

**BAB IV**  
**PERBANDINGAN PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA NASABAH**  
**DENGAN BANK MELALUI MEDIASI PERBANKAN DENGAN**  
**PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI MEDIASI DI PENGADILAN**

**A. Prosedur Penyelesaian Sengketa Perbankan antara Bank dan Nasabah oleh Lembaga Mediasi Perbankan**

Meningkatnya perkara perdata yang timbul akibat terjadinya hubungan hukum didalam masyarakat. Banyaknya perkara perdata yang diajukan oleh para pihak untuk diperiksa dan diadili di Pengadilan dapat menimbulkan terjadinya penumpukan perkara yang pada akhirnya berimplikasi pada lambatnya proses penyelesaian perkara, lembaga peradilan dituntut untuk bekerja maksimal dalam menyelesaikan perkara tersebut.

Terhadap perkara perdata yang timbul diperlukan upaya penyelesaian sengketa yang cepat, biaya ringan dan dapat menyelesaikan permasalahan bagi para pihak yang bersengketa. Mediasi merupakan penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau penyelesai sengketa secara menengahi, yang menengahinya secara mediator atau orang yang menjadi penengah. Penyelesaian sengketa atau perkara melalui mediasi dilakukan dengan menggunakan mediator dari pihak pengadilan (Hakim) maupun mediator dari pihak luar pengadilan, sebagai contoh penyelesaian sengketa perbankan antara bank dan nasabah yang diselesaikan melalui Lembaga Mediasi Perbankan.

Peranan mediasi secara ideal merupakan upaya menyelesaikan sengketa melalui perundingan yang melibatkan keberadaan pihak ketiga yang bersifat netral, tidak memihak, serta tidak ikut campur dalam mengambil keputusan terhadap sengketa

para pihak. Mediasi bersifat sukarela dan kenyataannya bahwa setiap penyelesaian yang dicapai merupakan hasil kesepakatan para pihak yang bersengketa. Pelaksanaan mediasi pada dasarnya dilakukan oleh mediator yang berperan sebagai penengah yang membantu para pihak untuk menyelesaikan sengketa yang dihadapi. Peran utama mediator adalah membantu para pihak yang bersengketa dalam memprioritaskan permasalahan dan menitikberatkan pembahasan mengenai tujuan dan kepentingan para pihak. Mediator memberikan perkembangan bagi para pihak atau sebaliknya dalam menemukan cara-cara yang dapat diterima dan disepakati oleh para pihak sebagai jalan keluar menyelesaikan perkara.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan dan Surat Edaran ini merupakan kelanjutan dari pengaturan tentang penyelesaian pengaduan nasabah sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005. Ketentuan Mediasi perbankan selain dimaksudkan untuk membantu menjaga reputasi Bank sebagai lembaga intermediasi juga dimaksudkan untuk memberikan alternatif penyelesaian sengketa kepada nasabah, khususnya bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil (UMK), dalam hal pengaduan yang mereka ajukan kepada Bank tidak mendapatkan hasil penyelesaian yang memuaskan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 Tanggal 30 Januari 2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP Tanggal 1 Juni 2006 Tentang Mediasi Perbankan, yang telah diperbarui dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor : 10/1/PBI/2008, ditentukan bahwa mekanisme mediasi adalah tahapan proses mediasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia. Dalam usahanya untuk menyelesaikan sengketa melalui proses mediasi antara bank dan nasabah harus memenuhi persyaratan dan prosedur sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Tentang Mediasi Perbankan.

Syarat mediasi perbankan berdasarkan ketentuan pada Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006, menyatakan bahwa syarat-syarat pengajuan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan adalah :

- a) Sengketa diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai sesuai dengan format sesuai Lampiran 1 SEBI (Surat Edaran Bank Indonesia),

Dokumen pendukung adalah dokumen yang diperlukan dalam rangka penyelesaian sengketa contohnya : fotocopy surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan bank, fotocopy bukti identitas yang masih berlaku, surat pernyataan yang ditandatangani diatas materai yang cukup, dimana isinya menyatakan bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan atau lembaga mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia, fotocopy dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan, fotocopy surat kuasa dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan kepada pihak lain.

- b) Sengketa pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada Bank. Nasabah pernah mengajukan sengketa tersebut kepada bank, tetapi tidak ditemukan jalan keluar atas permasalahan yang diajukan.
- 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;  
Sengketa keperdataan adalah sengketa yang timbul akibat adanya hubungan antara nasabah dengan bank yang diikat oleh hukum perdata, contohnya penyelesaian masalah kartu kredit dan berbagai permasalahan perlindungan terhadap nasabah sebagai konsumen bank yang merasa dirugikan akibat adanya transaksi keuangan bank.
- e) Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;

Mekanisme penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah oleh Lembaga Mediasi Perbankan dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut : Pengajuan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah, termasuk lembaga, badan hukum, dan atau Bank lain yang menjadi nasabah Bank tersebut. Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah setelah nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepada Bank Indonesia, Bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

Pasal 9 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 menyebutkan bahwa proses mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani Perjanjian Mediasi (*Agreement to Mediate*) yang memuat kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa dan persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, kemudian bank wajib mengikuti dan mentaati Perjanjian Mediasi (*Agreement to Mediate*) yang telah ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.

1. Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan.  
Perkara perdata yang diajukan penyelesaiannya kepada Lembaga Mediasi Perbankan, perkara perdata dalam bentuk gugatan yaitu perkara perdata yang didalamnya terdapat persengketaan antara nasabah dan bank, sehingga menimbulkan suatu tuntutan yang biasanya dilakukan oleh nasabah bank yang merasa dirugikan akibat terjadinya transaksi keuangan.
2. Nilai tuntutan finansial dalam mediasi perbankan diajukan dalam mata uang Rupiah dengan batas paling banyak sebesar Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
3. Nilai tuntutan finansial akibat sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan berdasarkan PBI Nomor 8/5/PBI/2006 adalah :
  - a) Nilai kumulatif dari kerugian yang telah terjadi pada nasabah,

- b) Potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan nasabah dengan pihak lain,
- c) Biaya-biaya yang telah dikeluarkan nasabah untuk mendapatkan penyelesaian sengketa,
- d) Nilai tuntutan finansial ini tidak termasuk nilai kerugian immaterial.

Berdasarkan uraian tersebut di atas jumlah maksimum nilai tuntutan finansial yang dapat diajukan nasabah untuk diselesaikan melalui mediasi perbankan tidak dapat melebihi Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sebagaimana dimaksud pada angka 3 jumlah tersebut dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang dialami 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 sengketa. Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan immaterial untuk dilakukan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan.

