

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Penelitian

Perbankan saat ini memiliki peranan yang strategis dalam kehidupan perekonomian suatu negara, yakni sebagai penunjang kelancaran sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter dan pencapaian stabilitas sistem keuangan. Sebagai lembaga intermediasi, peranan bank sudah tidak dapat dipisahkan lagi dalam kehidupan masyarakat. Interaksi yang terjadi pada saat pihak yang kelebihan dana, menyimpan dananya pada bank dalam bentuk giro, tabungan atau deposito. Sementara dari sisi pihak yang memerlukan dana, interaksi yang terjadi pada saat pihak yang memerlukan dana tersebut meminjam dana dari bank guna keperluan tertentu.

Interaksi antara bank dengan konsumen pengguna jasa perbankan (selanjutnya disebut dengan nasabah), dapat pula mengambil bentuk lain pada saat nasabah melakukan transaksi jasa perbankan selain penyimpanan dan peminjaman dana. Bentuk transaksi lain tersebut misalnya, jasa transfer dana, inkaso, maupun *safe deposit*. Interaksi yang sedemikian intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan, maka bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi friksi yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan. Pengaduan nasabah ini apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh bank berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah atau bank itu sendiri.

Nasabah bank selama ini sering mendapat perlakuan yang kurang optimal dari bank dan memiliki posisi tawar yang lebih lemah, maka dengan telah berlaku efektifnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen, aspek pengaturan perbankan pun harus diperluas dengan aspek perlindungan dan pemberdayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank.

Pentingnya upaya perlindungan 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 berbelarut-larutnya penanganan pengaduan nasabah, diperlukan standar waktu yang jelas dan berlaku secara umum di setiap 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.

Memperhatikan hal-hal di atas, diperlukan alternatif penyelesaian sengketa sebagai upaya lanjutan penyelesaian pengaduan nasabah. Sesuai Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitase dan Alternative Penyelesaian Sengketa, upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitase maupun melalui jalur pengadilan. Maka saat ini sudah ada alternatif penyelesaian sengketa melalui mediasi untuk memberikan jalan keluar penyelesaian perselisihan yang dihadapi oleh nasabah dengan banknya. Mediasi di bidang perbankan dilaksanakan oleh lembaga mediasi perbankan sedangkan pelaksanaan fungsi mediasi dilakukan oleh Bank Indonesia (Pasal 3 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan).

Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dilakukan dengan mempertemukan nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan yang mengkaji sengketa guna mencapai kesepakatan tanpa adanya rekomendasi maupun keputusan dari Bank Indonesia. Dengan demikian fungsi mediasi perbankan 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.

Terkait dengan tinjauan ini masalah-masalah yang perlu dikaji secara akademik adalah peran lembaga mediasi perbankan dalam perlindungan nasabah bila terjadi sengketa, mekanisme penyelesaian sengketa dengan nasabah dan bagaimana efektifitas putusan lembaga mediasi perbankan, mekanisme seleksi sengketa yang dapat dilakukan lembaga mediasi perbankan, cakupan kegiatan yang dapat dilakukan lembaga mediasi perbankan.

Penyelesaian sengketa perbankan melalui lembaga mediasi perbankan bertujuan untuk memaksa seluruh bank agar bersedia dan peduli dalam menyelesaikan seluruh sengketa yang terjadi dengan nasabah kecil, dengan maksud memberikan pelayanan sehingga dapat berpotensi meningkatkan reputasi pelayanan sebuah bank menjadi lebih baik. Nasabah kecil pengguna jasa perbankan juga lebih cenderung untuk menggunakan sarana mediasi perbankan karena penyelenggaraan penyelesaian sengketa tidak berbelarut-larut, sederhana dan hasil penyelesaian sengketa mempunyai kekuatan hukum yang mengikat kepada pihak-pihak. Dari sudut perbankan sendiri bank merasa kelemahan pelayanan terhadap konsumen tidak terekspos secara umum sehingga reputasi nama baik sebuah lembaga perbankan dapat terjaga.

