas produk perbankan yang dipilih, seperti tabungan dan deposito. Dengan diterimanya sejumlah uang dari nasabah tersebut, maka bank akan menyalurkannya kedalam produk perbankan yang lain, misalnya pemberian kredit.

4. Kewajiban untuk melaporkan kegiatan perbankan secara transparan kepada masyarakat

Adapun kewajiban yang dimaksud adalah bank wajib melaporkan kegiatan banknya kepada masyarakat secara transparan, artinya bank wajib melaporkan kegiatan yang perbankan lakukan selama kurun waktu tertentu, dalam bentuk Neraca Rugi/Laba dan Laporan Keuangan. Laporan ini wajib dimuat dalam media massa setiap 3 (tiga) bulan. Laporan keuangan perbankan ini dapat dilihat dalam media massa. Hanya saja baru sebagian kecil dari nasabah yang dapat membaca tentang laporan kegiatan perbankan dengan benar.

5. Kewajiban Bank untuk mengetahui secara mendalam tentang nasabahnya

Adapun yang dimaksudkan dengan kewajiban ini adalah bank wajib meminta keterangan bukti diri dari nasabah, dengan maksud meminta keterangan bukti diri dari nasabah, dengan maksud mencegah hal-hal yang tidak diinginkan dikemudian hari apabila seseorang akan mengambil atau menarik uangnya dari bank yang bersangkutan.

C. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Hukum Perbankan

Dalam kerangka berpikir yuridis, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan hak-hak nasabah. Perlindungan ini diberikan oleh suatu peraturan perundang-undangan yang ditujukan kepada pihak yang melanggar hak tersebut yakni bank dan pihak ketiga. Dalam kacamata hukum positif perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah seharusnya diatur dalam Undang-Undang.

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada setiap objek hukum. Terhadap perlindungan hukum terhadap nasabah, dibagi menjadi 2 (dua) perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum tidak langsung dan perlindungan hukum langsung.

1. Perlindungan Hukum Langsung

Perlindungan ini adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana secara langsung terhadap kemungkinan

timbulnya resiko kerugian dari kegiatan yang dilakukan oleh bank. Perlindungan langsung terdapat dalam ketentuan sebagai berikut:

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Dalam dunia perbankan nasabah penyimpan merupakan kreditor yang mempunyai hak mendahului dalam arti bahwa nasabah penyimpan yang harus didahulukan dalam menerima pembayaran dari bank yang sedang mengalami kegagalan atau kesulitan dalam memenuhi kewajiban-kewajibannya. Masalah hak mendahului diatur dalam pasal 29 undang-undang No 10 tahun 1998. Mengenai jaminan perlindungan bagi nasabah penyimpan dana sehubungan dengan dihentikan kegiatan usaha bank deposan adalah dengan diciptakannya asuransi deposito. Misi dari lembaga deposito adalah memelihara stabilitas sistem keuangan negara dengan cara mengasuransikan para deposan bank dan mengurangi gangguan terhadap perekonomian nasional disebabkan kegagalan yang dialami bank. Masalah jaminan terhadap dana masyarakat diatur dalam ketentuan pasal 37 B Undang-undang No 10 tahun 1998.
- b. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Lembaga Penjamin Simpanan adalah suatu lembaga independen yang berfungsi menjamin simpanan nasabah perbankan di Indonesia. LPS berfungsi menjamin simpanan nasabah bank dan turut aktif dalam menjaga stabilitas sistem perbankan sesuai kewenangannya serta memberikan jaminan atas seluruh kewajiban pembayaran bank, termasuk simpanan masyarakat (*blanket guarantee*). Tujuan kebijakan publik penjaminan LPS tersebut adalah untuk melindungi simpanan nasabah kecil. Dalam pelaksanaannya, blanket guarantee memang dapat menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan, namun ruang lingkup penjaminan yang terlalu luas menyebabkan timbulnya moral hazard baik dari sisi pengelola bank maupun masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut dan agar tetap menciptakan rasa aman bagi nasabah penyimpan serta menjaga stabilitas sistem perbankan.

program penjaminan yang sangat luas lingkupnya tersebut perlu digantikan dengan sistem penjaminan yang terbatas.

- c. PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa serta PBI Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan PBI Nomor 8/5/PBI/2006. Peraturan ini menentukan bahwa apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak terpenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank, dan tidak terdapat kesepakatan antara bank dengan nasabah tersebut, maka di upayakan penyelesaian melalui mediasi perbankan oleh Bank Indonesia.
2. Perlindungan Hukum Tidak Langsung
- Perlindungan secara tidak langsung (*implicit/indirect protection*) oleh dunia perbankan terhadap kepentingan nasabah penyimpan dana adalah suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana terhadap segala resiko kerugian yang timbul dari suatu kebijaksanaan atau timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. Perlindungan hukum tidak langsung antara lain berdasarkan:
- a. Pasal 29 sampai pasal 37 Undang-undang Perbankan. Berdasarkan pasal Pasal 29 sampai pasal 37 Undang-undang Perbankan, dengan melalui mekanisme pembinaan pengawasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia diharapkan bank menjadi sehat, sehingga dengan bank yang sehat kegiatan perbankan akan berjalan dengan lancar tanpa ada kendala yang mengganggu kenyamanan dan kepercayaan nasabah terhadap bank, dan menumbuhkan kepercayaan nasabah akan dana miliknya aman dan terjamin.
 - b. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Nasabah adalah konsumen yang menggunakan produk dan jasa yang diproduksi dan diberikan oleh bank selaku produsen kepada nasabah. Nasabah yang menggunakan produk ataupun layanan jasa yang ditawarkan pihak bank adalah konsumen dalam usaha perbankan yang perlu dilindungi hak dan kepentingannya oleh

bank yang mengeluarkan produk serta layanan perbankan, khususnya internet banking.

- c. Pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Berdasarkan pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, dijelaskan bahwa nasabah tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan pihak-pihak yang menjadi tanggungannya., dan tanggung jawab tersebut berakhir apabila nasabah tersebut dapat membuktikan bahwa nasabah tidak dapat mencegah perbuatan yang menyebabkan mereka untuk bertanggung jawab atas hal tersebut.
- d. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 jo. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Bank Indonesia. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 jo. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Bank Indonesia ini, maka Bank Indonesia sebagai pengatur dan pengawas bank

Undang-Undang Perbankan tidak mengatur secara khusus hak-hak nasabah, baik nasabah debitur maupun hak nasabah kreditur. Perlindungan hukum bagi nasabah seharusnya sudah dilakukan pada tahap pra kontrak sampai dengan pelaksanaan kontrak. Ketika hubungan hukum antara nasabah dengan bank mulai tercipta, maka sejak momentum itu terbuka konflik hukum antara para pihak.

Dalam sistem hukum perbankan Indonesia, pihak nasabah dibiarkan sendiri terlunta-lunta tanpa suatu perlindungan yang *predictable* dan *reasonable*. Karena itu, salah satu masalah yang sering dikeluhkan terus menerus adalah tidak adanya atau kurangnya perlindungan terhadap nasabah jika berhubungan dengan bank.²⁶

Perlindungan hukum dalam transaksi perbankan, merupakan hal yang patut dikedepankan agar kepentingan para pihak dapat dilindungi. Wujud

²⁶ Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*. (Bandung: Citra Adytia Bakti, 2003)., hlm.99

perlindungan hukum pada dasarnya merupakan upaya penegakan hukum. Penegakan hukum secara konsepsional merupakan kegiatan menyerasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan dalam kaidah-kaidah. Upaya penegakan hukum tidak terlepas dari cita hukum yang dianut dalam masyarakat yang bersangkutan kedalam perangkat berbagai aturan hukum positif, lembaga hukum dan proses (prilaku birokrasi pemerintahan dan warga masyarakat). Dalam menegakkan hukum terdapat tiga unsur yang harus diperhatikan yaitu unsur keadilan, unsur kemanfaatan dan unsur kepastian hukum.²⁷

Dalam Undang-Undang Perbankan tidak ada ketentuan yang secara khusus mengatur masalah perlindungan hukum terhadap simpanan nasabah. Dalam pasal 29 ayat (1) Undang-undang Perbankan hanya disebutkan, pembinaan dan pengawasan bank dilakukan oleh Bank Indonesia.²⁸

Hal ini memberi konsekuensi bagi BI untuk lebih efektif dalam melakukan pembinaan dan pengawasan bank. Sebagai lembaga Pembina dan pengawas perbankan di Indonesia, BI mempunyai peran yang besar dalam usaha melindungi dan menjamin agar nasabah tidak dirugikan, serta melakukan tugas dan kewenangannya untuk mengawasi pelaksanaan ketentuan perundang-undangan oleh seluruh bank yang beroperasi di Indonesia. Pengawasan yang efektif dan baik merupakan langkah preventif dalam meminimalisasi kasus-kasus kerugian nasabah karena tindakan bank.²⁹

Pada tahun 1998 melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 diintroduksilah rumusan nasabah dalam pasal 1 angka 16, yaitu pihak yang menggunakan jasa bank. Rumusan ini kemudian diperinci pada angka berikut :
 “ Nasabah penyimpan dana adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan” (Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998).

“ Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu

²⁷ Syafruddin Kalo, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi*, disampaikan pada dialog interaktif Mediasi Perbankan kerjasama Bank Indonesia dengan Program Studi Ilmu Hukum Sekolah Pascasarjana USU Medan, 21 Desember 2006, hlm.6.

²⁸ Sentosa Sembiring. *Hukum Perbankan*, (Bandung:Mandar Maju,2000), hlm.65

²⁹ Syafruddin Kalo, *op.cit.*,hlm.10.

berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. (Pasal 1 angka 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998).

Tak dilindunginya konsumen sebagai nasabah, sudah terasa sejak konsumen pertama kali berhubungan dengan bank. Hubungan keduanya tidak seimbang. Apalagi Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sama sekali tidak mengenal definisi/rumusan nasabah. Ketika konsumen menjadi kreditur dalam bentuk giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan atau bentuk lain yang dipersamakan, tak ada agunan apapun yang diberikan bank kepada konsumen, kecuali modal kepercayaan.³⁰

Posisi Konsumen sangatlah lemah dibandingkan dengan posisi bank. Undang-Undang Perbankan mengatur masalah perlindungan nasabah secara sumir. Itu tercermin dalam wewenang Bank Indonesia dalam melakukan pembinaan dan pengawasan bank. Artinya perlindungan terhadap konsumen sebagai nasabah bank, tidak dapat dipisahkan dari upaya menjaga kelangsungan bank dalam sistem perbankan nasional. Perlindungannya tidak diatur secara tegas.³¹

Perlindungan nasabah ini perlu berkaitan dengan pembentukan sebuah sistem perbankan yang mantap dan akhirnya bermuara pada sebuah sistem perbankan yang efisien, kuat dan mantap guna menciptakan stabilitas sistem keuangan yang mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Oleh karena itu perbankan dan nasabah harus memiliki hubungan yang setara untuk mendukung sistem perbankan yang sehat.

D. Perlindungan Dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia

Sejak Januari 2004 Bank Indonesia telah memiliki sebuah blueprint mengenai tatanan industri perbankan ke depan, yaitu Arsitektur Perbankan Indonesia. Arsitektur Perbankan Indonesia (API) adalah sebuah istilah baru dibidang perbankan nasional, tetapi sebelum itu telah dikenal beberapa istilah lain yang mempunyai arti dan tujuan relatif sama, yaitu blueprint perbankan.

³⁰ Yusuf Shofic, *op cit.* hlm.69.

³¹ *Ibid.* hlm.72

landscape perbankan, stratifikasi perbankan, atau pemetaan perbankan nasional.³²

Tujuan utama Arsitektur Perbankan Indonesia adalah untuk menciptakan perbankan yang sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Mengenai pentingnya keberadaan API menurut Burhanuddin Abdullah secara kontekstual didasarkan pada tiga alasan, yaitu *pertama*, bank masih merupakan institusi penting bahkan terpenting dalam menyediakan sumber dana untuk dunia usaha. Fungsi *financial intermediary bank*, yakni kemampuan untuk mengumpulkan dana masyarakat untuk kemudian membiayai pembangunan ekonomi, menyebabkan perbankan menjadi industri yang penting. *Kedua*, industri perbankan memiliki potensi risiko yang dapat memicu instabilisasi perekonomian suatu Negara bahkan perekonomian global. *Ketiga*, Arsitektur Perbankan Indonesia juga menggambarkan upaya Bank Indonesia selaku otoritas perbankan untuk lebih transparan dalam kebijakan perbankannya dan merupakan salah satu bentuk dari adanya peningkatan *good governance* di pihak Bank Indonesia.³³

API pada hakekatnya merupakan sebuah rancang bangun perbankan nasional jangka panjang. Untuk mewujudkan rancang bangun yang dikehendaki tersebut, Bank Indonesia mengidentifikasi adanya enam pilar yang telah dijabarkan dan diimplementasikan secara bertahap, yaitu:³⁴

1. Struktur perbankan yang sehat;
2. Sistem pengaturan yang efektif;
3. Sistem pengawasan yang independen dan efektif;
4. Industri perbankan yang kuat;
5. Infrastruktur pendukung yang mencukupi;
6. Perlindungan Konsumen.

Jika selama ini Bank Indonesia selalu berpijak pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah dirubah dengan

³² Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta:Kencana Media Group,2006).hlm.177

³³ *Ibid*.hlm.180-181.