4. Pengajuan penyelesaian sengketa dilakukan secara tertulis dengan mengisi Formulir Pengajuan Penyelesaian Sengketa (Formulir isian dapat diambil pada cabang bank terdekat). Formulir ini ditujukan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia Menara Radius Prawiro Lt. 19 Jl. M.H. Thamrin Nomor 2 Jakarta 10110 dengan tembusan disampaikan kepada Bank yang bersangkutan.
5. Pengajuan penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada angka (4) dilakukan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja, yang dihitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan nasabah dari Bank sampai dengan tanggal diterimanya pengajuan penyelesaian sengketa oleh pelaksana fungsi mediasi perbankan secara langsung dari nasabah atau tanggal stempel pos apabila disampaikan melalui pos. Contoh: apabila tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan nasabah dari Bank kepada nasabah adalah pada Tanggal 5 Juni 2006, maka pengajuan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan secara langsung dari nasabah atau

tanggal stempel pos (apabila disampaikan melalui pos) dilakukan paling lambat pada Tanggal 30 Agustus 2006.

6. Proses mediasi dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja yang dihitung sejak nasabah dan Bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan.
7. Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka (6) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan Bank yang dituangkan secara tertulis.
8. Kesepakatan tertulis mengenai perpanjangan waktu pelaksanaan proses mediasi sebagaimana dimaksud pada angka (7) mencantumkan secara jelas alasan dilakukannya perpanjangan waktu, antara lain untuk menghadirkan narasumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan. Perpanjangan waktu dimaksud dapat dilakukan sepanjang memenuhi persyaratan :
  - a) Para pihak memiliki itikad baik dengan mematuhi aturan mediasi dan perjanjian mediasi (*agreement to mediate*),
  - b) Jangka waktu proses mediasi hampir berakhir, namun menurut penilaian mediator masih terdapat prospek untuk tercapai kesepakatan.
9. Kesepakatan yang diperoleh dari proses mediasi dituangkan dalam suatu Akta Kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan Bank. Yang dimaksud dengan bersifat final adalah sengketa tersebut tidak dapat diajukan untuk dilakukan proses mediasi ulang pada pelaksana fungsi mediasi perbankan. Yang dimaksud dengan mengikat adalah kesepakatan berlaku sebagai undang-undang bagi nasabah dan Bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Adanya penetapan klausula mediasi inilah yang disebut sebagai *mandatory mediation* yang didasarkan pada kesepakatan bersama oleh para pihak sebagai wujud dari sistem terbuka (*open system*) dari hukum perjanjian, yakni perjanjian terkait dengan penyelesaian sengketa (vide Pasal 1338 Jo Pasal

1320 KUHPerdata). Dengan mencantumkan klausula mediasi dalam perjanjian pokoknya menyebabkan bank maupun nasabah terikat untuk melaksanakannya semata-mata karena memang diperjanjikan (asas *pacta sunt servanda*).

Berdasarkan uraian tersebut di atas mediasi perbankan merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak (nasabah dan bank) yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan sesuai dengan Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Setelah sengketa diajukan oleh nasabah secara tertulis kepada Lembaga Mediasi Perbankan akan menunjuk mediator untuk memeriksa dokumen serta menentukan hari dan tanggal pelaksanaan mediasi sebagai jadwal pertemuan yang dapat dilakukan di kantor Bank Indonesia yang terdekat dengan domisili nasabah.

Pada dasarnya pelaksanaan mediasi dilakukan secara tertutup untuk umum, kecuali para pihak menghendaki lain, namun untuk pelaksanaan mediasi perbankan dalam penyelesaiannya dilakukan tertutup untuk umum. Hasil pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi perbankan dicatat dalam berita acara, kemudian mediator membuat laporan mediasi. Dalam setiap pertemuan diharapkan para pihak (bank dan nasabah) dapat hadir atau didampingi kuasa hukumnya atau dapat diwakili oleh kuasanya.

Pelaksanaan penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank melalui Lembaga Mediasi Perbankan, dapat dilihat bahwa langkah-langkah yang dilakukan untuk melakukan proses mediasi mengikuti ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006. prosedur mediasi perbankan di atas yaitu proses yang dilakukan sejak pertama perkara didaftarkan atau masuknya pengajuan kepada Lembaga Mediasi Perbankan kemudian melalui proses mediasi hingga tercapainya kesepakatan atau tidak tercapainya sepakatan. Pada tahap ini nasabah dan bank diminta untuk memberikan informasi mengenai duduk perkara,

dokumen-dokumen, surat-surat maupun bukti-bukti yang diperlukan yang berkaitan dengan sengketa yang dihadapi. Mediator juga akan melakukan kaukus yaitu pertemuan dengan masing-masing pihak secara terpisah guna mengetahui keinginan-keinginan para pihak serta menyampaikan dan melakukan klasifikasi informasi untuk dapat dikembangkan pada tahap selanjutnya.

Setelah informasi terkumpul mediator akan merumuskan keinginan-keinginan para pihak tersebut. Begitu juga dengan para pihak, masing-masing akan merumuskan kehendak yang ingin dicapai serta tawaran-tawaran yang akan diajukan pada saat pertemuan bersama, kemudian setelah itu mediator dapat menentukan hari, tanggal dan tempat pertemuan bersama untuk melakukan penyelesaian proses mediasi, tahap ini juga disebut tahap pra mediasi.

Pada tahap selanjutnya yaitu proses perundingan akan dilakukan pertemuan bersama dimana kedua belah pihak dibantu dengan mediator akan melakukan perundingan secara langsung. Pada tahap ini para pihak akan saling mengetahui keinginan pihak lawannya oleh karena itu informasi yang didapat pada tahap sebelumnya akan dikembangkan dan dilakukan eksplorasi yang mendalam mengenai keinginan dan kepentingan para pihak. Mediator membantu para pihak untuk melakukan interaksi dan untuk menilai kepentingan para pihak.

Pada tahap ini para pihak dapat mengajukan tawar menawar penyelesaian masalah agar tercapai kesepakatan yang saling menguntungkan bagi semua pihak. Tahap ini dapat dilakukan dalam beberapa kali waktu, bila pada pertemuan pertama tidak menghasilkan apa-apa dalam arti para pihak tidak dapat mempertemukan keinginan masing-masing maka akan ada pertemuan-pertemuan lanjutan yang diharapkan dapat memperkecil perbedaan. Dalam pertemuan lanjutan tersebut akan ditingkatkan kerjasama agar para pihak dapat saling memahami keinginan pihak nasabah atau bank dan para pihak sendiri dapat membuat prioritas kepentingannya. Proses perundingan ini dilakukan sampai mendekati batas waktu yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan proses mediasi terakhir.