Berdasarkan alasan-alasan di atas penulis tertarik untuk menjelaskan secara rinci dan sistematis terutama mengenai peran lembaga mediasi perbankan dalam perlindungan nasabah bila terjadi sengketa antara bank dengan nasabah, dasar hukum dengan dibentuknya lembaga mediasi perbankan dan bagaimana perannya dalam penyelesaian sengketa mekanisme penyelesaian sengketa dalam hal terjadi sengketa dengan nasabah dan bagaimana efektifitas putusan lembaga mediasi perbankan. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, maka peneliti akan membandingkan Mediasi Perbankan tersebut dengan pelaksanaan Mediasi di Pengadilan. Hal ini dikarenakan bahwa di pengadilan sendiri ada kewajiban untuk melaksanakan Mediasi dalam setiap penyelesaian sengketa perdata, termasuk

apabila terdapat sengketa antara nasabah dengan pihak Bank. Kewajiban untuk melaksanakan Mediasi tersebut tertuang dalam Peraturan Mahkamah Agung No. 2 Tahun 2003 Tentang Mediasi yang selanjutnya diganti dengan Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2008 Tentang Pelaksanaan Mediasi di Pengadilan. Pembahasan mengenai perbandingan tersebut akan dilakukan dengan melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk tesis dengan judul *“Perbandingan Penyelesaian Sengketa Perbankan Antara Nasabah dengan Bank Melalui Mediasi Perbankan dengan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi di Pengadilan”* .

Perbandingan penyelesaian sengketa melalui Mediasi antara Mediasi Perbankan dan Mediasi di Pengadilan dalam tulisan ini hanya sebatas menguraikan persamaan dan perbedaan di antara keduanya selanjutnya dianalisa mengenai prosesnya dan kekurangan serta kelebihanannya. Untuk mempermudah pembahasan akan digunakan contoh kasus sederhana tentang sengketa antara bank dengan nasabah yang penyelesaiannya dilakukan melalui Mediasi perbankan. Selanjutnya akan diberikan gambaran tentang bagaimana jika permasalahan tersebut diselesaikan melalui Mediasi di Pengadilan.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dalam penelitian ini ada beberapa masalah yang dirumuskan dan dicari penyelesaiannya secara ilmiah. Beberapa masalah tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah prosedur penyelesaian sengketa perbankan antara bank dan nasabah oleh Lembaga Mediasi Perbankan dan kekuatan hukum dari putusan Lembaga Mediasi Perbankan tersebut?
- b. Bagaimanakah prosedur penyelesaian sengketa perbankan antara bank dan nasabah melalui Mediasi di Pengadilan dan kekuatan hukum dari putusannya?
- c. Bagaimana perbandingan penyelesaian sengketa perbankan melalui Lembaga Mediasi Perbankan dengan Mediasi di Pengadilan?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk menganalisis prosedur penyelesaian sengketa perbankan antara bank dan nasabah oleh Lembaga Mediasi Perbankan dan kekuatan hukum putusan Lembaga Mediasi Perbankan tersebut.
- b. Untuk menganalisis prosedur penyelesaian sengketa perbankan antara bank dan nasabah melalui Mediasi di Pengadilan dan kekuatan hukum dari putusannya.
- c. Untuk menganalisis perbandingan penyelesaian sengketa perbankan melalui Lembaga Mediasi Perbankan dan Mediasi di pengadilan.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini berguna secara teoritis maupun secara praktis.

#### **a. Secara teoritis**

Penelitian ini berguna sebagai peningkatan kompetensi dalam kegiatan pengembangan ilmu atau proses pembelajaran, terutama dalam hal studi pustaka dan pengembangan kemampuan menulis, meneliti dan analisis permasalahan yang timbul pada penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah oleh Lembaga Mediasi Perbankan.

#### **b. Secara praktis**

- 1) Sebagai sumbangan pikiran dari peneliti bagi lembaga mediasi perbankan itu sendiri.
- 2) Sumber bacaan bagi orang yang berminat pada kajian hukum perbankan.
- 3) Karya ilmiah ini dapat dimanfaatkan orang lain sebagai bahan penyuluhan dan pengayaan dibidang mediasi perbankan.

## **D. Kerangka Konseptual**

Teori yang dipakai untuk menjadi acuan dalam menjawab masalah dalam penelitian, adapun permasalahan penelitian di atas apabila dikaji secara hakiki

berkaitan dengan peranan lembaga mediasi perbankan sebagai upaya perlindungan hukum terhadap nasabah bank. Hal ini berarti teori peranan dapat digunakan untuk menganalisis apakah lembaga mediasi perbankan dapat memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah apabila terjadi sengketa antara bank dengan nasabahnya.