³⁴ Krisna Wijaya, Djoko Retnadi, *Konsolidasi Perbankan Nasional. Dari Rekapitulasi Menuju Arsitektur Perbankan Indonesia (API)*,(Jakarta:Masyarakat Profesional Madani, 2005).hlm.191.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 dalam pengaturan aspek kehati-hatian bank, maka dengan telah berlaku efektifnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sejak Tahun 2001 aspek pengaturan perbankan pun harus diperluas dengan aspek perlindungan dan pemberdayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Apabila dilihat dari masa berlaku efektifnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu Tahun 2001, maka sepintas terlihat bahwa Bank Indonesiakurang merespons pemberlakuan undang-undang tersebut. Namun demikian hal ini bukan berarti perlindungan dan pemberdayaan nasabah tidak diperhatikan oleh Bank Indonesia.

Pada satu sisi, UUPK tersebut diperlakukan pada saat Bank Indonesia sedang berupaya keras melakukan perbaikan-perbaikan pada sistem perbankan, termasuk didalamnya rekapitalisasi perbankan dan penyempurnaan berbagai ketentuan yang menyangkut aspek kehati-hatian. Sementara itu pada sisi lainnya Bank Indonesia sejak awal Tahun 2002 mulai menyusun cetak biru sistem perbankan nasional yang salah satu aspek didalamnya tercakup upaya untuk melindungi dan memberdayakan nasabah. Upaya ini kemudian berlanjut dan dituangkan menjadi pilar keenam dalam API yang mencakup empat aspek, yaitu mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi independen, transparansi informasi produk, dan edukasi nasabah. Keempat aspek tersebut dituangkan kedalam empat program API, adalah³⁵ :

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah;
2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan;
3. Penyusunan standar transparansi informasi produk;
4. Peningkatan edukasi untuk nasabah.

Keempat program diatas saling terkait satu sama lain dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah. Secara ideal, implementasi program-program diatas seharusnya dimulai dengan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai kegiatan

³⁵ Muliawan D.Hadad (a), "*Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*," disampaikan pada diskusi Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Jakarta, 16 Juni 2006.

usaha dan produk-produk keuangan dan perbankan. Edukasi ini selain untuk memperluas wawasan masyarakat mengenai industri perbankan juga ditujukan untuk mendorong peningkatan taraf hidup masyarakat melalui pengenalan perencanaan Keuangan dan perbankan. Langkah selanjutnya setelah edukasi adalah dilaksanakannya transparansi mengenai karakteristik produk-produk keuangan dan perbankan. Transparansi ini penting dilakukan agar masyarakat yang berkeinginan untuk menjadi nasabah bank mendapat informasi yang cukup memadai mengenai manfaat, risiko dan biaya-biaya yang terkait dengan suatu produk tertentu sehingga keputusan untuk memanfaatkan produk tersebut sudah melalui pertimbangan yang matang dan sesuai dengan kebutuhan calon nasabah.³⁶

Tidak kalah pentingnya dalam upaya peningkatan dan pemberdayaan nasabah ini adalah keberadaan infrastruktur di bank untuk menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan nasabah. Dalam hal ini, bank harus merespon setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah, khususnya yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah melalui bank tersebut. Untuk menghindari berlarut-larutnya penanganan pengaduan nasabah, diperlukan standar waktu yang jelas dan berlaku umum disetiap bank dalam menyelesaikan setiap pengaduan nasabah. Standar waktu ini harus ditentukan sedemikian rupa sehingga dapat dipenuhi dengan baik oleh bank dan tidak menimbulkan kesan bahwa pengaduan tidak ditangani dengan semestinya oleh bank.³⁷

Walaupun secara ideal program-program perlindungan dan pemberdayaan nasabah seharusnya dimulai dengan edukasi kepada masyarakat, Bank Indonesia merasa perlu untuk memprioritaskan program-program lainnya terlebih dahulu, yaitu penanganan pengaduan nasabah, transparansi informasi produk perbankan, dan pembentukan lembaga mediasi perbankan independen.

Penerbitan PBI Nomor 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah” dan PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian

³⁶ *Ibid.*

³⁷ *Ibid.*

Pengaduan Nasabah yang menjadi bagian Paket Kebijakan Perbankan Januari 1005 dan PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 1006 tentang Mediasi Perbankan sebagai bagian Paket Kebijakan Perbankan Januari 2006 merupakan realisasi dari upaya Bank Indonesia untuk menyelaraskan kegiatan usaha perbankan dengan amanat UUPK yang mewajibkan adanya kesetaraan hubungan antara pelaku usaha (bank) dengan konsumen (nasabah). Sebagai bagian dari Paket Kebijakan Perbankan, penerbitan ketiga ketentuan tersebut akan dapat membawa dimensi baru dalam pengaturan perbankan dengan turut pula mempengaruhi perkembangan perbankan nasional ke depan.

Daryono Raharjo Komisararis Bank BTN³⁸ mengatakan bahwa untuk melindungi nasabah maka bank harus mampu membuat produk yang berkualitas, menyampaikan kebenaran dan mengurangi informasi yang tidak benar. Program peningkatan perlindungan nasabah dapat dilakukan melalui :

- a. Menyusun standar mekanisme pengaduan nasabah dengan menetapkan persyaratan minimum mekanisme pengaduan nasabah;
- b. Membentuk lembaga mediasi independen, dengan memfasilitasi pendirian lembaga mediasi perbankan;
- c. Menyusun transparansi informasi produk, dengan memfasilitasi penyusunan standar minimum transparansi informasi produk bank;
- d. Mempromosikan edukasi konsumen dengan mendorong bank-bank untuk melakukan edukasi kepada konsumen mengenai produk-produk finansial.

Pada awal digulirkannya gagasan pembentukan lembaga mediasi perbankan ini sebagian kalangan perbankan memang memandang bahwa langkah itu akan memperberat posisi mereka. Padahal sebenarnya adanya lembaga seperti ini justru akan memperkuat posisi perbankan dihadapan nasabah. Hal ini justru akan memperkuat daya saing perbankan.

Pada PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang terkait dengan adanya potensi kerugian finansial pada sisi nasabah. Dalam PBI ini diatur mengenai tatacara

³⁸ <http://www.perbanasinstitute.ac.id>, diakses tanggal 2 Juni 2009

penerimaan, penanganan dan juga pemantauan penyelesaian pengaduan. Selain itu, bank diwajibkan pula untuk memberikan laporan triwulan kepada Bank Indonesia mengenai pelaksanaan penyelesaian pengaduan nasabah tersebut.

Dalam Pasal 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, menyebutkan :

1. Bank wajib menerima pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.
2. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara tertulis dan atau lisan.
3. Dalam hal pengaduan dilakukan secara tertulis, maka pengaduan tersebut wajib dilengkapi fotocopi identitas dan dokumen pendukung lainnya.
4. Pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja.

Dengan laporan nasabah atau perwakilan nasabah tersebut, selanjutnya kewajiban bank untuk menyelesaikan masalah nasabah dalam waktu 20 (duapuluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis.³⁹ Hasilnya disampaikan kepada nasabah atau perwakilan nasabah. Bank yang menerima dan menyelesaikan pengaduan nasabah wajib menyampaikan kepada Bank Indonesia.

Untuk memastikan bahwa bank telah melaksanakan ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah, maka setiap triwulan bank diwajibkan menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia mengenai kasus-kasus pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan oleh Bank. Laporan ini nantinya akan disusun sedemikian rupa sehingga akan mudah diketahui produk apa yang paling bermasalah dan jenis permasalahan yang paling sering dikemukakan nasabah. Melalui laporan ini pula Bank Indonesia akan dapat memantau permasalahan yang kemungkinan dapat berkembang menjadi permasalahan yang bersifat sistematis sehingga dapat segera dilakukan

³⁹ Lihat Pasal 2 dan Pasal 10 PBI Nomor 7/7/PBI/2005

langkah-langkah preventif untuk mencegah eskalasi permasalahan yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.

Sanksi yang diberikan terhadap bank yang melanggar ketentuan tersebut sebagaimana diatur dalam PBI Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah termuat dalam Pasal 17 yaitu dikenakan sanksi administratif sesuai dengan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 berupa teguran tertulis dan terhadap pelanggaran tersebut diperhitungkan dengan komponen penilaian tingkat kesehatan bank.

E. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Peraturan Bank Indonesia Tentang Mediasi Perbankan

Penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah telah dilaksanakan oleh Bank Indonesia, melalui Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan. Regulasi berkenaan dengan mediasi perbankan telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia. Hal ini sejalan dengan pengaturan kewenangan Bank Indonesia dalam pengawasan Bank. Sebagaimana diatur dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, bahwa Bank Indonesia mengatur dan mengawasi bank.

Industri perbankan yang sehat juga perlu didukung pengawasan yang independen dan efektif seperti yang tertuang didalam Pilar Ketiga API. Pengawasan independen dan efektif sangat diperlukan baik kini maupun jangka panjang, sebagaimana jawaban atas meningkatnya kegiatan usaha maupun kompleksitas risiko perbankan. Bank-bank tidak lagi hanya menjual produk dan jasa perbankan melainkan juga produk keuangan lain seperti asuransi, efek beragun asset, dan reksa dana sehingga diperlukan pengawasan yang lebih kompleks.⁴⁰

Konteks pengawasan bank melalui mediasi perbankan yang oleh Undang-Undang Bank Indonesia diberikan kewenangan pengawasan bank kepada Bank Indonesia sangat penting untuk diterapkan. Bank Indonesia

⁴⁰ Agus Sugiarto, membangun Fundamental Perbankan Yang Kuat, <http://www.ppatk.go.id>, diakses tanggal 5 Juni 2009

berdasarkan undang-undang tersebut, diberikan kewenangan untuk mengawasi bank. Kewenangan tersebut diberikan kewenangan untuk mengawasi bank.

Pengawasan yang dilaksanakan Bank Indonesia terhadap bank dapat berupa pengawasan langsung yaitu berbentuk pemeriksaan yang disusul dengan tindakan-tindakan perbaikan, juga dapat berupa pengawasan tidak langsung yaitu suatu bentuk pengawasan ini melalui penelitian analisis dan evaluasi laporan bank.⁴¹

Penerapan pengawasan bank itu berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap bank. Karena hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap suatu bank mempunyai dampak domino yang dapat mempengaruhi kepercayaan terhadap lainnya, sehingga perbankan secara keseluruhan mengalami kesulitan. Oleh karena itu, kebutuhan untuk melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap perbankan mutlak diperlukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat.⁴²

Tujuan pengawasan bank untuk meningkatkan keyakinan masyarakat, bahwa bank dari segi keuangan tergolong sehat, bank dikelola secara baik dan professional serta tidak terkandung ancaman terhadap kepentingan masyarakat yang menyimpan dananya di bank. Tekanan dan perhatian diberikan aspek-aspek didalam individual bank yang diharapkan dapat melindungi pengembalian dana masyarakat. Tujuan umum pengawasan dan pembinaan bank adalah menciptakan sistem perbankan yang sehat, yang memenuhi tiga aspek yaitu perbankan yang dapat memelihara kepentingan masyarakat dengan baik dan perbankan yang berkembang secara wajar serta bermanfaat bagi perekonomian nasional.

Pemeliharaan kepentingan masyarakat dapat tercipta dengan mengupayakan agar secara individual bank beroperasi dengan sehat dan efisien. Dengan demikian akan tercipta perbankan yang aman serta mampu memenuhi kewajibannya kepada para deposan. Perbankan harus berkembang secara wajar sehingga pelayanan jasa perbankan dapat menyentuh lapisan masyarakat. Perbankan sebagai pusat teknologi dan inovasi mampu secara aktif mencari dan mengembangkan potensi ekonomi yang belum tergali

⁴¹ Muhammad Djumhana. Hukum Perbankan Di Indonesia, *op.cit.*, hlm.104

⁴² Zulkarnaen Nasution. *op.cit.*, hlm.9.

didalam masyarakat. Bank harus dapat tumbuh namun pertumbuhan tersebut hendaknya berlangsung secara wajar. Bank yang sehat dan efisien bermanfaat bagi perkembangan ekonomi dan dapat menunjang pengendalian moneter.⁴³

Perkenaan dengan mediasi perbankan sejalan dengan kewenangan BI dalam *power to regulate*. Melalui itu memungkinkan otoritas pengawas (BI) mengatur kegiatan operasi bank berupa ketentuan dan peraturan sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat atas kecukupan dan kualitas pelayanan jasa perbankan.⁴⁴

II. Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa

A. Latar Belakang Munculnya Mediasi Perbankan

Sengketa atau perselisihan didalam berbagai kegiatan bisnis sebenarnya merupakan sesuatu yang tidak diharapkan terjadi karena dapat mengakibatkan kerugian pada pihak-pihak yang bersengketa, baik mereka yang berada pada posisi yang benar maupun pada posisi yang salah. Oleh karena itu, terjadinya sengketa bisnis perlu dihindari untuk menjaga reputasi dan relasi yang baik ke depan. Walaupun demikian, sengketa kadang-kadang tidak dapat dihindari karena adanya kesalahpahaman, pelanggaran perundang-perundang, ingkar janji, kepentingan yang berlawanan, dan atau kerugian pada salah satu pihak.⁴⁵

Bank sejak awal berkewajiban untuk menyelesaikan setiap pengaduan dari nasabah dan harus menetapkan kebijakan dan membuat suatu prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Bank wajib memiliki unit dan atau fungsi khusus pada setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh nasabah ataupun oleh perwakilan nasabah. Unit atau fungsi sebagaimana dimaksud diberikan kewenangan yang cukup yang akan menjamin bahwa setiap

⁴³ Zulkarnaen Sitompul, *op.cit.*, hlm.220

⁴⁴ *Ibid.*, 219

⁴⁵ Sanusi Bintang, Dahlan, *Pokok-pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung:Citra Aditya Bakti,2000),hlm.113

pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah akan diselesaikan secara efektif.