Peranan mediator pada tahap ini adalah mengidentifikasi masalah serta kepentingan-kepentingan kritis yang terjadi pada perkara antara nasabah dan bank, menyusun agenda, memperlancar dan mengendalikan komunikasi, memberikan masukan kepada para pihak dalam proses dan keterampilan tawar-menawar, membantu para pihak mengumpulkan informasi penting untuk menciptakan pilihan-pilihan penyelesaian masalah.

Pada tahap ketiga yang merupakan tahap akhir yaitu penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan. Tahap ini ditentukan dari hasil yang dapat dicapai pada tahap sebelumnya. Apabila pada tahap sebelumnya proses perundingan berjalan dengan baik, para pihak dapat saling menerima solusi yang ditawarkan serta dapat mempertemukan keinginannya masing-masing, maka penyelesaian masalahnya pun akan dengan mudah dilaksanakan. Begitu juga dengan keputusan yang diambil, tentunya merupakan keputusan yang adil karena telah disepakati oleh para pihak. Bila tercapai kesepakatan, para pihak akan menuangkan kesepakatan-kesepakatan itu dalam sebuah akta perdamaian selanjutnya mediator akan menanyakan bahwa proses mediasi berhasil dan akan menyatakan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditandatangani oleh pihak nasabah atau pihak bank untuk kemudian dapat dikukuhkan dalam Akta Perdamaian.

Apabila para pihak (nasabah dan bank) tidak berhasil memperkecil perbedaan dan tidak dapat mempertemukan keinginannya, sehingga tidak tercapai pemecahan masalah yang bersifat "*win-win solution*", maka mediator akan menyatakan bahwa proses mediasi tersebut tidak berhasil. Kemudian mediator akan membuat laporan mediasi bahwa perkara tersebut tidak mencapai kesepakatan dan para pihak akan menempuh jalur hukum.

Proses mediasi perbankan berlangsung paling lama 60 (enam puluh) hari kerja yang dihitung sejak nasabah dan bank menandatangani Perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan. Apabila mediasi menghasilkan kesepakatan antara nasabah dan bank maka hasilnya dirumuskan secara tertulis mengenai hasil kesepakatan yang dicapai dan

ditandatangani oleh pihak nasabah dan bank. Namun jika jangka waktu yang telah ditetapkan selama proses mediasi tidak menghasilkan kesepakatan, mediator wajib menyatakan secara tertulis bahwa proses mediasi telah gagal dan selanjutnya dapat ditempuh jalur hukum yang dikehendaki oleh nasabah atau bank.

Untuk lebih memperjelas mekanisme pelaksanaan penyelesaian sengketa perbankan melalui Lembaga Mediasi Perbankan dapat dilihat melalui contoh kasus dibawah ini :

a) Sengketa antara nasabah (AZ) dengan Bank yang akan dijabarkan dalam narasi dibawah ini :

1) Kronologis Sengketa :

- (a) AZ adalah nasabah pemilik deposito Nomor :1234567 dengan nilai nominal USD2.035,99, dibuka tanggal 11 Juni 1990 di Bank dengan tenor 3 bulan dan bersifat *Automatic Roll Over* (ARO), karena bersifat ARO maka AZ tidak pernah melakukan pengecekan terhadap depositonya tersebut. Pada saat akan mencairkan deposito tersebut Tanggal 10 Agustus 2004 dan Surat Bank Nomor 0016/K/SA/JS/05 Tanggal 17 Juni 2005 diberitahukan bahwa surat deposito ARO Nomor 1234567, sudah tidak tercatat lagi dalam pembukuan Bank. Kemudian Tanggal 27 Juni 2005, Bank melalui suratnya Nomor 018/KH/QA/JS/05 menegaskan kembali kepada AZ bahwa deposito ARO Nomor 1234567 tidak dapat dituangkan.
- (b) Tanggal 7 Juli 2005, AZ melaporkan penolakan pencairan itu kepada Bank Indonesia, tanggal 14 Juli 2005, Bank mengirimkan surat Nomor 021/DWP-SQ/JS/05 memberitahukan kepada nasabah bahwa deposito Bomor 1234567 tidak berlaku lagi dan tidak bisa dicairkan karena telah diterbitlan bilyet baru Nomor798453.
- (c) Tanggal 18 Januari 2006 AZ melaporkan kasus depositonya kepada Direktur Utama dan Dewan Komisaris PT. Bank dalam suratnya tersebut AZ menyampaikan bahwa dalam 4 surat jawaban Bank AZ memperoleh informasi bahwa depositonya tidak tercatat dan tidak dapat dicairkan kembali.

- (d) Tanggal 11 April 2006, pihak Bank yang diwakili oleh Bapak XY menawarkan pencairan deposito tersebut sebesar 50% dari nilai nominal, namun AZ keberatan dengan penggantian tersebut karena menurut yang bersangkutan nilai tidak sesuai dengan jumlah depositonya,
- (e) Tanggal 5 September 2006 kedua pihak bersedia menandatangani *Agreement to Mediate* dan selanjutnya proses penyelesaian sengketa melali mediasi yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia.

## 2) Penyelesaian Sengketa

- (a) Bank menyampaikan bahwa terdapat dokumen yang menyatakan deposito nasabah pernah diperpanjang dan diubah menjadi Bilyet Nomor 7984 Tanggal 11 Maret 1991, saat ini deposito suda tidak tercatat lagi di bank sehingga bank berkeyakinan bahwa bilyet tersebut pernah dicairkan. Bank yakin dalam posisi yang benar karena setiap tahun diaudit, namun karena bank kesulitan menunjukkan pencairan dimaksud mengingat jangka waktunya yang telah melampaui 10 tahun dan gudang penyimpanan pernah mengalami banjir. Dengan itikad baik untuk menyelesaikan masalah Bank Makmur Sejahtera menawarkan pembayaran 50% dari nominal deposito dimaksud dengan menggunakan kurs tengah Bank Indonesia pada tahun 2004 (tanggal mulai timbulnya *dispute*) Rp. 9.150 per USD yaitu sebesar Rp. 9.854.550,00,
- (b) *Joint Session* pertama tersebut belum menghasilkan kesepakatan sehingga mediator melakukan *Separate Meeting Pada Joint Session* berikutnya diperoleh kesepakatan sebagai berikut :
  - (1) Kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan masalah ini dalam bentuk pembayaran oleh Bank kepada AZ sebesar Rp. 13.000.000,00 (tiga belas juta rupiah),
  - (2) Dana tersebut akan ditransfer ke rekening AZ pada PT. Bank Artha Kaya dengan Nomor Rekening 16-54321600 pada tanggal 6 September 2006.