Menjawab permasalahan yang timbul maka dapat dipakai sebagai acuan teori peranan menurut Soerjono Soekanto peranan adalah suatu sistem kaidah-kaidah yang berisikan patokan-patokan prikelakuan pada kedudukan tertentu didalam masyarakat, kedudukan mana dapat dipunyai pribadi atau kelompok-kelompok.<sup>1</sup> Pribadi yang mempunyai peranan tadi dinamakan pemegang peranan (*role occupant*) dan prilakunya adalah berperannya pemegang peranan tadi, dapat sesuai dengan mungkin berlawanan dengan apa yang ditentukan didalam kaidah-kaidah. Suatu peranan tertentu, dapat dijabarkan kedalam unsur-unsur sebagai berikut :<sup>2</sup>

- 1) Peranan yang ideal (*ideal role*);
- 2) Peranan yang seharusnya (*expected role*);
- 3) Peranan yang dianggap oleh diri sendiri (*perceived role*);
- 4) Peranan yang sebenarnya dilakukan (*actual role*).

Peranan yang sebenarnya dilakukan kadang-kadang juga dinamakan “*role performance*” atau “*role playing*” kiranya dapat dipahami, bahwa peranan yang ideal dan yang datang dari pihak lain, sedangkan peranan yang dianggap oleh diri sendiri serta peranan yang sebenarnya dilakukan berasal dari diri pribadi. Sudah tentu didalam kenyataannya, peranan-peranan tadi berfungsi apabila seseorang berhubungan dengan pihak lain (disebut “*role sector*”) atau dengan beberapa pihak lain (*interaction role sector*).

Konsepsi-konsepsi sosiologis tersebut di atas, mungkin akan lebih jelas bagi kalangan hukum, apabila diterjemahkan kedalam bahasa hukum. Pemegang peranan adalah subjek hukum, sedangkan peranan merupakan hak-hak dan

---

<sup>1</sup> Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Cv. Rajawali, Jakarta, 1986, hlm.13.

<sup>2</sup> Ibid, hlm. 56.

kewajiban–kewajiban yang berkaitan dengan kepentingan hukum. Berperannya pemegang peranan merupakan peristiwa hukum yang dapat sesuai atau berlawanan dengannya. Jadi kaidah-kaidah hukum tadi merupakan *role expectation* terhadap *role occupant*; dan didalam proses *social engineering*, maka *role expectation* tadi berasal dari para pelopor perubahan atau *agents of change*. Dengan demikian, maka masalah utamanya adalah bagaimana kaidah-kaidah hukum akan dapat mengatur berperannya pemegang-pemegang peranan tersebut di atas.

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 sepenuhnya maupun sebagian. Pada akhirnya ketidakpuasan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan nasabah dan masyarakat kepada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah.

Mekanisme penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah oleh Lembaga Mediasi Perbankan dilaksanakan berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui Lembaga Mediasi Perbankan dapat dilakukan di Kantor Bank Indonesia yang terdekat dengan domisili nasabah. Pengajuan penyelesaian sengketa kepada pelaksanaan fungsi mediasi perbankan dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah, termasuk lembaga, badan hukum dan atau bank lain yang menjadi nasabah bank tersebut. Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya kepada pelaksanaan fungsi mediasi perbankan adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan. 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).

Pengajuan penyelesaian sengketa diajukan secara tertulis. Pengajuan penyelesaian sengketa 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.

Nasabah mengajukan penyelesaian sengketa ditujukan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia, dengan tembusan disampaikan kepada bank yang bersangkutan. 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. 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. Apabila bank dan nasabah sepakat menggunakan mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa, nasabah dan bank wajib menandatangani perjanjian mediasi (*agreement mediate*).

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. 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.



Ketentuan-ketentuan hukum acara yang dipergunakan oleh Lembaga Mediasi Perbankan sebagai 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. Peraturan lain yang mengatur tentang mediasi terdapat dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 tahun 2003 Tentang Mediasi, Pasal 1 Ayat (6) menentukan bahwa mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

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 bank dan nasabah kecil sebagai nasabah usaha mikro dan kecil perlu diupayakan sederhana, murah, dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik.

#### **F. Definisi Operasional**

Dalam penelitian ini, digunakan beberapa istilah definisi operasional :

- a. Analisis Yuridis adalah tipe kajian yang paling berbobot dari segi akademik dan teknik perundang-undangan karena kondisi objektif dan nyata di lapangan dijadikan bahan analisis dan pembahasan.<sup>3</sup>
- b. Peranan adalah suatu sistem kaidah-kaidah yang berisikan patokan-patokan prikelakuan pada kedudukan tertentu didalam masyarakat, kedudukan mana dapat dipunyai pribadi atau kelompok-kelompok.<sup>4</sup>
- c. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit

---

<sup>3</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm. 43.