Namun pada kenyataannya penyelesaian pengaduan oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah yang mungkin saja dikarenakan tidak dipenuhinya tuntutan nasabah baik untuk seluruhnya maupun sebagian. Ketidakpuasan nasabah akan mempengaruhi reputasi bank dan lebih lanjut dapat mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan mengurangi hak-hak nasabah. Apabila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh bank, maka berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media.

Penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank dapat dilakukan melalui jalur arbitrase, pengadilan atau melalui alternatif penyelesaian sengketa yaitu dengan cara mediasi. Nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil akan mengalami kesulitan jika menempuh jalur arbitrase atau pengadilan mengingat memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Serta penyelesaian melalui pengadilan negeri, baik serta perdata maupun pidana banyak kendala yang sering dihadapi.

Kendala tersebut antara lain lamanya penyelesaian perkara, serta putusan yang dijatuhkan seringkali mencerminkan tidak adanya *unified legal work* dan *unified legal opinion* antara Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung.⁴⁶

Untuk menyikapi hal tersebut, maka Bank Indonesia sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap nasabah dalam berhubungan dengan bank. Mengingat pentingnya permasalahan tersebut, Bank Indonesia telah menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang diluncurkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004.

⁴⁶ Yahya Harahap, *Perlawanan Terhadap Eksekusi Grose Akta Serta Putusan Pengadilan dan Arbitrase dan Standar ukum Eksekusi* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1996), hlm.5.

Perlindungan konsumen perbankan merupakan salah satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapat tempat yang baik didalam sistem perbankan nasional. Perhatian khusus didalam Pilar keenam Arsitektur Perbankan Indonesia. Dengan mengangkat masalah perlindungan konsumen tersebut kedalam Arsitektur Perbankan Indonesia, hal ini menunjukkan besarnya komitmen Bank Indonesia dan perbankan untuk menempatkan jasa perbankan memiliki posisi sejajar dengan bank-bank. Seringkali ketika berhadapan dengan bank posisi nasabah selalu berada dalam posisi yang lemah atau kurang diuntungkan apabila terjadi kasus-kasus perselisihan antara bank dengan nasabahnya, sehingga nasabah dirugikan.⁴⁷

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perbankan bersama-sama dengan masyarakat akan memiliki beberapa agenda yang bertujuan untuk memperkuat perlindungan konsumen. Agenda tersebut adalah dengan menyusun mekanisme pengaduan nasabah, membentuk lembaga mediasi perbankan (*ombudsman*), meningkatkan transparansi informasi produk dan melakukan edukasi produk-produk serta jasa bank kepada masyarakat luas.⁴⁸

Di Australia lembaga seperti ini muncul atas inisiatif sektor publik dan swasta. Bermula dari adanya lembaga Ombudsman industri perbankan Australia Tahun 1989 dan kemudian muncul komisi praktik atau penerapan harga dan fee yang memberatkan konsumen. Dalam perkembangannya lembaga ini justru masuk kedalam lingkup perbankan. Dan selanjutnya muncul aturan dari praktik perbankan bahwa lembaga didanai industri perbankan. Tujuannya adalah untuk mengurangi keluhan dan keberatan nasabah. Salah satu caranya dengan meminta perbankan memberikan informasi yang lengkap kepada nasabah mengenai produk dan jasa yang diberikan.

Paket Januari 2005 yang dikeluarkan Bank Indonesia antara lain bertujuan memaksa bank memberikan perlindungan yang lebih kuat kepada nasabah dengan menjamin hak-hak nasabah dalam bertransaksi dengan bank.

⁴⁷ Hermansyah, *op.cit.*, hlm.188.

⁴⁸ Agus Sugiarto, Membangun Fundamental Perbankan Yang Kuat, <http://www.ppatk.go.id>, diakses tanggal 6 Juni 2009.

Dua dari delapan produk yang diterbitkan pada tanggal 24 Januari 2005 yaitu PBI Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, dan PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yang dirubah dengan PBI Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, memuat ketentuan yang dapat digunakan sebagai sarana untuk memberikan perlindungan kepada nasabah bank. Transparansi informasi mengenai produk bank sangat diperlukan untuk memberikan kejelasan kepada nasabah mengenai manfaat dan risiko yang melekat pada produk tersebut. Sedangkan menyelesaikan dengan segera pengaduan nasabah diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan⁴⁹

Secara khusus hak dasar yang dimiliki nasabah terdiri dari dua yaitu⁵⁰

Pertama, hak atas transparansi informasi produk dan penggunaan data pribadi nasabah. hak atas transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah. Dalam hal ini PBI mewajibkan agar informasi produk yang ditawarkan bank kepada nasabah harus memuat sekurang-kurangnya nama produk, jenis produk, manfaat dan risiko yang melekat pada produk, perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan, jangka waktu berlakunya produk dan penerbit produk. Disamping itu bank dilarang untuk mencantumkan informasi dan atau keterangan mengenai karakteristik produk yang letak dan atau bentuknya sulit terlihat dan atau tidak dapat dibaca secara jelas dan atau yang mengungkapkannya sulit dimengerti.

Kedua, hak menyampaikan ketidakpuasan terhadap bank melalui pengaduan nasabah. Apabila nasabah tidak puas dengan hasil penyelesaian pengaduan yang dilakukan bank, maka perlu disediakan media yang menampung penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank. Mengingat sebagian besar nasabah bank adalah nasabah kecil maka media penyelesaian sengketa nasabah dengan bank haruslah memenuhi unsur sederhana, murah dan cepat. Sederhana dalam arti proses penyelesaian sengketa dilaksanakan tanpa melalui proses yang berkepanjangan, murah dalam arti tidak

⁴⁹ Zulkarnaen Sitompul, op.cit., hlm.181-182

⁵⁰ Acram M. Azis, Hak Dasar Nasabah, <http://cetak.fajar.co.id> diakses tanggal 6 Juni 2009

menimbulkan beban tambahan yang memberatkan nasabah, dan cepat dalam arti penyelesaian sengketa dilaksanakan dalam jangka waktu relatif singkat.⁵¹

Kemudian pada Tahun 2006 Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan lagi mengenai perlindungan terhadap nasabah yaitu dengan dikeluarkannya PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, yang dirubah dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008 dan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 8/14/DPNP (yang dirubah dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan).

Penerbitan PBI tersebut memberikan angin segar terhadap nasabah bank khususnya nasabah kecil yang selalu saja berada dipihak yang dirugikan bila berhadapan dengan bank. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memang telah memberikan perlindungan yang kuat kepada konsumen misalnya dengan penerapan prinsip praduga lalai/bersalah (*presumption of negligence*). Prinsip ini mengajarkan bahwa apabila produsen tidak lalai, maka konsumen pasti tidak rugi. Dengan kata lain, jika konsumen menderita kerugian maka pihak produsen pastilah lalai. Nasabah bank turut dikategorikan sebagai konsumen oleh UUPK sehingga turut dilindungi oleh Undang-Undang tersebut. Sayangnya Undang-Undang ini belum mengatur secara rinci tentang tanggung jawab produsen bilamana produk yang diproduksinya merugikan konsumen, khususnya nasabah bank. Oleh karena itu PBI diharapkan dapat menutup celah yang ditinggal oleh UUPK sehingga dapat memberikan perlindungan yang lebih jelas kepada nasabah bank.⁵²

Ada beberapa latar belakang dikeluarkannya Mediasi Perbankan, yaitu :⁵³

1. Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan berpotensi menimbulkan sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank;
2. Penyelesaian sengketa dibidang perbankan yang berlarut-larut dapat merugikan nasabah dan meningkatkan risiko reputasi bagi bank;

⁵¹ <http://consumerpluss.wordpress.com>, diakses tanggal 6 juni 2009

⁵² *Ibid.*, hlm. 182

⁵³ Lihat konsideransi Menimbang dalam PBI No.8/5/PBI/2006

3. Penyelesaian sengketa dibidang perbankan antara nasabah dengan bank dapat dilakukan secara sederhana, murah dan cepat melalui secara mediasi.

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank, baik seluruhnya maupun sebagian. Pada gilirannya, ketidakpuasan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah.

Upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank dapat dilakukan melalui negosiasi konsiliasi, mediasi, arbitrase, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa nasabah dengan bank bagi nasabah kecil perlu diupayakan secara sederhana, murah, dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik.

Tujuan Mediasi ini adalah :⁵⁴

- a. Membantu mencarikan jalan keluar atau alternatif penyelesaian atas sengketa yang timbul diantara para pihak yang disepakati dan dapat diterima oleh para pihak yang bersengketa.
- b. Proses negosiasi adalah proses yang *forward looking* dan bukan *backward looking*.
Yang hendak dicapai bukan mencari kebenaran dan atau dasar hukum yang diterapkan namun lebih kepada penyelesaian masalah.
- c. Melalui proses mediasi diharapkan dapat dicapai terjalannya komunikasi yang lebih baik diantara para pihak yang bersengketa.

⁵⁴ Felix Oentoeng Soebagio, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dibidang Perbankan*, Bahan Diskusi Terbatas "Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh BI Dan Pembentukan Lembaga Independen Mediasi Perbankan". Kerjasama Magsiter Hukum Bisnis dan Kenegaraan UGM Yogyakarta dan BI, Yogyakarta, 21 Maret 2007, hlm.3.

- d. Menjadikan para pihak yang bersengketa dapat mendengar, memahami alasan/penjelasan/argumentasi yang menjadi dasar atau pertimbangan pihak yang lain.
- e. Dengan adanya pertemuan tatap muka, diharapkan dapat mengurangi rasa marah atau bermusuhan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain.
- f. memahami kekurangan atau kelebihan atau kekuatan masing-masing dan hal ini diharapkan dapat mendekatkan cara pandang dari pihak-pihak yang bersengketa, menuju suatu kompromi yang dapat diterima para pihak.

Perselisihan dengan pihak bank sebenarnya tidak perlu terjadi bila kedua belah pihak mematuhi rambu-rambu yang telah disepakati. Nasabah seharusnya memiliki kewajiban membayar tagihan-tagihannya, misalnya tagihan kartu kredit dan cicilan kredit lain. Disisi lain nasabah punya hak untuk mendapatkan informasi apa saja tentang produk dengan lengkap dan jelas. Tidak hanya itu, nasabah berhak mendapatkan pelayanan yang baik (*service excellence*) dari bank. Pelayanan yang baik tidak hanya meliputi hal-hal fisik, tapi juga nonfisik perbankan, keramah-tamahan bank dan bukan ditakut-takuti dengan *debt collector*. Bank seharusnya bekerja dengan etika yang benar. Bank mempunyai hak mendapatkan kembali uang yang sudah dipinjam nasabah beserta bunganya. Tapi bank juga mempunyai kewajiban melayani nasabah sebaik mungkin.

B. Pengertian dan Batasan Mediasi

Ada beberapa pengertian mediasi, antara lain :

1. Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian masalah (sengketa) dimana suatu pihak luar tidak memihak, netral, tidak bekerja dengan para pihak yang bersengketa, membantu mereka (yang bersengketa) mencapai suatu kesepakatan hasil negosiasi yang memuaskan.⁵⁵

⁵⁵ Garry goodpaster, *Panduan Negosiasi dan Mediasi* (EL.IPS: Seri Dasar Hukum Ekonomi 9), hlm 241.

2. *Mediation is a process in which two or more people involved in a dispute come together, to try to work out a solution to their problem with the help of a neutral third person, called the " Mediator".*⁵⁶
3. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan.⁵⁷

Untuk memberikan definisi mengenai mediasi bukanlah suatu hal yang mudah. Laurence Boulle dalam bukunya *Mediation: Principles, Process, Practice* mengemukakan "*Mediation is not easy to define*". Hal ini disebabkan karena mediasi tidak memberikan satu model yang dapat diuraikan secara terperinci dan dibedakan dari proses pengambilan keputusan lainnya.⁵⁸

Laurence Boulle dalam bukunya *Mediation: Principles, Process, Practice*, memberikan definisi Mediasi, yaitu sebagai berikut:

Upaya penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan, yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian (solusi) yang diterima kedua belah pihak.⁵⁹

Christopher W. Moore mengemukakan:

*...the intervention in a negotiation or a conflict of an acceptable third party who has limited or no authoritative decision-making power but who assists the involved parties in voluntarily reaching a mutually acceptable settlement of issues in disputes.*⁶⁰

Definisi tersebut menjelaskan bahwa Mediasi dalam sebuah sengketa atau negosiasi oleh pihak ketiga yang bisa diterima pihak yang bersengketa, bukan merupakan bagian dari kedua belah pihak dan bersifat netral. Pihak ketiga ini

⁵⁶ Peter Lovenheim, *How to Mediate Your Dispute* (Berkeley:Nolo-Press,1996), hlm 1.3.

⁵⁷ Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006. angka 5

⁵⁸ Gatot Soemartono, *Arbitrase dan Mediasi Di Indonesia*,(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2006),hlm.119.

⁵⁹ *Ibid*,hlm.2.

⁶⁰ Christopher W. Moore, *The Mediation Process : Practical Strategies for Resolving Conflict* (San Francisco: Jossey-Bass Publishers,1996),hlm.15.

tidak mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan. Dia bertugas untuk membantu para pihak-pihak yang bertikai agar secara sukarela mau mencapai kata sepakat yang diterima oleh masing-masing pihak dalam sebuah persengketaan.