- (3) AZ wajib menyerahkan bilyet deposito asli ARO Nomor 1234567 tertanggal 11 Juni 1990 dengan nilai nominal USD2,035.99 yang merupakan satu-satunya bilyet deposito Bank yang dimiliki AZ yang masih dikuasainya kepada Bank dengan ketentuan bahwa sebelum diterimanya pembayaran tersebut para pihak menitipkan bilyet deposito asli tersebut kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP) Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan.
  - (4) AZ membuat surat pernyataan bahwa belum pernah mencairkan depositonya dan menyerahkan surat pernyataan tersebut pada hari yang sama dengan pelaksanaan mediasi kepada Bank
- (c) Adanya pembayaran dari Bank kepada AZ serta penyerahan asli Bilyet Deposito dari AZ kepada Bank maka kedua belah pihak menyatakan sengketa ini telah selesai dengan Perdamaian. Diantara para pihak sepakat untuk tidak menempuh jalur hukum apapun dan tidak ada saling tuntutan menuntut di kemudian hari diantara para pihak dalam bentuk dan cara apapun. Akta kesepakatan ini merupakan kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi AZ dan Bank.
- (d) Para pihak sepakat bahwa seluruh informasi yang disampaikan para pihak yang berkaitan dengan proses penyelesaian sengketa ini 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 dari AZ dan Bank, serta Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP), Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan,
- (e) Para pihak sepakat untuk melaporkan realisasi dan bukti telah dilaksanakannya kata kesepakatan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP) Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan secepatnya.
- b) Narasi sengketa nasabah (AD) dengan Bank XYZ
- 1) Kronologis Sengketa:

- (a) AD adalah nasabah Bank XYZ sejak Tanggal 15 November 1991 dengan Nomor Rekening 12345678. Pada Tanggal 16 Agustus 2005, sekitar pukul 23.35 WIB, Rekening AD dibobol sebesar Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah) melalui ATM Tanah Abang, Jakarta Pusat. Pada saat kejadian AD mengaku berada dirumah dan kartu ATM ada padanya. Kejadian tersebut diketahui oleh AD pada Tanggal 17 Agustus 2005 melalui pengecekan saldo dengan menggunakan fasilitas *Mobile Banking* (M-XYZ) milik AD pada sekitar pukul 06.45 dan mutasi harian yang diterbitkan Bank XYZ atas permintaan AD,
- (b) Pada Tanggal 17 Agustus 2005 Bank XYZ menerima laporan dari AD mengenai transfer dana dari rekeningnya sebesar Rp. 15.000.000,- (lima belas juta rupiah) ke Rekening Nomor : 7654321 atas nama nasabah NM di Bank XYZ sebesar Rp.5.000.000,- (lima juta rupiah) yang tidak pernah dilakukannya. Atas dasar pengaduan ini Bank XYZ telah melakukan pemblokiran terhadap rekening NM.
- (c) Pada Tanggal 18 Agustus 2005, AD telah membuat pengaduan yang sama secara rinci dan tertulis kepada Bank XYZ KC Semarang. Pengaduan tersebut ditangani oleh sdri. MS namun terhadap laporan tersebut AD tidak diberikan bukti tanda terima sebagaimana yang diwajibkan dalam PBI Nomor : 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
- (d) Berdasarkan informasi yang diterima AD, tindak pidana pembobolan rekening dimulai Tanggal 16 Agustus 2005 pukul 23.29.18 WIB kemudian pada Tanggal 17 Agustus 2005 pukul 02.00 WIB, pukul 02.01.11 melalui ATM. Upaya pembobolan dilakukan kembali pada Tanggal 17 Agustus 2005 pukul 08.56.13 melalui ATM juga, namun rekening telah diblokir oleh AD. Pada saat itu AD berada dirumah dan sedang menelpon ke rekan pengacara dan kartu ATM ada pada AD.
- (e) Tanggal 23 Agustus 2005, AD dan pengacaranya di undang pihak XYZ untuk menyaksikan rekaman kamera (CCTV) yang terpasang di ATM XYZ Bank XYZ Jl. Thamrin, namun pelaku tidak dapat

diidentifikasi karena memakai helm tertutup (ketentuan Bank XYZ mengharuskan nasabah membuka helm, topi jaket dan kaca mata hitam pada saat memasuki ruang ATM),

- (f) Pada Tanggal 25 Agustus 2005 AD melaporkan kasus dimaksud kepada Kepolisian Polda Metro Jaya dengan Surat Tanda Penerimaan Laporan No.Pol:2345/K/VIII/2005, kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan AD selaku pelapor/saksi korban Tanggal 31 Agustus 2005.
- (g) Sejak Tanggal 6 Juli 2006 secara insentif melakukan “musyawarah” dengan bagian Fraud Bank XYZ yaitu sdr.IG, *Assistant Manager Acquiring Fraud*. Musyawarah dilakukan melalui telpon karena upaya untuk bertemu langsung dengan pihak Bank XYZ tidak mendapat respon secara proporsional.
- (h) Dalam “musyawarah” tersebut pada tahap awal Bank XYZ dapat menerima saran yang bersangkutan agar sebelum sampai tahap mediasi, Bank XYZ dapat mengkaji kembali klaim yang bersangkutan atas kehilangan dana melalui penarikan ATM sebesar Rp. 20.000.000,- (dua puluh juta rupiah) yang dilakukan secara illegal, dimana kartu ATM berada pada yang bersangkutan.
- (i) Dari analisis ulang pihak Bank XYZ cq Fraud Dept, klaim yang bersangkutan direkomendasikan/diajukan kepada Manajemen Bank XYZ untuk dibayarkan.
- (j) Dalam kesempatan yang sama Bank XYZ menjanjikan dapat mengembalikan dana milik yang bersangkutan yang masih tersisa direkening pelaku yaitu sekitar Rp. 5.000.000,00 (lima juta rupiah). Pengembalian tersebut, akan direalisasikan oleh sdri, ES dari Satuan Kerja Hukum dan sdri. WN, Kepala Biro Bank XYZ Via Transfer Rekening pada Tanggal 16 Agustus 2006, namun sampai laporan ini dibuat transfer tidak direalisasikan dengan alasan rekening telah diblokir oleh Kepolisian.
- (k) Tanggal 14 Agustus 2006 yang bersangkutan menelpon kembali Bank XYZ dan menyatakan status kasus dimaksud kepada *Fraud Dept*. dan mendapat jawaban bahwa dari hasil manajemen klaim tersebut ditolak

dengan dasar mengacu kepada Surat Bank XYZ Nomor : 567/MIL/2005 Tanggal 14 November 2005 dan Nomor : 578/MIL/2005 Tanggal 22 November 2005 yang pada intinya Bank XYZ tidak dapat memberikan ganti rugi kepada nasabah;

- (1) Pada Tanggal 11 Desember 2005, kedua pihak bersedia menandatangani *Agreement to Mediate* dan melanjutkan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia.

