



UNIVERSITAS INDONESIA

**Tinjauan Pembentukan Lembaga
Mediasi Perbankan Independen (LMPI)**

SKRIPSI

**FABIANUS KRISNA ADHIATMA
0806461423**

**FAKULTAS HUKUM
PROGRAM S1 REGULER
DEPOK
JANUARI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**Tinjauan Pembentukan Lembaga
Mediasi Perbankan Independen (LMPI)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum

FABIANUS KRISNA ADHIATMA

0806461423

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

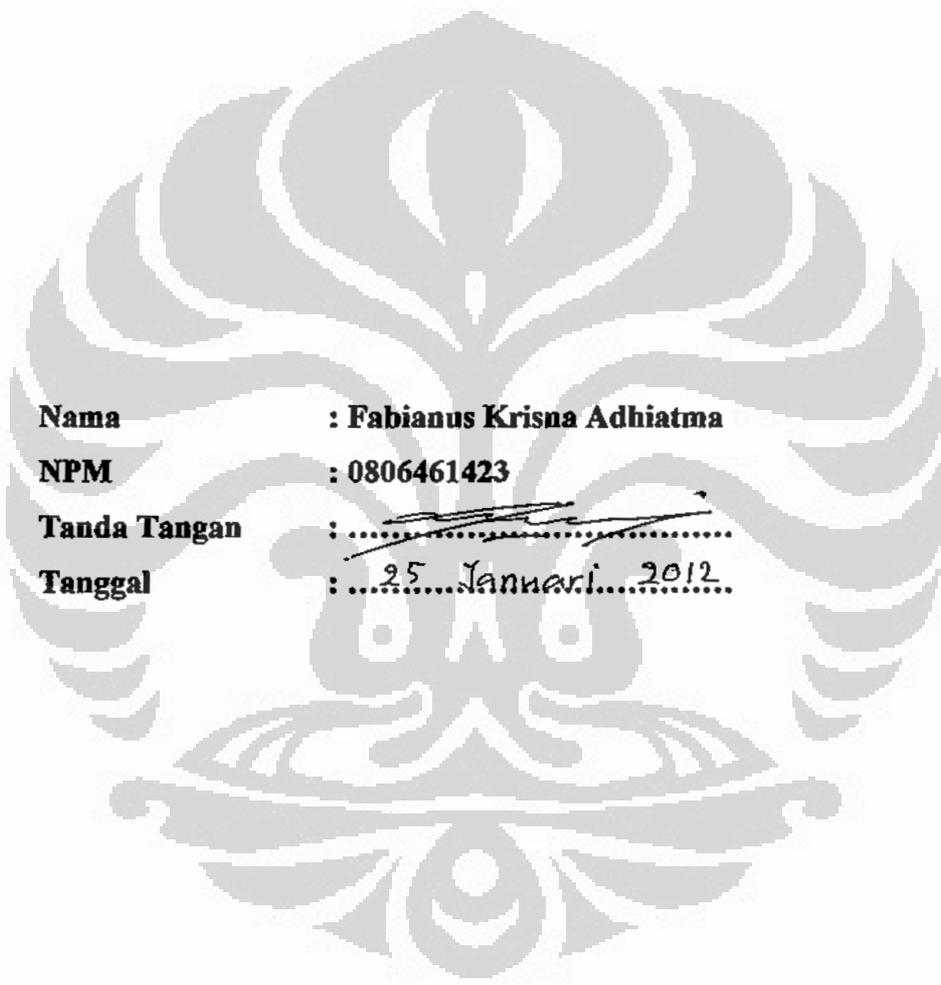
KEKHUSUSAN HUKUM TENTANG KEGIATAN EKONOMI

DEPOK

JANUARI 2012

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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



Nama : Fabianus Krisna Adhiatma
NPM : 0806461423
Tanda Tangan :
Tanggal : ...25... Januari... 2012...

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Fabianus Krisna Adhiatma
NPM : 0806461423
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Tinjauan Urgensi Pembentukan Lembaga Mediasi
Perbankan Independen (LMPI)

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : R.A. Velentina, S.H., LL.M (.....) *R. Velentina*
Penguji : Aad Rusyad, S.H., MKn. (.....) *Aad Rusyad*
Penguji : Nadia Maulisa Benemay, S.H., M.H. (.....) *Nadia Maulisa Benemay*
Penguji : Ditha Wiradiputra, S.H., M.E (.....)

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 20 Januari 2012

KATA PENGANTAR

Peran bank yang begitu besar dalam pembangunan ekonomi nasional menimbulkan terjadinya dominasi bank karena seolah-olah bank merupakan kebutuhan utama dalam memajukan perekonomian suatu negara. Nasabah bank selama ini seringkali mendapat perlakuan yang kurang optimal dari bank dan memiliki posisi tawar yang lebih lemah. Memperhatikan hal tersebut maka saat ini telah dibentuk lembaga mediasi perbankan oleh Bank Indonesia (BI) untuk mencari jalan keluar sengketa antara nasabah dengan bank melalui jalur mediasi dengan membentuk lembaga mediasi perbankan.

Konsep awal pembentukan lembaga mediasi perbankan dimulai dengan disusunnya Arsitektur Perbankan Indonesia (API) sebagai landasan bagi tatanan industri perbankan. Untuk mewujudkan pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independen, Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Bank Indonesia (**PBI**) No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Pada perencanaannya, pelaksanaan mediasi perbankan seharusnya dilaksanakan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen yang dibentuk dari gabungan asosiasi perbankan. Namun lembaga mediasi perbankan independen yang seharusnya selesai dibentuk pada 31 Desember 2007 tidak kunjung terwujud, sehingga pelaksanaan mediasi perbankan masih dijalankan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP) yang merupakan satu unit kerja didalam Bank Indonesia untuk sementara waktu.

Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen mulai diwacanakan kembali dimana pada tahun 2012 Bank Indonesia menargetkan Lembaga Mediasi Perbankan Independen telah selesai dibentuk. Padahal justru banyak pihak yang beranggapan mediasi perbankan lebih tepat dilaksanakan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, terlebih dengan disahkannya Undang-Undang No.1 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang semakin memantapkan pelaksanaan mediasi perbankan melalui Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan bukan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen yang didirikan oleh asosiasi perbankan.

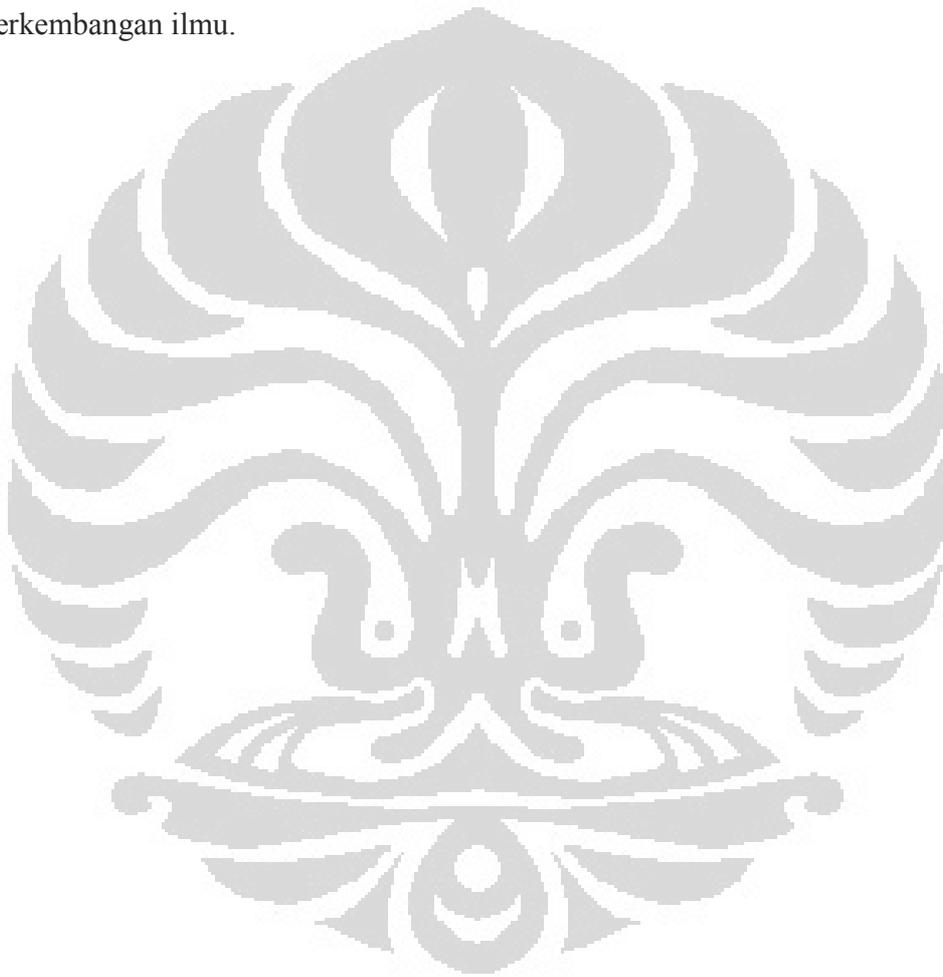
UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus , karena atas berkat dan rahmat-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia (FHUI). Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu R.A Velentina, LL.M selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis dengan memberikan waktu, tenaga, pikiran serta dorongan dan motivasi demi penyelesaian penelitian ini;
2. Ibu Wenny Setiawati, M.LI. selaku pembimbing akademik;
3. Kedua orang tua penulis, Bapak F.B Krist dan Ibu Fransisca Y.M. yang selalu mendoakan memberi perhatian dan kasih sayang, memberikan dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Francine Ajeng, kakak penulis yang selalu mau membagi ilmunya dalam penulisan skripsi. Serta Angela Irena yang selalu rela meluangkan waktunya untuk mendampingi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Ibu Damona Kwintatmi dan Ibu Biter Sihatmi yang telah memberi motivasi dan bimbingan dalam menyelesaikan proses studi;
6. Bapak Kiki Ganie dan Bapak Krisna Hernandi yang selalu memberikan inspirasi bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
7. Teman-teman teman terdekat penulis selama menjalani perkuliahan Brilianto, Yudhi, Simon, Benny, Robertus, Ohiongyi, Fernando, Hanifan, Aldo, dan Andin. Terimakasih atas masa-masa menyenangkan selama 3,5 tahun yang telah dilalui bersama di FHUI;
8. Teman-teman seperjuangan skripsi perbankan khususnya pada Grace dan Dinar yang telah berbagi informasi mengenai penulisan skripsi;

9. Teman-teman angkatan 2008 terutama kepada teman-teman PK IV, yang baik hati memberikan informasi yang diperlukan dan membantu penulis dalam menjalani perkuliahan di FHUI.

Akhir kata, saya berharap Tuhan yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi perkembangan ilmu.



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

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

Nama : Fabianus Krisna Adhiatma
NPM : 0806461423
Program Studi : Ilmu Hukum
Kekhususan : Hukum tentang Kegiatan Ekonomi
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : Skripsi

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:

“Tinjauan Urgensi Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen (LMPI)”

Beserta perangkat yang ada (bila 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 pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta.....

Pada tanggal : 25 Januari 2012.....

Yang menyatakan



(Fabianus Krisna Adhiatma)

ABSTRAK

Nama : Fabianus Krisna Adhiatma
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Tinjauan Urgensi Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen

Pada awal pembentukannya pelaksanaan Mediasi Perbankan akan dilaksanakan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen (LMPI) yang dibentuk oleh Asosiasi Perbankan sesuai dengan yang diamanatkan oleh Pasal 3 PBI No.8/5/2006. Namun pada kenyataannya LMPI belum kunjung terbentuk hingga hari ini, sehingga Mediasi Perbankan masih dilaksanakan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP) yang merupakan lembaga bentukan Bank Indonesia (BI). Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh BI mengundang keraguan terkait masalah independensi mediator dalam melaksanakan proses mediasi. Dalam perkembangannya Mediasi Perbankan yang dilaksanakan oleh BI dapat terlaksana dengan baik dan banyak pihak yang menginginkan agar Mediasi Perbankan tetap dilaksanakan oleh BI. Skripsi ini membahas mengenai independensi pelaksanaan mediasi perbankan oleh BI mulai dari proses mediasi hingga pelaksanaan akta kesepakatan. Selain itu skripsi ini juga membahas mengenai urgensi pembentukan LMPI mengingat pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh BI hingga hari ini dapat dijalankan dengan sangat baik dan tidak menemui kendala. Penulisan penelitian hukum ini menggunakan penelitian yuridis-normatif, oleh karena sasaran penelitian ini adalah hukum atau kaedah (norm). Penelitian ini menggunakan data sekunder, data sekunder yang dikaji khususnya berasal dari bahan hukum primer berupa aturan normatif yang tertulis.

Kata Kunci:

Mediasi Perbankan, LMPI, Bank, Nasabah

ABSTRACT

Name : Fabianus Krisna Adhiatma
Study Program : Science of Law
Title : Overview of Urgency Establishment of the Lembaga Mediasi Perbankan Independen (LMPI)

At the beginning of the implementation of the Banking Mediation formation will be conducted by the Lembaga Mediasi Perbankan Independen (LMPI) formed by the Banking Association according to Article 3 mandated by PBI No.8/5/2006. But in fact LMPI has not yet formed up to this day, so the Banking Mediation still conducted by the Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP) which is an institution formed by Bank Indonesia (BI). Banking Mediation implementation by making some doubt related to mediator independency in mediation process. In progress, Banking Mediation conducted by BI well enough done and many parties want the Bank Mediation still implemented by BI. This paper discuss about the independence of banking mediation by BI from the beginning of mediation to the deed of agreement. Besides, this paper also discuss about the urgency of LMPI formation consider the implementation of Banking Mediation until today run very well and did not sees any obstacles. The writing of this legal research using the juridical-normative, therefore the target of this research is a law or nom. This research using secondary data that reviewed in specifically derived from primary legal materials like normative rules which written.

Keyword:

Banking Mediation, LMPI, Bank, Customer

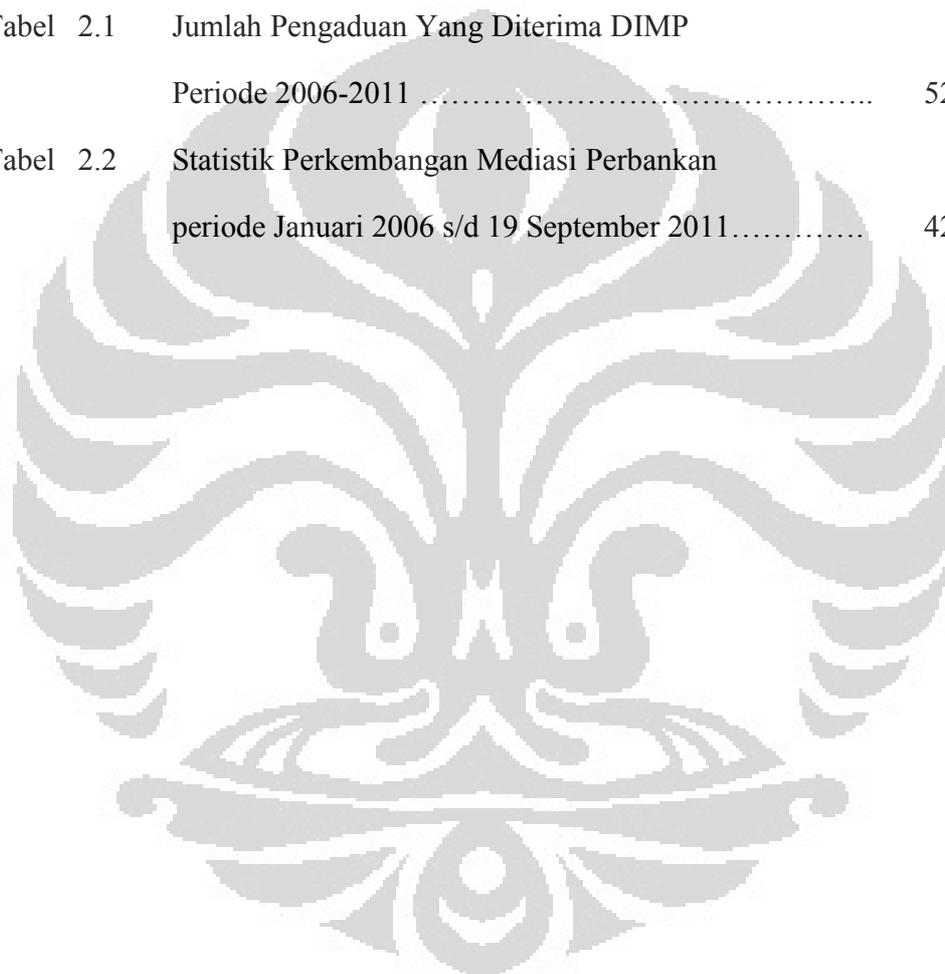
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
Halaman Orisinalitas.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Ucapan Terimakasih	vi
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir Untuk Kepentingan Akademis.....	viii
Abstrak	ix
Abstract	x
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar dan Tabel	xii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penulisan.....	9
1.4. Definisi Operasional	9
1.5. Metode Penelitian.....	11
1.6. Sistematika Penulisan	12
2. DIREKTORAT INVESTIGASI DAN MEDIASI PERBANKAN DALAM PELAKSANAAN FUNGSI MEDIASI PERBANKAN.....	14
2.1. Proses Mediasi Perbankan.....	14
2.1.1. Tahap Pra Mediasi.....	24
2.1.2. Tahap Mediasi.....	32
2.1.3. Kesepakatan Mediasi Perbankan.....	33
2.5. Pelaksanaan Akta Kesepakatan Mediasi Perbankan.....	36
2.6. Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan	

dalam Melaksanakan Mediasi Perbankan	43
3. PEMBENTUKAN LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN INDEPENDEN.....	54
3.1. Lembaga Mediasi Perbankan yang Ideal Sebagai Pelaksana Mediasi Perbankan.....	54
3.2. Hambatan dalam Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen.....	67
3.3. Apakah Lembaga Mediasi Perbankan Independen Masih Perlu Dibentuk.....	71
4. Penutup.....	84
4.1. Simpulan.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85

Daftar Gambar dan Tabel

Gambar 2.1	Simulasi Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Perbankan.....	22
Gambar 2.2	Jumlah Sengketa yang Ditangani DIMP Periode Januari 2006 hingga Desember 2010	51
Tabel 2.1	Jumlah Pengaduan Yang Diterima DIMP Periode 2006-2011	52
Tabel 2.2	Statistik Perkembangan Mediasi Perbankan periode Januari 2006 s/d 19 September 2011.....	42



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendirian bank di Indonesia bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat banyak.¹ Perbankan mempunyai fungsi utama sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya secara efektif dan efisien pada sektor-sektor riil untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian sebuah negara. Selain itu bank juga memberikan fasilitas-fasilitas yang memudahkan transaksi sehingga pergerakan roda perekonomian semakin berkembang. Peran bank yang begitu besar dalam pembangunan ekonomi nasional menimbulkan terjadinya dominasi bank karena seolah-olah bank merupakan kebutuhan utama dalam memajukan perekonomian suatu negara.²

Nasabah bank selama ini seringkali mendapat perlakuan yang kurang optimal dari bank dan memiliki posisi tawar yang lebih lemah.³ Padahal interaksi antara bank dengan nasabah terjadi demikian intensif sehingga bukan tidak mungkin terjadi friksi⁴ yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa.⁵ Dengan adanya dominasi tersebut maka dirasa perlu dibentuk suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang memungkinkan nasabah dengan bank memiliki kedudukan yang

¹ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar – Dasar Perbankan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2001) hal 21.

² Erna Priliyasi, *Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank*. (Jurnal Legislasi Indonesia), hal 1.

³ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana Media Group.2006), hal 188

⁴ Friksi yang terjadi terutama disebabkan oleh; (1) informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank, (2) pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang, (3) ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana, dan (4) tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank. Lihat Erna Priliyasi, *Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank*. (Jurnal Legislasi Indonesia) hal 2.

⁵ *Ibid*, hal 2.

seimbang.⁶ Memperhatikan hal tersebut maka saat ini telah dibentuk lembaga mediasi perbankan oleh Bank Indonesia (BI) untuk mencari jalan keluar sengketa antara nasabah dengan bank melalui jalur mediasi⁷.