Menurut John W. Head, mediasi adalah suatu prosedur penengah dimana seseorang bertindak sebagai “kendaraan” untuk berkomunikasi antar para pihak, sehingga pandangan mereka yang berbeda atas sengketa tersebut dapat dipahami dan mungkin didamaikan, tetapi tanggung jawab utama tercapainya suatu perdamaian tetap berada ditangan para pihak sendiri.⁶¹

Kamus Hukum Ekonomi ELIPS, mengatakan bahwa :

Mediation, mediasi: salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan menggunakan jasa seorang mediator atau penengah, sama seperti konsiliasi.

Mediator, penengah: seseorang yang menjalankan fungsi sebagai penengah terhadap pihak-pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan sengketanya.⁶²

Priyatna Abdurrasyid mengemukakan mediasi merupakan suatu proses dimana sengketa antara dua pihak atau lebih (apakah berupa perorangan, kelompok, atau perusahaan) diselesaikan dengan menyampaikan sengketa tersebut pada suatu dengar pendapat langsung dihadapan pihak ketiga yang mandiri dan independen (mediator) yang berperan untuk membantu para pihak menyampai penyelesaian yang dapat diterima atas masalah yang dipersengketakan. Mediator wajib independen dan tidak dibenarkan menerapkan tipu daya dalam usaha penyelesaian antara para pihak.⁶³

Susanti Adi Nugroho, memberikan definisi mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak-pihak ketiga tidak memihak, bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa untuk membantu

⁶¹ John W.Head, *Pengantar Umum Hukum Ekonomi*, (Jakarta:Proyek ELIPS,1997),hlm.42.

⁶² Tim Penyunting Kamus Hukum Ekonomi ELIPS, *Kamus Hukum Ekonomi ELIPS* (Jakarta:ELIPS Project,1997),hlm.111.

⁶³ H.Priyatna Adurrasyid, *Abitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa :Suatu Pengantar* (Jakarta:Fikahati Aneka,2002),hlm.44.

memperoleh kesepakatan yang memuaskan. Dari pengertian tersebut maka dapat diketahui unsur-unsur pengertian mediasi, yaitu:⁶⁴

1. Mediasi berdasarkan asas kesukarelaan melalui suatu perundingan.
2. Mediator hanya membantu para pihak untuk mencari penyelesaian.
3. Mediator harus diterima oleh para pihak yang bersengketa.
4. Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan.
5. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan sengketa.
6. Tujuannya mengambil kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak.

Dari perumusan diatas dapat disimpulkan bahwa :⁶⁵

- a. Tidak sebagaimana halnya seorang hakim atau arbiter, seorang mediator tidak dalam posisi (tidak mempunyai kewenangan) untuk memutus sengketa para pihak.
- b. Tugas dan kewenangan mediator hanya membantu dan memfasilitasi pihak-pihak yang bersengketa dapat mencapai suatu keadaan untuk dapat mengadakan kesepakatan tentang hal-hal yang disengketakan.
- c. Mediasi adalah *Non-Coercive*. Ini berarti bahwa tidak ada suatu sengketa (yang diselesaikan melalui jalur mediasi) akan dapat diselesaikan, kecuali hal tersebut disepakati atau disetujui bersama oleh pihak-pihak yang bersengketa.

Unsur-Unsur Mediasi⁶⁶ terdiri dari:

1. Dalam suatu proses mediasi akan dijumpai adanya dua atau lebih pihak-pihak yang bersengketa, maka disimpulkan sebagai berikut :
 - a. Jika dalam suatu proses mediasi hanya dijumpai adanya suatu pihak yang bersengketa, maka hal itu menjadikan tidak terpenuhinya unsur-unsur pihak-pihak yang bersengketa.
 - b. Adanya unsur “Sengketa” diantara para pihak.

⁶⁴ Susanti Adi Nugroho. *Mediasi Perbankan*, disampaikan pada Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Palembang. 12 April 2007

⁶⁵ Felix Oentoeng Soebagjo. *op.cit*, hlm. I.

⁶⁶ Felix Soebagjo dan Erman Radjaguguk. *Arbitrase di Indonesia, Seri Dasar Hukum Ekonomi 2* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1995), hlm.16.

2. Adanya “Mediator” yang membantu mencoba menyelesaikan sengketa diantara para pihak.
 - a. Mediator harus mempunyai kemampuan dan keahlian sehubungan dengan bidang masalah yang bersengketa.
 - b. Mediator harus mempunyai kemampuan dan keahlian sehubungan dengan bidang atau masalah yang disengketakan.
 - c. Mediator juga tidak boleh mempunyai benturan kepentingan atau hubungan afiliasi dengan pihak-pihak dalam sengketa masalah yang disengketakan.

Dasar Hukum Mediasi adalah :

- a. Landasan filosofi Pancasila dan budaya bangsa Musyawarah
- b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 jo. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman.
- c. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa.
- d. Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 disebutkan bahwa alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli.

Ketentuan tersebut tidak memberikan definisi yang jelas tentang apa dan bagaimana alternatif penyelesaian sengketa itu. Misalnya, tidak adanya penjelasan jebih jauh tentang apa yang dimaksud dengan negosiasi atau mediasi. Hal ini sangat diperlukan untuk menghindari timbulnya kesalahan subjektivitas dalam penafsiran. Bahkan sangat disayangkan dari 82 pasal yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tersebut hanya satu pasal, yaitu pasal 6 yang menjelaskan secara sumir (dangkal) proses penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa.⁶⁷

⁶⁷ Gatot Soemarnoto, *op.cit.* hlm.4.

Secara umum pengaturan mediasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sedangkan secara khusus terdapat pengaturan mediasi dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Dalam Pasal 1 angka 7 PERMA Nomor 1 Tahun 2008 menyebutkan bahwa mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu mediator. Dari pengertian mediasi tersebut dapat diketahui bahwa mediasi dilaksanakan untuk memperoleh kesepakatan yang dapat diterima oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini dilakukan melalui perundingan yang dibantu oleh seorang mediator.

C. Karakteristik yang Terdapat Dalam Mediasi Perbankan

Karakteristik yang terdapat dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan adalah sebagai berikut:

1. Adanya sengketa yang diajukan oleh nasabah bank ke penyelenggara mediasi

Dalam Pasal 1 angka 4 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 menyebutkan bahwa sengketa adalah permasalahan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah kepada penyelenggara mediasi, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh bank sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Dari perumusan tersebut, ada kesan seolah-olah yang mempunyai sengketa hanyalah nasabah, sedangkan bank tidak mempunyai sengketa. Dalam persepsi lain adalah bahwa yang tunduk untuk harus menyelesaikan sengketa hanyalah nasabah, sedangkan bank dapat dan bebas menggunakan jalur penyelesaian sengketa lain. Kalaupun bank kemudian mengajukan sengketa tersebut kepada penyelenggara mediasi perbankan, hal ini tidak dapat dilayani karena tidak termasuk dalam cakupan "sengketa" sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1 angka 4 PBI No. 8/5/PBI/2006, dapat menimbulkan tafsir yang keliru. Dikhawatirkan jika pihak yang mengajukan permasalahan hanyalah nasabah, dan bank merasa tidak mempunyai sengketa, tidak bersedia

menandatangani *Agreement to Mediate* sehingga tujuan pembentukan lembaga mediasi perbankan akan sulit dicapai.⁶⁸

Tidak semua sengketa antara nasabah dengan bank dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan. Sengketa yang dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan harus memenuhi 2 (dua) persyaratan yakni syarat subjektif adalah syarat yang berkenaan dengan pihak yang mengajukan sengketa yakni nasabah atau perwakilan nasabah dan sudah pernah dibawa ke forum penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank, sedangkan syarat obyektif adalah yang berkaitan dengan obyek sengketa yaitu tuntutan nilai sengketa paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta) dan tuntutan tidak bersifat immaterial.

2. Dalam mediasi perbankan dua pihak yang bersengketa adalah nasabah dengan bank

Pihak-pihak yang bersengketa dalam mediasi perbankan ini adalah antara nasabah dengan bank. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).⁶⁹ Dalam hal ini nasabah dapat diwakilkan. Perwakilan nasabah ini dapat terdiri dari perorangan, lembaga dan atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah. Sedangkan Bank adalah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Perbankan.⁷⁰

Dalam pelaksanaan proses mediasi, baik nasabah maupun bank dapat memberikan kuasa kepada pihak lain yang bertindak untuk dan atas nama nasabah atau bank. Dalam hal ini pihak yang menerima kuasa dapat berupa perseorangan, lembaga, atau badan hukum. Untuk memahami pengertian kuasa secara umum, dapat dirujuk pasal 1792 KUH Perdata, yang berbunyi:

⁶⁸ Felix Oentoeng Soebagjo, *op.cit.*, hlm.2.

⁶⁹ Pasal 1 angka 2 PBI Nomor 8/5/PBI/2006

⁷⁰ *Ibid.* angka 1

“Pemberian kuasa adalah suatu persetujuan dengan mana seorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk dan atas namanya menyelenggarakan suatu urusan.”⁷¹

3. Sengketa telah menempuh proses penyelesaian pengaduan nasabah

Mekanisme penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank ditempuh melalui dua tahap. Tahap pertama, bank wajib menyelesaikan terlebih dahulu sengketa dengan nasabahnya sesuai dengan PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yang telah dirubah dengan PBI Nomor 10/10/PBI/2008. Selanjutnya, apabila sengketa belum dapat diselesaikan dengan baik, nasabah bank dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui mediasi yang difasilitasi oleh Bank Indonesia sesuai PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang mediasi Perbankan, yang dirubah dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008.

Bank Indonesia saat ini telah menyediakan fasilitas yang bisa menjembatani sengketa nasabah dengan pihak bank, yaitu melalui mediasi perbankan. Hal ini sesuai dengan PBI Nomor 8/5/PBI/2006, yang dirubah dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008. Mediasi sebenarnya bisa dikatakan tahap banding bagi nasabah. Bila dalam 2 (dua) hari kerja pengaduan lisan dan dalam 20 (duapuluh) hari pengaduan tertulis tidak bisa diselesaikan bank dan tidak memuaskan nasabah, upaya penyelesaian bisa melalui mediasi perbankan.

Dalam hal ini diperlukan penyelesaian pengaduan nasabah terlebih dahulu oleh bank dan apabila pengaduan nasabah ini tidak tercapai penyelesaian maka dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan.

4. sengketa yang diajukan kepada penyelenggara mediasi perbankan adalah sengketa keperdataan

Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan. Dapat dikatakan bahwa mediasi dapat diterapkan dan dipergunakan untuk mempergunakan sebagai penyelesaian sengketa di luar

⁷¹ R.Subekti,R.Tjitrosudibio,*Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. (Jakarta:Pradnya Paramita,2001),hlm.457.

jalur pengadilan (*“out-of court Settlement”*) untuk sengketa perdata yang timbul diantara para pihak, dan bukan perkara pidana. Bagaimana jika sengketa para pihak tidak hanya menyangkut sengketa perdata, tetapi juga sengketa pidana?

Cakupan dari lembaga mediasi adalah sengketa-sengketa dibidang perdata. Namun demikian, dalam praktek seringkali para pihak sepakat bahwa penyelesaian sengketa perdata yang disepakati dengan musyawarah mufakat (melalui mediasi), akan dituangkan dalam suatu perjanjian perdamaian, dan dipahami juga bahwa walau para pihak tidak dapat dibenarkan membuat perjanjian perdamaian bagi perkara pidana mereka dapat menggunakan perjanjian perdamaian atas sengketa perdata sebagai dasar untuk dengan itikas baik sepakat tidak melanjutkan perkara pidana yang timbul diantara mereka dan/atau mencabut laporan perkara pidana tertentu, sebagaimana dimungkinkan.⁷²

Dengan demikian, setiap sengketa perdata dibidang perbankan (termasuk yang diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006, yang telah dirubah dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008) dapat diajukan dan untuk diselesaikan melalui Lembaga Mediasi Perbankan.

5. Tuntutan nilai sengketa paling banyak Rp. 500.000.000,-(lima ratus juta) dan tidak bersifat immaterial

Sengketa yang dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan hanya sengketa yang menyangkut aspek transaksi keuangan nasabah pada bank, dengan ketentuan nilai sengketa setinggi-tingginya adalah Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). Mediasi perbankan diselenggarakan apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak terpenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah.

Dalam Pasal 6 ayat (1) PBI Nomor 8/5/PBI/2006 disebutkan bahwa mediasi perbankan ini dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). Dan dalam ayat (2)nya dinyatakan bahwa nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial.

⁷² Felix Oentoeng Soebagjo, *op.cit*, hlm.4.

Jumlah maksimum nilai tuntutan finansial tersebut dapat berupa nilai kumulatif dari 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 nasabah untuk mendapatkan penyelesaian pengaduan sengketa.

Tuntutan finansial yang dimaksud adalah potensi kerugian finansial nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Tetapi dalam hal ini nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immateril. Kerugian immateril antara lain adalah kerugian karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan. Jadi kerugian yang dimaksud adalah kerugian yang benar-benar nyata secara finansial dialami oleh nasabah.

6. Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen

Penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank melalui mediasi perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk oleh asosiasi perbankan.⁷³ Dalam pelaksanaan tugasnya lembaga ini melakukan koordinasi dengan Bank Indonesia.⁷⁴ Sepanjang lembaga perbankan independen ini belum dibentuk maka fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Pembentukan lembaga mediasi perbankan yang akan mewadahi penyelenggaraan mediasi perbankan sebagaimana yang diamanatkan dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan belum dapat direalisasikan karena adanya kendala-kendala seperti aspek pendanaan dan sumber daya manusia. Untuk itu dikeluarkannya PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Mengingat pelanggaran mediasi perbankan sangat diperlukan untuk melindungi kepentingan publik dalam pelaksanaan transaksi keuangan melalui bank, maka untuk sementara waktu fungsi mediasi perbankan tetap dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

⁷³ Lihat Pasal 3 ayat (1) PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan

⁷⁴ Lihat Pasal 3 ayat (3) PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan

Bank Indonesia selaku mediator akan memfasilitasi pertemuan antara bank dengan nasabah guna mencari penyelesaian. Dalam pertemuan tersebut, mediasi akan:

1. Bersifat netral.
2. Memotivasi para pihak menyelesaikan sengketa merupakan kesepakatan antara nasabah dengan bank.
3. Tidak memberikan rekomendasi atau keputusan. Hasil penyelesaian sengketa merupakan kesepakatan antara nasabah dengan bank.

Apabila mediasi perbankan yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia dibandingkan dengan mediasi yang terdapat dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2008 maka dapat diperoleh perbedaan-perbedaan sebagai berikut:

- a. Mediasi yang diatur dalam PBI adalah merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh nasabah apabila terjadi perbenturan kepentingan antara bank dengan nasabah. Mediasi yang terdapat dalam PERMA Nomor 1 Tahun 2008 merupakan upaya perdamaian yang ditawarkan oleh hakim terhadap sengketa keperdataan yang dihadapi oleh pihak-pihak berperkara dimuka sidang pengadilan.
- b. Dalam mediasi perbankan yang bertindak sebagai mediator adalah Bank Indonesia hingga terbentuklah Lembaga Mediasi Perbankan Independen, sedangkan dalam mediasi di pengadilan yang menjadi mediator dapat berasal dari pengadilan atau luar daftar pengadilan.

Pengaturan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dalam Peraturan Bank Indonesia menimbulkan pertanyaan apakah hakim tunduk pada PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, yang dirubah dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008 apabila terdapat sengketa keperdataan antara bank dengan nasabah.

Kesepakatan antar nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah dan Bank. Apabila Bank tidak melaksanakan apa yang telah disepakati sesuai dalam Akta Kesepakatan, maka nasabah dapat melaksanakan upaya hukum lain, berdasarkan PERMA Nomor 1 Tahun 2008 pasal 23 dengan tahapan sebagai berikut :

- a. Nasabah mengajukan gugatan kepada Pengadilan Perdata.
- b. Gugatan harus dilampiri dengan akta kesepakatan antara nasabah dengan bank atas mediasi yang telah dilakukan, serta dokumen lainnya yang membuktikan adanya hukum para pihak dengan obyek sengketa.
- c. Hakim akan menguatkan kesepakatan dalam bentuk akta perdamaian.
- d. Putusan hakim dalam bentuk akta perdamaian mempunyai kekuatan hukum tetap.
- e. Apabila Bank tidak melaksanakan akta perdamaian tersebut, maka dapat dieksekusi atas putusan tersebut.

D. Manfaat Mediasi Dalam Menyelesaikan Sengketa Antara Nasabah Dengan Bank

Komplain atau perselisihan antara bank dengan nasabah bisa saja terjadi karena itu merupakan konsekuensi bisnis pelayanan. Untuk menanganinya, perlu dibentuk sebuah lembaga mediasi perbankan.

Keberadaan lembaga mediasi perbankan merupakan bentuk perlindungan terhadap konsumen. Ini merupakan salah satu langkah kebijakan yang diterapkan Bank Indonesia (BI) yang tertuang dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API). Keberadaan lembaga tersebut merupakan suatu terobosan seperti yang terdapat di negara lain karena ingin memberdayakan konsumen, yakni nasabah perbankan.

Peranan mediasi dalam sengketa perbankan antara nasabah dengan bank adalah untuk mencapai kesetaraan antara para pihak yang berada dalam konflik dapat menyelesaikan secara internal. Dalam hal ini kedua belah pihak memiliki kebebasan yang layak untuk menyelesaikan konflik dan membentuk sikap pengendalian diri dan mengandalkan diplomasi terarah agar kedua pihak dapat melanjutkan hubungan mereka dimasa yang akan datang. Dengan musyawarah diharapkan akan tercapai untuk menerima suatu penyelesaian

secara bersama dengan mengenyampingkan kepentingan-kepentingan pribadi untuk mencapai *win-win solution*.⁷⁵

Pada mediasi yang menjadi fokus adalah kepentingan (*the interest*) dari masing-masing pihak, misalnya dalam hal para pihak yang bersengketa adalah pelaku bisnis maka fokusnya adalah *bussiness interest*. Pada mediasi, pengambilan keputusan adalah para pihak sendiri, mediator tidak ambil peran untuk memutuskan, serta penyelesaiannya *non confrontative*, dimana para pihak berkomunikasi bersama-sama mencapai suatu mufakatan, karena fokusnya adalah penyelesaian masalah yaitu, bagaimana penyelesaian masalah dengan memperhatikan kepentingan masing-masing. Sering dalam kontrak-kontrak maupun secara umum digunakan dalam *dispute settlement clause* adalah “apabila terdapat perbedaan pendapat atau perselisihan mengenai pelaksanaan kontrak diselesaikan secara musyawarah mufakat.”⁷⁶

Mediasi dibutuhkan untuk menghindari persoalan yang berlarut-larut, terutama kalau kedua belah pihak sama-sama menyakini bahwa mereka benar. Dengan menyerahkan permasalahan sengketa kepada mediator bukan berarti menyerah terhadap permasalahan yang ada, namun justru menunjukkan kedewasaan untuk memberikan penyelesaian terbaik bagi kedua belah pihak.

Dengan hadirnya lembaga mediasi perbankan bukan untuk menghindarkan nasabah atau bank dari tuntutan hukum, tetapi untuk memperjelas mekanisme komplain sehingga yang diatur mekanismenya. Kehadiran lembaga mediasi perbankan ini bukan hanya untuk melindungi kepentingan nasabah bank, tetapi juga untuk kepentingan bank. Keuntungan yang diperoleh bank dengan adanya lembaga mediasi ini adalah sebagai berikut:⁷⁷

1. Bank bisa membuat nasabah menjadi lebih betah karena setiap ada persoalan yang dirasakan nasabah dapat dijawab dengan jelas oleh bank. Apabila nasabah makin betah, diharapkan akan menunjukkan loyalitas nasabah yang akan makin teruji.

⁷⁵ Syadruddin Kalo, *op.cit.*, hlm. 14.

⁷⁶ *Ibid.*, hlm. 181.

⁷⁷ Muliaman D.Hadad, Menanti Mediator Bank-Nasabah, BEI NEWS Edisi 23 Tahun November-Desember 2004.

2. Adanya komplain dapat menjadi informasi yang berharga bagi manajemen bank. Dengan demikian, kalau manajemen bank mengetahui bahwa ternyata komplain banyak terjadi pada bidang tertentu, misalnya dapat segera diperbaiki.
3. Terkait dengan loyalitas nasabah, dengan adanya komplain nasabah, akan menjadi warning bagi bank. Artinya, manajemen bank yang bersangkutan menjadi tahu, aspek mana saja yang banyak dikeluhkan nasabah. Dengan demikian aspek tersebut dapat langsung diperbaiki sisi lemahnya.
4. Selain itu, bagian *market research* pada bank tersebut jadi mengetahui kelemahannya dimana saja. Hal ini menjadikan efisiensi karena market research tidak perlu menyewa orang luar.
5. Reputasi bank bersangkutan makin bagus karena layanan bank tersebut juga mengalami perbaikan.
6. Dapat meminimalisasi atau bisa segera mengetahui apabila terdapat *negative publicity*. Daripada ketidakpuasan nasabah terhadap suatu bank dituliskan di surat pembaca media massa, lebih baik langsung ditangani. Sebab kalau mereka komplain di media massa, setidaknya reputasi bank tersebut bakal jelek.

Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan murah, cepat dan sederhana karena :

- a) Tidak dipungut biaya;
- b) Jangka waktu proses mediasi paling lama 60 (enampuluh) hari kerja;
- c) Proses mediasi dilakukan secara formal/fleksibel.

Penyelenggaraan mediasi perbankan diperlukan guna menyelesaikan sengketa antara nasabah dengan bank. Apabila mediasi tidak dilaksanakan, maka hal itu berpotensi merugikan kepentingan nasabah dan mempengaruhi reputasi bank. Mediasi perbankan merupakan cara yang sederhana, murah, dan cepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara nasabah dengan bank. Hasil mediasi yang merupakan kesepakatan antara nasabah dan bank dipandang merupakan bentuk penyelesaian permasalahan yang efektif karena kepentingan nasabah maupun reputasi bank dapat dijaga.

Dengan adanya lembaga mediasi perbankan ini, ada dua hal yang menjadi output dari kegiatan lembaga ini. Pertama adalah *complain management*. Mekanisme pengaduan tersebut *nothing to do* dengan lembaga. Dimana, nanti akan diminta kepada bank untuk menunjuk tim khusus yang menangani persoalan bila terjadi komplain. Dalam mekanisme itu, tidak perlu ada lembaga. Lembaga itu baru akan ada dan diperlukan kalau ternyata dari komplain normal ini nasabah juga tidak puas, sehingga nasabah bisa mengajukan ke pengadilan. Akan tetapi apabila mekanisme pengadilan dianggap mahal biayanya maka dapat ditempuh dengan mengajukannya ke lembaga mediasi perbankan.⁷⁸

E. Pelaksanaan Mediasi Menurut Peraturan Bank Indonesia

1. Proses Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Perbankan

Penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank yang dilakukan melalui proses mediasi perbankan adalah sebagai berikut :

1. Nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepada pelaksanaan fungsi mediasi perbankan.

Pengajuan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :⁷⁹

- a. diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
- b. pernah diajukan upaya penyelesaian oleh nasabah kepada bank;
- c. 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;
- d. sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
- e. sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan

⁷⁸ *Ibid.*

⁷⁹ Pasal 8 PBI Nomor 8/5/PBI/2006

- f. pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enampuluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.

Nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan secara tertulis kepada Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan dilengkapi dengan dokumen pendukung kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, jalan M.H. Thamrin Nomor 2, Jakarta 10350.⁸⁰

Pengajuan penyelesaian sengketa dilakukan secara tertulis dengan menyertakan dokumen berupa:⁸¹

- a) fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan kepada nasabah;
- b) fotokopi surat bukti identitas nasabah yang masih berlaku;
- c) surat pernyataan yang ditandatangani diatas materai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, pengadilan atau lembaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;
- d) fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan; dan
- e) fotokopi surat kuasa, dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan.

Atas dasar pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah, pelaksana fungsi mediasi perbankan dapat melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan kepada nasabah dan bank secara lisan dan atau tertulis.

2. Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan memanggil bank yang bersangkutan.

Hal ini dilakukan dalam rangka klarifikasi atau permintaan penjelasan yang dilakukan oleh pelaksana fungsi mediasi perbankan

⁸⁰ Lihat PBI Nomor 10/1/PBI/2008

⁸¹ Lihat Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006

dalam rangka meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan bank.

3. Pelaksana fungsi mediasi perbankan memanggil nasabah dan bank untuk menjelaskan tata cara pelaksanaan mediasi perbankan.

Apabila nasabah dan bank sepakat menggunakan mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa, nasabah dan bank wajib menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*). Dalam Pasal 9 ayat (1) PBI Nomor 8/5/PBI/2006 disebutkan bahwa proses mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat:

- a. Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa; dan
- b. Persetujuan untuk tunduk dan patuh pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia

Aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat kondisi yang terkait dengan proses mediasi, yang paling kurang terdiri dari hal-hal sebagai berikut:

- 1) Nasabah dan bank wajib menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan pokok sengketa dalam pelaksanaan mediasi.
- 2) Seluruh informasi dari pihak yang berkaitan dengan proses mediasi merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain diluar pihak-pihak yang terlibat dalam proses mediasi, yaitu pihak-pihak selain nasabah, bank dan mediator.
- 3) Mediator bersifat netral, tidak memihak dan berupaya membantu para pihak untuk menghasilkan kesepakatan,
- 4) Kesepakatan yang dihasilkan oleh proses mediasi adalah kesepakatan secara sukarela antara nasabah dengan bank dan bukan merupakan rekomendasi dan atau keputusan mediator.

- 5) Nasabah dan bank tidak dapat meminta pendapat hukum (legal advice) maupun jasa konsultasi hukum (legal counsel) kepada mediator.
- 6) Nasabah dan bank dengan alasan apapun tidak akan mengajukan tuntutan hukum terhadap mediator, pegawai maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan, baik atas kerugian yang mungkin timbul karena pelaksanaan atau eksekusi akta kesepakatan, maupun oleh sebab-sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan mediasi.
- 7) Nasabah dan bank dalam mengikuti proses mediasi berkehendak untuk menyelesaikan sengketa. Dengan demikian, nasabah dan bank bersedia:
 - a) Melakukan proses mediasi dengan itikad baik;
 - b) Bersikap kooperatif dengan mediator selama proses mediasi berlangsung; dan
 - c) Menghadiri pertemuan mediasi sesuai dengan tanggal dan tempat yang telah disepakati.
- 8) Dalam hal proses mediasi mengalami kebuntuan dalam upaya mencapai kesepakatan, baik untuk sebagian maupun keseluruhan pokok sengketa, maka nasabah dan bank menyetujui tindakan yang dilakukan mediator antara lain :
 - a) Menghadirkan pihak lain sebagai nara sumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran mediasi; atau
 - b) Menangguhkan proses mediasi sementara dengan tidak melampaui batas waktu proses mediasi; atau
 - c) Menghentikan proses Mediasi.
- 9) Dalam hal nasabah dan atau bank melakukan upaya hukum lanjutan penyelesaian sengketa melalui proses arbitrase atau peradilan, nasabah dan bank sepakat untuk:
 - a) Tidak melibatkan mediator atau Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan untuk memberi

kesaksian dalam pelaksanaan arbitrase atau peradilan dimaksud;

- b) Tidak meminta mediator maupun Bank Indonesia menyerahkan sebagian atau seluruh dokumen mediasi yang ditatausahakan Bank Indonesia, baik berupa catatan, laporan, risalah, laporan proses mediasi dan atau berkas lainnya yang terkait dengan proses mediasi.