2) Penyelesaian :

- (a) Tanggal 11 desember 2006, dilakukan proses mediasi dengan kesepakatan sebagai berikut:

- (1) Kedua belah pihak sepakat untuk penyelesaian masalah ini dalam bentuk pembayaran oleh Bank XYZ kepada Sdr. AD sebesar Rp.5.000.000,- (lima juta rupiah).
- (2) Dana tersebut akan ditransfer ke rekening Sdr. AD pada PT Bank XYZ menerima surat pencabutan pemblokiran dari Kepolisian.
- (3) Kedua pihak sepakat untuk melakukan mediasi atas dana yang telah ditarik penipu sebesar Rp.15.000.000,- (lima belas juta rupiah) pada Tanggal 10 Januari 2007.

- (b) Pada Tanggal 10 Januari 2007 proses mediasi dilaksanakan sehingga menghasilkan kesepakatan sebagai berikut :

- (1) Kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan masalah ini dalam bentuk pembayaran oleh Bank XYZ kepada Sdr. AD sebesar Rp. 7.500.000,- (Tujuh juta lima ratus ribu rupiah). Dana tersebut akan ditransfer ke rekening Sdr. AD pada Bank XYZ, Jakarta dengan Nomor Rekening : 1234567, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja setelah Akta Kesepakatan ditandatangani,
- (2) Bank XYZ akan memberikan informasi kepada Sdr. AD realisasi pembayaran selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja setelah dana efektif masuk kedalam rekening Sdr. AD.
- (3) Pihak Bank XYZ turut aktif membantu pihak Kepolisian dengan memberikan informasi yang diperlukan dalam upaya mencari

pelaku guna mengungkap secara tuntas kasus pembobolan rekening Sdr. AD sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku,

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat dianalisis bahwa para pihak sepakat bahwa seluruh informasi yang disampaikan para pihak berkaitan dengan proses penyelesaian sengketa ini merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebar luaskan untuk kepentingan pihak lain diluar pihak-pihak yang terlibat dalam proses mediasi, yaitu pihak-pihak selain para pihak dan Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP), Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi Mediasi Perbankan, Para pihak sepakat untuk melaporkan realisasi dan bukti telah dilaksanakannya Akta Kesepakatan ini kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP), Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi Mediasi Perbankan.

#### **B. Kekuatan Hukum Putusan Lembaga Mediasi Perbankan dalam Penyelesaian Sengketa antara Bank dan Nasabah**

Penyelesaian sengketa perdata dapat dilakukan dengan cara melalui sarana pengadilan "*Litigasi*" dan penyelesaian diluar pengadilan "*Non Litigasi*". Penyelesaian sengketa tersebut menimbulkan akibat hukum tertentu yang akan membawa suatu akibat hukum terhadap status dan posisi perbuatan tersebut dimata hukum. Untuk dapat menimbulkan hasil penyelesaian yaitu akibat hukum, maka tindakan itu harus dilakukan dengan kehendak untuk mendapatkan suatu akibat yang diperkenankan dan diakui sah menurut hukum, jadi dengan perkataan lain akibat hukum adalah akibat dari suatu tindakan hukum.

Ketentuan hukum acara yang digunakan oleh Lembaga Mediasi Perbankan dalam penyelesaian sengketa yang terjadi antara bank dan nasabah adalah ketentuan hukum acara yang ada dan berlaku bagi penyelesaian sengketa perdata. Penyelesaian sengketa yang terjadi antara bank dan nasabah, dimana sengketa



tersebut termasuk dalam lingkup sengketa perdata yang timbul akibat transaksi bisnis perbankan secara khusus didasarkan pada ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan yang diperbarui dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor : 10/1/PBI 2008.

Penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui Lembaga Mediasi Perbankan sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya termasuk dalam lingkup hukum perjanjian, sehingga berlaku asas kebebasan berkontrak (*Freedom of Contract Principle*). Para pihak bebas memilih forum dan hukum yang berlaku untuk penyelesaian sengketa yang terjadi diantara mereka. Hal serupa juga terdapat pada dunia perbankan, dimana para pihak yakni pihak bank dan nasabah mempunyai kebebasan untuk menyelesaikan sengketanya melalui lembaga-lembaga penyelesaian sengketa yang ada. Alternatif penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank yang dapat dipilih oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa perbankan adalah melalui Lembaga Mediasi Perbankan. Pelaksanaan penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah sama dengan pelaksanaan mediasi pada umumnya disini juga terdapat pihak ketiga yang netral (mediator).

Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dijelaskan bahwa kesepakatan atau keputusan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam tahap penentuan keputusan, mediator dan juga menekan para pihak, mencarikan rumusan-rumusan untuk menghindari rasa malu, membantu para pihak menghadapi para pemberi kuasa.

Berdasarkan uraian tersebut di atas apabila dihubungkan dalam transaksi perbankan, perjanjian sangat menentukan terhadap isi, bentuk dari fasilitas perbankan yang diperjanjikan, termasuk pula adalah mengenai klausula penyelesaian sengketa, contohnya penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan atau melalui sarana litigasi (pengadilan). Pihak-pihak yang melakukan transaksi yaitu bank dan nasabah pada dasarnya mempunyai kebebasan untuk

menentukannya. Setelahnya ditentukan, maka masing-masing pihak harus mentaatinya seperti halnya mentaati sebuah undang-undang. Perjanjian secara formil materil mempunyai kedudukan sama dengan undang-undang. Pertama dinilai secara materil karena perjanjian dan undang-undang sama-sama sebagai sumber perikatan, yang kedua isi dari sebuah perjanjian nilainya sama dengan undang-undang. Dengan demikian maka kekuatan perjanjian yang dibuat antara bank dan nasabah cukup mengikat kepada kedua belah pihak yang kekuatannya sama seperti apabila diatur oleh undang-undang.

Didalam Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan, telah diatur prosedur mediasi perbankan. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun keseluruhan permasalahan yang disengketakan. Yang diatur dalam PBI tersebut adalah penyelesaian sengketa perdata khusus untuk nasabah kecil, karena nilai maksimum yang dapat diproses lembaga mediasi hanya sampai dengan Rp. 500 juta saja. Tujuan diselenggarakannya lembaga mediasi perbankan ini adalah untuk memaksa seluruh bank agar bersedia dan peduli dalam menyelesaikan seluruh sengketa yang terjadi dengan nasabah kecil yang jika dibiarkan berlarut-larut dapat berpotensi meningkatkan risiko reputasi sebuah bank. Risiko reputasi adalah risiko yang timbul akibat adanya publikasi negatif berkaitan dengan operasional bank atau persepsi negatif terhadap bank.