Penyelesaian sengketa dan perlindungan nasabah menjadi penting sebab nasabah merupakan ujung tombak bagi dunia perbankan. Nasabah menjadi kreditur sekaligus debitur atau dengan kata lain nasabah adalah satu-satunya konsumen produk perbankan.⁸ Dalam hubungannya dengan nasabah, bank menanggung risiko reputasi⁹ yang berarti bank harus menjaga kepercayaan dari nasabah agar menyimpan dana mereka di bank.¹⁰ Tanpa adanya nasabah maka dunia perbankan perlahan-lahan akan mati dan memberikan dampak negatif terhadap perekonomian nasional.

Konsep awal pembentukan lembaga mediasi perbankan dimulai dengan disusunya Arsitektur Perbankan Indonesia (API)¹¹ yang dibuat pada bulan Januari 2004 sebagai landasan bagi tatanan industri perbankan. Dalam mewujudkan industri perbankan yang efisien maka ditetapkan enam pilar API¹² sebagai landasan

⁶ <<http://consumerpluss.wordpress.com>>, diakses tanggal 8 November 2011 pukul 01.05 WIB

⁷ Mediasi menurut Joni Emirzon yakni upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh kedua belah pihak dengan kesepakatan bersama melalui seorang mediator yang bersikap netral dan tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak, tetapi hanya sebagai fasilitator yang menunjang untuk terlaksananya dialog antar pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran dan tukar pendapat untuk tercapainya mufakat. Lihat Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase)*, Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hal 45.

⁸ Departemen Hukum dan HAM RI, *Analisa dan Evaluasi Hukum Tentang Perubahan Undang-Undang Perbankan*, (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2007) hal 16

⁹ Risiko reputasi (*Reputation risk*) adalah salah satu jenis risiko bank yang disebabkan adanya publikasi negatif yang terkait dengan kegiatan usaha bank atau persepsi negatif terhadap bank. Lihat Djoko Retnadi, *Mediasi Perbankan, Satu Lagi Proteksi Terhadap Nasabah Bank*, <<http://id.shvoong.com/business-management/international-business/2200674-pengertian-resiko-reputasi/#ixzz1amUvi6FJ>> diakses pada tanggal 15 Oktober 2011 pukul 01.19 WIB

¹⁰ Erna Prihasari, *op.cit.*, hal 1.

¹¹ API merupakan suatu cetak biru sistem perbankan nasional yang terdiri dari enam pilar untuk mewujudkan visi sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Lihat Hadad Muliana, "*Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*," *Jurnal* (2007) hal 2.

¹² Enam pilar API terdiri dari; 1. Struktur perbankan yang sehat, 2. Sistem regulasi yang efektif, 3. Sistem supervisi independen dan efektif, 4. Industri perbankan yang kuat, 5. Infrastruktur yang memadai, 6. Perlindungan nasabah yang kuat. Lihat Krisna Wijaya, Joko Retnadi, *Konsolidasi Perbankan Nasional : Dari Rekapitulasi Munuji Arsitektur Perbankan Indonesia*, (Jakarta: Masyarakat Profesional Madani, 2005, hal 191.

pembangunan bank. Pilar keenam API mengatur mengenai perwujudan mekanisme pemberdayaan nasabah dan perlindungan konsumen jasa perbankan. Ada empat aspek yang terdapat dalam pilar keenam API yaitu mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi independen, transparansi informasi produk, dan edukasi nasabah. Keempat aspek tersebut dituangkan dalam empat program API, yaitu:¹³

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

Untuk mewujudkan pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independen, Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan PBI No.10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006. Dikeluarkannya PBI tersebut merupakan lanjutan dari dikeluarkannya PBI No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Pengaduan nasabah yang tidak terselesaikan dengan cepat akan merusak reputasi lembaga perbankan dan mengurangi kepercayaan nasabah terhadap perbankan. Mediasi dinilai cocok dengan karakteristik yang diharapkan dalam penyelesaian sengketa perbankan khususnya bagi nasabah skala kecil yang menjadi prioritas dalam Peraturan Bank Indonesia ini.

Dibetuknya mediasi perbankan juga merupakan tanggapan positif terkait dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁴ Dikeluarkannya PBI tersebut juga telah sesuai dengan Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dimana upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, dan

¹³ Muliana D Hadad, "Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia," Jurnal (2007) hal 3.

¹⁴ *Ibid*, hal 2.

arbitrase.¹⁵ Dengan demikian pembentukan mediasi perbankan diharapkan akan memberikan nilai positif baik bagi nasabah maupun bank, yaitu seperti terciptanya kepastian penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank. Melalui mediasi perbankan ini juga akan mendorong terciptanya keseimbangan hubungan antara posisi nasabah dengan bank.

Pada dunia perbankan, masalah yang sering kali timbul antara nasabah dengan bank biasanya disebabkan karena sengketa utang-piutang dimana sering kali ada nasabah bank yang tidak melunasi hutangnya pada bank atau sebaliknya nasabah merasa telah melunasi hutangnya namun tetap mendapat tagihan dari pihak bank. Selain masalah tersebut, masalah lain yang sering terjadi adalah kesalah fahaman mengenai produk bank yang disebabkan karena penjelasan terhadap suatu produk tidak disampaikan secara jelas dan lengkap.

Dalam hal terjadinya sengketa perbankan, sesungguhnya penyelesaian dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun non-litigasi¹⁶. Jalur litigasi yang menggunakan prinsip *win-lose solution* yang lebih terfokus mencari pihak yang harus bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang ada, hal ini dirasa kurang cocok untuk menyelesaikan sengketa dalam dunia perbankan¹⁷, sebab dunia perbankan sangat erat kaitannya dengan dunia bisnis yang sangat mendambakan penyelesaian sengketa yang efisien, efektif dan tidak berbelit-belit.¹⁸ Banyaknya kelemahan yang

¹⁵ *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank* <<http://consumerpluss.wordpress.com/2007/11/29>> diakses pada tanggal 12 November 2011 Pukul 13.10 WIB.

¹⁶ Litigasi adalah penyelesaian sengketa hukum melalui jalur pengadilan, sedangkan non litigasi adalah penyelesaian sengketa hukum melalui jalur luar pengadilan. Lihat Ranuhandoko, *Terminologi Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1996), hal 388, 417.

¹⁷ Jalur litigasi jarang dipilih karena peran dan fungsi peradilan dianggap mengalami beban yang terlalu padat, lamban dan membuang waktu, biaya mahal dan kurang tanggap terhadap kepentingan umum atau dianggap terlalu formalistik dan terlampau teknis. Garry Goodpaster, *Tinjauan Terhadap Penyelesaian Sengketa: Seri Dasar-dasar Hukum Ekonomi Arbitrase di Indonesia*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1995), hal 6.

¹⁸ Syafruddin Kalo, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi*, (Medan: 2006) hal 181

terdapat dalam pengadilan atau penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi membuat banyak kalangan berusaha menyelesaikan sengketa diluar badan-badan peradilan.¹⁹

Dalam mediasi perbankan penyelesaian yang diselesaikan lebih mengarah kepada *win-win solution* dimana penyelesaian sengketa tidak fokus untuk mencari pihak yang salah dalam suatu sengketa melainkan lebih menitik beratkan kepada pencarian solusi sehingga suatu permasalahan bisa dicarikan jalan tengah yang meminimalisir kerugian kedua belah pihak. Keunggulan lain dari proses mediasi adalah:²⁰

1. Kesepakatan dibuat oleh para pihak secara sukarela tanpa ada paksaan (*voluntary*);
2. Tetap terjaganya hubungan baik antara para pihak yang bersengketa karena solusi yang dihasilkan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak (*forward looking*);
3. Terjaganya kepentingan masing-masing pihak sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan (*interest based*);

Selain keunggulan tersebut, penyelesaian sengketa melalui mediasi yang tidak dapat ditemukan dalam proses litigasi adalah efisiensi proses mediasi perbankan dimana proses mediasi dilaksanakan dengan cepat dan murah, kerahasiaan sengketa juga terjaga sehingga tidak merusak reputasi para pihak. Keunggulan proses mediasi inilah yang kemudian mendorong dibentuknya mediasi perbankan oleh Bank Indonesia untuk menyelesaikan kasus perbankan. Secara filosofi dibentuknya lembaga mediasi perbankan ini akan lebih menguntungkan para pihak yang selama ini terlibat dalam dunia perbankan, keuntungan yang dapat diperoleh para pihak tersebut antara lain:

1. Nasabah

Nasabah punya kesempatan untuk memperjuangkan permasalahannya, tanpa harus takut terjegal di pengadilan dan kalah bersaing dengan pelaku usaha/bank yang tentu saja lebih besar dan punya modal yang kuat.

¹⁹ Munir Fuady, *Arbitrase Nasional (Alternatif Penyelesaian Sengketa)*, (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2000) hal 33.

²⁰ Working Group Kehumasan, *Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan*, (Surabaya, Bank Indonesia: 2011) hal 27

2. Pelaku Usaha

Pelaku Usaha/Bank bisa mengontrol proses bisnisnya dan dapat sesegera mungkin mengeliminir kesalahan yang berpotensi memperburuk citra pelaku usaha yang berpengaruh pada reputasi sebuah bank.

3. Bank Indonesia

Bank Indonesia sebagai otoritas perbankan bisa belajar dari permasalahan yang ada, untuk kiranya mengambil kebijakan perbankan ke depan (*forward looking*) secara makro demi kemajuan dunia perbankan.

4. Masyarakat Luas

Secara umum, masyarakat luas bisa melihat dengan transparan tentang pengaduan perbankan dan penyelesaiannya.

Sebelum dibentuknya lembaga mediasi perbankan, praktek penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi belum banyak digunakan. Hal ini terlihat dari perjanjian yang dibuat oleh bank dan nasabah tidak mencantumkan klausul seperti arbitrase, mediasi dan sebagainya seperti yang dikemukakan pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa. Penyelesaian sengketa perbankan melalui jalur non-litigasi baru mulai berkembang setelah dibentuknya lembaga mediasi perbankan. Namun demikian penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan memiliki beberapa kekurangan antara lain;²¹

1. Belum terbentuknya lembaga mediasi perbankan independen,
2. Cakupan mediasi yang hanya terbatas hingga sengketa yang nilaiuntutannya maksimal Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah),
3. Independensi mediasi yang diragukan karena penunjukan mediator masih dilakukan oleh Bank Indonesia, dan
4. Sosialisasi yang belum menyeluruh sehingga penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan belum dikenal luas oleh masyarakat.

Terkait dengan kekurangan yang masih terdapat dalam mediasi perbankan tersebut, maka penulis akan memfokuskan mengenai permasalahan belum

²¹Ayu Endah, *Peranan Lembaga Mediasi Perbankan dalam Melindungi Nasabah Bank di Indonesia*, Tesis (Jakarta, Universitas Indonesia, 2008), hal 88-89.

terbentuknya Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Pada perencanaannya, pelaksanaan mediasi perbankan seharusnya dilaksanakan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen yang dibentuk dari gabungan asosiasi perbankan. Namun pada kenyataannya, lembaga mediasi perbankan independen yang seharusnya selesai dibentuk pada 31 Desember 2007²² tidak kunjung terwujud, sehingga pelaksanaan mediasi perbankan masih dijalankan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP) yang merupakan satu unit kerja didalam Bank Indonesia untuk sementara waktu.²³ Selain sebagai pelaksana mediasi perbankan, Bank Indonesia juga bertindak selaku pengawas dalam pelaksanaan akta kesepakatan mediasi perbankan dimana bila bank melanggar kesepakatan yang dibuat, maka Bank Indonesia akan memberikan sanksi administrasi berupa teguran tertulis yang kemudian dapat diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan bank.²⁴ Dengan demikian maka potensi terjadi benturan kepentingan akan semakin besar terutama terkait independensi Bank Indonesia selaku pelaksana mediasi perbankan serta peran Bank Indonesia selaku pengawas pelaksanaan akta kesepakatan dalam mediasi perbankan.

Akhir-akhir ini pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen mulai diwacanakan kembali dimana pada tahun 2012 Bank Indonesia menargetkan Lembaga Mediasi Perbankan Independen telah selesai dibentuk. Menurut Deputi Gubernur Bank Indonesia, Muliaman Darmansyah Hadad, pihaknya tengah merencanakan untuk membuka lembaga mediasi perbankan yang berada di luar keorganisasian Bank Indonesia.²⁵ Padahal justru banyak pihak yang beranggapan mediasi perbankan lebih tepat dilaksanakan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, hal ini dilatarbelakangi berbagai alasan antara lain mengingat masalah efisiensi, *enforcement* dan kredibilitas Bank Indonesia selaku bank sentral. Terlebih

²² Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, Pasal 3 ayat (2).

²³ Felix Oentoeng Soebagjo, *Op Cit*, hal 3

²⁴ Indonesia, Undang-Undang Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, UU No. 10 Tahun 1998, LN No. 182 Tahun 1998, TLN No. 3790, Pasal 52.

²⁵ Ipotnews, *Tahun Depan BI Buka Lembaga Mediasi Perbankan Independen*, <[http://www.ipotnews.com/index.php?jdl=Tahun Depan BI Buka Lembaga Mediasi Perbankan Independen &level2=newsandopinion&id=663547&img=level1_topnews_3](http://www.ipotnews.com/index.php?jdl=Tahun%20Depan%20BI%20Buka%20Lembaga%20Mediasi%20Perbankan%20Independen%20&level2=newsandopinion&id=663547&img=level1_topnews_3)>. Diakses pada tanggal 29 Desember 2011 pukul 23.32 WIB.

dengan disahkannya Undang-Undang No.1 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan²⁶ yang semakin memantapkan pelaksanaan mediasi perbankan melalui Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan bukan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen yang didirikan oleh asosiasi perbankan.

Setelah pembentukan Otoritas Jasa Keuangan, maka per 1 Januari 2014 maka setidaknya 8 satuan kerja Bank Indonesia yang menangani pengawasan bank akan dipindahkan ke Otoritas Jasa Keuangan dimana satuan kerja yang dipindahkan salah satunya adalah Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan. Namun dilain pihak ada pendapat yang tetap menginginkan dibentuknya Lembaga Mediasi Perbankan Independen dengan alasan administratif, prosedur serta independensi dimana Bank Indonesia sebagai pelaksana merupakan bagian dari dunia perbankan sehingga ada kemungkinan berpihak kepada bank dalam melaksanakan proses mediasi perbankan. Dengan adanya pro dan kontra mengenai pembentukan lembaga pelaksana mediasi perbankan, maka ada baiknya bila hal tersebut dikaji lebih dalam sebelum mengambil langkah perihal pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Apakah Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan telah ideal dan independen sebagai pelaksana mediasi perbankan?
2. Apakah pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen (LMPI) masih diperlukan?

1.3 Tujuan Penelitians

Tujuan penulisan skripsi ini adalah:

²⁶ Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat OJK, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini. Lihat Indonesia, Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan No.21 Tahun 2011.

1. Mengetahui apakah Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan telah ideal dan independen sebagai pelaksana mediasi perbankan.
2. Mengetahui apakah pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen masih diperlukan.

1.4 Definisi Operasional

Penjelasan penggunaan istilah dan definisi untuk merumuskan suatu objek sangat penting dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini, penjelasan mengenai istilah dan definisi akan diuraikan dalam suatu definisi operasional. Berikut adalah istilah-istilah yang banyak digunakan dalam penelitian ini:

1. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²⁷
2. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²⁸
3. Bank Indonesia adalah bank sentral Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang berlaku.²⁹
4. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.³⁰
5. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³¹
6. Nasabah Debitur adalah Nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³²

²⁷ Indonesia, Undang-Undang Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, UU No. 10 Tahun 1998, LN No. 182 Tahun 1998, TLN No. 3790, Pasal 1 butir 1.

²⁸ *Ibid.*, Pasal 1 butir 2.

²⁹ *Ibid.*, Pasal 1 butir 20.

³⁰ *Ibid.*, Pasal 1 butir 16.

³¹ *Ibid.*, Pasal 1 butir 17.

³² *Ibid.*, Pasal 1 butir 18

7. Perwakilan Nasabah adalah perseorangan, lembaga dan atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.³³
8. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank.³⁴
9. Transaksi Keuangan adalah pemanfaatan produk dan atau jasa perbankan maupun produk dan atau jasa lembaga keuangan lain dan atau pihak ketiga lainnya yang ditawarkan melalui bank.³⁵
10. 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.³⁶
11. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna menyelesaikan sengketa dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan.³⁷
12. Mediator adalah pihak yang tidak memihak dalam membantu pelaksanaan Mediasi.³⁸
13. Kesepakatan adalah persetujuan bersama antara Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank terhadap suatu upaya penyelesaian sengketa.³⁹
14. Akta Kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat Kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi Nasabah dan Bank.⁴⁰

³³ Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan yang diperbaharui dengan PBI Nomor: 10/1/PBI/2008, Pasal 1 butir 3.

³⁴ Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Pasal 1 butir 4.

³⁵ *Ibid.*, Pasal 1 butir 5

³⁶ Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan yang diperbaharui dengan PBI Nomor: 10/1/PBI/2008, Pasal 1 butir 4.

³⁷ *Ibid.*, Pasal 1 butir 5.

³⁸ *Ibid.*, Pasal 1 butir 6.

³⁹ *Ibid.*, Pasal 1 butir 7.

⁴⁰ *Ibid.*, Pasal 1 butir 8.

1.5 Metode Penelitian

Penulisan penelitian hukum ini menggunakan penelitian yuridis-normatif oleh karena sasaran penelitian ini adalah hukum atau kaedah (norm).⁴¹ Penelitian ini akan menggunakan data sekunder, data sekunder yang dikaji khususnya berasal dari bahan hukum primer berupa aturan normatif yang tertulis. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif *explanatoir* yaitu kajian komprehensif antara bahan hukum primer dengan bahan hukum sekunder.⁴²

Jenis data yang digunakan adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan.⁴³ Alat pengumpulan data penelitian menggunakan studi dokumen yang berhubungan dengan topik yang sedang diteliti.

Dalam metode penelitian hukum normatif, data sekunder terdiri dari:

a. Bahan hukum primer

Sumber primer dari penulisan ini antara lain:

1. Undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
2. Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;
3. Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;
4. Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan;
5. Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah;
6. Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

b. Bahan hukum sekunder

Sumber bahan hukum sekunder dari penulisan ini adalah:

1. Buku-buku mengenai perbankan, hukum perbankan, mediasi dan lain-lain.

⁴¹ Muhamad Muhdar. *Metode Penelitian Hukum*, (Balikpapan, 2010) hal 9.

⁴² Sri Mamudji, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, (Depok, 2005) hal 4.

⁴³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Depok, 2008)

2. Jurnal hukum
3. Penelitian terdahulu, Tesis, Skripsi

c. Bahan Hukum Tersier

1. Artikel koran dan majalah
2. Internet
3. Kamus Hukum
4. Ensiklopedi
5. Sumber lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi dibuat sedemikian rupa untuk mempermudah pembaca dalam memahami permasalahannya. Pada penulisan skripsi ini disusun keseluruhan dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penulisan, metode penelitian, definisi operasional dan diakhiri dengan sistematika penulisan skripsi.

Bab II : Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Sebagai Pelaksana Mediasi Perbankan

Bab ini akan mengkaji pelaksanaan mediasi perbankan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, proses serta kesepakatan dalam menyelesaikan suatu sengketa serta benturan kepentingan yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan mediasi perbankan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan.