<sup>4</sup> Soerjono Soekanto, Loc cit.

dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>5</sup>

- d. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*Walk-in Customer*).<sup>6</sup>
- e. Perwakilan nasabah adalah perseorangan, lembaga atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah.<sup>7</sup>
- f. Sengketa adalah permasalahan yang diajukan oleh nasabah suatu perwakilan nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh bank sebagaimana diatur dalam peraturan bank Indonesia tentang penyelesaian pengaduan nasabah.<sup>8</sup>
- g. Mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka yang memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa antara pihak.<sup>9</sup>
- h. Mediasi perbankan adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sekarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang dipersengketakan. Penyelenggaraan mediasi dilakukan apabila sengketa antara nasabah dengan bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah dapat diupayakan penyelesaian melalui mediasi perbankan.<sup>10</sup>

---

<sup>5</sup> Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

<sup>6</sup> Pasal 1 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan yang diperbarui dengan PBI Nomor : 10/1/PBI 2008.

<sup>7</sup> Pasal 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan yang diperbarui dengan PBI Nomor : 10/1/PBI 2008.

<sup>8</sup> Pasal 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan yang diperbarui dengan PBI Nomor : 10/1/PBI 2008

<sup>9</sup> Rahmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm.79.

<sup>10</sup> Pasal 1 ayat (5) Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006, jo PBI Nomor : 10/1/PBI 2008

- i. Mediator adalah pihak yang tidak memihak dalam membantu pelaksanaan mediasi.<sup>11</sup>
- j. Kesepakatan adalah persetujuan bersama antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank terhadap suatu upaya penyelesaian sengketa.<sup>12</sup>
- k. Akta kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank.<sup>13</sup>
- l. Lembaga Mediasi Perbankan adalah lembaga yang menjalankan peran mediasi untuk sengketa-sengketa tertentu dibidang perbankan.<sup>14</sup>

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Tipe Penelitian**

Penelitian hukum ini termasuk jenis penelitian hukum normatif. Hal ini karena Lembaga Mediasi Perbankan merupakan lembaga yang baru belum banyak kiprahnya. Penelitian ini hanya menggunakan data sekunder dalam mengkaji dan menelusuri norma-norma serta peraturan-peraturan yang mengatur tentang Lembaga Mediasi Perbankan. Tipe penelitian hukum deskriptif explanatoir adalah kajian komprehensif analitis terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Hasil kajian dipaparkan secara lengkap, jelas, rinci dan sistematis mengenai peran Lembaga Mediasi Perbankan dalam penyelesaian sengketa antara bank dan nasabahnya.

### **2. Pendekatan Masalah**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah doktrinal, dengan mengidentifikasi dan menginventarisasi ketentuan-ketentuan normatif mengenai peranan Lembaga Mediasi Perbankan dalam menyelesaikan sengketa antara bank dan nasabah yang terjadi, kemudian dianalisis sehingga dapat diketahui apakah Lembaga Mediasi Perbankan cukup oprasional atau tidak dan apabila belum pihak mana yang berwenang untuk mengeluarkan peraturan tambahan

---

<sup>11</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006, jo PBI Nomor: 10/1/PBI 2008.

<sup>12</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006, jo PBI Nomor: 10/1/PBI 2008.

<sup>13</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006, jo PBI Nomor: 10/1/PBI 2008.

<sup>14</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006, jo PBI Nomor: 10/1/PBI 2008

### 3. Data dan Sumber Data

Penelitian ini tergolong penelitian hukum normatif, maka data yang diperlukan hanya data sekunder. Data sekunder yang diperlukan adalah bahan hukum primer yang bersumber dari sumber bahan primer yaitu perundang-undangan yang relevan dengan rumusan masalah. Selain dari bahan hukum primer juga diperlukan bahan hukum sekunder yang bersumber dari sumber sekunder, yaitu buku-buku ilmu hukum dan tulisan-tulisan hukum lainnya. Sedangkan data primer digunakan untuk melengkapi atau mendukung data sekunder.