10) Dalam hal nasabah dan bank berinisiatif untuk menghadirkan narasumber atau tenaga ahli tertentu, maka nasabah dan bank sepakat untuk menanggung biaya narasumber atau tenaga ahli tersebut.

11) Proses mediasi ini dapat berakhir dalam hal :

- a) Tercapainya kesepakatan;
- b) Berakhirnya jangka waktu mediasi;
- c) Terjadinya kebuntuan yang mengakibatkan dihentikannya proses mediasi;
- d) Nasabah mengundurkan diri dari proses mediasi; atau
- e) Salah satu pihak tidak mentaati perjanjian mediasi (*Agreement to Mediate*).

4. Proses Mediasi berlangsung 30 (tigapuluh) hari kerja sejak penandatanganan perjanjian mediasi

Proses mediasi dilaksanakan dalam jangka waktu paling lambat 30 (tigapuluh) hari kerja yang dihitung sejak nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan.⁸² Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tigapuluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank yang dituangkan secara tertulis. Perpanjangan jangka waktu antara lain dimaksudkan untuk mengantisipasi penyesuaian waktu untuk menghadirkan narasumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan.

⁸² Pasal 11 ayat (1) PBI Nomor 8/5/PBI/2006

Perpanjangan waktu ini dapat dilakukan sepanjang memenuhi persyaratan:⁸³

- a. Para Pihak memiliki itikad baik dengan mematuhi aturan mediasi dan perjanjian mediasi (*agreement to mediate*); dan
 - b. Jangka waktu proses mediasi hampir berakhir, namun menurut penilaian Mediator masih terdapat prospek untuk mencapai kesepakatan.
5. Hasil penyelesaian sengketa dituangkan dalam akta kesepakatan.

Kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank. Akta Kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat kesepakatan yang bersifat netral final dan mengikat bagi nasabah dan bank. Oleh karena itu bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan yang dituangkan dalam akta kesepakatan.

II. Pelaksanaan Mediasi Perbankan Dalam Menyelesaikan Sengketa Perbankan

Berdasarkan data Bank Indonesia, sepanjang 2007 BI telah menerima pengaduan dari nasabah sebanyak 64.288 pengaduan. Dari jumlah itu, 97,78 persen adalah pengaduan nasabah di bidang sistem pembayaran. Sisanya, pengaduan di bidang penghimpunan dana, penyaluran dana, produk kerjasama dan produk lainnya.⁸⁴

⁸³ Lihat Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006

⁸⁴ <http://www.hukumonline.com>. diakses tanggal 17 Juni 2009

Tabel 1: Pengaduan Nasabah Perbankan

Pengaduan Nasabah Perbankan	
Bentuk Pengaduan	Jumlah (%)
Sistem Pembayaran	97,78
Penghimpunan dana	1,36
Penyaluran dana	0,53
Produk kerja sama	0,29
Produk lainnya	0,03

Sumber : Laporan Bank Indonesia, November 2007

Dari seluruh pengaduan itu, permintaan penyelesaian dengan cara mediasi sebanyak 200 kasus. Sampai akhir 2007, BI telah menyelesaikan 90 persen kasus. Sisanya sedang dalam proses. Umumnya pengaduan sistem pembayaran terkait layanan ATM dan produk kartu kredit.⁸⁵

Tabel 2: Kasus Mediasi Yang Ditangani Bank Indonesia

200 Kasus Mediasi Yang Ditangani Bank Indonesia	
Bentuk Kasus	Jumlah (%)
Sistem Pembayaran	44
Penghimpunan dana	17
Penyaluran dana	17
Produk kerja sama	15
Produk lainnya	7

(Sumber : Bank Indonesia)

Penggunaan kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri), kartu kredit dan debit paling banyak dikeluhkan nasabah terutama mekanisme kerja dari kartu sendiri, maupun penagihan dan pengenaan bunga yang dinilai merugikan nasabah.⁸⁶

Pengurus Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Indah Sukmaningsih mengatakan pengaduan bidang perbankan oleh masyarakat pada

⁸⁵ *Ibid.*

⁸⁶ <http://www.suarapembaruan.com> diakses tanggal 17 Juni 2009

tahun 2007 menduduki posisi ke-2 dengan 61 (enampuluh satu) pengaduan. Pengaduan terbanyak terkait masalah kartu kredit dengan 43 (empatpuluh tiga) kasus, sedangkan ATM 4 (empat) kasus, terkait bunga bank 3 (tiga) kasus, layanan petugas 5 (lima) kasus, KPR 1 (satu) kasus, dan lain-lain 10 (sepuluh) kasus.⁸⁷

Deputi Gubernur Bank Indonesia Muliawan D Hadad menilai sistem mediasi sengketa nasabah di perbankan nasional masih lemah. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya pengaduan yang dilaporkan nasabah ke Bank Indonesia. Dalam laporan terkait dengan sengketa antara nasabah dan perbankan, BI mencatat adanya kenaikan pengaduan ke BI. Dibandingkan dengan data tahun 2006, data hingga Februari 2008 terjadi peningkatan pengaduan ke BI sebesar 280 persen. Pengaduan terkait penyaluran dana menurut data BI 441 persen yang semakin besar terkait dengan kredit konsumsi. Sejak diberlakukannya PBI mediasi perbankan, BI telah menerima laporan sebanyak 262 kasus dan 222 kasus telah diselesaikan. Sedangkan 40 kasus masih dalam proses.⁸⁸

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan yang diperbarui dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008, yang mengharuskan bank memiliki lembaga mediasi. Dalam penyelesaian sengketa nasabah dengan perbankan, mekanisme yang ditempuh adalah dengan penyelesaian antara nasabah dengan bank. Bila tidak bisa, maka baru kemudian dapat dilaporkan ke BI untuk diselesaikan. Apabila tidak berhasil juga maka dapat ditempuh jalur pengadilan atau arbitrase.

Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mempercepat proses mediasi perbankan, dengan meningkatkan peran dan fungsi kepatuhan (compliance) serta pengawasan bank. Dengan mempercepat penyelesaian pengaduan nasabah sebagai bagian dari peningkatan layanan supaya reputasi dan kredibilitas bank dimasyarakat tetap terjaga.

Keberadaan lembaga mediasi perbankan memunculkan pro-kontra tersendiri. Karena disatu sisi lembaga ini menguntungkan bank dan juga nasabah. Tetapi disisi lain harus diwaspadai dengan adanya lembaga ini bank

⁸⁷ *Ibid.*

⁸⁸ <http://www.inilah.com> diakses tanggal 17 Juni 2009

akan semakin tidak peduli dengan nasabah kecil. Karena seluruh sengketa dengan nasabah kecil (maksimal nilai sengketa adalah lima ratus juta rupiah) dapat langsung diteruskan pada lembaga mediasi.⁸⁹

Lembaga mediasi perbankan memiliki tujuan menjadi mediator dalam menyelesaikan sengketa finansial antara bank dengan nasabah dengan nilai tidak lebih dari Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta). Dalam Pasal 2 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 mengatakan bahwa, sengketa antara nasabah dan bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam menyelesaikan pengaduan nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan.

Dari rumusan Pasal 2 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang mediasi Perbankan tersebut menunjukkan bahwa nasabah memperoleh perlindungan yang kuat. Apakah itu berarti bank adalah pihak yang selalu bersalah? Misalnya dalam hal adanya debt collector yang garang yang menagih kredit macet yang dapat merugikan bank. Apabila dilihat dari sisi nasabah, jelas saja bank itu berpredikat negatif karena mengirim debt collector yang garang. Namun apabila dilihat lebih mendalam, langkah pengiriman debt collector hingga ketangan nasabah adalah langkah yang mau tidak mau harus diambil karena nasabah itu sendiri, misalnya karena nasabah tidak melunasi pinjaman. Hal ini dapat menyebabkan terjadinya kredit macet sehingga dapat mengakibatkan bank dinyatakan tidak sehat dan akhirnya pailit.

Oleh karenanya pemberian perlindungan tidak hanya dilakukan terhadap nasabah saja, namun akan lebih baik lagi perlindungan ini juga menyangkut kedua belah pihak, yaitu nasabah dan bank. Hal ini agar terjalin harmonisasi bilateral antara bank dengan nasabah. Harmonisasi ini bagi kedua belah pihak, masing-masing akan memenuhi dan terpenuhi kewajiban serta haknya, sehingga permasalahan dan sengketa dapat dieliminasi. Bank Indonesia diharapkan dapat memberikan solusi terbaik bagi kedua belah pihak dengan mengedepankan prinsip harmonisasi bilateral tersebut. Dengan terwujudnya harmonisasi tersebut tentunya bank akan lebih terbuka dan cepat

⁸⁹ Dimas, Satrio & Gatot Murdoko, Harmonisasi Bilateral Bank dan Nasabah, <http://www.wawasandigital.com>, diakses tanggal 17 Juni 2008

dalam menyelesaikan permasalahan langsung dengan nasabah yang bersangkutan.⁹⁰

Bank selain menjual produk mereka juga menjual pelayanan bagi nasabah dan calon nasabah. Bank-bank ini sudah menyadari bahwa kepuasan nasabah adalah kunci keberhasilan. Investasi terus dilakukan untuk memenuhi kriteria kepuasan pelanggan yang mereka tanamkan. Dengan kata lain, bank akan berusaha untuk meminalisasi hal-hal yang dapat merugikan nasabah dan atau calon nasabah. Kondisi menuju pelayanan yang prima bukanlah hal yang mudah. Dalam perjalanan menuju hal ini pasti ada beberapa kendala, misalnya terjadi perselisihan antara bank dengan nasabah. Untuk mengatasi hal tersebut dibutuhkan kecepatan dan ketanggapan bank serta penguasaan situasi permasalahan sehingga diperoleh solusi yang tepat. Keterlambatan dan ketidakpuasan terhadap permasalahanlah yang menyebabkan permasalahan yang muncul menjadi besar sehingga bahkan harus diselesaikan oleh mediasi perbankan. Dari sisi nasabah, dengan adanya keterlambatan dan ketidakpuasan permasalahan dari bank tersebut akan menimbulkan penilaian yang sepihak. Untuk menghindari hal ini, bank terus melakukan perbaikan-perbaikan dan penyempurnaan internal.⁹¹

Dengan adanya PBI mengenai mediasi perbankan ini, terdapat sanksi bagi bank yang melanggar. Sanksi itu adalah pengurangan tidak kesehatan bank. Jadi bank harus berusaha semaksimal mungkin menghindari hal-hal yang dapat memunculkan sengketa.

Kesalahan dalam penanganan pengaduan nasabah dan meningkatkan risiko reputasi bank. Dalam hal penerimaan pengaduan, bank memberikan dua pilihan kepada nasabah yaitu secara tertulis atau lisan. Penanganan dan penyelesaian pengaduan, bank wajib menyelesaikan pengaduan lisan paling lambat 2 (dua) hari kerja sejak diterimanya pengaduan lisan dan 20 (duapuluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis dan dapat diperpanjang paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja lagi. Jika nasabah tidak puas terhadap penyelesaian yang dilakukan bank, maka nasabah dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketanya melalui mediasi

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ *Ibid.*

perbankan. Dengan demikian bank dan nasabah memperoleh *win-win solution* atas permasalahannya. Hal ini dikarenakan keputusan yang dihasilkan merupakan kesepakatan bank dan nasabah.

III. Independensi Mediator Dalam Melaksanakan Fungsi Mediasi Perbankan

Pihak ketiga yang membantu menyelesaikan sengketa disebut dengan "Mediator". Pihak mediator tidak mempunyai kewenangan untuk memberi putusan terhadap sengketa tersebut, melainkan hanya berfungsi untuk membentuk dan menemukan solusi terhadap pihak yang bersengketa tersebut. Pengalaman, kemampuan dan integritas dari pihak mediator tersebut diharapkan dapat mengefektifkan proses negosiasi diantara para pihak yang bersengketa.⁹²

Mediator harus memiliki kemampuan untuk melaksanakan perannya dalam menganalisis dan mendiagnosis suatu sengketa tertentu. Dan kemudian mendesain serta mengendalikan proses mediasi untuk menuntun para pihak mencapai suatu kesepakatan yang sehat. Ia menjadi katalisator untuk mendorong lahirnya suasana yang konstruktif bagi diskusi. Dengan demikian mediator berperan membantu para pihak dalam pertukaran informasi dan proses tawar menawar.⁹³

Mediator tidak dibenarkan masuk ke dalam proses mediasi tanpa persetujuan tertulis dari para pihak dalam sengketa yang akan dimediasikan. Sebelum persetujuan diberikan, mediator harus menyampaikan kepada para pihak adanya kemungkinan kepentingan yang dimilikinya menyangkut dengan salah satu pihak dan keadaan lainnya yang mungkin dapat mempengaruhi asas praduga tidak berpihak.⁹⁴

Beberapa peranan penting yang harus dilakukan mediator antara lain sebagai berikut:⁹⁵

- a. Melakukan diagnosis konflik;

⁹² Munir Fuady, *op.cit.*, hlm.47.