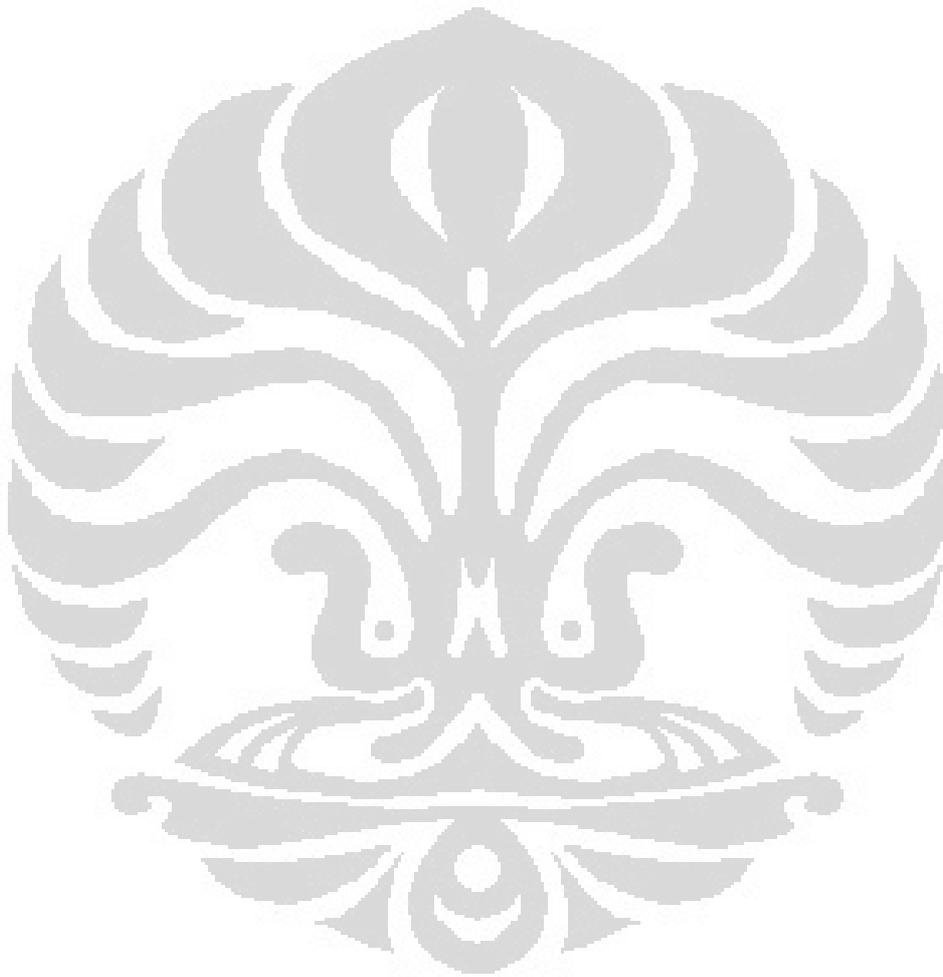
Bab III : Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan

Bab ini akan membahas mengenai lembaga mediasi perbankan yang ideal, kemudian akan dibahas pula mengenai hambatan pembentukan Lembaga Mediasi

Perbankan Independen dan meninjau apakah Lembaga Mediasi Perbankan Independen masih perlu dibentuk.

Bab IV : Penutup

Bab ini merupakan bab penutup yang memuat kesimpulan dan saran berdasarkan analisis bab-bab sebelumnya.



BAB 2

BANK INDONESIA DALAM PELAKSANAAN FUNGSI MEDIASI PERBANKAN

Pelaksanaan mediasi perbankan hingga saat ini masih dilaksanakan oleh Bank Indonesia (BI) selaku bank sentral, padahal dalam perencanaannya mediasi perbankan akan dilaksanakan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen (LMPI) yang dibentuk oleh asosiasi perbankan,⁴⁴ namun hingga saat ini nyatannya Lembaga Mediasi Perbankan Independen belum juga terbentuk. Seiring berjalannya waktu maka timbul pertanyaan apakah Lembaga Mediasi Perbankan Independen masih perlu dibentuk atau cukup dilaksanakan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan mengingat telah disahkannya Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. Untuk itu maka terlebih dahulu perlu dikaji mengenai pelaksanaan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia, proses serta pelaksanaan kesepakatan dalam menyelesaikan suatu sengketa. Selain itu perlu dikaji pula mengenai benturan kepentingan yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia.

2.1 Proses Mediasi Perbankan Oleh Bank Indonesia

Dasar hukum dari kewenangan Bank Indonesia sebagai lembaga yang menangani mediasi perbankan diatur dengan suatu Peraturan Bank Indonesia (PBI), yaitu Pasal 3 PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Secara tegas Pasal 3 ini menjelaskan bahwa Bank Indonesia akan melaksanakan fungsi mediasi perbankan sampai terbentuk lembaga mediasi perbankan yang independen. Pasal 3 PBI No.8/5/PBI/2006 berbunyi:

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.

⁴⁴ Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, Pasal 3 ayat (2).

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.

Dari pasal 3 PBI No.8/5/PBI/2006 ini dapat dikatakan bahwa Bank Indonesia adalah pelaksana sementara dari fungsi mediasi perbankan. Pengajuan penyelesaian sengketa disampaikan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP),⁴⁵ Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan adalah lembaga yang berada dibawah Bank Indonesia yang diberi kewenangan oleh Bank Indonesia untuk melaksanakan fungsi mediasi perbankan.⁴⁶ Bank Indonesia tidak membentuk lembaga khusus untuk mediasi perbankan. Fungsi mediasi yang sekarang dilaksanakan oleh Bank Indonesia hanya bersifat sementara, sambil menunggu kehadiran Lembaga Mediasi Perbankan Independen, yang akan dibentuk oleh asosiasi perbankan.⁴⁷

Dalam perkembangannya ternyata telah dibentuk Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan dimana Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan kemudian akan dipindahkan ke Otoritas Jasa Keuangan, yang berarti pelaksanaan mediasi perbankan tidak lagi dilaksanakan oleh Bank Indonesia dan bukan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen namun dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Maka perlu dikaji apakah proses mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan ini telah ideal atau belum, jika telah ideal maka pelaksanaan mediasi perbankan dapat dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan, namun apabila ternyata proses mediasi yang dilaksanakan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan jauh dari kata ideal maka sebaiknya mediasi perbankan dilaksanakan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen.

⁴⁵ Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, Pasal 15.

⁴⁶ Dahulu, direktorat ini bernama Unit Khusus Investigasi Perbankan (UKIP) yang menjalankan fungsi investigasi terhadap tindak pidana di bidang perbankan, setelah adanya mediasi perbankan maka tugas dari unit ini ditambah dengan tugas mediasi perbankan. Lihat Maman H. Somantri, *Perkembangan Perbankan dan Sistem Pembayaran*, Disampaikan pada “Temu Dialogis mengenai API dan Semiloka DIMP Tipibank”, (Denpasar, tanggal 21-23 Juni 2006), hal 64.

⁴⁷ Ayu Endah, *Peranan Lembaga Mediasi Perbankan dalam Melindungi Nasabah Bank di Indonesia*, Tesis (Jakarta, Universitas Indonesia, 2008),hal 88-89.

Penyelesaian sengketa bertujuan untuk mencapai kesepakatan damai antara pihak yang bersengketa. Terdapat banyak cara yang dapat digunakan dalam mencapai perdamaian tersebut, tetapi dalam prakteknya sering ditemui hambatan, mulai dari proses hingga pengambilan keputusan dalam penyelesaian sengketa tersebut. Begitu pula dengan sengketa antara nasabah dengan bank, sehingga Bank Indonesia menyadari perlu adanya langkah terobosan agar sengketa tersebut dapat diselesaikan secara sederhana, cepat dan murah.

Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 yang telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No.10/1/PBI/2008 dan Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006 tentang Mediasi Perbankan, ditentukan bahwa mekanisme mediasi perbankan 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. Untuk mengetahui apakah persyaratan dan prosedur mediasi perbankan yang diatur oleh Peraturan Bank Indonesia sudah ideal atau belum, maka akan dilakukan analisa terhadap proses beracara dalam mediasi perbankan serta akan dilakukan perbandingan proses beracara dalam mediasi perbankan dengan proses beracara dalam mediasi di pengadilan. Mengenai prosedur mediasi di pengadilan diatur dalam PERMA No.1 Tahun 2008. Sesungguhnya mediasi perbankan tidak termasuk dalam ruang lingkup yang diatur, sebab PERMA ini hanya berlaku untuk mediasi yang terkait dengan proses berperkara di Pengadilan⁴⁸, penggunaan PERMA tersebut hanya sarana pembanding saja dengan proses beracara pada mediasi perbankan.

Sebelum mengajukan suatu sengketa ke lembaga mediasi perbankan, terdapat syarat-syarat tertentu agar suatu sengketa dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan. Syarat mediasi perbankan berdasarkan ketentuan Pasal 8 Peraturan Bank

⁴⁸ Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, Pasal 2 ayat (1).

Indonesia No.8/5/PBI/2006, menyatakan bahwa syarat-syarat pengajuan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan adalah:

1. Syarat subjektif (Pasal 1 ayat (2) dan (3) PBI No.8/5/PBI/2006)

Berkenaan dengan pihak yang mengajukan, yaitu nasabah dan perwakilan nasabah. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*). Perwakilan nasabah adalah perseorangan, lembaga dan atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah.

2. Syarat Objektif (Pasal 6 ayat (1) dan (2) PBI No.8/5/PBI/2006)

Berkaitan dengan objek sengketa yaitu tuntutan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta Rupiah), tanpa tuntutan yang diakibatkan oleh kerugian imateriil. Jumlah maksimum nilai tuntutan sebagaimana dimaksud dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian 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 untuk mendapatkan penyelesaian sengketa.

Untuk memenuhi syarat subjektif maupun objektif tersebut, maka sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan setiap sengketa yang hendak diajukan dan diselesaikan melalui mediasi perbankan harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Sengketa yang dapat diajukan adalah sengketa keperdataan⁴⁹ yang timbul dari transaksi keuangan;⁵⁰

⁴⁹ Sengketa Keperdataan adalah sengketa yang timbul akibat adanya hubungan antara nasabah dengan bank yang diikat oleh hukum perdata. Perkara perdata yang diajukan penyelesaian kepada Lembaga Mediasi Perbanka adalah 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. Lihat Andhika Perdana, *Perbandingan Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah dengan Bank Melalui Mediasi Perbankan dengan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Pengadilan*, Tesis (Jakarta, Universitas Indonesia, 2009), hal 89.

⁵⁰ Namun demikian, dalam praktek seringkali para pihak sepakat bahwa penyelesaian sengketa pidana yang disepakati dengan melalui mediasi dan dituangkan dalam suatu perjanjian perdamaian. Dipahami juga bahwa walau para pihak tidak dapat dibenarkan membuat perjanjian

2. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;
3. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau pengadilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya;⁵¹
4. Nasabah telah melalui tahapan pengaduan nasabah dan tidak puas akan hasil yang telah dicapai. Sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah, sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia NO.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan Pasal 2;
5. Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial. Yang dimaksud kerugian immaterial antara lain adalah kerugian karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan;
6. Nilai tuntutan finansial⁵² diajukan dalam mata uang rupiah dengan jumlah maksimal adalah Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Jumlah tersebut dapat berupa 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 penyelesaiannya Sengketa;

perdamaian bagi perkara pidana, mereka dapat menggunakan perjanjian perdamaian atas sengketa perdata mereka sebagai dasar untuk dengan itikad baik sepakat tidak melanjutkan perkara pidana yang timbul diantara mereka dan/atau mencabut laporan perkara pidana tertentu, sebagaimana dimungkinkan. Lihat Felix Oentoeng Soebagio, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan*, (Yogyakarta, 2007) hal 4.

⁵¹ Andhika Perdana, *Op. Cit.*, hal 89.

⁵² Nilai tuntutan finansial akibat sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya 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. Lihat Jeane Novianti Manik, *Proses Beracara Dalam Mediasi Perbankan Dalam Penyelesaian Senketa*, (Jurnal Hukum Progresif: Penegakan Hukum, 2007), hal 32.

7. Batas waktu pengajuan adalah paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja, yang dihitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan Nasabah dari Bank.⁵³ Pengajuan penyelesaian sengketa paling lambat 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah (Pasal 8 butir 6 PBI No.8/5/PBI/2006);
8. Nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepada lembaga mediasi perbankan secara tertulis dengan menggunakan formulir terlampir atau dibuat sendiri oleh Nasabah dengan format sebagaimana lampiran dalam Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan dan dilengkapi dokumen pendukung antara lain:
 - a. Foto copy surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Bank kepada Nasabah;
 - b. Foto copy bukti identitas Nasabah yang masih berlaku.;
 - c. Surat pernyataan yang ditandatangani di atas meterai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lembaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;
 - d. Foto copy dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan;
 - e. Foto copy surat kuasa khusus, dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan.

Persyaratan diatas adalah syarat yang harus dipenuhi agar suatu kasus dapat diajukan ke lembaga mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh bank Indonesia. Selama ini terdapat beberapa kasus yang kemudian tidak dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan karena dianggap tidak memenuhi syarat sebagaimana diatur dalam PBI No.8/5/PBI/2006. Ada berbagai alasan mengapa kasus tidak dapat diproses, misalnya karena kurangnya informasi atau tidak lengkap secara administratif.⁵⁴ Salah

⁵³ Susanti Adi Nugriho, *Mediasi Perbankan*, Disampaikan pada “Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Sriwijaya”,(Palembang, tanggal 12 April 2007) , hal 24.

⁵⁴ Ayu Endah, *Op. Cit*, hal 82

satu kendala dalam memenuhi syarat administratif antara lain dalam memenuhi ketentuan mengenai pengajuan sengketa paling lambat 60 hari kerja sejak tanggal hasil penyelesaian pengaduan disampaikan bank kepada nasabah.

Disini perlu dibuat alternatif seandainya bank tidak memberikan jawaban secara tertulis kepada nasabah atau bank tidak menanggapi keluhan nasabah dalam rangka pengaduan nasabah secara tertulis. Hal ini sangat penting mengingat dalam praktik, keluhan-keluhan nasabah umumnya ditanggapi secara lisan oleh bank atau bahkan tidak ditanggapi sama sekali, sehingga ketentuan tersebut diatas mempersulit nasabah atau wakil nasabah untuk mengajukan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan.⁵⁵ Dalam hal tidak ditanggapi apakah berarti proses pengaduan dianggap telah ditempuh sehingga nasabah secara hukum bisa menyelesaikan permasalahannya melalui mediasi perbankan.⁵⁶ Untuk masalah-masalah semacam ini ada baiknya Bank Indonesia mengkaji kembali mengenai syarat-syarat untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi perbankan.

Setelah memenuhi syarat-syarat untuk menempuh penyelesaian melalui mediasi perbankan maka akan dimulailah tahapan-tahapan pelaksanaan mediasi perbankan yang terdiri dari:⁵⁷

1. Verifikasi

Verifikasi ini dilakukan untuk memastikan kasus sengketa yang dilaporkan oleh nasabah sudah memenuhi syarat. Verifikasi tersebut dilakukan dengan cara menelaah secara mendalam sengketa tersebut, memeriksa kelengkapan dokumen, melakukan *check list* inti dari permasalahan yang dialami.

2. Klarifikasi

Klarifikasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran sengketa secara komprehensif, mengetahui harapan bank dan nasabah, dan mengidentifikasi

⁵⁵ Syamsul Hoiri, *Lembaga Mediasi Perbankan: Sejauh Mana Efektifitasnya?*, Jurnal Hukum Bisnis, hal 51.

⁵⁶ Khotubul Umam, Catatan Kritis PBI 8/5/PBI/2006 ttg Mediasi Perbankan sbg Alternatif Penyelesaian Sengketa & Rekomendasi, < <http://sharialearn.wikidot.com/khotibulumam002>>, diakses pada tanggal 4 januari 2012 pukul 07.20 WIB.

⁵⁷ Working Group Kehumasan, *Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan*, (Surabaya: Bank Indonesia, 2011) hal 18, 19, 35, 26

kesepakatan dan atau ketidaksepahaman. Kemudian klarifikasi dilakukan dengan beberapa cara yaitu wawancara dengan nasabah dan bank, meminta kelengkapan dokumen kepada nasabah dan bank, kemudian meminta informasi dari satuan kerja terkait atau narasumber.

3. Perjanjian Mediasi

Dalam tahapan ini diharapkan akan memperoleh kesepakatan bersama dalam mediasi yang dilakukan. Dalam tahapan ini, Bank Indonesia akan menjelaskan proses mediasi dan peranan mediator. Selain itu, Bank Indonesia akan menjelaskan hak dan kewajiban bank, yang akan ditandatangani oleh kedua belah pihak hasilnya dalam sebuah perjanjian mediasi. Langkah terakhir adalah penetapan waktu dan tempat proses mediasi. Isi dari perjanjian mediasi tidak boleh diketahui orang lain sehingga bersifat rahasia.

4. Proses Mediasi

Bank Indonesia akan berusaha memfasilitasi proses penyelesaian sengketa secara *win-win solution* dengan mempertemukan para pihak, *joint meeting* dan *separate meeting*, permintaan keterangan dari narasumber, penandatanganan akta kesepakatan.

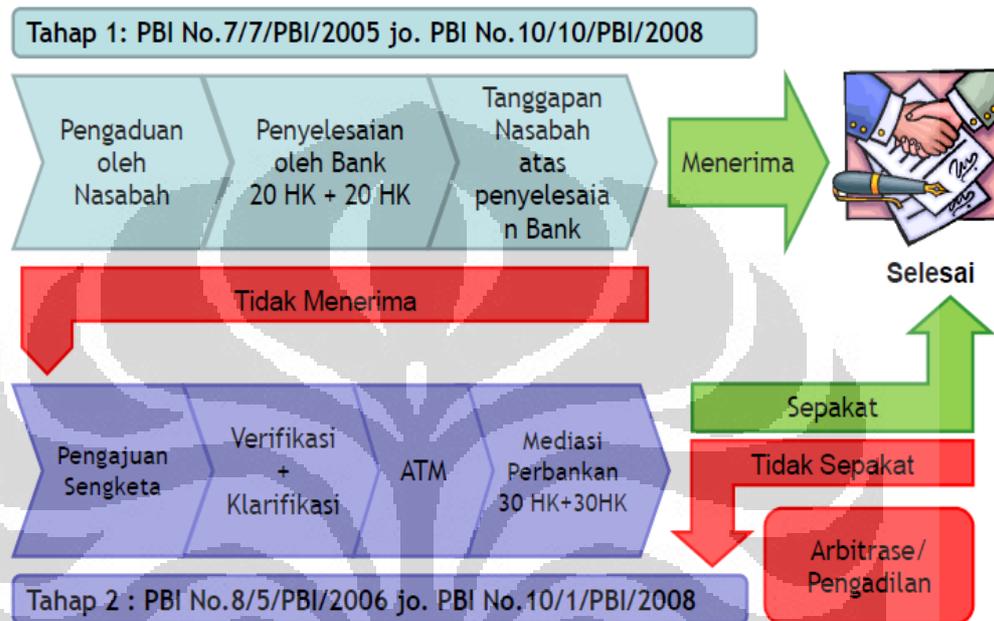
5. Pengawasan (*Monitoring*)

Setelah melewati tahapan-tahapan tersebut, langkah terakhir BI adalah mengawasi dan memastikan pelaksanaan akta kesepakatan akan berjalan dengan baik serta memastikan ketaatan bank pada PBI Mediasi Perbankan. Hal tersebut dilakukan dengan meminta laporan secara rutin terhadap pelaksanaan kesepakatan sampai dengan waktu yang telah disepakati, memantau pemenuhan panggilan mediasi oleh bank, memantau pelaksanaan mediasi oleh bank dan melakukan klarifikasi dan/atau meminta bukti publikasi mediasi perbankan oleh bank.

Proses pengajuan sengketa kepada mediasi perbankan dapat disimulasikan sebagai berikut:⁵⁸

⁵⁸ Working Group Kehumasan, *Op. Cit* hal 15.

Gambar 2.1
Simulasi Penyelesaian Sengketa Melalui
Mediasi Perbankan



Dalam melaksanakan proses mediasi perbankan para pihak juga dituntut untuk memenuhi aturan sebagai berikut:⁵⁹

1. Nasabah dan bank wajib menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting terkait dengan pokok sengketa dalam pelaksanaan mediasi;
2. Seluruh informasi dari para pihak yang berkaitan dengan proses mediasi merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain di luar 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;

⁵⁹ Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP, bagian 3.

4. Kesepakatan yang dihasilkan dalam proses mediasi adalah kesepakatan secara sukarela antara nasabah dengan bank dan bukan merupakan rekomendasi 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 akan timbul karena pelaksanaan atau eksekusi akta kesepakatan, maupun oleh sebab-sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan mediasi;
7. Nasabah dan Bank yang mengikuti proses mediasi berkehendak untuk menyelesaikan sengketa, dengan demikian bersedia :
 - a. Melakukan proses mediasi dengan itikad baik;
 - b. Bersikap kooperatif dengan mediator;
 - c. Menghadiri pertemuan mediasi sesuai dengan tanggal dan tempat yang telah disepakati.
8. Dalam hal proses mediasi mengalami kebuntuan dalam mencapai kesepakatan, baik untuk sebagian maupun keseluruhan pokok sengketa, mediator dapat:
 - a. Menghadirkan pihak lain sebagai nara sumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran mediasi;
 - 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 arbitrase atau peradilan maka Nasabah dan bank sepakat untuk:
 - a. Tidak melibatkan Mediator maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan untuk memberi kesaksian dalam pelaksanaan arbitrase atau pengadilan 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 menghadirkan narasumber atau tenaga ahli tertentu, maka Nasabah dan Bank sepakat untuk menanggung biayanya.