Hasil penyelesaian sengketa yang menggunakan sarana mediasi didasarkan kepada kesepakatan para pihak secara damai demi kepentingan dan keuntungan bersama. Kesepakatan perdamaian yang telah dicapai oleh para pihak bersifat final dan binding, sehingga para pihak harus melaksanakan isi perjanjian dengan itikad baik. Sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 1313 KUHPerdara yang menyatakan bahwa setiap perikatan atau perjanjian yang dibuat secara sah oleh para pihak, maka perjanjian tersebut mengikat para pihak seperti undang-undang.

Kesepakatan yang diperoleh dari proses mediasi dituangkan dalam suatu Akta Kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank. Yang dimaksud dengan bersifat final adalah Sengketa tersebut tidak dapat diajukan untuk dilakukan proses Mediasi ulang pada pelaksana fungsi mediasi perbankan. Yang dimaksud dengan mengikat adalah Kesepakatan berlaku sebagai undang-undang bagi nasabah dan bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Perjanjian dalam hukum perdata merupakan bagian dari hukum perikatan yang terdapat pada Buku III KUHPerdata.<sup>117</sup> Hal ini sesuai pula dengan bunyi Pasal 1233 KUHPerdata : Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang. Pasal tersebut menentukan bahwa perjanjian merupakan salah satu sumber dari perikatan di samping undang-undang. Perikatan adalah hubungan yang terjadi diantara dua orang atau lebih yang terletak di dalam lapangan harta kekayaan dimana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi prestasi itu. Sedangkan pengertian perjanjian disebutkan pada Pasal 1313 KUHPerdata yaitu suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Sistem yang dianut oleh Buku III juga lazim dinamakan sistem terbuka yang merupakan kebalikan dari sistem buku II bersifat tertutup. Fenomena dalam teori perjanjian dianggap sebagai keranjang sampah *catch all*, salah satu asas yang menunjukkan fenomena tersebut adalah adanya asas kebebasan berkontrak *freedom of contract*.<sup>118</sup> Artinya para pihak bebas membuat kontrak dan mengatur sendiri isi kontrak tersebut, sepanjang memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a) memenuhi syarat sebagai suatu kontrak
- b) tidak dilarang oleh undang-undang
- c) sesuai dengan kebiasaan yang berlaku
- d) sepanjang kontrak tersebut dilaksanakan dengan itikad baik.

---

<sup>117</sup> Supraba Sekarwati, *Perancangan Kontrak* (Bandung: Iblam, 2001), hlm. 23.

<sup>118</sup> R. Subekti, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: Intermasa, 2003), hal. 128

Menurut pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan 4 (empat) syarat :

- a) Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya
- b) Cakap untuk membuat suatu perjanjian
- c) Adanya suatu hal tertentu
- d) Suatu sebab yang halal

Syarat yang ke 1 dan 2 dinamakan syarat-syarat subyektif karena mengenai subyek yang mengadakan perjanjian, sedangkan syarat ke 2 dan ke 3 dinamakan syarat-syarat obyektif karena mengenai perjanjiannya sendiri. Kalau syarat-syarat subyektif tidak dipenuhi maka perjanjiannya dapat dibatalkan oleh hakim atas permintaan pihak yang tidak cakap atau yang memberikan kesepakatan secara tidak bebas. Selama tidak dibatalkan perjanjian tersebut akan terus mengikat. Sedangkan apabila syarat-syarat obyektif yang tidak dipenuhi maka perjanjiannya batal demi hukum, artinya dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada perikatan, oleh karenanya tidak ada dasar untuk saling menuntut di muka hakim.<sup>119</sup>

Kekuatan hukum dari putusan mediasi termasuk mediasi perbankan dapat dilihat dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang intinya menyatakan bahwa kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat bagi para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik. Kesepakatan tersebut wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak penandatanganan, dan wajib dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran.

Kekuatan mengikat hasil mediasi mediasi perbankan pada hakikatnya sama seperti undang-undang. Hal ini terjadi karena penyelesaian sengketa melalui mediasi merupakan kesepakatan dari para pihak, yakni bank dengan nasabah atau perwakilan bank dan nasabah. Berdasarkan pada ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata intinya menyatakan bahwa “semua perjanjian yang dibuat secara sah

---

<sup>119</sup> R. Soebekti, *Aspek-Aspek Hukum Perjanjian*, (Bandung: Alumni, 1979), hal. 113.

berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Khusus mengenai kesepakatan para pihak sebagai hasil mediasi di samping harus memenuhi Pasal 1320 KUHPerdara juga berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006, harus dituangkan dalam bentuk Akta Kesepakatan yaitu dokumen tertulis yang memuat kesepakatan bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan Bank

Berdasarkan Pasal 12 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 disebutkan bahwa 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. Konsekuensi hukum setelah penandatanganan Akta Kesepakatan, yaitu bahwa Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara Nasabah dan Bank. Hal ini terlihat dalam ketentuan Pasal 13 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 yang menyebutkan bahwa Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara Nasabah dengan Bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan. Apabila pihak bank tidak melaksanakannya, Bank Indonesia akan menjatuhkan hukuman kepada bank yang bersangkutan, yaitu sanksi administratif, mulai dari berupa denda uang, teguran tertulis, penurunan tingkat kesehatan bank, larangan untuk turut serta dalam kegiatan kliring, pembekuan kegiatan usaha tertentu maupun untuk bank secara keseluruhan, pemberhentian pengurus bank dan pencantuman anggota pengurus, pegawai bank, pemegang saham dalam daftar orang tercela di bidang perbankan.

Berdasarkan pada peraturan perundang-undangan sebagaimana tersebut di atas, kesepakatan yang diperoleh dari Mediasi Perbankan mempunyai kekuatan hukum sehingga bagi para pihak wajib melaksanakannya dengan penuh itikad baik (*in good faith*). Dalam hal pihak bank tidak melaksanakannya Bank Indonesia akan memberikan sanksi, hal ini juga memberikan bukti, bahwa Mediasi Perbankan mempunyai karakteristik yang berbeda dengan mediasi pada umumnya.

### **C. Perbandingan Penyelesaian Sengketa Perbankan melalui Lembaga Mediasi Perbankan dan Mediasi di Pengadilan**

Penyelesaian sengketa perdata dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu ;

- a. Penyelesaian melalui Pengadilan (*Litigasi*),
- b. Penyelesaian diluar pengadilan (*Non Litigasi*).