Data sekunder merupakan bahan-bahan pustaka yang bersumber dari:

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat, berupa;
  - a. Kitab Undang Undang Hukum Perdata,
  - b. Kitab Undang Undang Hukum Acara Perdata,
  - c. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.
  - d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia,
  - e. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa,
  - f. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,
  - g. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Kekuasaan Kehakiman Republik Indonesia,
  - h. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2003 Tentang Mediasi dan Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2008 Tentang Pelaksanaan Mediasi di Pengadilan,
  - i. Peraturan-Peraturan Bank Indonesia
    - 1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tanggal 20 Januari 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
    - 2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tanggal 30 Januari 2006 Tentang Mediasi Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI 2008;

- 3) Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP Tanggal 18 Juli 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
  - 4) Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP Tanggal 1 Juni 2006 Tentang Mediasi Perbankan,
2. Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan ilmu hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yaitu buku-buku referensi, hasil-hasil penelitian, dan data-data tertulis yang terkait dengan penelitian.
  3. Bahan hukum tersier yang merupakan penjelasan atau petunjuk terhadap bahan hukum primer dan sekunder baik yang diperoleh melalui media cetak dan elektronik, kamus hukum dan ensiklopedi yang berhubungan dengan penelitian.

#### **4. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan studi pustaka yang meliputi sumber primer, yaitu dengan cara indentifikasi, mengutip, mencatat dan menelaah dokumen undang-undang yang relevan dengan lembaga mediasi perbankan dan studi dokumen sebagai bukti perbuatan sudah terjadi

#### **5. Pengolahan Data**

Pengolahan data dilakukan setelah data terkumpul, baik data sekunder melalui penelitian kepustakaan maupun data primer melalui pengamatan (observasi), kemudian diolah dengan cara :

- a. Pemeriksaan atau pengecekan data (*editing*), yaitu koreksi data menurut hasil penelitian guna menghindari kemungkinan terjadi kesalahan atau terjadi kekurangan data.
- b. Klasifikasi data (*coding*), yaitu menggolongkan data yang diperoleh, baik dengan studi pustaka atau studi dokumen maupun berdasarkan hasil observasi dan wawancara sesuai dengan pokok masalah
- c. Penyusunan data (*reconstructing*), yaitu menyatakan data sesuai dengan kerangka pokok bahasan yang telah ditetapkan secara sistematis dan rinci.
- d. Sistematisasi (*systematizing*) berdasarkan urutan pokok bahasan dan sub pokok bahasan.

## **6. Analisis Data**

Data yang telah diperoleh, lalu diolah kemudian dianalisis secara kualitatif yaitu dilakukan dengan menggambarkan data yang dihasilkan dalam bentuk uraian kalimat atau penjelasan. Dari analisis data tersebut dilanjutkan dengan menarik kesimpulan secara induktif yaitu suatu cara berfikir yang didasarkan pada fakta-fakta yang bersifat umum, kemudian dilanjutkan dengan pengambilan kesimpulan yang bersifat khusus yang merupakan jawaban dari permasalahan berdasarkan hasil penelitian.

## **F. Sistematika Penulisan**

Pada penulisan Tesis ini disusun secara keseluruhan dengan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan Bab yang berisikan tentang latar belakang masalah, permasalahan dan ruang lingkup penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis dan konseptual, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN TENTANG MEDIASI PERBANKAN**

Merupakan Bab tinjauan pustaka yang menguraikan tentang pengertian-pengertian sebagai dasar teori yang dipergunakan dalam pembahasan permasalahan. Bab ini berisi tentang pengertian peranan, pengertian mediasi dan mediasi perbankan, pengertian sengketa, perlindungan konsumen, pengertian bank dan nasabah.

### **BAB III : TINJAUAN TENTANG MEDIASI DI PENGADILAN**

Merupakan Bab tinjauan pustaka yang menguraikan tentang pengertian-pengertian sebagai dasar teori yang dipergunakan dalam pembahasan permasalahan. Dalam bab ini akan dikemukakan pula mengenai penyelesaian sengketa melalui Mediasi di pengadilan

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang menjawab permasalahan secara terinci dalam beberapa bagian yaitu Prosedur penyelesaian sengketa perbankan antara bank dan nasabah oleh Lembaga Mediasi Perbankan. Kekuatan hukum putusan Lembaga Mediasi Perbankan dalam penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah. Perbandingan penyelesaian sengketa perbankan melalui Lembaga Mediasi Perbankan dengan Mediasi di Pengadilan.

#### BAB V : PENUTUP

Merupakan Bab yang berisi tentang kesimpulan serta saran-saran penulis mengenai upaya yang harus ditingkatkan dari pengembangan teori-teori yang berkaitan dengan hasil penelitian.