11. Proses mediasi berakhir dalam hal :

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

2.2.1 Tahap Pra Mediasi

Setelah nasabah memenuhi syarat-syarat serta menyetujui ketentuan yang ada, maka tahap awal dari proses mediasi perbankan dimulai dengan nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepada Bank Indonesia sesuai dengan Pasal 7 ayat (1) PBI No.8/5/PBI/2006 yang berbunyi: "Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah". Pengajuan penyelesaian sengketa ini selalu berasal dari pihak nasabah dan bukan pihak bank. Hal ini dikarenakan nasabah adalah sebagai konsumen dari produk-produk atau jasa dari bank, sehingga yang sering terjadi adalah nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan dan produk dari bank. Dalam hal pengaduan ke bank atas ketidakpuasan nasabah, posisi nasabah berada dalam posisi yang tidak seimbang. Nasabah berada pada posisi penerima keputusan atas penyelesaian pengaduan nasabah yang dilakukan oleh bank.⁶⁰

Selanjutnya, setelah Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan menerima pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah kemudian Bank Indonesia memanggil bank yang bersangkutan untuk melakukan klarifikasi mengenai pokok permasalahan yang dilaporkan oleh nasabah. Hal ini sesuai dengan pasal 7 ayat (1) PBI No.8/5/PBI/2006 yaitu : "Dalam hal nasabah atau perwakilan nasabah

⁶⁰ Ayu Endah, *Op. Cit*, hal 58-64

mengajukan penyelesaian kepada Bank Indonesia, bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia”. Tujuan dari pemanggilan ini adalah untuk meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan oleh nasabah dan upaya-upaya penyelesaian sengketa apa saja yang dilakukan oleh bank. Setelah mengetahui pokok permasalahan dan tidak ada titik temu dalam proses pengaduan nasabah tersebut, kemudian Bank Indonesia memanggil kedua belah pihak untuk menjelaskan tata cara penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan.

Apabila kedua belah pihak sepakat menggunakan mediasi perbankan sebagai upaya penyelesaian sengketa, maka kedua pihak wajib menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*).⁶¹ Perjanjian harus ditandatangani oleh kedua belah pihak agar proses mediasi dapat dilaksanakan. Namun dalam tahap ini ternyata ada beberapa masalah yang timbul yang menyebabkan ketidakseimbangan kedudukan antara nasabah dengan pihak bank. Pada Pasal 1 ayat (4) PBI No.8/5/PBI/2006 merumuskan bahwa sengketa adalah permasalahan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh bank, sebagaimana diatur dalam PBI No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Dari perumusan tersebut, ada kesan seolah-olah yang mempunyai sengketa hanyalah nasabah saja, sedangkan bank tidak mempunyai sengketa.⁶² Dengan demikian maka dapat muncul persepsi dimana yang tunduk untuk harus menyelesaikan sengketa melalui jalur mediasi hanyalah nasabah, sedangkan bank dapat dan bebas menggunakan jalur penyelesaian sengketa lain. Walaupun bank kemudian mengajukan sengketa tersebut kepada penyelenggara mediasi perbankan, hal itu tidak dapat dilayani karena tidak termasuk dalam cakupan sengketa seperti yang dimaksud PBI No.8/5/PBI/2005.

Perumusan sengketa sebagaimana dimaksud Pasal 1 ayat (4) PBI No.8/5/PBI/2006. Dapat menimbulkan tafsir yang keliru. Hanya nasabah yang

⁶¹ *Ibid*

⁶² Felix Oentoeng Soebagjo, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan*, (Yogyakarta, 2007), hal 2-3

didefinisikan sebagai pihak dalam sengketa. Bank merasa tidak perlu untuk ikut serta sebagai pihak dalam suatu sengketa, sebagai pihak yang mengajukan klaim. Jika pihak yang mengajukan permasalahan hanyalah nasabah, dan pihak bank merasa tidak mempunyai sengketa dan tidak bersedia menandatangani perjanjian mediasi, maka proses mediasi tidak dapat terlaksana karena dibutuhkan perjanjian mediasi yang disetujui oleh kedua belah pihak untuk dapat memulai proses mediasi.

Ketentuan ini akan menyulitkan nasabah untuk mengajukan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan dalam hal bank tidak mau menandatangani perjanjian mediasi. Karena menurut pengalaman, contoh yang terjadi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (**BPSK**). Penyelesaian kasus yang terjadi pada BPSK, seringkali tidak berjalan sesuai harapan. Konsumen sudah bersemangat memperjuangkan kasusnya, tiba-tiba terampas hanya karena pelaku usaha tidak mau menjalankan proses penyelesaian di BPSK. Itu terjadi karena ada satu pasal yang berbunyi "bahwa penyelesaian di BPSK, harus didasarkan kesepakatan kedua belah pihak sebagai alternatif penyelesaian sengketa". Jangan pengalaman seperti ini terjadi lagi. Perlu fokus untuk membuat aturan yang jelas dan tidak bermakna ambigu. Sehingga bisa dihindarkan oknum-oknum yang mau menghindarkan penyelesaian dengan bermain kata-kata pada aturan.

Dengan demikian perlu ada pengaturan dalam hal bank tidak mau menandatangani perjanjian mediasi, padahal nasabah telah melakukan pengaduan baik secara lisan atau tulisan, serta tidak puas terhadap penyelesaian yang diberikan oleh bank yang bersangkutan. Untuk itu disini diusulkan agar sejak semula para pihak sudah setuju untuk menyelesaikan sengketa yang timbul diantara mereka melalui mediasi, yaitu dengan mencantumkan klausula mediasi (*mediation clause*) dalam perjanjian pokoknya, yakni dalam perjanjian kredit atau perjanjian pembiayaan, serta dalam hal produk penghimpunan dana dapat disertakan pada buku rekening simpanan nasabah bahwa dalam hal terjadi sengketa dapat diselesaikan melalui Lembaga Mediasi Perbankan setelah terlebih dahulu menempuh prosedur pengaduan nasabah.

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 (Pasal 1338 Jo Pasal 1320 KUHPerdara). Dengan mencantumkan klausula mediasi dalam perjanjian pokoknya menyebabkan bank maupun nasabah terikat untuk melaksanakannya semata-mata karena memang diperjanjikan (asas *pacta sunt servanda*).⁶³

Apabila pihak nasabah dan bank bersepakat untuk menyelesaikan sengketa dan telah mendatangi perjanjian mediasi, nasabah dan bank harus menandatangani perjanjian mediasi, yang menurut Pasal 9 ayat (1) PBI No.8/5/PBI/2006 harus berisikan:

1. Kesepakatan para pihak untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa dan memilih Bank Indonesia sebagai fasilitator penyelenggara mediasi.
2. Persetujuan untuk tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, yang meliputi klausula sebagai berikut:⁶⁴

a. Peran Mediator (*role of the mediator*)

Dalam klausula ini ditegaskan bahwa dalam penyelenggaraan mediasi perbankan yang dilaksanakan Bank Indonesia, mediator Bank Indonesia bertugas sebagai fasilitator perundingan antara para pihak yang bersengketa. Mediator Bank Indonesia akan bersifat netral dan tidak memihak. Mediator Bank Indonesia akan membantu para pihak untuk mencapai kesepakatan yang bersifat sukarela dan timbal balik (*mutually agreeable outcome*).

b. Kerahasiaan Informasi (*confidentially*)

Seluruh informasi yang disampaikan para pihak selama proses mediasi merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak akan disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain diluar pihak-pihak terlibat dalam proses mediasi.

c. Kebebasan (*privacy*)

Apabila setelah pelaksanaan mediasi oleh Bank Indonesia para pihak sepakat untuk melanjutkan proses penyelesaian sengketa tersebut melalui arbitrase

⁶³ Khotubul Umam, *Op. Cit.*

⁶⁴ Bank Indonesia, "*Mediasi Perbankan*", (Pertemuan Bank Indonesia dengan Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan mengenai One Debtor Concept & Mediasi Perbankan, Jakarta, 2006), hal 10.

atau pengadilan, maka para pihak sepakat dan menyatakan setuju untuk tidak melibatkan Bank Indonesia selaku mediator untuk memberi kesaksian dalam persidangan. Selain itu para pihak juga sepakat untuk tidak meminta Bank Indonesia untuk menyerahkan dokumen, catatan, laporan atau menuntut hasil kerja, laporan proses persidangan/perundingan terkait dengan proses mediasi yang dilaksanakan Bank Indonesia.

d. Keterbukaan (*full disclosure*)

Para pihak setuju untuk menyampaikan dan mengungkapkan keseluruhan informasi terkait dengan pokok sengketa dalam proses perundingan selama pelaksanaan mediasi.

e. Deadlock (*impasse*)

Dalam hal para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan, baik untuk sebagian maupun keseluruhan pokok sengketa, maka Bank Indonesia selaku mediator dapat mengupayakan langkah-langkah yang dianggap perlu sebagai berikut:

- i. Menghadirkan pihak lain sebagai narasumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran mediasi; dan
- ii. Menangguhkan atau menghentikan proses mediasi.

f. Kuasa Hukum (*attorney*)

Dalam kedudukan sebagai mediator, Bank Indonesia tidak memberikan pendapat hukum (*legal advise*) maupun memeberikan jasa konsultasi hukum (*legal consel*), Berkitan dengan hal tersebut, para pihak yang bersengketa dapat melakukan konsultasi hukum dengan masing-masing konsultan hukum, khususnya untuk dapat memberikan informasi dan pendapat hukum yang tepat. Para pihak hendaknya terlebih dahulu mendiskusikan kesepakatan mediasi kepada masing-masing kuasa hukum (bila ada) sebelum dilakukan penandatanganan akta kesepakatan.

g. Hal-hal Lain

Selain klausula-klausula tersebut diatas, dalam perjanjian mediasi juga diatur bahwa para pihak tidak dapat mengajukan gugatan/tuntutan hukum apapun kepada Bank Indonesia, baik atas kerugian yang timbul karena

pelaksanaan/eksekusi akta kesepakatan maupun oleh sebab-sebab lain terkait dengan pelaksanaan mediasi.

Rumusan dan cakupan klausula-klausula dalam perjanjian mediasi tersebut di atas mengacu pada praktek internasional, dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan dilengkapi dengan klausula-klausula khusus yang sesuai dengan karakteristik hukum Indonesia. Bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian mediasi yang telah ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah. Proses Mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau wakil nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi yang memuat kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Kemudian dalam hal perjanjian Mediasi telah ditandatangani, maka bank dan nasabah atau perwakilan nasabah sesuai dengan Pasal 9 ayat (2) PBI No. 8/5/PBI/2006 wajib untuk mengikuti dan mentaati perjanjian tersebut.⁶⁵

Dalam prakteknya terkadang nasabah atau bank tidak mempunyai cukup waktu untuk mengikuti proses mediasi dari awal sampai akhir karena berbagai alasan, maka mereka boleh untuk menunjuk seseorang untuk menggantikan posisinya melalui suatu surat kuasa khusus. Dengan adanya surat kuasa khusus tersebut, maka perwakilan nasabah atau perwakilan bank yang telah ditunjuk akan mempunyai hak untuk mengambil keputusan dalam proses mediasi yang akan berjalan. Penunjukan perwakilan nasabah atau perwakilan bank dengan komitmen penuh dimaksudkan agar proses mediasi dapat berjalan dengan lancar dan cepat, sesuai dengan tujuan awal mediasi. Hal ini sesuai dengan Pasal 10 ayat (1) PBI No.8/5/PBI/2006 yang menyatakan bahwa nasabah dan bank dapat memberikan kuasa kepada pihak lain dalam proses mediasi. Sedangkan ayat (2) berbunyi: "Pemberian kuasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan surat kuasa khusus yang paling sedikit mencantumkan kewenangan penerima kuasa untuk mengambil keputusan".

Untuk dapat melaksanakan fungsi mediasi, maka Bank Indonesia lah yang menunjuk seorang mediator sesuai dengan Pasal 5 ayat (1) PBI No.8/5/PBI/2006. Sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan, penunjukan dan penyediaan mediator ditentukan oleh Bank Indonesia. Apabila dilihat dari para pihak yang bersengketa,

⁶⁵ Syamsul Hoiri, *Op. Cit.*, hal 51

yaitu nasabah dan bank, maka penunjukan mediator oleh Bank Indonesia dapat menimbulkan kesan seolah-olah mediator tidak dapat bersikap independen karena penunjukan dilakukan oleh Bank Indonesia yang juga merupakan bagian dari pihak perbankan.⁶⁶ Bila dibandingkan dengan mediasi di pengadilan penunjukan mediator tidak dilakukan secara langsung. Para pihak yang bersengketa diberikan kebebasan untuk memilih mediator terlebih dahulu hingga batas waktu tertentu.⁶⁷ Penunjukan mediator hanya dilakukan apabila para pihak belum memperoleh mediator yang disepakati bersama hingga batas waktu yang ditentukan telah usai.⁶⁸ Dengan kesepakatan pemilihan mediator sesungguhnya akan menciptakan proses mediasi yang lebih baik karena para pihak dapat yakin mediator yang disepakati adalah mediator yang tidak berpihak kepada salah satu pihak dalam sengketa.

Mediator yang ditunjuk oleh Bank Indonesia adalah pegawai di lingkungan Bank Indonesia sendiri yang berpengalaman dalam menangani mediasi perbankan sesuai dengan syarat yang ditetapkan oleh PBI ini. Adapun pasal 5 ayat (2) mengatur syarat-syarat yang harus dimiliki oleh mediator yaitu:⁶⁹

- 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.

Meskipun yang ditangani adalah sengketa perdata antara bank dengan nasabah, tetapi mediator yang ditunjuk oleh Bank Indonesia haruslah orang yang mempunyai integritas dan dijamin independensinya. Selain itu, karena mediator dituntut untuk dapat bersikap netral dan tidak memihak terhadap kedua belah pihak, sehingga mediator tidak diperkenankan memberikan rekomendasi dan keputusan atas penyelesaian sengketa kepada nasabah bank. Dalam hal proses mediasi yang akan

⁶⁶ Ayu Endah, *Op. Cit*, hal 89

⁶⁷ Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, Pasal 8.

⁶⁸ *Ibid*, Pasal 11 ayat (5)

⁶⁹ Ayu Endah, *Op. Cit*, hal 58-64

dilaksanakan, para pihak tidak dapat meminta pendapat hukum atau jasa konsultasi hukum kepada mediator, sehingga kesepakatan yang dihasilkan dari proses mediasi tersebut merupakan kesepakatan sukarela antara nasabah dan bank dan bukan rekomendasi dari mediator.⁷⁰

Selanjutnya, nasabah ataupun bank dengan alasan apapun tidak dapat mengajukan tuntutan hukum terhadap mediator, pegawai maupun Bank Indonesia sebagai 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.⁷¹ Hal ini sesuai dengan tugas Bank Indonesia yang hanya sebatas memfasilitasi para pihak saja. Namun dengan demikian maka kembali lagi ada pihak yang dirugikan karena apabila mediator yang ditunjuk oleh Bank Indonesia bertindak tidak independen maka para pihak tidak dapat melakukan tuntutan atau protes. Ketentuan ini berbeda dengan apa yang terdapat dalam mediasi di pengadilan, dimana dalam mediasi di pengadilan mediator tidak dapat dimintai pertanggung jawaban atas hasil kesepakatan mediasi mengingat fungsi mediator hanyalah sebagai fasilitator.⁷² Namun tidak ada ketentuan bahwa mediator tidak dapat dimintai pertanggung jawaban apabila mediator melakukan penyimpangan seperti mediator yang bersikap tidak independen.

Sebaiknya dibuat sebuah Dewan Kehormatan Mediasi Perbankan serta kode etik mediasi perbankan yang dapat mengawasi dan memberi sanksi pada mediator yang menyimpang dalam melaksanakan profesinya. Seperti dalam mediasi di pengadilan dimana terdapat Pedoman Perilaku Mediator yang didalamnya terdapat aturan bagi mediator sehingga mediator yang melanggar pedoman tersebut dapat dikenai sanksi yang tegas. Dalam acara mediasi di pengadilanpun mengenai Pedoman Perilaku Mediator diatur dalam Pasal 24 PERMA No.1 Tahun 2008. Terkait dengan rencana pemindahan Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan ke Otoritas Jasa

⁷⁰ *Ibid*

⁷¹ Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP, Bagian III huruf f.

⁷² Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, Pasal 19 ayat (4).

Keuangan. Dalam Otoritas Jasa Keuangan, Dewan Komisioner diberi kewenangan untuk membentuk kode etik dalam Otoritas Jasa Keuangan dimana kode etik tersebut diatur dalam peraturan Dewan Komisioner.

2.2.2 Tahap Mediasi

Tahap mediasi dimulai ketika para pihak sepakat untuk menggunakan mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa dan menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*). Dengan ditandatanganinya perjanjian mediasi ini maka para pihak harus patuh dan taat terhadap aturan mediasi perbankan. Pelaksanaan proses mediasi perbankan sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan membutuhkan waktu yang relatif singkat yaitu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja yang dimulai dari penandatanganan perjanjian mediasi. Selain itu, dengan kesepakatan para pihak maka jangka waktu proses mediasi dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya sesuai Pasal 11 ayat (1) dan (2) . PBI No. 8/5/PBI/2006 . Perpanjangan waktu ini dapat dilakukan apabila menurut penilaian mediator masih terdapat prospek untuk tercapai kesepakatan sedangkan jangka waktu proses mediasi hampir berakhir.

Perpanjangan waktu yang dituangkan dalam kesepakatan dapat dilakukan sepanjang memenuhi persyaratan : ⁷³

- a. Para pihak memiliki itikad baik dengan mematuhi aturan mediasi dan perjanjian mediasi.
- b. Jangka waktu proses mediasi hampir berakhir, namun menurut penilaian mediator masih terdapat prospek untuk tercapai kesepakatan.

Dalam mengikuti proses Mediasi sebagai penyelesaian sengketa, maka nasabah dan bank bersedia untuk: pertama, melakukan proses mediasi dengan itikad baik, kedua, bersikap kooperatif dengan mediator selama proses mediasi berlangsung, dan ketiga, menghadiri pertemuan mediasi sesuai dengan tanggal dan tempat yang telah disepakati. Hal ini bertujuan agar proses mediasi dapat berjalan dengan lancar

⁷³ Intan Kusuma Ambarsari, Penyelesaian Sengketa Transaksi Keuangan Melalui Mediasi Perbankan, Tesis(Jakarta, Universitas Indonesia), hal 72-73

dan sesuai dengan waktu yang telah disepakati bersama. Selain itu juga demi tercapainya kesepakatan bersama maka nasabah dan bank wajib untuk menyampaikan dan mengungkapkan informasi penting terkait dengan pokok sengketa dalam pelaksanaan mediasi. Untuk menjaga kerahasiaan dari proses mediasi ini maka seluruh informasi dari para pihak yang berkaitan dengan proses mediasi tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain diluar pihak-pihak yang terlibat dalam proses mediasi ini yaitu nasabah, bank dan mediator.⁷⁴

Kemudian dalam hal proses mediasi mengalami kebuntuan dalam upaya kesepakatan, baik untuk sebagian maupun keseluruhan pokok sengketa dimana para pihak tidak ada yang mengalah, maka mediator dapat mengambil tindakan antara lain:⁷⁵

- a. Menghadirkan pihak lain sebagai narasumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran proses mediasi;
- b. Menangguhkan proses mediasi sementara dengan tidak melampaui batas waktu proses mediasi; atau
- c. Menghentikan proses mediasi.

Dalam hal nasabah dan bank berinisiatif untuk menghadirkan narasumber atau tenaga ahli, maka yang menanggung biaya narasumber dan tenaga ahli tersebut adalah kedua pihak itu sendiri. Mediator dalam hal ini hanya berfungsi untuk membantu mencarikan narasumber atau tenaga ahli apabila diperlukan.