⁹³ Gatot Soemartono, *op.cit.*, hlm.136.

⁹⁴ H.Priyatna Abdurrasyid, *op.cit.*, hlm.44.

⁹⁵ Gatot Soemartono, *op.cit.*, hlm.136.

- f. sebagai agen realitas (*agent of reality*), berarti mediator harus berusaha memberi pengertian secara jelas kepada salah satu pihak bahwa sasarannya tidak mungkin atau tidak masuk akal tercapai melalui perundingan;
- g. sebagai kambing hitam (*scapegoat*), berarti seorang mediator harus siap disalahkan, misalnya dalam membuat kesepakatan hasil perundingan.

Dalam mediasi perbankan ditentukan bahwa mediator harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:⁹⁷

- a. Memiliki pengetahuan dibidang 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 derajat kedua dengan nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.

Dua tahun berselang sejak Bank Indonesia menerbitkan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan pada 30 Januari 2006. namun pembentukan lembaga mediasi, yang merupakan salah satu pion penting PBI itu, hingga kini belum terwujud. Pada tahun 2008 ketentuan itu kemudian direvisi pada tanggal 29 Januari 2008. Revisi yang termuat dalam PBI No. 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Dalam perubahannya disebutkan fungsi mediasi perbankan tetap ditangani BI sampai terbentuknya lembaga independen.

Dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan dinyatakan bahwa sampai dengan akhir tahun 2007 pelaksanaan fungsi mediasi perbankan dilakukan oleh Bank Indonesia. Hal ini dimaklumi karena Bank Indonesia berkewajiban dan berkepentingan untuk membentuk “image” yang baik mengenai penyelenggaraan mediasi perbankan, sebelum lembaga mediasi tersebut dilaksanakan oleh suatu lembaga yang independen tahun 2008.

⁹⁷ Pasal 5 ayat (2) PBI Nomor 8/5/PBI/2006

Niat BI untuk membentuk Lembaga Mediasi Perbankan (LMP) independen tak kesampaian hingga penghujung tahun 2007. Sejatinya otoritas moneter itu menargetkan pembentukan LMP paling lambat 31 Desember 2007. Hal ini ditegaskan dalam pasal 3 ayat (2) PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Isi pasal itu sangat singkat, yakni hanya menghapus Pasal 3 ayat (2) saja. Sebelumnya, pasal 3 ayat (2) menyebutkan “Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2007”

Direktur Investigasi dan Mediasi Perbankan BI, Ahmad Fuad menjelaskan, penghapusan Pasal 3 ayat (2) untuk menghindari adanya revisi kembali terhadap PBI tentang Mediasi Perbankan. Hal ini dikarenakan target untuk membentuk lembaga mediasi perbankan pada akhir 2007 tidak terealisasi karena asosiasi (Perbanas) belum juga membentuknya sehingga ketentuan Pasal tersebut dihapuskan.⁹⁸

Belum terbentuknya LMP oleh asosiasi perbankan maupun Perhimpunan Bank-Bank Umum Nasional (Perbanas), membuat tugas mediasi tetap dalam naungan BI. Dimana sejak dikeluarkan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh BI. Bank sentral itu sendiri sebenarnya telah berulang kali mendesak asosiasi dan Perbanas untuk segera membentuk LMP.

Lembaga Mediasi Perbankan Indonesia (LMPI) yang saat ini masih berada di bawah naungan Bank Indonesia, diwacanakan untuk dikelola oleh asosiasi perbankan sendiri. Sistem ini telah diterapkan di negara-negara lain. Deputi Gubernur BI, Mulyaman D Hadad mengatakan, pengelolaan LMPI yang masih di bawah BI saat ini, lebih disebabkan karena masih berada pada tahap-tahap awal, sehingga proses yang masih dilakukan saat ini adalah mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya lembaga ini. Oleh karena itu BI menunggu kesiapan dari industri perbankan yang nantinya akan ditangani oleh asosiasi perbankan.

Harus dibedakan fungsi BI sebagai otoritas publik yang punya kewenangan dan keinginan untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa

⁹⁸ <http://www.hukumonline.com>, diakses tanggal 25 Juni 2009.

melalui mediasi dan fungsi pengawasan. BI dapat membantu menyediakan fasilitas, tetapi BI tidak dapat memaksa pihak yang bersengketa untuk memakainya. Meskipun mediasi adalah alternatif penyelesaian sengketa. Namun BI dapat mengupayakan terciptanya mediasi yang memiliki *autotative mediator* walaupun ini sangat jarang dilaksanakan.⁹⁹

Menurut Felix Oentoeng Soebagjo, Lembaga Mediasi Perbankan Independen dapat berupa:¹⁰⁰

- a. LMP adalah lembaga yang didirikan oleh para pendiri, tapi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya LMP harus independen, tidak tunduk pada kehendak para pendiri dan independen dari intervensi para pendiri.
- b. LMP adalah lembaga yang menjalankan peran mediasi untuk sengketa-sengketa tertentu dibidang perbankan, tapi LMP tidak tunduk pada BI, dan bebas intervensi BI.

Mengenai bentuknya kelembagaannya maka terdapat beberapa alternatif yaitu:¹⁰¹

Pertama, berbentuk yayasan. Dasar hukumnya adalah Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tanggal 6 Agustus 2001 tentang Yayasan sebagaimana telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2004 tanggal 6 Oktober 2004. Bentuk ini dipergunakan pada pendirian Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). *Kedua*, berbentuk perkumpulan berbadan hukum (*Rechts persoonlijkeid van vereenigingen*) Keputusan raja No. 2 tanggal 28 Maret 1870,S.1870:64. Bentuk ini digunakan pada pendirian Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI).

⁹⁹ A.Zen Purba, *Mediasi Sengketa Perbankan dengan Bidang Pasar Modal*, disampaikan pada Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan kerjasama antara BI dan FH USU, Medan, 15 Februari 2007

¹⁰⁰ Felix Oentoeng Soebagjo, *op.cit.*, hlm.5.

¹⁰¹ *Ibid.*

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah disebutkan diatas, adapun yang menjadi kesimpulan dalam penulisan Tesis ini adalah sebagai berikut :

1. Perlindungan terhadap hak-hak nasabah dalam mediasi perbankan yaitu dengan dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana dirubah dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008 hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hak nasabah sudah mulai diperhatikan. Perlindungan terhadap nasabah dapat dilakukan melalui dua cara yakni perlindungan secara implisit yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank, salah satunya melalui peraturan perundang-undangan dibidang perbankan dan perlindungan secara eksplisit yaitu perlindungan yang diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat atau Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Bank Indonesia dalam rangka melakukan pembinaan dan pengawasan mempunyai peran yang besar dalam usaha melindungi dan menjamin agar hak-hak nasabah dapat terlindungi. Paket kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Bank Indonesia salah satunya adalah mengenai mediasi perbankan. Perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah secara hukum positif harus dilakukan melalui peraturan perundang-undangan yang terdapat dalam hierarki perundang-undangan. Oleh karena itu karena itu PBI tentang Mediasi Perbankan ini memerlukan penyempurnaan yang lebih komprehensif, baik dari materi muatan maupun bentuk aturan hukumnya. Solusi hukum yang dapat dijadikan sebagai payung hukum mediasi perbankan adalah *Pertama*, menggunakan undang-undang, *Kedua*, menggunakan PBI dengan meminta undang-undang mendelegasikan/mengamanatkan pengaturannya.
2. Manfaat mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa dalam menyelesaikan sengketa perbankan adalah salah satunya untuk mencapai

kesetaraan antara pihak yang berada dalam konflik sehingga dapat mencapai *win-win solution*. Bagi pihak bank penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan memberikan dampak positif terutama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank. Karena dengan berlarut-larutnya sengketa antara nasabah dengan bank dapat menurunkan citra bank dan membawa dampak negatif bagi kelangsungan eksistensi bank yakni reputasi dan menurunnya tingkat kepercayaan nasabah kepada bank. Sedangkan bagi nasabah terutama nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil, disamping sebagai wujud perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah, maka kehadiran mediasi perbankan juga memberikan angin segar terhadap penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank yang sering berlarut-larut dan memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Melalui mediasi perbankan ini penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank dapat diselesaikan secara sederhana, murah dan cepat. Melalui penyelenggaraan mediasi perbankan maka hak-hak nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik.

B. Saran

1. Lembaga mediasi perbankan independen yang akan dibentuk nantinya tidak hanya terdiri dari kalangan perbankan atau asosiasi perbankan saja tetapi ikut memasukkan unsur-unsur lain seperti kalangan akademisi dan praktisi sehingga dapat bertindak benar-benar netral dalam menyelesaikan sengketa di bidang perbankan. Meskipun nantinya lembaga ini dibentuk dari asosiasi perbankan tetapi harus tetap independen dalam menjalankan fungsinya. Untuk itu diperlukan pengawasan terhadap jalannya proses mediasi tidak dilakukan oleh Bank Indonesia, tetapi dengan membentuk Dewan Kehormatan yang khusus ditunjuk untuk mengawasi, mengevaluasi dan menetapkan ada tidaknya mediator yang bertindak salah atau keliru, menyalahgunakan atau melampaui batas kewenangannya.
2. Sebaiknya Lembaga Mediasi Perbankan Independen ini tidak hanya melayani nasabah yang dirugikan oleh Bank, tetapi juga melayani bank yang kemungkinan dirugikan oleh nasabahnya. Hal ini untuk menciptakan harmonisasi bilateral antara keduanya sehingga yang dilindungi tidak hanya

nasabah yang dirugikan oleh bank, tetapi juga memberikan perlindungan yang seimbang terhadap bank yang dirugikan oleh nasabah yang berniat buruk/tidak baik.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdurrasyid, H. Priyatna, *Arbitrase & Alternative Penyelesaian Sengketa: Suatu Pengantar*, Jakarta: Fikahati Aneka, 2002.
- Bako, Ronny Sautma Hotma, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995.
- Bintang, Sanusi, Dahlan, *Pokok-Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- Djumhana, Muhammad, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Fuady, Munir, *Hukum Perbankan Modern*, Buku Kesatu, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- _____, *Arbitrase Nasional (Alternatif Penyelesaian Sengketa)*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- Good Paster, Garry, *Tinjauan Terhadap Penyelesaian Sengketa: Seri Dasar-Dasar Hukum Ekonomi Arbitrase Di Indonesia*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1995.
- Head, John W., *Pengantar Umum Hukum Ekonomi*, Jakarta: Proyek ELIPS, 1997.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana Media Group, 2006.
- Ibrahim, Jhonny, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Surabaya: Bayu Media, 2006.
- Lovenheim, Peter, *How To Mediate Your Dispute*, Barkeley: Nolo-Press, 1996
- Margono, Suyud, *ADR dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000.
- Moore, Christopher W., *The Mediation Process : Practical Strategies For Resolving Conflict*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1996.
- M. Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan Dan Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Sinar Grafika, 1997.

Rachmadi, Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 2000.

Sembiring, Sentosa, *Hukum Perbankan*, Bandung: Mandar Maju, 2000.

Shofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.

Sitompul, Zulkarnaen, *Problematika Perbankan*, Bandung: Books Terrace & Library, 2005.

Sjahdeini, Sutan Remy, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Di Indonesia*, Jakarta: Institute Bank Indonesia, 1993

Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1986

_____, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.

Soebagjo, Felix dan Erman Radjagukguk, *Arbitrase di Indonesia, Seri Dasar Hukum Ekonomi 2* Jakarta: Ghalia Indonesia, 1995.

Subekti, R., R Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata: Pradnya Paramita*, 2001.

Tim Penyunting Kamus Hukum Ekonomi ELIPS, *Kamus Hukum Ekonomi, ELIPS*, Jakarta: ELIPS Project, 1997.

Tyree, L Alan, *Banking Law In Australia*, Sydney, Adelaide, Brisbane, Canberra, Melbourne, Hobart, Perth: Butterworhs, 1990,

Widjaya, Gunawan & Ahmad Yani, *Hukum Arbitrase*, Jakarta Raja Grafindo Persada, 2000.

Wijaya, Krisna, Djoko Retnadi, *Konsolidasi Perbankan Nasional Dari Rekapitulasi Menuju Arsitektur Perbankan Indonesia (API)*, Jakarta: Masyarakat Profesional Madani, 2005.

Seminar/Artikel

Hadad, Muliaman. D, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*,"disampaikan pada diskusi Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Jakarta, 16 Juni 2006.

Kalo, Syafruddin, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi*, disampaikan pada dialog interaktif Mediasi Perbankan kerjasama Bank

Indonesia dengan Program Studi Ilmu Hukum Sekolah Pascasarjana USU Medan, 21 Desember 2006.

Purba, A.Zen, *Mediasi Sengketa Perbankan dengan Bidang Pasar Modal*, disampaikan pada Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan kerjasama antara BI dan FH USU, Medan, 15 Februari 2007

Soebagio, Felix Oentoeng, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dibidang Perbankan*, Bahan Diskusi Terbatas “Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh BI Dan Pembentukan Lembaga Independen Mediasi Perbankan”. Kerjasama Magsiter Hukum Bisnis dan Kenegaraan UGM Yogyakarta dan BI, Yogyakarta, 21 Maret 2007.

Nugroho, Susanti Adi, *Mediasi Perbankan*, disampaikan pada Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Palembang, 12 April 2007

Sjahdeini, Sutan Remi, *Sudah Memadai Perindungan Yang Diberikan Oleh Hukum Kepada Nasabah Penyimpan Dana*, Orasi Ilmiah Dalam Rangka Memperingati Dies Natalies XI/Lustrum VIII, Surabaya:Universitas Airlangga, 1994.