Penyelesaian sengketa perdata melalui sarana pengadilan (*Litigasi*), yaitu suatu proses penyelesaian sengketa yang diserahkan kepada pengadilan dengan menggunakan ketentuan-ketentuan yang terdapat dan dipergunakan oleh hakim pengadilan dalam menyelesaikan perkara. Masalah penyelesaian perkara melalui proses pengadilan menjadi salah satu bahan sorotan masyarakat terhadap badan peradilan, karena perkara di pengadilan pada umumnya dirasakan sebagai proses yang memakan waktu relatif lama atau panjang, tidak efisien dan mahal biayanya.

Pasal 14 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman yang kemudian diperbaharui dengan Pasal 16 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman, disebutkan bahwa meskipun hakim harus memeriksa, mengadili dan memutus perkara yang diajukan, namun tidak tertutup kemungkinan usaha penyelesaian perkara perdata secara perdamaian. Di Indonesia alternatif penyelesaian sengketa baik yang dilakukan diluar pengadilan maupun didalam pengadilan didesain untuk menguatkan posisi pengadilan sebagai tempat mencari keadilan bagi semua orang.<sup>120</sup>

Sejak Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2003 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan ditetapkan pada tanggal 11 September 2003, semua perkara perdata di pengadilan negeri diwajibkan untuk menjalani proses mediasi terlebih dahulu, sebelum disidangkan. Dengan adanya Peraturan Mahkamah Agung tersebut diharapkan dapat mengurangi berbagai kritikan dan sorotan masyarakat yang ditujukan kepada badan peradilan mulai dari lambannya penyelesaian perkara hingga kritik terhadap putusan hakim karena adanya putusan yang berbeda terhadap kasus yang sama. Mahkamah Agung RI telah mengeluarkan

---

<sup>120</sup> Pasal 16 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman.

PERMA No.2 Tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, sebagai penyempurnaan Surat Edaran (SEMA) No.1 Tahun 2002 tentang pemberdayaan pengadilan tingkat pertama menerapkan lembaga damai sebagaimana dalam Pasal 130 HIR/154 RBg. Evaluasi terhadap pelaksanaan Prosedur Mediasi di Pengadilan berdasarkan PERMA No.2/2003 ditemukan beberapa permasalahan yang bersumber dari PERMA tersebut. Sehingga PERMA dimaksud telah direvisi dengan PERMA No.01/2008 tentang prosedur mediasi di pengadilan, untuk tujuan lebih mendayagunakan mediasi yang terkait dengan proses penyelesaian sengketa di Pengadilan.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maka para pihak yang bersengketa pada perkara perdata dapat menyelesaikan sengketanya diluar pengadilan, melalui arbitrase, konsiliasi, negosiasi dan mediasi. Bahkan pada perkembangannya lahir berbagai lembaga-lembaga penyelesaian sengketa perdata, seperti Lembaga Mediasi Perbankan melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Mediasi sebagai penyelesaian sengketa alternatif menawarkan cara penyelesaian sengketa yang khas yaitu suatu proses yang dilakukan oleh para pihak sendiri dengan dibantu oleh mediator yang bersikap netral.

Lembaga Mediasi Perbankan sebagai forum penyelesaian sengketa perbankan di luar pengadilan (*out of court*) antara bank dan nasabah ini memiliki beberapa perbandingan dengan penyelesaian sengketa melalui litigasi. Beberapa perbandingan penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah oleh Lembaga Mediasi Perbankan dan Litigasi antara lain yaitu :

- (a) Penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan dapat ditempuh dalam waktu relatif singkat, menghemat waktu, biaya yang ringan apabila dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan yang ditengarai memakan waktu dan lambat, karena secara prosedural untuk memulai hingga sampai pada tingkat pemeriksaan suatu perkara di Pengadilan membutuhkan waktu antara 5 (lima) sampai dengan 6 (enam) bulan. Waktu tersebut baru pada pemeriksaan tingkat pertama (Pengadilan

Negeri), belum lagi jika dihitung pada proses pemeriksaan pada Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung, apabila ada upaya hukum Banding, Kasasi dan Peninjauan Kembali, penyelesaian perkara tersebut bisa bertahun-tahun lamanya baru mempunyai kekuatan hukum tetap.

- (b) Penyelesaian sengketa melalui litigasi atau pengadilan penuh dengan formalitas yang harus dipenuhi dalam htkum acara, terbuka upaya banding, kasasi dan peninjauan kembali, Berbagai upaya proses yang lain, seperti upaya intervensi atau perlawanan dari pihak ketiga (*derden verzet*),
- (c) Pelaksanaan penyelesaian sengketa dilaksanakan secara tertutup dan rahasia kecuali dikehendaki lain oleh para pihak, sehingga permasalahan yang timbul dalam sengketa tidak perlu diketahui oleh masyarakat umum. Permasalahan atau persoalan yang timbul antara bank dan nasabah hanya para pihak dan mediator saja yang mengetahuinya, hal ini menguntungkan pihak bank, sehingga apabila timbul permasalahan antara bank dan nasabah tidak berakibat terhadap kredibilitas bank dengan nasabah lainnya.
- (d) Prosedur dan proses penyelesaian bersifat informal artinya tidak terikat pada hukum acara yang terdapat pada hukum acara perdata yang dipergunakan dalam penyelesaian sengketa pada pengadilan, melainkan penyelesaian sengketa perbankan ini didasarkan pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Pelaksanaan pemeriksaan yang dilakukan oleh mediator berfokus kepada akar permasalahan dengan memperhatikan aspek-aspek komersial, psikologis dan emosi para pihak.
- (e) Mediasi perbankan merupakan upaya penyelesaian sengketa perbankan melalui perantara mediator guna memenhi bentuk penyelesaian yang dapat disepakati oleh pihak nasabah dan bank. Peran mediator dalam mediasi adalah memberikan bantuan substantif dan procedural kepada para pihak yang bersengketa. Sedangkan penyelesaian melalui litigasi merupakan upaya penyelesaian sengketa perbankan melalui perantara majelis hakim guna memberikan penyelesaian dalam bentuk putusan pengadilan dalam menyelesaikan sengketa.
- (f) Bentuk penyelesaian sengketa perbankan pada hakikatnya merupakan hasil kesepakatan para pihak yang bersengketa yang dituangkan dalam akta



perdamaian antara pihak nasabah dan bank. Lembaga Mediasi perbankan menjalankan fungsi mediasi perbankan yang merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang ditawarkan kepada nasabah, khususnya bagi nasabah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

- (g) Fungsi mediasi yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang permasalahan atau sengketa yang timbul di antara mereka untuk memperoleh kesepakatan yang bersifat saling menguntungkan. Mediasi perbankan merupakan sarana yang dapat ditempuh untuk mencegah terjadinya kerugian dalam hal melakukan transaksi keuangan dengan bank yang dilakukan dengan bantuan pihak ketiga yang netral dan *impartial*, serta memenuhi asas sederhana, cepat dan biaya ringan,
- (h) Tujuan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian yang dialami oleh nasabah dalam bentuk kesepakatan bersama. Sedangkan tujuan penyelesaian secara litigasi dituangkan dalam bentuk keputusan hakim,