2.2.3 Kesepakatan Mediasi Perbankan

Apabila terjadi kesepakatan dalam proses mediasi, Pasal 12 menyebutkan 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”. Kesepakatan adalah persetujuan bersama antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank terhadap suatu upaya penyelesaian sengketa. Kesepakatan yang dihasilkan dari proses mediasi

⁷⁴ Ayu Endah, *Op. Cit*, hal 64-66

⁷⁵ *Ibid*

adalah kesepakatan secara suka rela antara nasabah dengan bank dan bukan merupakan rekomendasi dan atau keputusan mediator.⁷⁶

Sehingga dengan ditandatanganinya akta kesepakatan maka tahapan mediasi berakhir. Akta kesepakatan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank. Yang dimaksud final adalah sengketa tersebut tidak dapat diajukan untuk dilakukan proses mediasi ulang pada pelaksanaan fungsi mediasi perbankan. Sedangkan yang dimaksud dengan mengikat adalah kesepakatan berlaku sebagai undang-undang bagi nasabah dan bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik.⁷⁷

Berdasarkan pada akta kesepakatan tersebut dengan itikad baik para pihak harus mentaati apa yang disepakati di dalamnya. Akta kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah dan bank sudah mempunyai kekuatan mengikat para pihak dan bersifat final. Pasal 13 PBI No.8/5/PBI/2006 menjelaskan bahwa bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan yang telah disepakati dan dituangkan dalam akta kesepakatan. Akta kesepakatan tersebut merupakan hasil musyawarah yang panjang antara bank dan nasabah sehingga didapatkan keputusan *win-win solution* bagi para pihak.⁷⁸ Akta Kesepakatan dapat berisi:

- a. Kesepakatan penuh;
- b. Kesepakatan sebagian;
- c. Pernyataan tidak dicapainya kesepakatan.

Apabila bank tidak melaksanakan apa yang dituangkan dalam akta kesepakatan maka dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis, dan pelanggaran tersebut dapat diperhitungkan dalam komponen kesehatan bank.⁷⁹ Sedangkan dalam hal tidak terjadi kesepakatan dalam proses mediasi perbankan ini, maka nasabah dapat mengajukan permasalahannya dengan bank melalui pengadilan atau lembaga arbitrase. Namun demikian, dokumen-dokumen yang didapatkan dari

⁷⁶ Intan Kusuma Ambarsari, *Op. Cit*, hal 73

⁷⁷ *Ibid*, hal 74

⁷⁸ Ayu Endah, *Op. Cit*, hal 67

⁷⁹ Intan Kusuma Ambarsari, *Op. Cit*, hal 74

hasil mediasi perbankan tidak dapat dijadikan bukti di pengadilan atau dalam proses arbitrase karena bersifat rahasia.

Sedangkan untuk memastikan ketaatan bank yang timbul dari pelaksanaan mediasi perbankan, Bank Indonesia melakukan pemantauan terhadap kewajiban bank untuk.⁸⁰

1. Memenuhi panggilan dengan bukti absensi kehadiran bank dalam proses mediasi;
2. Mengikuti dan mentaati perjanjian mediasi dengan cara mencatat setiap penyimpangan atau pelanggaran terhadap perjanjian mediasi;
3. Melaksanakan akta kesepakatan dengan cara:
 - a. Meminta konfirmasi kepada nasabah mengenai realisasi akta kesepakatan yang telah dilaksanakan oleh bank; dan/atau
 - b. Meminta konfirmasi pada bank mengenai realisasi akta kesepakatan; Konfirmasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis, dan atau melakukan kunjungan ke bank.

Segala pelanggaran bank dalam proses mediasi akan dicatat dalam formulir daftar rekapitulasi pelanggaran yang terkait dengan mediasi perbankan. Dalam rangka pengadaan sanksi, adapun sanksi yang dapat dikenakan atas pelanggaran.⁸¹

1. Tidak memenuhi panggilan Bank Indonesia, dalam hal nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepada bank Indonesia;
2. Tidak mengikuti dan mentaati perjanjian mediasi yang telah ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah;
3. Tidak melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam akta kesepakatan; dan
4. Tidak mempublikasikan mediasi perbankan kepada nasabah.

Sanksi yang diberikan adalah teguran tertulis. Apabila setelah pemberian teguran tertulis sebanyak 2 kali dengan tenggang waktu 7 hari kerja, bank tetap tidak melaksanakan kewajibannya, maka pelanggaran tersebut akan diperhitungkan dalam penilaian tingkat kesehatan bank, khususnya pada aspek management (*compliance*

⁸⁰ Syamsul Hoiri, *Op. Cit*, hal 51

⁸¹ Intan Kusuma Ambarsari, *Op. Cit*, hal 90.

risk). Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah. Kemudian dalam hal nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepada Bank Indonesia, bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

2.2 Pelaksanaan Akta Kesepakatan Mediasi Perbankan

Penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan merupakan cara yang efektif bagi nasabah untuk menjembatani permasalahannya dengan pihak bank. Hasil keputusan mediasi yang telah dilakukan oleh bank dengan nasabah, dengan dibantu oleh seorang mediator, adalah merupakan kesepakatan bersama kedua belah pihak sehingga harus dipahami dan dilaksanakan bersama.⁸² Kesepakatan adalah persetujuan bersama antara nasabah atau perwakilan nasabah bank terhadap suatu upaya penyelesaian sengketa.⁸³ Sebuah proses penyelesaian sengketa tidaklah ada artinya apabila keputusannya tidak dapat dilaksanakan oleh para pihak yang bersengketa. Sehingga harus ada kekuatan hukum yang menjamin bahwa akta kesepakatan dalam mediasi perbankan akan terlaksana dan ada sanksi tegas yang dapat diberikan bagi pihak yang tidak melaksanakan isi dari akta kesepakatan tersebut.

Kesepakatan yang dihasilkan dari proses mediasi adalah kesepakatan secara sukarela antara nasabah dengan bank dan bukan merupakan rekomendasi dan/atau keputusan mediator.⁸⁴ Kesepakatan damai yang telah dicapai para pihak haruslah *acceptable solution* yang artinya kesepakatan tersebut merupakan kesepakatan yang diterima oleh kedua belah pihak dan menguntungkan kedua belah pihak, sebab jika ada salah satu pihak tidak menerima keputusan ini, kemungkinan akan berpengaruh pada implementasi dari kesepakatan itu.⁸⁵

⁸² Ayu Endah, *Op. Cit*, hal 81-82

⁸³ Intan Kusuma Ambarsari, *Op. cit*, hal 73.

⁸⁴ *Ibid*

⁸⁵ Siti Magadianty Adam dan Clarita Derantini, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Delik 2003.

Kesepakatan yang dicapai melalui proses mediasi bersifat final (akhir) dan mengikat bagi bank dan nasabah. Bersifat final artinya sengketa tersebut tidak dapat diajukan lagi untuk dilakukan proses ulang mediasi perbankan. Sedangkan bersifat mengikat artinya kesepakatan tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi nasabah dan bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik.⁸⁶

Hasil mediasi perbankan sebagaimana dijelaskan dalam PBI No.8/5/PBI/2006 yaitu pada pasal 12 yang berbunyi: “ 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. Isi kesepakatan yang dihasilkan dapat berupa kesepakatan penuh atau kesepakatan sebagian atas hal yang dipersengketakan atau pernyataan bahwa tidak tercapai kesepakatan dalam proses mediasi.”⁸⁷

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.⁸⁸ Hasil mediasi perbankan yang dituangkan secara tertulis dan ditandatangani oleh kedua belah pihak berlaku sebagai undang-undang sesuai dengan Pasal 1338 KUHPerdara mengenai kebebasan berkontrak yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Dinyatakan pula dalam pasal ini bahwa suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Selain itu, disebutkan pula bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Untuk memperkuat kekuatan hukum dan guna lebih memberikan kepastian kepada para pihak atas hasil kesepakatan mediasi tersebut, maka terhadap akta kesepakatan tersebut dapat dilakukan pendaftaran di Pengadilan Negeri. Perlunya

⁸⁶ Ayu Endah, *Op. cit* , hal 82

⁸⁷ *Ibid*

⁸⁸ Andhika Perdana, *Op. cit*, hal 105

proses pendaftaran ini adalah mengingat bahwa hasil mediasi perbankan ini hanya mengikat para pihak, yang berbeda dengan penyelesaian sengketa melalui arbitrase yang mengikat semua pihak. Pendaftaran terhadap hasil mediasi diatur dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa pada pasal 6 ayat (7) dan (8) yaitu:

- (7) Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran.
- (8) Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud dalam ayat (7) wajib selesai dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran.

Kekuatan hukum dari putusan mediasi perbankan menurut Undang-Undang No.30 Tahun 1999 menyatakan bahwa kesepakatan penyelesaian sengketa 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 hari terhitung sejak penandatanganan dan wajib dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 hari sejak pendaftaran. Namun sayangnya, dalam PBI No. 8/5/PBI/2006, pendaftaran ke Pengadilan Negeri tidak diatur padahal prosedur tersebut akan makin memperkuat kekuatan hukum hasil mediasi dan akan dapat makin melindungi nasabah dari kemungkinan wanprestasi pihak bank. Selain itu dalam Pasal 13 PBI No.8/5/PBI/2006 disebutkan bahwa bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam akta kesepakatan. Disini sebaiknya diatur pula mengenai tenggang waktu kapan bank harus memenuhi atau mentaati akta kesepakatan tersebut sekaligus sanksi apa yang akan dikenakan terhadap bank, apabila bank ternyata tidak memenuhi dan atau terlambat dalam memenuhi hal-hal yang telah disepakati dalam akta dimaksud.⁸⁹

⁸⁹ Khotubul Umam, *Op. Cit.*

Akta kesepakatan sebagai hasil dari mediasi perbankan adalah merupakan akta perdamaian untuk penyelesaian sengketa. Berdasarkan KUHPerdara yaitu pasal 1858 yang menyatakan “Segala perdamaian mempunyai di antara para pihak suatu kekuatan seperti suatu putusan hakim dalam tingkat yang penghabisan” dan HIR pasal 130 ayat (2), maka jelas bahwa dalam suatu akta kesepakatan yang telah didaftarkan di pengadilan negeri dan dikukuhkan hakim melekat beberapa kekuatan hukum, yaitu:⁹⁰

1. Kekuatan hukum sama dengan putusan yang berkekuatan hukum tetap.
Sesuai dengan KUH Perdata pasal 1858 ayat (1) dan HIR pasal 130 (2).

2. Mempunyai kekuatan eksekutorial

Suatu akta perdamaian memiliki kekuatan hukum eksekutorial. Hal itu ditegaskan dalam pasal 130 (2) HIR pada kalimat terakhir yaitu: “.....berkekuatan sebagaimana putusan hakim yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap, dan berkekuatan eksekutorial sebagaimana halnya putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap.....”.

Apabila suatu putusan telah dijatuhkan, maka secara langsung melekat kekuatan hukum eksekutorial padanya. Jika salah satu pihak tidak mentaati atau tidak memenuhi kesepakatan seperti yang ditentukan dalam perjanjian secara sukarela, maka dapat dimintakan eksekusi ke pengadilan negeri dan atas permintaan tersebut, Kepala Pengadilan Negeri menjalankan eksekusi sesuai dengan ketentuan pasal 195 HIR. Dalam putusan akta perdamaian, tercantum amar *kondemnatur* (menghukum) untuk para pihak yang tidak mentaati perjanjian secara sukarela, dapat dipaksakan eksekusi melalui pengadilan.

3. Putusan Akta Perdamaian Tidak dapat dibanding

Pasal 130 ayat (3) HIR menyatakan bahwa suatu putusan akta perdamaian tidak dapat dibanding. Sehingga dengan demikian, telah tertutup segala upaya hukum apabila salah satu pihak wanprestasi/ingkar janji. Ketentuan ini dipertegas lagi dengan putusan Mahkamah Agung No. 1038 K/SIP/1973 dan putusan Mahkamah

⁹⁰ Yahya Harahap, *Ruang Lingkup Permasalahan Eksekusi Bidang Perdata*, (Jakarta: PT. Gramedia, 1988), hal. 279-281

Agung No. 975/SIP/1973 yang mengatakan bahwa berdasarkan pasal 154 Rbg atau pasal 130 HIR bahwa putusan perdamaian/ *acte van vergelijk* tidak mungkin dapat diajukan banding karena merupakan putusan tertinggi sehingga tidak ada upaya banding terhadapnya.

Berdasarkan Pasal 12 PBI No.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 nasaba atau perwakilan nasabah dan bank. Konsekwensi hukum setelah ditandatanganinya akta kesepakatan yaitu bahwa bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dan bank. Hal ini terlihat dalam ketentuan Pasal 13 PBI No.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 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 pencatuman anggota pengurus, pegawai bank, pemegang saham dalam daftar orang tercela di bidang perbankan.⁹¹

Bila para pihak tidak mencapai kesepakatan tentang masalah yang disengketakan, PBI No.8/5/PBI/2006 tidak menjelaskan aturannya yang lebih jelas. Tetapi secara logika, apabila sengketa tersebut tidak menemukan titik temu, maka masalah tersebut akan kembali ke nol lagi. Dalam kondisi ini, pihak nasabah bebas menentukan pilihan tindakan hukum selanjutnya yang akan diambil yaitu menggugat melalui pengadilan negeri atau menyelesaikan melalui arbitrase *ad hoc*. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase *ad hoc* dapat dilaksanakan apabila pihak bank setuju.

Dalam kondisi tidak terjadi kesepakatan melalui mekanisme mediasi perbankan dan nasabah menempuh jalur pengadilan atau arbitrase, maka dalam Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP pada bagian III huruf (i) menyebutkan tentang

⁹¹ Andhika Perdana, *Op. Cit*, hal 107.

alat bukti, dokumentasi dan mediator, bahwa para pihak yang bersengketa tidak dapat melibatkan mediator dan/atau Bank Indonesia untuk memberikan kesaksian, tidak menyerahkan sebagian atau seluruh dokumen mediasi perbankan yang ditatausahakan oleh Bank Indonesia, baik berupa catatan, laporan risalah, laporan proses mediasi dan/atau berkas yang terkait dengan mediasi yang telah selesai berlangsung. Ketentuan yang sama juga terdapat dalam mediasi di pengadilan yang berbunyi.⁹²

1. Jika para pihak gagal mencapai kesepakatan, pernyataan dan pengakuan para pihak dalam proses mediasi tidak dapat digunakan sebagai alat bukti dalam proses persidangan perkara yang bersangkutan atau perkara lain.
2. Catatan mediator wajib dimusnahkan.
3. Mediator tidak boleh diminta menjadi saksi dalam proses persidangan perkara yang bersangkutan.

Akan tetapi akta kesepakatan yang dihasilkan dari proses mediasi dapat dijadikan sebagai alat bukti di pengadilan negeri dan dapat dimintakan eksekusinya ke pengadilan apabila ada salah satu pihak yang tidak melaksanakan kesepakatan sebagaimana yang terdapat dalam akta kesepakatan.⁹³

Dalam hal mediasi perbankan mencapai kesepakatan, bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam akta kesepakatan (Pasal 13 PBI NO.8/5/PBI/2006). Namun tidak ada ketentuan mengenai tenggang waktu kapan bank harus melaksanakan kesepakatan tersebut. Sebagai pembanding, dalam Pasal 6 angka 8 Undang-Undang No.30 Tahun 1999, tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, diatur bahwa kesepakatan mediasi wajib dilaksanakan dalam waktu paling lambat 30 hari sejak didaftarkan di Pengadilan Negeri.

Selain itu, efektivitas dari sebuah akta kesepakatan hasil mediasi tentu sangat bergantung dari iktikad baik bank untuk mentaati hasil kesepakatan tersebut. Secara teori semestinya tidak mungkin ada kesepakatan damai yang tidak dipatuhi karena

⁹² Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, Pasal 19 ayat (1), (2), dan (3).

⁹³ Adang Permati, *Akta Perdamaian di Luar Pengadilan dan Pelaksanaannya*, Tesis (Semarang : Universitas DIponegoro, 2008), hal 60.

untuk mencapai kesepakatan damai sudah merupakan kerelaan dari para pihak untuk *win-win solution*, apalagi tidak ada paksaan dari pihak ketiga dalam menentukan hasil akhir dari proses perundingan.⁹⁴ Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Pasal 6 angka 7 secara jelas menyatakan bahwa kesepakatan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan iktikad baik. Jadi, pelaksanaan kesepakatan sangat tergantung dari iktikad baik para pihak.

Masalahnya, sejauh mana kesepakatan ini mempunyai kekuatan hukum mengikat. Apabila sudah ada kesepakatan, tapi ternyata salah satu pihak wanprestasi, maka bagaimana agar pihak yang wanprestasi tersebut dituntut untuk melakukan apa yang menjadi prestasi. Dengan adanya kekuatan mengikat, kesepakatan tidak perlu lagi diulang atau diperiksa oleh pengadilan atau arbitrase. Disini negara melalui Undang-Undang mempunyai peran yang sangat penting, yaitu mengupayakan agar akta kesepakatan hasil mediasi dapat disamakan dengan putusan pengadilan atau putusan arbitrase, dimana kesepakatan tersebut mempunyai kekuatan eksekutorial agar efisiensi dalam hal waktu dan biaya dapat dicapai. Hal ini sebetulnya bukan hal yang aneh mengingat dalam hukum acara perdata, akta perdamaian pun dapat dimintakan penetapan.⁹⁵

Melihat kekuatan hukum yang melekat pada putusan akta perdamaian, maka dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa melalui sistem ini sangat efektif dan efisien karena dapat langsung dimintakan eksekusi apabila salah satu pihak melakukan ingkar janji atau wanprestasi. Selain itu kekuatan hukum yang kuat dan efektif dari Mediasi Perbankan ini adalah adanya unsur sanksi pemaksaan dari Bank Indonesia terhadap bank yang melanggar kesepakatan mediasi seperti yang tercantum dalam Pasal 16 PBI No. 8/5/PBI/2006. Sanksi yang dijatuhkan oleh Bank Indonesia bersifat administratif seperti teguran tertulis, denda uang, penurunan tingkat kesehatan bank, larangan untuk ikut serta dalam kegiatan kliring, pembekuan izin

⁹⁴ Syamsul Hoiri, *Op. Cit*, hal 52

⁹⁵ *Ibid*

operasi bank, dan lain sebagainya. Sanksi ini akan cukup efektif untuk memaksa bank untuk taat pada hasil kesepakatan mediasi perbankan.

Dalam prakteknya, tidak semua kesepakatan selalu dihormati dan dilaksanakan oleh para pihak yang menandatangani. Dalam hal kesepakatan antara bank dengan nasabah pada proses mediasi perbankan, yang diwajibkan untuk melaksanakan isi kesepakatan tersebut adalah pihak bank dan bukanlah pihak nasabah. Kewajiban pihak bank untuk melaksanakan (eksekusi) hasil kesepakatan diatur dalam Pasal 13 PBI No. 8/5//PBI/2005 yang menyatakan bahwa Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam akta kesepakatan.

Kewajiban bagi bank ini dimaksudkan antara lain dalam rangka mengantisipasi risiko reputasi bank. Bila bank melanggar kesepakatan tersebut, maka Bank Indonesia akan memberikan sanksi administrasi berupa teguran tertulis seperti yang diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, berupa teguran tertulis. Selain itu pelanggaran tersebut dapat diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan bank.

2.3 Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Sebagai Pelaksana Mediasi Perbankan

Dasar hukum dari kewenangan Bank Indonesia sebagai lembaga yang menangani Mediasi Perbankan diatur dengan suatu Peraturan Bank Indonesia (PBI), yaitu Pasal 3 PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Secara tegas Pasal 3 ini menjelaskan bahwa Bank Indonesia akan melaksanakan fungsi mediasi perbankan sampai terbentuk lembaga mediasi perbankan yang independen. Mengingat belum terbentuknya Lembaga Mediasi Perbankan Independen sampai Desember 2007 seperti yang diamanatkan oleh PBI No.8/5/PBI/2006, maka kemudian Bank Indonesia memperbaharui peraturan tersebut menjadi PBI No.10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang mediasi perbankan. Dalam PBI yang

terbaru ini, Pasal 3 ayat (2) yang mengatur mengenai batas waktu pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independen dihapuskan, sehingga menjadi:

1. Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.
2. Dihapuskan.
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.