Majalah/Jurnal

Hadad, Muliaman D, *Menanti Mediator Bank-Nasabah*, BEI NEWS Edisi 23 Tahun November-Desember 2004.

Setijoprodjo, Bambang, *Menyingkap Kontroversi Rahasia Bank*, Harian Ekonomi Neraca 4 Januari 1994

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Perundang-Undangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.

Peraturan Pelaksana

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

PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan,

Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan .

Situs Internet

Acram M.Azis, Hak Dasar Nasabah,<http://cetak.fajar.co.id> diakses tanggal 6 Juni 2009

Agus Sugiarto, membangun Fundamental Perbankan Yang Kuat,<http://www.ppatk.go.id>, diakses tanggal 5 Juni 2009

Dimas, Satrio & Gatot Murdoko, Harmonisasi Bilateral Bank dan Nasabah, <http://www.wawasandigital.com>, diakses tanggal 17 Juni 2008

<http://www.hukumonline.com>,diakses tanggal 17 Juni 2009

<http://consumerpluss.wordpress.com>. diakses tanggal 6 juni 2009

<http://www.suarapembaruan.com> diakses tanggal 17 Juni 2009

<http://www.BI.go.id> diakses 20 Mei 2009.

<http://www.inilah.com> diakses tanggal 17 Juni 2009

<http://www.wawasandigital.com>, diakses tanggal 17 Juni 2008

<http://www/hukumonline.com>, diakses tanggal 25 Juni 2009.

<http://www.perbanasinstitute.ac.id>, diakses tanggal 2 Juni 2009



LAMPIRAN

PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR: 8/5/PBI/2006
TENTANG
MEDIASI PERBANKAN

GUBERNUR BANK INDONESIA,

- Menimbang** : a. bahwa penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan berpotensi menimbulkan sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank;
- b. bahwa penyelesaian sengketa di bidang perbankan yang berlarut-larut dapat merugikan nasabah dan meningkatkan risiko reputasi bagi bank;
- c. bahwa penyelesaian sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank dapat dilakukan secara sederhana, murah, dan cepat melalui cara mediasi;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan butir a, b, dan c, dipandang perlu untuk mengatur mediasi perbankan dalam suatu Peraturan Bank Indonesia;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790);

2. Undang ...

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4357);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872);
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4476);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG MEDIASI PERBANKAN.

BAB I ...

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Bank Indonesia ini yang dimaksud dengan:

1. Bank adalah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, termasuk kantor cabang bank asing.
2. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).
3. Perwakilan Nasabah adalah perseorangan, lembaga dan atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.
4. 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.
5. 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.
6. Mediator adalah pihak yang tidak memihak dalam membantu pelaksanaan Mediasi.

7. Kesepakatan ...

7. Kesepakatan adalah persetujuan bersama antara Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank terhadap suatu upaya penyelesaian Sengketa.
8. Akta Kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat Kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi Nasabah dan Bank.

BAB II

PENYELENGGARAAN MEDIASI PERBANKAN

Pasal 2

Sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial Nasabah oleh Bank dalam penyelesaian pengaduan Nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi perbankan.

Pasal 3

- (1) Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga Mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.
- (2) Pembentukan lembaga Mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2007.
- (3) Dalam pelaksanaan tugasnya, lembaga Mediasi perbankan independen melakukan koordinasi dengan Bank Indonesia.
- (4) Sepanjang lembaga Mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum dibentuk, fungsi Mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Pasal 4 ...

Pasal 4

Fungsi Mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 ayat (4) terbatas pada upaya membantu Nasabah dan Bank untuk mengkaji ulang Sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh Kesepakatan.

Pasal 5

- (1) Dalam rangka melaksanakan fungsi Mediasi perbankan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Bank Indonesia menunjuk Mediator.
- (2) 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 dan Bank.

Pasal 6

- (1) Mediasi perbankan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilaksanakan untuk setiap Sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (2) Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immateriil.

BAB III ...

BAB III

PROSES BERACARA PADA MEDIASI PERBANKAN

Pasal 7

- (1) Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
- (2) Dalam hal Nasabah atau Perwakilan Nasabah mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia, Bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

Pasal 8

Pengajuan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) wajib memenuhi persyaratan 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 merupakan Sengketa keperdataan;
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.

Pasal 9 ...

Pasal 9

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

Pasal 10

- (1) Nasabah dan Bank dapat memberikan kuasa kepada pihak lain dalam proses Mediasi.
- (2) Pemberian kuasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan surat kuasa khusus yang paling sedikit mencantumkan kewenangan penerima kuasa untuk mengambil keputusan.

Pasal 11

- (1) Pelaksanaan proses Mediasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1).

(2) Jangka ...

- (2) Jangka waktu proses Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Kesepakatan Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Pasal 12

Kesepakatan antara Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank yang dihasilkan dari proses Mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Pasal 13

Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian Sengketa perbankan antara Nasabah dengan Bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan.

BAB IV LAIN LAIN

Pasal 14

Bank wajib mempublikasikan adanya sarana alternatif penyelesaian Sengketa di bidang perbankan dengan cara Mediasi kepada Nasabah.

Pasal 15

Pengajuan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 disampaikan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Menara Radius Prawiro lantai 19, Jalan M.H. Thamrin No. 2, Jakarta 10110.

BAB V ...

BAB V
SANKSI
Pasal 16

- (1) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2), Pasal 9 ayat (2), Pasal 13, dan Pasal 14 dikenakan sanksi administratif sesuai Pasal 52 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, berupa teguran tertulis.
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan Bank.

BAB VI
KETENTUAN PERALIHAN
Pasal 17

Sengketa yang timbul dari hasil penyelesaian pengaduan Nasabah yang telah dilakukan oleh Bank berdasarkan Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebelum berlakunya Peraturan Bank Indonesia ini dapat diajukan kepada Bank Indonesia selambat-lambatnya tanggal 30 Juni 2006.

BAB VII
PENUTUP
Pasal 18

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Mediasi perbankan akan diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

Pasal 19 ...

- 10 -

Pasal 19

Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku pada tanggal 1 Juni 2006.

**Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 30 Januari 2006**

GUBERNUR BANK INDONESIA

BURHANUDDIN ABDULLAH



LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2006 NOMOR

DPNP/DPbS/DPBPR

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR: 8/5/PBI/2006
TENTANG
MEDIASI PERBANKAN

UMUM

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian. Pada gilirannya, ketidakpuasan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah.

Upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maupun melalui jalur peradilan. Namun demikian, upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil mengingat hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan bank bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil perlu diupayakan secara sederhana, murah, dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik.

Dengan ...

Dengan mempertimbangkan pentingnya penyelenggaraan mediasi perbankan untuk menyelesaikan sengketa nasabah dengan bank maka asosiasi perbankan perlu segera membentuk lembaga mediasi perbankan yang independen. Namun demikian, mengingat pembentukan lembaga mediasi perbankan independen tersebut tidak dapat dilaksanakan dalam waktu singkat sementara kebutuhan mediasi perbankan sudah mendesak maka pada tahap awal fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia ini dilakukan dengan mempertemukan nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan yang menjadi sengketa guna mencapai kesepakatan tanpa adanya rekomendasi maupun keputusan dari Bank Indonesia. Dengan demikian fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan Bank Indonesia hanya terbatas pada penyediaan tempat, membantu nasabah dan bank untuk mengemukakan pokok permasalahan yang menjadi sengketa, penyediaan nara sumber, dan mengupayakan tercapainya kesepakatan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank.

Selanjutnya mengingat independensi dan kredibilitas penyelenggaraan mediasi perbankan merupakan faktor utama yang harus ditegakkan maka proses beracara dalam mediasi perbankan ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan *international best practices* dan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan tidak merugikan nasabah dan bank.

PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2 ...

Pasal 2

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.

Pasal 3

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Bank Indonesia hanya melaksanakan kegiatan Mediasi perbankan dan tidak membentuk lembaga khusus untuk keperluan tersebut.

Pasal 4

Yang dimaksud dengan “membantu Nasabah dan Bank” adalah Bank Indonesia memfasilitasi penyelesaian Sengketa dengan cara memanggil, mempertemukan, mendengar, dan memotivasi nasabah dan bank untuk mencapai kesepakatan tanpa memberikan rekomendasi atau keputusan.

Pasal 5

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 6 ...

Pasal 6

Ayat (1)

Cakupan nilai tuntutan finansial meliputi nilai kerugian materiil dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Nasabah dalam rangka penyelesaian Sengketa.

Ayat (2)

Termasuk dalam pengertian “kerugian immateriil” antara lain adalah kerugian karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 8

Angka 1

Yang dimaksud dengan dokumen pendukung antara lain bukti transaksi keuangan yang dilakukan Nasabah.

Angka 2

Upaya pengajuan penyelesaian kepada Bank dibuktikan dengan bukti penerimaan pengaduan dan atau surat hasil penyelesaian pengaduan yang dikeluarkan Bank.

Angka 3 ...

Angka 3

Yang dimaksud dengan “Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses oleh lembaga arbitrase, lembaga peradilan, atau lembaga mediasi lainnya” adalah Sengketa tersebut belum pernah diajukan oleh Nasabah dan atau Bank kepada lembaga-lembaga tersebut atau upaya penyelesaian Sengketa pada lembaga-lembaga dimaksud sudah dihentikan.

Angka 4

Cukup jelas.

Angka 5

Sengketa yang sudah pernah diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia tidak dapat diproses ulang.

Angka 6

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2) ...

Ayat (2)

Pencantuman kewenangan penerima kuasa untuk mengambil keputusan dimaksudkan agar proses Mediasi dapat berjalan efektif.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Perpanjangan jangka waktu antara lain dimaksudkan untuk mengantisipasi penyesuaian waktu untuk menghadirkan nara sumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan.

Pasal 12

Akta Kesepakatan dapat memuat Kesepakatan penuh atau Kesepakatan sebagian atas hal yang dipersengketakan, atau pun pernyataan tidak dicapainya Kesepakatan dalam proses Mediasi.

Pasal 13

Kewajiban bagi Bank untuk melaksanakan hasil penyelesaian Sengketa ini dimaksudkan antara lain dalam rangka mengantisipasi risiko reputasi Bank.

Pasal 14

Publikasi dapat dilakukan melalui brosur, leaflet, pengumuman, dan atau media lainnya dan sekurang-kurangnya mencakup prosedur yang harus ditempuh Nasabah untuk dapat mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia.

Pasal 15 ...

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Perhitungan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan Bank dilakukan pada penilaian aspek manajemen.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR

PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR: 10/ 1 /PBI/2008
TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR 8/5/PBI/2006 TENTANG MEDIASI PERBANKAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR BANK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa penyelenggaraan mediasi perbankan diperlukan guna menyelesaikan sengketa antara nasabah dengan bank yang apabila tidak dilaksanakan berpotensi merugikan kepentingan nasabah dan mempengaruhi reputasi bank;

b. bahwa lembaga mediasi perbankan yang seharusnya dibentuk oleh asosiasi perbankan untuk menyelenggarakan alternatif penyelesaian sengketa melalui cara mediasi belum dapat direalisasikan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b dipandang perlu untuk melakukan perubahan atas Peraturan Bank Indonesia tentang Mediasi Perbankan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Lembaran Negara

Republik ...

- Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4357);
 4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872);
 5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4476);
 6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4601);

MEMUTUSKAN

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 8/5/PBI/2006 TENTANG MEDIASI PERBANKAN.

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4601) diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 3 ayat (2) dihapus sehingga Pasal 3 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 3

- (1) Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga Mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.
- (2) Dihapus.
- (3) Dalam pelaksanaan tugasnya lembaga Mediasi perbankan independen melakukan koordinasi dengan Bank Indonesia.
- (4) Sepanjang lembaga Mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum dibentuk, fungsi Mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

2. Ketentuan Pasal 15 diubah sehingga Pasal 15 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 15 ...

Pasal 15

Pengajuan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 disampaikan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Jalan M.H. Thamrin Nomor 2, Jakarta 10350.

Pasal II

Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bank Indonesia ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

**Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 29 Januari 2008**

GUBERNUR BANK INDONESIA,

BURHANUDDIN ABDULLAH

LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2008 NOMOR 10

DPNP/DPbS/DPBPR

**PENJELASAN
ATAS
PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR: 10/ 1 /PBI/2008
TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR 8/5/PBI/2006 TENTANG MEDIASI PERBANKAN**

UMUM

Mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan merupakan cara yang sederhana, murah, dan cepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara nasabah dengan bank. Selain itu, hasil mediasi yang merupakan kesepakatan antara nasabah dan bank dipandang merupakan bentuk penyelesaian permasalahan yang efektif karena kepentingan nasabah maupun reputasi bank dapat dijaga.

Penyelenggaraan mediasi perbankan idealnya dilaksanakan oleh kalangan industri perbankan sendiri yang dalam hal ini dapat diwakili oleh asosiasi perbankan. Namun demikian, pembentukan lembaga mediasi perbankan yang akan mewadahi penyelenggaraan mediasi perbankan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan belum dapat direalisasikan karena adanya kendala-kendala seperti aspek pendanaan dan sumber daya manusia. Mengingat penyelenggaraan mediasi perbankan sangat diperlukan untuk melindungi kepentingan publik dalam pelaksanaan transaksi keuangan melalui bank, maka untuk sementara waktu fungsi mediasi perbankan tetap dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

PASAL ...

PASAL DEMI PASAL

Pasal I

Angka 1

Pasal 3

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Dihapus.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Bank Indonesia hanya melaksanakan kegiatan Mediasi perbankan dan tidak membentuk lembaga khusus untuk keperluan tersebut.

Angka 2

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal II

Cukup jelas.

TAMBAHAN LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 4808