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa mediasi perbankan merupakan alternatif cara penyelesaian sengketa perbankan yang telah berkembang secara global, baik secara nasional maupun internasional. Apabila dilihat dari sudut penyelenggaraan peradilan dan mediasi perbankan maka terdapat berbagai perbedaan sebagaimana telah diuraikan diatas, contohnya biaya ringan, cepat, efisien, penyelesaian melalui cara yang damai, *win-win solution*. Keputusan atas mediasi perbankan mempunyai kekuatan hukum yang sama, karena dibuat dalam bentuk Kesepakatan yang diperoleh dari proses Mediasi Perbankan dituangkan dalam suatu Akta Kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi Nasabah dan Bank.

#### **D. Persamaan dan Perbedaan antara Mediasi Perbankan dengan Mediasi di Pengadilan**

Selain uraian di atas, apabila dirinci lebih jauh, maka akan terdapat beberapa persamaan dan perbedaan antara Mediasi Perbankan dengan Mediasi di Pengadilan.

Adapun yang menjadi persamaan antara Mediasi Perbankan dengan Mediasi di Pengadilan adalah sebagai berikut :

1. Dalam Mediasi Perbankan maupun Mediasi di Pengadilan pada dasarnya yang menyelesaikan permasalahan antara nasabah dengan bank adalah sama, yaitu para pihak sendiri dengan bantuan pihak ketiga yang disebut mediator.
2. Dalam Mediasi Perbankan maupun Mediasi di Pengadilan peran Mediator hanya sebagai penengah, bukan sebagai pemutus layaknya seorang hakim.
3. Dalam Mediasi Perbankan maupun Mediasi di Pengadilan, dalam pelaksanaannya sama-sama dilakukan tertutup, hanya untuk pihak yang berperkara.
4. Dalam Mediasi Perbankan maupun Mediasi di Pengadilan hasil dari kesepakatan akan dituangkan dalam sebuah kesepakatan yang bersifat final dan mengikat.

Adapun perbedaan antara Mediasi Perbankan dengan Mediasi di Pengadilan adalah sebagai berikut :

1. Mediasi Perbankan dilakukan tanpa memerlukan adanya sebuah gugatan, sementara Mediasi di pengadilan baru dilaksanakan ketika ada gugatan yang didaftarkan ke pengadilan.
2. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui Lembaga Mediasi Perbankan dilakukan di Kantor Bank Indonesia yang terdekat dengan domisili nasabah, sementara Mediasi di pengadilan dilaksanakan di pengadilan yang menyidangkan perkara sengketa antara nasabah dengan bank tersebut.
3. Pengajuan penyelesaian sengketa dalam mediasi perbankan dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah, termasuk lembaga, badan hukum dan atau bank lain yang menjadi nasabah bank tersebut, sementara dalam Mediasi di pengadilan, gugatan perkara bisa berasal dari nasabah maupun bank itu sendiri.

4. Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya kepada pelaksanaan fungsi mediasi perbankan adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan saja, sedangkan dalam Mediasi di pengadilan ruang lingkup permasalahan tidak hanya pada masalah transaksi keuangan.
5. Nilai tuntutan finansial dalam mediasi perbankan diajukan dalam mata uang rupiah dengan batas paling banyak sebesar Rp. 500.000.000.00 (lima ratus juta rupiah), sedangkan dalam Mediasi di pengadilan tidak ada pembatasan nilai tuntutan.
6. Pengajuan penyelesaian sengketa dalam mediasi perbankan diajukan secara tertulis, sedangkan pengajuan gugatan ke pengadilan pada dasarnya tidak harus tertulis.
7. Pengajuan penyelesaian sengketa dalam Mediasi Perbankan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja yang dihitung sejak surat penyelesaian pengaduan dari nasabah bank sampai dengan tanggal diterimanya pengajuan penyelesaian sengketa oleh pelaksanaan fungsi mediasi perbankan secara langsung dari nasabah atau tanggal stempel pos apabila disampaikan melalui pos. Sedangkan dalam mediasi di pengadilan, perkara dapat dilakukan kapan saja.
8. Dalam mediasi perbankan Nasabah mengajukan penyelesaian sengketa ditujukan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia, dengan tembusan disampaikan kepada bank yang bersangkutan. Sedangkan dalam mediasi di pengadilan, gugatan diajukan ke tempat kediaman tergugat.
9. Atas dasar pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah, pelaksanaan fungsi mediasi perbankan dapat melakukan kualifikasi atau meminta penjelasan kepada nasabah dan bank secara lisan dan atau tertulis. Hal ini dilakukan dalam rangka meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh bank. Dalam mediasi di pengadilan, klarifikasi seperti ini tidak diperlukan. Para pihak langsung dipanggil datang menghadap ke persidangan.
10. Kemudian pelaksanaan fungsi mediasi perbankan memanggil nasabah dan bank untuk menjelaskan tata cara pelaksanaan fungsi mediasi perbankan

memanggil nasabah dan bank untuk menjelaskan tata cara pelaksanaan mediasi perbankan. Dalam mediasi pengadilan, penjelasan khusus tidak dilakukan, namun sudah terintegrasi dalam proses Mediasi.

11. Dalam Mediasi perbankan apabila bank dan nasabah sepakat menggunakan mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa, nasabah dan bank wajib menandatangani perjanjian mediasi (*agreement mediate*). Sedangkan dalam mediasi di pengadilan, para pihak diwajibkan menempuh Mediasi.
12. Dalam Mediasi Perbankan, mediasi dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja yang dihitung sejak nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan. Jangka waktu dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank yang dituangkan secara tertulis. Sedangkan dalam mediasi di pengadilan dilaksanakan selama paling lama 40 (empat puluh) hari kerja.
13. Kesepakatan yang diperoleh dari proses mediasi dituangkan dalam suatu akta kesepakatan, yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank. Dimaksud dengan final adalah, sengketa tersebut tidak dapat diajukan untuk dilakukan proses mediasi ulang pada pelaksana fungsi mediasi perbankan, dan yang dimaksud dengan mengikat adalah kesepakatan tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi nasabah dan bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik. Sementara dalam mediasi di pengadilan, Kesepakatan tersebut akan dituangkan dalam sebuah Penetapan dari hakim, yang sifatnya juga final dan mengikat. Artinya tidak ada upaya hukum yang dapat dilakukan lagi.