Dengan dihapuskannya Pasal 3 ayat (2) PBI No. 8/5/PBI/2006 ini membuat asosiasi perbankan mempunyai cukup waktu untuk merumuskan pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independen yang dapat menjembatani kepentingan nasabah dan bank dengan seadil-adilnya tanpa tendensi untuk memihak salah satunya. Sehingga diharapkan dengan tidak adanya batas waktu pembentukan lembaga ini, asosiasi perbankan akan dapat dengan arif membentuk lembaga mediasi yang dapat melindungi kepentingan nasabah.⁹⁶ PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan ini berita-cita membentuk suatu lembaga ideal dan independen untuk menangani mediasi di bidang perbankan, yaitu Lembaga Mediasi Perbankan Independen (LMPI) yang dapat bersikap adil terhadap bank maupun nasabah tanpa memihak pada salah satu pihak.⁹⁷ Namun demikian, pembentukan lembaga mediasi perbankan yang akan mewadahi penyelenggaraan mediasi perbankan sebagaimana diamanatkan dalam PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan belum dapat direalisasikan karena adanya kendala-kendala seperti aspek pendanaan dan tenaga mediator.⁹⁸

Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan ini merupakan salah satu implementasi fungsi pengawasan oleh Bank Indonesia. Seperti yang dilaksanakan pada saat ini, fungsi mediasi perbankan menjadi salah satu unit kerja di Bank Indonesia. Pengajuan

⁹⁶ Ayu Endah, *Op. Cit*, hal 75

⁹⁷ *Ibid*, hal 74

⁹⁸ *Ibid*, hal 74-75

penyelesaian sengketa disampaikan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP),⁹⁹ Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan adalah lembaga yang berada dibawah Bank Indonesia yang diberi kewenangan oleh Bank Indonesia untuk melaksanakan fungsi mediasi perbankan.¹⁰⁰ Ada yang berpandangan bahwa pelaksanaan mediasi perbankan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan lebih baik dibandingkan bila mediasi perbankan dilaksanakan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen, hal ini dikarenakan:¹⁰¹

1. Dalam mediasi perbankan ini dibutuhkan *enforcement* agar nasabah mau memilih jalur ini untuk menyelesaikan sengketa dan keyakinan atas efektivitas pelaksanaan mediasi bagi para pihak.
2. Melihat alasan efisiensi, jika lembaga ini menjadi satu unit kerja Bank Indonesia maka banyak sumber daya yang dapat diefisiensikan mengingat sarana dan prasarana Bank Indonesia sudah memungkinkan. Bahkan Bank Indonesia telah memiliki kantor-kantor cabang di seluruh Indonesia, sehingga memudahkan dalam melaksanakan mediasi.
3. Bank Indonesia adalah lembaga publik dan tetap akan memperjuangkan kepentingan umum, Bank Indonesia tidak memiliki kepentingan antara para pihak, baik nasabah maupun bank, kepentingan Bank Indonesia adalah membentuk perbankan yang sehat.

Dalam mediasi perbankan dibutuhkan *enforcement* agar nasabah mau memilih jalur ini untuk penyelesaian sengketa dan keyakinan atas efektifitas pelaksanaan mediasi bagi para pihak. Walaupun bank memiliki posisi dominan sehingga perlu ada *enforcement* dalam pelaksanaan mediasi, tetapi dalam proses mediasi tersebut tetap tidak boleh ada sikap atau pemikiran mediator (yang juga berkedudukan sebagai pegawai Bank Indonesia) yang secara langsung maupun tidak langsung menekan para

⁹⁹ Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, Pasal 15.

¹⁰⁰ Dahulu, direktorat ini bernama Unit Khusus Investigasi Perbankan (UKIP) yang menjalankan fungsi investigasi terhadap tindak pidana di bidang perbankan, setelah adanya mediasi perbankan maka tugas dari unit ini ditambah dengan tugas mediasi perbankan. Lihat Maman H. Somantri, *Perkembangan Perbankan dan Sistem Pembayaran*, Disampaikan pada “Temu Dialogis mengenai API dan Semiloka DIMP Tipibank”, (Denpasar, tanggal 21-23 Juni 2006), hal 64.

¹⁰¹ Syamsul Hoiri, *Op. Cit*, hal 53

pihak khususnya bank dalam pembuatan keputusan dan harus dipahami bahwa mediator walaupun terkadang memberikan ide, saran untuk suatu penyelesaian, tetap saja mediator adalah “*process man*” dalam mediasi, mediator tidak menentukan mana yang benar ataupun yang salah walaupun sangat sulit dipastikan bahwa semua mediator akan bersikap sungguh-sungguh netral.¹⁰² Hak bank sebagai pihak dalam mediasi perbankan untuk membuat keputusan untuk tidak sepakat harus tetap dihargai dan tidak dianggap suatu pelanggaran. harus dijunjung tinggi bahwa pihak tersebut memiliki hak sama untuk berpendapat dan beriktikad baik untuk penyelesaian sengketa.

Pemberian perlindungan tidak hanya dilakukan terhadap nasabah saja, namun akan lebih baik perlindungan juga menyangkut kedua belah pihak, yaitu nasabah dan bank. Hal ini agar terjalin harmonisasi bilateral antara bank dengan nasabah. Harmonisasi 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 dalam menyelesaikan permasalahan langsung dengan nasabah yang bersangkutan.¹⁰³ Jadi untuk menghindari ketidakadilan karena adanya intimidasi dari pihak mediator kepada salah satu pihak, menurut penulis dapat dilakukan:

1. Dibuat kode etik yang didalamnya juga mengatur bahwa mediator tidak boleh bersikap baik secara langsung maupun tidak langsung menekan para pihak ataupun mengarahkan keputusan seperti apa yang dianggap benar oleh mediator. tanpa mengesampingkan unsur penting lainnya.
2. Diperbolehkan bagi para pihak untuk melakukan penuntutan pada mediator yang melanggar kode etik.

¹⁰² Cristoper Honeyman, *Mediation*, <<http://crinfo.beyondintractability.org/essay/mediation?nid=2382>>, 29 November 2011 pukul 08.31 WIB.

¹⁰³ Dimas Satrio & Gatot Murdoko, *Harmonisasi Bilateral Bank dan Nasabah*, <http://www.wawasandigital.com>, diakses pada tanggal 3 Januari 2011 pukul 23.39 WIB.

3. Laporan terhadap Bank Indonesia atas pelanggaran tertentu dalam proses mediasi, pelaksanaan akta kesepakatan, dan tetap menjunjung hak bank untuk diperlakukan adil.
4. Dibentuk dewan kehormatan yang independen yang terdiri dari beberapa unsur seperti Bank Indonesia, para ahli, asosiasi perbankan, dan masyarakat.

Konteks pengawasan¹⁰⁴ bank melalui mediasi perbankan yang oleh Undang-Undang Bank Indonesia diberikan kepada Bank Indonesia sangat penting untuk diterapkan. Penerapan pengawasan bank tersebut berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap bank. 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.¹⁰⁵

Tujuan pengawasan bank untuk meningkatkan keyakinan masyarakat bahwa dari segi keuangan tergolong sehat, bank dikelola dengan baik dan profesional serta tidak terkandung ancaman terhadap kepentingan masyarakat yang menyimpan dananya di bank. Tekanan dan perhatian diberikan pada aspek-aspek dalam individu bank yang diharapkan dapat melindungi pengembalian dana kepada masyarakat. Tujuan umum pengawasan dan pembinaan bank adalah menciptakan sistem perbankan yang sehat, yang memenuhi tiga aspek yakni perbankan yang dapat memelihara kepentingan masyarakat dengan baik dan perbankan yang berkembang secara wajar serta bermanfaat bagi perekonomian nasional.¹⁰⁶

Berkenaan dengan mediasi perbankan, sejalan dengan kewenangan Bank Indonesia dalam *power to regulate*. Melalui itu memungkinkan otoritas pengawas bank berupa ketentuan dan peraturan sehingga dapat tercipta sesuatu sistem perbankan yang sehat, sekaligus dapat memenuhi harapan masyarakat atas kecukupan

¹⁰⁴ Bank Indonesia berdasarkan Undang-Undang tersebut diberikan kewenangan yang mencakup empat aspek yakni; (1) *Power to licence*, (2) *Power to regulate*, (3) *Power to control* dan (4) *Power to impose sanction*.

¹⁰⁵ Zulkarnaen Sitompul, *Problematika Perbankan*, Bandung: Book Terrace & Library, 2005, hal 218.

¹⁰⁶ *Ibid*

dan kualitas pelayanan jasa perbankan. Adapun peranan Bank Indonesia dalam mediasi perbankan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Melaksanakan fungsi mediasi perbankan, menunggu terbentuknya lembaga mediasi perbankan independen. Bank Indonesia hanya melaksanakan kegiatan mediasi perbankan dan tidak membentuk lembaga khusus untuk keperluan tersebut. Meskipun sebagian kalangan meragukan landasan hukum yang dimiliki oleh Bank Indonesia, tetapi secara filosofis yakni untuk melindungi nasabah dapat dipertanggungjawabkan.¹⁰⁷
2. Melakukan koordinasi dengan lembaga mediasi perbankan independen dalam menjalankan tugas mediasi perbankan.
3. Berdasarkan penjelasan umum alinea 3 PBI tentang Mediasi Perbankan, pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dilakukan dengan memepertemukan 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 oleh Bank Indonesia hanya terbatas pada penyediaan tempat, membantu nasabah dan bank untuk mengemukakan pokok permasalahan yang menjadi sengketa, penyediaan narasumber, dan mengupayakan tercapainya kesepakatan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank.¹⁰⁸

Pada mediasi perbankan ini harus dibedakan fungsi Bank Indonesia sebagai otoritas publik yang mempunyai kewenangan dan keinginan untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa melalui mediasi dan fungsi pengawasan. Bank Indonesia dapat membantu menyediakan fasilitas, tetapi Bank Indonesia tidak dapat memaksa pihak

¹⁰⁷ Bismar Nasution, *Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah*, (Medan, 2007), hal 43

¹⁰⁸ Febrian, *Eksistensi Kelembagaan Mediasi Perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia Terhadap Sistem Aturan Hukum*, disampaikan pada :”Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum sriwijaya”, (Palembang, tanggal 12 April 2007), hal 13

yang bersengketa untuk memakainya.¹⁰⁹ Dalam melaksanakan mediasi perbankan, BI melakukan penunjukan kepada mediator untuk menangani suatu kasus, hal tersebut dianggap merugikan nasabah sebab ada kemungkinan penunjukan tersebut dapat menyebabkan mediator tidak independen karena adanya benturan kepentingan.

Sesuai dengan amanat PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan terutama Pada Pasal 3 ayat (4) bahwa Bank Indonesia akan melaksanakan fungsi mediasi perbankan selama lembaga mediasi perbankan yang independen belum terbentuk. Fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan. Fungsi mediasi yang dijalankan oleh Bank Indonesia berupa:¹¹⁰

1. Penyediaan tempat;
2. Membantu nasabah dan bank untuk mengemukakan pokok permasalahan yang menjadi sengketa;
3. Penyediaan narasumber; dan
4. Mengupayakan tercapainya kesepakatan penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank.

Selain fungsi yang telah disebutkan diatas, Bank Indonesia juga mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan. Maksudnya adalah Bank Indonesia mempunyai peranan untuk memotivasi para pihak, baik nasabah maupun bank untuk menyelesaikan sengketanya melalui proses mediasi perbankan agar tercapai kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa diantara mereka.¹¹¹ Sejumlah kasus yang telah / sedang ditangani melalui mediasi perbankan terdiri dari berbagai macam kasus. Berdasarkan data dari Bank Indonesia melalui jenis kasus yang ditangani oleh mediasi perbankan adalah sengketa keperdataan yang

¹⁰⁹ A.Zen Purba, *Mediasi Sengketa Perbankan Perbankdingan dengan Badan Pasar Modal*, (Medan, 2007)

¹¹⁰ Ayu Endah, *Op. Cit*, hal 76

¹¹¹ *Ibid*, hal 77

ditangani oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia utamanya timbul dari transaksi keuangan yaitu:¹¹²

1. Penghimpunan dana

Meliputi: giro, tabungan, deposito, antar bank, dan lain-lain.

2. Penyaluran dana

Meliputi: kredit, pembiayaan antar bank, dan lain-lain.

3. Sistem pembayaran

Meliputi: ATM, kartu debit, kartu kredit, *traveler cheque*, kliring, RTGS, *E-banking*, *Remittance*, dan lain-lain.

4. Produk kerjasama

Meliputi: *bancassurance*, reksadana, dan lain-lain.

5. Produk lainnya

Meliputi: bank garansi, *trade finance*, *derivative wealth management*, *safe deposit box*, dan lain-lain.

6. Diluar permasalahan produk perbankan

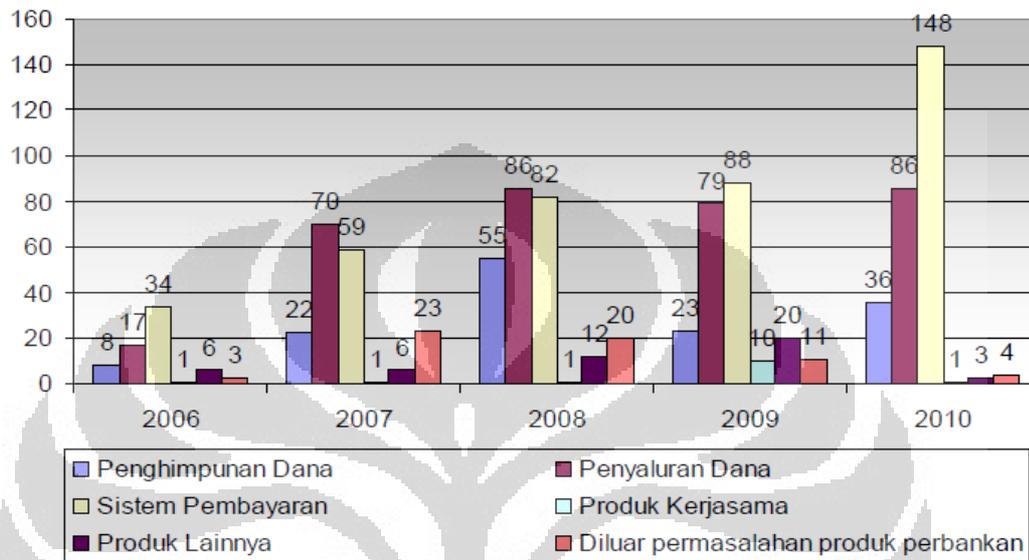
Sengketa yang ditangani Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan paling banyak adalah mengenai sistem pembayaran. yakni yang meliputi ATM, kartu debit dan kartu kredit. Hal tersebut ditunjukkan dari grafik yang dirilis oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan sebagai berikut:¹¹³

¹¹² *Ibid*

¹¹³ Working Group Kehumasan, *Op. Cit* hal 30

Gambar 2.2

Jumlah Sengketa yang Ditangani DIMP
Periode Januari 2006 hingga Desember 2010



Sejak pertama dibentuk pada tahun 2006, penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan terus meningkat setiap tahun. Hal ini membuktikan bahwa mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia memang efektif dalam menyelesaikan sengketa. Hal ini dibuktikan dari hasil survey yang dilakukan pihak Bank Indonesia terhadap proses penyelesaian permasalahan ini. Menurut Ketua Tim Mediasi Perbankan Bank Indonesia, Sondang Martha Samosir, Bank Indonesia telah melakukan survei kepada nasabah dan perbankan, dari *range* 1-6, kepuasan nasabah terhadap proses mediasi kami 5,6, kalau bank 5,5.¹¹⁴ Sesungguhnya perkara yang diajukan ke Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan mencapai ribuan kasus, namun karena adanya masalah administratif maka perkara yang masuk setiap tahunnya adalah sebagai berikut:¹¹⁵

¹¹⁴ Gina Nur Maftuhah, Agustus, *BI Terima Aduan 306 Sengketa Nasabah-Perbankan*, <http://economy.okezone.com/read/2011/09/07/320/499761/agustus-bi-terima-aduan-306-sengketa-nasabah-perbankan>, diakses pada tanggal 18 Januari 2012 pukul 01.28 WIB.

¹¹⁵ Working Group Kehumasan, *Op. Cit* hal 31.

Tabel 2.1

Jumlah Pengaduan Yang Diterima DIMP Periode 2006-2011

Kasus yang diterima oleh DIMP	2006	2007	2008	2009	2010	2011*
Penghimpunan Dana	8	22	55	23	36	7
Penyaluran Dana	17	70	83	79	86	43
Sistem Pembayaran	34	59	84	88	148	26
Produk Kerjasama	1	1	1	10	1	1
Produk Lainnya	6	6	13	20	3	1
Diluar permasalahan produk perbankan	3	23	20	11	4	1
Total	69	181	256	231	278	79

*Posisi Triwulan I 2011

Secara kumulatif sejak tahun 2006 hingga Triwulan III 2011, perkembangan sengketa antara nasabah dengan bank yang ditangani oleh Bank Indonesia adalah sebagai berikut:¹¹⁶

Tabel 2.2

Statistik Perkembangan Mediasi Perbankan
periode Januari 2006 s/d 19 September 2011



Hingga bulan Agustus 2011, jumlah sengketa yang masuk ke Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan sudah berjumlah 306 kasus, jumlah tersebut sudah

¹¹⁶ Darmin Nasution, *Laporan Perkembangan Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Bank Indonesia, Triwulan III-2011* (Jakarta: Bank Indonesia, 2011), hal 45.

melampaui jumlah kasus pada tahun 2010 yang hanya berjumlah 287 kasus.¹¹⁷ Jumlah tersebut masih terus bertambah hingga pada akhirnya pada 2011 total kasus yang ditangani oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan adalah berjumlah 510 kasus, atau meningkat hampir dua kali lipat dibandingkan tahun.¹¹⁸ Dari peningkatan tersebut sudah tentu penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan cukup diminati dan untuk kedepan tentunya Bank Indonesia harus lebih serius dalam melaksanakan mediasi perbankan agar kualitasnya tidak menurun. Jumlah kasus akan semakin meningkat seiring dengan gencarnya sosialisasi mengenai mediasi perbankan, sehingga jika tidak dilaksanakan dengan serius ada kemungkinan Bank Indonesia tidak mampu melayani permintaan penyelesaian sengketa karena kasus yang banyak namun tidak di dukung dengan peningkatan infrastruktur yang memadai terutama terkait jumlah tenaga mediator.

Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan merupakan satuan kerja di bawah Bank Indonesia yang menangani mediasi perbankan untuk sementara waktu. Namun pada tahun 2011 telah disahkan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan yang menggantikan tugas Bank Indonesia dalam mengatur dan mengawasi bank. Dengan disahkannya Undang-Undang tersebut maka satuan kerja Bank Indonesia yang berkaitan dengan pengaturan dan pengawasan bank akan dipindahkan ke Otoritas Jasa Keuangan dimana salah satu satuan kerja yang dipindahkan adalah Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan. Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan akan mulai dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan mulai 1 Januari 2014, sehingga dengan dipindahkannya Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan ke Otoritas Jasa Keuangan maka akan memperkuat posisi Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan sebagai pelaksana mediasi perbankan. Terlebih dengan apa yang telah dipaparkan diatas dapat dilihat bahwa pelaksanaan mediasi perbankan sudah cukup ideal dan independen.

¹¹⁷ Gina Nur Maftuhah, *Loc. Cit*

¹¹⁸ Donald Banjarnahor, *Sengketa Perbankan: Mediasi Lewat BI Naik Hampir Dua Kali Lipat*, <http://www.bisnis.com/articles/sengketa-perbankan-mediati-lewat-bi-naik-hampir-dua-kali-lipat>, diakses pada tanggal 18 Januari 2012 pukul 01.28 WIB.

BAB 3

PEMBENTUKAN LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN

Lembaga mediasi perbankan yang seharusnya telah selesai di bentuk paling lambat pada tanggal 30 Desember 2007, nyatanya belum selesai di bentuk hingga sekarang. Pada bab sebelumnya telah dipaparkan mengenai mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia, untuk mengetahui apakah Lembaga Mediasi Perbankan Independen masih perlu di bentuk atau tidak, maka dalam bab ini kita akan membahas mengenai urgensi pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen apakah lembaga tersebut masih perlu dibentuk atau mediasi perbankan cukup dilaksanakan oleh Bank Indonesia, kemudian akan dibahas pula mengenai hambatan dalam pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen dan lembaga seperti apa yang harus dibentuk untuk dapat melaksanakan fungsi mediasi perbankan secara ideal.

3.1 Lembaga Mediasi Perbankan yang Ideal sebagai Pelaksana Mediasi Perbankan

Melihat pentingnya mediasi perbankan dalam menjembatani sengketa keperdataan antara nasabah dengan bank, maka perlu dibentuk suatu lembaga yang dapat mewadahi kegiatan mediasi ini. Pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independen ini sebagai lembaga yang menangani alternatif penyelesaian sengketa perbankan diharapkan mampu melindungi kepentingan nasabah sekaligus memberikan saran penyelesaian yang tidak merugikan salah satu pihak yang bersengketa. Selain itu juga lembaga ini bertujuan untuk memperjelas mekanisme pengajuan keluhan¹¹⁹, dimana bank mempunyai kepentingan yang besar dalam menjaga reputasinya dihadapan nasabah.

¹¹⁹ Muliaman D. Hadad, *Menanti Mediator Bank-Nasabah*, diakses dalam <www.bexi.co.id/images/res/perbankan-Menanti%20Mediator%20Bank-Nasabah.pdf> diakses pada 30 November 2011 pukul 21.36 WIB.

Pada kenyataannya, meskipun telah dirasa akan pentingnya hadir suatu lembaga mediasi perbankan yang independen, tetapi asosiasi perbankan belum mampu untuk membentuknya. Asosiasi perbankan adalah kumpulan lembaga perbankan yang diberi wewenang oleh Bank Indonesia untuk membentuk Lembaga mediasi perbankan yang independen ini. Sampai dengan akhir desember 2007, sesuai dengan batas waktu yang diberikan oleh PBI No. 8/5/PBI/2006 pada pasal 3 ayat (2), asosiasi perbankan belum mampu untuk membentuk lembaga yang independen.

Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen sendiri didasari pada Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan khususnya Pasal 3 ayat (1) yang mengatakan bahwa “ Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen yang dibentuk oleh asosiasi perbankan.” Yang menurut ayat (2) “Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2007.” Untuk itu maka Bank Indonesia berencana membentuk lembaga mediasi perbankan yang berdiri sendiri di luar Bank Indonesia agar dapat melaksanakan mediasi perbankan secara independen. Sebagai suatu lembaga mediasi yang khusus dibidang perbankan, maka Lembaga Mediasi Perbankan Independen perlu menyiapkan antara lain:¹²⁰

1. Peraturan dan acara mediasi tersendiri ;
2. Peraturan tentang tata cara penunjukan mediator dan persyaratan untuk dapat ditunjuk sebagai mediator;
3. Peraturan tentang benturan kepentingan;
4. Peraturan tentang biaya mediasi;
5. Peraturan-peraturan khusus untuk mendorong agar para pihak dalam proses mediasi melaksanakan apa yang disepakati diantara mereka sendiri;
6. Cakupan lembaga mediasi perbankan.

Fungsi mediasi perbankan yang saat ini dilaksanakan oleh Bank Indonesia, terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa

¹²⁰ Felix Oentoeng Soebagjo, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan*, (Yogyakarta, 2007), hal 2.

yang terjadi secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan. Dalam rangka melaksanakan fungsi mediasi perbankan sebagaimana dimaksud, Bank Indonesia menunjuk mediator yang memenuhi persyaratan. Persyaratan untuk bisa menjadi mediator sebagaimana tertuang dalam Pasal 5 ayat (2) PBI No. 8/5/PBI/2006, yakni: memiliki pengetahuan di bidang perbankan, keuangan, dan atau hukum; tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas penyelesaian sengketa; dan tidak memiliki hubungan sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank. Dalam bagian ini dirasakan masih perlu mendapatkan pengaturan mengenai seleksi mediator dan mekanisme penerimaan mediator, tata kerja mediator, hak dan kewajiban mediator. Hal ini penting adanya mengingat kemampuan mediator dalam menjalankan fungsinya akan sangat mempengaruhi eksistensi Lembaga Mediasi Perbankan Independen, yakni terkait dengan kepercayaan masyarakat terhadap kapabilitas dan integritas Lembaga Mediasi Perbankan Independen.¹²¹

Independensi disini sangatlah penting, karena bagaimanapun dalam proses mediasi para pihak tidak boleh merasa tertekan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga kesepakatan yang dicapai adalah kesepakatan murni. karena di masa mendatang seharusnya mediasi perbankan akan menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang handal bagi nasabah maupun bank, sehingga harus benar-benar memikirkan kepentingan para pihak adalah setara, melindungi hak dan kepentingan nasabah sekaligus melindungi kepentingan bank sebagai pelaku usaha perbankan yang harus menjunjung nilai-nilai perbankan yang sehat. Dengan independensi ini diharapkan lembaga bebas dari intervensi manapun dan mediator adalah benar-benar sebagai mediator lembaga yang membantu para pihak menyelesaikan sengketa, tidak membawa kepentingan dan atau kewajiban dari perusahaan atau perkumpulannya. Terkait dengan masalah independensi Lembaga Mediasi Perbankan Independen maka yang harus diperhatikan adalah mengenai hal-hal sebagai berikut:¹²²

¹²¹ Khotubul Umam, Catatan Kritis PBI 8/5/PBI/2006 ttg Mediasi Perbankan sbg Alternatif Penyelesaian Sengketa & Rekomendasi, < <http://sharialearn.wikidot.com/khotibulumam002>>, diakses pada tanggal 4 januari 2012 pukul 15.15 WIB.

¹²² Felix Oentoeng Soebagjo, *Op. Cit.*, hal 5

- a. Lembaga Mediasi Perbankan adalah lembaga yang didirikan oleh para pendiri, tapi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya Lembaga Mediasi Perbankan harus tetap independen, tidak tunduk pada kehendak para pendiri dan independent dari intervensi para pendiri.
- b. Lembaga Mediasi Perbankan adalah lembaga yang menjalankan peran mediasi untuk sengketa-sengketa tertentu dibidang perbankan, tapi Lembaga Mediasi Perbankan tidak tunduk pada Bank Indonesia, dan bebas dari intervensi Bank Indonesia.

Dalam Lembaga mediasi ini harus ada mediator independen yang dapat memberikan saran sesuai dengan profesinya masing-masing, misalnya ada konflik antara nasabah dengan bank mengenai masalah hukum, maka harus ada seorang mediator yang ahli di bidang hukum perbankan. Kemudian lembaga ini harus berfungsi seperti arbitrase sehingga keputusannya mengikat bagi kedua belah pihak. Oleh karena itu, hasil dari kesepakatan kedua belah pihak kemudian didaftarkan pada Pengadilan Negeri agar mempunyai kekuatan hukum mengikat.

Perumusan format lembaga mediasi perbankan independen yang tepat sangat diperlukan untuk dapat menjadikan lembaga ini independen dan bertahan lama. Untuk itu kita perlu dengan seksama memformat sedemikian rupa pembentukan lembaga mediasi perbankan independen, agar kedepannya tidak terjadi masalah ataupun menimbulkan salah interpretasi bahkan kontroversi dalam kegiatannya. Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian antara lain:¹²³

- 1) Biaya awal pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen didanai oleh Bank Indonesia, akan tetapi alangkah baiknya bila nantinya setiap bank yang bermasalah haruslah mengeluarkan biaya/uang untuk membiayai administrasi perkara ataupun membayar sejumlah denda bila terbukti bersalah. Sudah menjadi rahasia umum bahwa setiap instansi birokrasi pemerintah, untuk mengelak dari tugas, selalu berkata bahwa instansi mereka terbentur pada dana.

¹²³ May Lim Charity, *Menuju Mediasi Perbankan Indonesia Independen*, <http://charity55.multiply.com/journal/item/3?&show_interstitial=1&u=%2Fjournal%2Fitem>. Diakses pada tanggal 29 Desember 2011 pukul 13.40 WIB.

Fungsi seperti ini perlu diperhatikan betul dan dijalankan secara konsisten, karena berfungsi ganda juga yakni bisa memaksa setiap pelaku usaha/bank memaksimalkan *complain center* internalnya dan tentu saja pelaku usaha/bank akan sekuat tenaga menyelesaikan pengaduan nasabah sebaik-baiknya. Secara alami mereka akan takut (efek jera) karena nantinya harus membayar administrasi perkara maupun denda (efeknya pada *cash flow* perusahaan) atau kerugian nama baik. Diharapkan juga ada aturan yang menetapkan sanksi atau hukuman bagi pelaku usaha/bank yang seringkali diadukan oleh nasabah.

- 2) Prosedur pengajuan pengaduan lembaga mediasi independen masih bisa mengadopsi dari lembaga mediasi terdahulu, dimana setiap pengaduan yang masuk haruslah melalui proses dari bank yang bersangkutan (internal). Ketika tidak tercapai kesepakatan penyelesaian, barulah nasabah menyampaikan pengaduan kepada Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Ini berfungsi juga supaya menjaga reputasi bank terkait, sehubungan dengan adanya pengaduan nasabahnya.

Apabila pengaduan telah melalui prosedur penyelesaian internal mereka, maka pelaku usaha/bank bersangkutan tentu akan siap untuk menyelesaikan perselisihan di Lembaga Mediasi Perbankan Independen karena mereka sudah puas dan mengerti akan kasus. Pastinya mereka punya argumen dan bukti/dasar hukum yang kuat mengenai permasalahan apabila kasus mereka dilemparkan ke Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Inilah yang akan membuat semua pihak dengan sepakat dan sukarela menyelesaikan masalahnya di Lembaga Mediasi Perbankan Independen dan paham akan keberadaannya untuk bersengketa di Lembaga Mediasi Perbankan Independen.

Lembaga Mediasi Perbankan Independen juga nantinya harus punya kekuatan untuk memaksa setiap bank menanggapi setiap panggilan, jangan sampai pelaku usaha/bank menganggap remeh proses mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Lembaga Mediasi Perbankan Independen juga harus berani memberikan sanksi yang berat dan tegas apabila pelaku usaha/bank tidak kooperatif dalam melaksanakan proses mediasi, seperti

memberi teguran keras kepada bank bersangkutan, bisa kepada pimpinan/pejabat bank atau bisa nantinya diperhitungkan tingkat kesehatan bank bersangkutan. Diharapkan dengan metode seperti ini, penyelesaian sengketa tersebut berjalan lancar tanpa ada satupun halangan yang berarti.

- 3) Bentuk penyelesaian Lembaga Mediasi Perbankan Independen nantinya bisa ditempuh melalui jalur mediasi dan adjudikasi. Tapi yang mesti perlu diingat bahwa Lembaga Mediasi Perbankan Independen harus bisa menangani setiap perkara, tidak boleh menolak perkara perbankan. Minimal setiap nasabah mendapat *progress* dari setiap kasusnya dan harus pula diakomodir kejelasan mengenai tenggat waktu penyelesaian. Jangan sampai setiap permasalahan tidak ada keputusan dan tidak jelas kapan waktu penyelesaian.
- 4) Lembaga Mediasi Perbankan Independen bukan hanya sekedar tempat penyelesaian perselisihan perbankan, tetapi juga harus bisa menampung semua keluhan konsumen dan dari pihak lainnya berkenaan dengan seluk beluk perbankan. Hendaknya nantinya juga mengembangkan *complain center*, yang haruslah memuat 3 aspek, yaitu:
 1. Akses pengaduan: makin banyak ragam akses pengaduannya (tertulis maupun lisan) maka akan sangat menguntungkan bagi pengadu untuk melapor, seperti *web site*, telepon bebas pulsa, PO.BOX, kotak saran, dll.
 2. Langkah-langkah pengaduannya jelas, sehingga pengadu bisa mengetahui secara *detail* proses mengadu, sehingga nyaman untuk melakukan pengaduan dan tahu kelanjutan aduannya. Konsumen sering salah prosedur karena tidak tahu tahapan dari proses pengaduan di institusi yang ada.
 3. Adanya *feedback* kepada pengadu. Pengadu tahu bahwa pengaduannya ditanggapi dan ada penjelasan/penyelesaian/*advice* kepada pengadu. Diharapkan dengan dibukanya juga pengaduan dari masyarakat, kelak Lembaga Mediasi Perbankan Independen bisa memberikan *advice* kepada Bank Indonesia, dalam mengambil langkah-langkah kebijakan demi kemajuan dunia perbankan Indonesia, karena segala aspirasi dari bawah telah mereka serap dan mereka tinggal menyampaikan kepada Bank Indonesia.

- 5) Lembaga Mediasi Perbankan Independen nantinya haruslah secara berkala memberikan laporan kepada Bank Indonesia, bank-bank maupun kepada publik/masyarakat luas tentang hasil kinerja mereka. Dari sinilah, nantinya dunia perbankan dan segala elemen ataupun masyarakat luas yang terlibat di dalamnya dapat belajar dan mengetahui permasalahan perbankan. Ini juga sangat penting dalam menilai kinerja Lembaga Mediasi Perbankan Independen sendiri. Apakah kinerja dan keputusan yang mereka hasilkan, sudah memenuhi asas keadilan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Rekomendasi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dalam membentuk Lembaga Mediasi Perbankan Independen harus dibentuk sebuah lembaga mediasi perbanka yang independen, syaratnya memenuhi tiga aspek yaitu *aksesibilitas*, *efektivitas* dan *fairness*. *Aksesibilitas* maksudnya dengan makin banyaknya ragam media yang bisa digunakan konsumen untuk menyampaikan pengaduan seperti website, telpon bebas pulsa ataupun kotak saran. *Efektivitas*, lembaga mediasi perbankan harus menjadi lembaga yang efektif menyelesaikan sengketa konsumen dan keputusan yang dikeluarkan harus merupakan kesepakatan sukarela dari para pihak namun tetap memberikan kepastian hukum bagi nasabah. *Fairness*, menyangkut hukum pembuktian dari kasus yang diajukan konsumen dimana bank yang bermasalah yang harus membuktikan argumennya bukan sebaliknya. Hal ini dikarenakan konsumen terbatas dari segi akses teknologi sehingga sangat sulit untuk membuktikannya.¹²⁴

Selain itu mengenai keberadaan cabangnya, apakah infra struktur telah memenuhi untuk jangkauan nasabah di seluruh Indonesia. Karena tentunya sangat menyulitkan apabila untuk lembaga ini hanya ada di beberapa kota saja. Di masa depan, Lembaga Mediasi Perbankan Independen diharapkan mampu menurunkan kuantitas sengketa melalui berbagai program kerja. Program tersebut adalah edukasi kepada masyarakat luas, terutama nasabah di tanah air yang melibatkan Bank Indonesia, Asosiasi Kartu Kredit Indonesia (AKKI) maupun YLKI. Sedangkan di

¹²⁴ Ideal, *Mediasi Perbankan Dikelola Asosiasi Bank*, <<http://www.kompas.com>>, diakses pada tanggal 4 Januari 2012 pukul 02.05 WIB.

tingkat daerah, bisa dilakukan oleh kantor Bank Indonesia setempat bekerjasama dengan YLKI daerah setempat maupun Badan Masyarakat Perbankan Daerah (BMPD). Selain itu, menjalin kerja sama dengan kalangan perbankan untuk mengadakan semacam *customer gathering* menjadi sarana edukasi yang efektif.¹²⁵

Sesuai dengan Pasal 3 ayat (1) PBI No 8/5/PBI/2006, yang membentuk Lembaga Mediasi Perbankan Independen adalah asosiasi perbankan. Asosiasi perbankan yang membentuk lembaga mediasi perbankan independen dapat terdiri dari gabungan asosiasi perbankan untuk menjaga independensinya. Selain dapat pula dilakukan perekrutan dari kalangan bankir. Untuk menyikapi perkembangan mediasi perbankan di masa depan, Bank Indonesia sudah melakukan berbagai pertemuan dengan asosiasi perbankan. Mau tidak mau, asosiasi perbankan yang ada selama ini harus mengambil sikap. Selain itu, harus segera menyelesaikan lembaga Lembaga Mediasi Perbankan Independen yang berbentuk perkumpulan badan hukum dan memilih anggota mediatornya.¹²⁶

Bank Indonesia harus mewajibkan seluruh bank untuk menjadi anggota dari lembaga mediasi perbankan. Agar mempunyai kekuatan hukum mengikat maka Bank Indonesia perlu membuat PBI tentang kewajiban Bank menjadi anggota lembaga mediasi. Kemudian untuk menjaga kualitas dari lembaga mediasi perbankan ini, maka Bank Indonesia dapat memberi akreditasi pada Lembaga Mediasi Perbankan Independen tersebut. Lembaga mediasi mempunyai kewajiban melaporkan secara berkala kepada Bank Indonesia mengenai sengketa yang pernah dimediasikan. Kemudian dari laporan tersebut Bank Indonesia dapat mengevaluasi kinerja dari lembaga mediasi perbankan independen tersebut dan memberikan akreditasinya.¹²⁷

Dalam pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen, Bank Indonesia perlu diikuti sertakan, karena apabila sepenuhnya diserahkan kepada asosiasi perbankan tanpa campur tangan Bank Indonesia akan sulit terwujud

¹²⁵ Ayu Endah, *Op. Cit*, hal 92.

¹²⁶ *Ibid.*

¹²⁷ May Lim Charity, *Op. Cit.*

mengingat pendirian Lembaga Mediasi Perbankan Independen ini tidak mudah terutama menyangkut eksistensi Lembaga Mediasi Perbankan Independen sebagai lembaga mediasi dikaitkan dengan fungsinya sebagai mediator antara bank dan nasabah. Keterlibatan Bank Indonesia dalam pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen ini juga memudahkan koordinasi antara Bank Indonesia dengan LMPI yang terbentuk sebagaimana yang telah ditentukan dalam Pasal 3 ayat (3) PBI No. 8/5/PBI/2006. Meskipun pembentukannya melibatkan Bank Indonesia akan tetapi hendaknya dalam pelaksanaan tugasnya harus tetap independen dan mengenai pertanggungjawabannya hendaknya ditujukan kepada publik.¹²⁸

Adapun pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen sebaiknya jangan diserahkan sepenuhnya kepada organisasi bank/asosiasi perbankan tanpa campur tangan Bank Indonesia atau dengan kata lain bahwa pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen lebih baik dilakukan bersama-sama oleh Bank Indonesia dengan asosiasi perbankan. Namun perlu ditekankan bahwa meskipun Lembaga Mediasi Perbankan Independen nantinya dibentuk secara bersama-sama oleh Bank Indonesia dan asosiasi perbankan, akan tetapi sifatnya harus tetap independen dalam artian perlu adanya mekanisme agar Lembaga Mediasi Perbankan Independen yang sudah terbentuk bebas dari intervensi dari Bank Indonesia maupun asosiasi perbankan yang ada.¹²⁹

Walaupun Lembaga Mediasi Perbankan Independen harus bersifat independen, namun independensi Lembaga Mediasi Perbankan Independen harus diberi batasan agar tidak kemudian terjadi kesewenang-wenangan. Untuk membatasi independensi itu maka harus dilakukan pengawasan. Pengawasan terhadap jalannya proses mediasi tidak dilakukan oleh Bank Indonesia, tapi oleh Dewan Kehormatan yang khusus ditunjuk untuk mengawasi, mengevaluasi dan menetapkan ada tidaknya mediator yang bertindak keliru/salah, menyalahgunakan atau melampaui batas kewenangan.

¹²⁸ Khotubul Umam, *Op. Cit.*

¹²⁹ *Ibid*

Dalam mendirikan lembaga mediasi perbankan independen, hal lain yang perlu diperhatikan adalah mengenai bentuk kelembagaannya agar dalam menjalankan tugasnya, lembaga tersebut memiliki dasar keorganisasian yang jelas. Dalam hal tersebut maka bentuk-bentuk lembaga yang sesuai untuk mendirikan lembaga mediasi perbankan terdapat beberapa alternatif yakni:¹³⁰

1. Bentuk yayasan, dasar hukumnya adalah Undang-Undang No.16 Tahun 2001 tentang Yayasan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang No.28 Tahun 2004. Dipergunakan antara lain pada pendirian Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).
2. Berbentuk Perkumpulan Berbadan Hukum dengan Dasar hukum Ketentuan Tentang Perkumpulan-perkumpulan Berbadan Hukum (*Rechts persoonlijkheid van vereenigingen*) Keputusan Raja No. 2 tanggal 28 Maret 1870, S.1870 : 64).Sebagai contoh alternatif kedua ialah pada pendirian Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI).

Baik bentuk yayasan maupun perkumpulan berbadan hukum hanya dapat didirikan oleh orang perorangan dan atau badan hukum. Asosiasi/ perikatan perdata, himpunan yang bukan badan hukum tidak dapat menjadi pendiri yayasan/ perkumpulan berbadan hukum.¹³¹ Lembaga Mediasi Perbankan Independen dapat didirikan oleh Asosiasi atau perserikatan perdata/ikatan sedangkan himpunan yang bukan badan hukum tidak bisa menjadi pendiri Yayasan/Perkumpulan Berbadan Hukum, namun mungkin menjadi anggota Perkumpulan Berbadan Hukum.¹³² Sebagai contohnya BAPMI didirikan atas prakarsa Bapepam, BEJ, BES, KPEI, dan KSEI, serta organisasi/ asosiasi di lingkungan pasar modal.¹³³

Belajar dari lembaga mediasi yang ada seperti Badan Mediasi Asuransi Indonesia (**BMAI**), keanggotaannya terdiri dari perwakilan perusahaan asuransi.

¹³⁰ Felix Oentoeng Soebagjo, *Op. Cit*, hal 6

¹³¹ A.Zen Umar, *Mediasi dalam Sengketa Perbandingan dengan Bidang Pasar Modal*, (Medan, 2007), hal 8.

¹³² Fakhru Afa, *Lembaga Mediasi Perbankan Independen: Solusi Kebuguhan Negoisasi Nasabah dan Bank*, <<http://fakhrulaufa.blogspot.com/2008/03/lembaga-mediasi-perbankan-independen.html>>, diakses pada tanggal 29 Desember 2011 pukul 20.48 WIB.

¹³³ A.Zen Umar, *Loc. Cit*

Dalam praktiknya ketika terjadi permasalahan asuransi, konsumen terkadang tidak sampai hati menyampaikan pengaduan ke BMAI. Menurut pandangan pengadu, bahwa BMAI terdiri dari orang-orang asuransi juga. Ditakutkan, hasilnya nanti tidak *fair* dan proporsional, lebih membela kalangan dari pelaku usaha/asuransi daripada konsumen pengadu. Statistik juga berkata dan secara akal sehat saja, apabila struktur dan anggotanya merupakan bagian dari institusi yang diadukan, pastilah diragukan independensi dari keputusannya dan pengaduan yang datang umumnya sedikit jumlahnya.

Belajar dari pengalaman seperti itu, kiranya Lembaga Mediasi Perbankan Independen haruslah benar-benar didirikan oleh pihak yang independen supaya bisa membawa angin segar perubahan di dunia perbankan Indonesia.¹³⁴ Tujuannya, lembaga itu tidak berat sebelah. Kendati begitu, yang menjadi ganjalan, dalam peraturan disebutkan bahwa lembaga mediasi perbankan yang independen nantinya dibentuk asosiasi perbankan. Bukankah lembaga mediasi seharusnya tidak boleh terkooptasi atau terkait dengan pihak yang bersengketa? Oleh karena itu, lembaga mediasi perbankan sebaiknya tidak dibentuk asosiasi perbankan.

Sebab, bisa saja asosiasi perbankan menunjuk dan menempatkan orang-orang yang bisa bekerjasama dengan pihak bank. Apalagi, kalau lembaga mediasi perbankan dibiayai dari dana yang dikumpulkan asosiasi dari bank-bank. Otomatis, lembaga itu akan mengalami perasaan sungkan kepada bank saat menjadi mediator. Akan lebih baik jika lembaga mediasi perbankan diisi orang-orang yang tidak bersinggungan dengan bank atau nasabah, misalnya orang-orang yang berasal dari kalangan akademisi atau profesional yang dipilih lewat proses terbuka yang bisa diketahui publik.¹³⁵ Asosiasi perbankan yang ada saat ini di Indonesia antara lain Perbanas, Himbara, Perbarindo, Asbisindo, dll. Pada awalnya pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen bertujuan untuk menjaga independensi. Independensi berarti mediator independen bebas dari intervensi pihak lain, sehingga dalam proses mediasi mediator dapat bersikap netral dan impartial. Tetapi ada ketakutan bahwa

¹³⁴ May Lim Charity, *Loc. Cit.*

¹³⁵ Fakhrol Afa, *Loc. Cit.*

lembaga ini akan menimbulkan konflik kepentingan mengingat anggota asosiasi perbankan adalah bank, sedangkan bank menjadi salah satu pihak dalam sengketa tersebut.¹³⁶

Permasalahan lainnya adalah bagaimana *enforcement* terhadap bank, karena pada awalnya pihak bank memiliki posisi dominan terhadap nasabah, dan bank yang berkewajiban untuk melakukan sesuatu prestasi dari hasil kesepakatan. Alternatifnya adalah asosiasi perbankan memberikan laporan kepada Bank Indonesia atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh bank dalam pelaksanaan mediasi, namun tetap saja apakah asosiasi perbankan sebagai pendiri dapat bersikap adil, dalam arti tidak melindungi bank sebagai anggota asosiasi.¹³⁷ Catatan yang dapat diberikan adalah bahwa kesediaan bank untuk datang atau tidak sangat tergantung pada organisasi Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Apabila Lembaga Mediasi Perbankan Independen masih terkait dengan Bank Indonesia maka dapat dipastikan bank akan patuh pada panggilan Lembaga Mediasi Perbankan Independen namun apabila Lembaga Mediasi Perbankan Independen ini tidak terkait dengan Bank Indonesia potensi bank mengabaikan panggilan Lembaga Mediasi Perbankan Independen sangat besar. Oleh sebab itu ketidakpatuhan bank memenuhi panggilan Lembaga Mediasi Perbankan Independen tidak hanya cukup dikenakan sanksi administratif seperti yang diatur dalam Pasal 16 PBI No.8/5/PBI/2006, namun juga diperlukan adanya sanksi berupa denda sebagaimana halnya yang saat ini diterapkan Bank Indonesia dalam hal bank terlambat dan atau tidak melaporkan dan atau salah dalam membuat pelaporan mengenai pengelolaan bank yang bersangkutan ke Bank Indonesia (denda langsung di debit dari rekening bank).¹³⁸

Rekrutmen mediator dilakukan melalui seleksi umum. Mediator dari Bank Indonesia dapat ikut serta dalam seleksi ini. Mediator telah memiliki sertifikasi, walaupun ada yang mengatakan bahwa sertifikasi tidak membuktikan apapun selain menyatakan bahwa yang bersangkutan telah mengikuti pelatihan, tetap saja

¹³⁶ Intan Kusuma Ambarsari, *Op . Cit*, hal 93

¹³⁷ *Ibid*, hal 94.

¹³⁸ Khotubul Umam, *Loc. Cit*.

dibutuhkan bukti tertulis bahwa seseorang tersebut telah diakui badan tertentu sebagai mediator dan dapat memimpin mediasi.¹³⁹ Tetapi karena mediasi disini adalah khusus mengenai perbankan, maka mediator di luar Bank Indonesia harus memiliki pengalaman minimum, seperti yang dipraktekkan Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), seorang mediator Bapmi harus memiliki pengalaman dalam dunia pasar modal minimal 15 tahun. Sehingga mediator benar-benar memahami permasalahan perbankan.

Independensi disini sangatlah penting, karena bagaimanapun dalam proses mediasi para pihak tidak boleh merasa tertekan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga kesepakatan yang dicapai adalah kesepakatan murni. Karena dimasa mendatang seharusnya mediasi perbankan akan menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang handal bagi nasabah maupun bank, sehingga harus benar-benar memikirkan kepentingan para pihak dalam sengketa, menyadari bahwa kepentingan para pihak adalah setara, melindungi hak dan kepentingan nasabah sekaligus melindungi kepentingan bank sebagai pelaku usaha perbankan yang harus menjunjung nilai-nilai perbankan yang sehat.

Untuk menghindari benturan kepentingan karena Lembaga Mediasi Perbankan Independen dibentuk oleh asosiasi perbankan yang terdiri dari kalangan perbankan, maka banyak pihak yang mengusulkan agar Lembaga Mediasi Perbankan Independen didirikan oleh pihak yang berada diluar Bank Indonesia maupun asosiasi perbankan. Sehingga lembaga ini diharapkan benar benar independen. Dengan independensi ini diharapkan lembaga bebas dari intervensi manapun dan mediator adalah benar-benar sebagai mediator lembaga yang membantu para pihak menyelesaikan sengketa, tidak membawa kepentingan dan atau kewajiban dari perusahaan atau perkumpulannya.

Sebaliknya *enforcement* terhadap bank dalam pelaksanaan mediasi perbankan tetap dilaksanakan dengan cara melaporkan pelanggaran dan hasil

¹³⁹ Chris Honeyman, *Mediator Certification, Credentialing, and Rosters*, http://www/crinfo.org/CK_Essay/ck_mediator_certification.jsp?nid=2443.31, diakses pada tanggal 4 Januari 2012 pukul 13.28 WIB.

kesepakatan mediasi kepada Bank Indonesia. Sehingga dalam pelaksanaan lembaga ini tetap berkoordinasi dengan Bank Indonesia dan apabila terjadi pelanggaran atas hasil kesepakatan, selain dilaporkan ke Bank Indonesia untuk mendapatkan tindak lanjut juga dilaporkan ke asosiasi perbankan, tentunya hal ini akan menjadi pertimbangan bagi bank karena bank harus menjaga reputasinya di mata bank lain. Praktek seperti ini juga telah dilaksanakan oleh BAPMI.

Sebagai suatu lembaga mediasi, Lembaga Mediasi Perbankan Independen harus benar-benar independen. Oleh karena itu pengawasan terhadap jalannya proses mediasi tidak dilakukan oleh Bank Indonesia, tapi oleh Dewan kehormatan yang khusus ditunjuk untuk mengawasi, mengevaluasi dan menetapkan ada tidaknya mediator yang bertindak keliru/salah, menyalahgunakan atau melampaui batas kewenangan.¹⁴⁰ Sehingga diharapkan akan terbentuk Lembaga Mediasi Perbankan Independen yang benar-benar independen dan dapat bekerja dengan optimal.¹⁴¹ Sedangkan untuk biaya operasional, pada tahap awal BI memberikan suntikan dana ke lembaga mediasi itu. Tapi, ke depan, lembaga itu harus mencari dana sendiri, misalnya dengan menjadi konsultan dalam hal kemampuan negosiasi di perusahaan-perusahaan nonbank.¹⁴²

3.2 Hambatan Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen

Menurut Pasal 3 ayat (1) PBI No.10/1/PBI/2008, lembaga mediasi perbankan dibentuk oleh asosiasi perbankan. Jika diserahkan kepada asosiasi perbankan maka akan mengalami kesulitan. Ini terbukti tanggal 31 Desember 2007 Lembaga Mediasi Perbankan Independen belum dapat dibentuk.¹⁴³ Setidaknya ada 4 (empat) penyebab

¹⁴⁰ Felix Oentoeng Soebagjo, *Op. Cit*, hal 6

¹⁴¹ Fakhrol Afa, *Loc. Cit*

¹⁴² *Ibid*

¹⁴³ Syamsul Hoiri, *Op. Cit*, hal 50

Lembaga Mediasi Perbankan Independen tidak dapat terbentuk sesuai dengan target yang telah ditetapkan dalam PBI tentang Mediasi Perbankan, yakni.¹⁴⁴

1. Peliknya masalah perbankan di awal tahun 2007 dan rencana konsolidasi perbankan pada 2008, memaksa organisasi perbankan mengendurkan niatnya untuk membentuk Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Alasannya, bank-bank sedang fokus menyiapkan dana Rp.80 miliar supaya tidak di *black list* oleh bank sentral.
2. Alasan modal juga menjadi penyebab penundaan terbentuknya Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Kondisi yang berbarengan inilah yang membuat rencana itu terpaksa ditunda.
3. Masih banyak yang harus dipikirkan untuk membentuk Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Mulai dari masalah badan hukum, mediator hingga masalah teknis pelaksanaan dilapangan. Sementara Perbanas nyata-nyata mengaku belum siap sama sekali untuk memebentuk lembaga itu.
4. Adanya persoalan di tingkat komunikasi dan perlunya kesepakatan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk operasional Lembaga Mediasi Perbankan Independen.

Dengan dihapuskannya Pasal 3 ayat (2) ini membuat Asosiasi Perbankan mempunyai cukup waktu untuk merumuskan pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independen yang dapat menjembatani kepentingan nasabah dan bank dengan seadil-adilnya tanpa tendensi untuk memihak salah satunya. Sehingga diharapkan dengan tidak adanya batas waktu pembentukan lembaga ini, asosiasi perbankan akan dapat dengan arif membentuk lembaga mediasi yang dapat melindungi kepentingan nasabah.¹⁴⁵

Namun demikian, tidak adanya batas waktu ini akan membuat efek negatif bagi pembentukan lembaga mediasi perbankan ini. Karena tidak adanya target yang tadinya dapat dipaksakan oleh Bank Indonesia kepada asosiasi perbankan, maka

¹⁴⁴ *Lembaga Mediasi Perbankan Gagal Dibentuk Tahun Ini*, <<http://advokatku.blogspot.com/2007/09/lembaga-mediasi-perbankan.html>>, Diakses pada tanggal 29 Desember 2011 pukul 20.34 WIB.

¹⁴⁵ Ayu Endah, *Op. Cit*, hal 75

asosiasi tersebut bisa tidak jadi membentuk lembaga ini karena tidak ada paksaan dari pihak yang berwenang yaitu Bank Indonesia. Hal ini bisa menjadi hambatan juga untuk lahirnya lembaga mediasi perbankan yang independen.¹⁴⁶

Dalam mendirikan lembaga mediasi ini terdapat beberapa kendala antara lain masalah dana. Dana yang diperlukan untuk mendirikan lembaga mediasi perbankan independen tersebut tentu sangat besar mengingat dalam pembentukannya Lembaga Mediasi Perbankan Independen harus melakukan perekrutan mediator serta membentuk jaringan baru di seluruh Indonesia untuk memudahkan nasabah dalam mengakses sarana mediasi perbankan. Untuk memperoleh dana yang besar tersebut, sepertinya kurang rasional bila hanya mengandalkan biaya yang diperoleh dari biaya sengketa saja mengingat mediasi perbankan hanya menangani sengketa dalam jumlah kecil. Sedangkan bila pembiayaan dilakukan oleh bank melalui asosiasi perbankan, hal ini tentunya menyulitkan Lembaga Mediasi Perbankan Independen untuk bertindak independen mengingat lembaga ini dihidupi oleh dana dari bank.

Permasalahan lainnya adalah bagaimana *enforcement* terhadap bank, karena pada awalnya pihak bank memiliki posisi dominan terhadap nasabah, dan bank yang berkewajiban untuk melakukan suatu prestasi dari hasil kesepakatan. Alternatifnya adalah asosiasi perbankan memberikan informasi kepada Bank Indonesia atas setiap pelanggaran yang dilakukan oleh bank dalam pelaksanaan mediasi, sehingga dalam pelaksanaannya lembaga ini tetap berkoordinasi dengan Bank Indonesia dan apabila terjadi pelanggaran atas hasil kesepakatan, selain dilaporkan ke Bank Indonesia untuk mendapatkan tindak lanjut juga dilaporkan ke asosiasi perbankan. Namun tetap saja apakah asosiasi perbankan sebagai pendiri dapat berikap fair, dalam arti tidak melindungi kepentingan bank sebagai anggota asosiasi. tentunya hal ini akan menjadi pertimbangan bagi bank karena harus menjaga imagenya di mata bank lain.

Mengenai keberadaan cabang serta mediatornya, apakah infrastruktur telah memenuhi untuk jangkauan nasabah di seluruh Indonesia. Karena tentunya sangat menyulitkan apabila untuk lembaga ini hanya ada di beberapa kota saja. Terlebih

¹⁴⁶ *Ibid*, hal 75-76

kedua hal tersebut tentunya akan sangat mempengaruhi kredibilitas dari Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Sebab lembaga mediasi harus memperoleh kepercayaan dari masyarakat terlebih dahulu sebelum lembaga tersebut dipercaya untuk menyelesaikan sengketa, kepercayaan itu terkait dengan independensi, kemampuan mediator dalam memediasi para pihak, serta kerahasiaan sengketa yang diselesaikan melalui Lembaga Mediasi Perbankan Independen, apalagi lembaga ini merupakan lembaga baru yang tentunya harus melalui proses yang panjang untuk memperoleh kepercayaan dari para nasabah.

Pada kenyataannya tahun depan Bank Indonesia berencana untuk membuka lembaga mediasi perbankan yang berada di luar keorganisasian bank sentral Indonesia. Menurut Deputy Gubernur Bank Indonesia, Muliaman Darmansyah Hadad, pihaknya tengah merencanakan untuk membuka lembaga mediasi perbankan yang berada di luar keorganisasian Bank Indonesia. Nantinya, siapa saja bisa masuk ke dalam lembaga mediasi ini asalkan mereka bisa memahami tugas-tugas lembaga mediasi perbankan. Sebagai langkah awal pembentukan lembaga mediasi perbankan ini Bank Indonesia akan mendidik para calon mediator yang bisa datang dari kalangan manapun. Selanjutnya Bank Indonesia yang akan menunjuk orang-orang yang akan ditempatkan di lembaga mediasi baru tersebut, Di sejumlah negara, setiap anggota lembaga mediasi perbankan memang diwajibkan untuk memiliki sertifikasi mediasi perbankan. Namun, Bank Indonesia belum akan mewajibkan bagi pihak mana pun yang ingin mencalonkan menjadi anggota lembaga mediasi perbankan di luar bank sentral.¹⁴⁷

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

¹⁴⁷ Ipotnews, *Tahun Depan BI Buka Lembaga Mediasi Perbankan Independen*, <http://www.ipotnews.com/index.php?jdl=Tahun_Depan_BI_Buka_Lembaga_Mediasi_Perbankan_Independen_&level2=newsandopinion&id=663547&img=level1_topnews_3>. Diakses pada tanggal 29 Desember 2011 pukul 23.32 WIB.

mediasi.¹⁴⁸ Dari permasalahan tersebut terdapat pemikiran apa tidak sebaiknya mediasi perbankan ini dijalankan oleh Bank Indonesia saja. Selama ini sebelum terbentuknya lembaga mediasi perbankan independen, mediasi perbankan dijalankan oleh Bank Indonesia. Bank Indonesia telah mempunyai sarana dan prasarana yang memadai, pendanaan yang cukup dan sumber daya berupa mediator yang memperoleh pelatihan dan sertifikasi sebagai mediator dan mempunyai latar belakang perbankan.¹⁴⁹

3.3 Apakah Lembaga Mediasi Perbankan Independen Masih Perlu Dibentuk

Meskipun mediasi perbankan sudah dilaksanakan tetapi lembaga mediasi perbankan yang independen belum terbentuk sehingga sekarang fungsi mediasi perbankan tersebut masih dipegang oleh Bank Indonesia sebagai pengawas perbankan di Indonesia. Selama mediasi perbankan dilaksanakan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan yang berada dalam pengawasan Bank Indonesia, memang tidak pernah ada masalah yang berarti dalam pelaksanaan mediasi, namun bukan berarti pembentukan lembaga yang independen tidak diperlukan. Bagaimanapun juga Bank Indonesia adalah merupakan badan pengawas bank di Indonesia, sehingga apabila Bank Indonesia tetap menjalankan fungsi mediasi perbankan tanpa batas, maka dikhawatirkan independensi mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa nasabah dengan bank dapat dipertanyakan, karena sama-sama bergerak di industri perbankan.¹⁵⁰

Sesuai dengan PBI tentang Mediasi Perbankan bahwa lembaga mediasi perbankan independen akan dibentuk paling lambat 30 desember 2007. Lembaga ini diharapkan dapat melakukan fungsi mediasi perbankan yang sementara ini dilakukan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP). Namun seiring berjalannya waktu, saat ini masih menjadi pertimbangan tersendiri bagi Bank Indonesia apakah lembaga ini akan benar-benar dibentuk oleh asosiasi perbankan

¹⁴⁸ Dimas Satrio & Gatot Murdoko, *Harmonisasi Bilateral Bank dan Nasabah*, <<http://www.wawasandigital.com>>, diakses pada tanggal 3 Januari 2011 pukul 21.43 WIB.

¹⁴⁹ Erna Priliyasi, *Op. Cit*, hal 10

¹⁵⁰ *Ibid*, hal 90

atau tetap dilaksanakan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan.¹⁵¹ Pelaksanaan mediasi perbankan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan makin diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dimana dengan disahkannya Undang-Undang tersebut maka pada 1 Januari 2014 Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan tidak lagi berada di bawah bank sentral namun dipindahkan ke Otoritas Jasa Keuangan.¹⁵²

Dalam perkembangannya ternyata banyak pihak yang justru lebih mendukung pelaksanaan mediasi perbankan tetap diselenggarakan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan karena dalam melaksanakan mediasi perbankan, Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan dianggap lebih unggul dibandingkan apabila mediasi dilaksanakan oleh asosiasi perbankan. Namun dibalik keunggulannya, Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan masih memiliki kekurangan sehingga sebagian pihak lain tetap menginginkan mediasi perbankan dilaksanakan oleh lembaga independen yang dibentuk oleh asosiasi perbankan.

Ada pendapat pro dan kontra yang mempertimbangkan apakah lembaga mediasi perbankan lebih tepat dilaksanakan oleh Bank Indonesia atau oleh asosiasi perbankan. Pendapat yang tidak menyetujui lembaga mediasi berada di bawah Bank Indonesia antara lain adalah pendapat dari Deputi Gubernur Bank Indonesia Muliawan D Hadad yang mengatakan bahwa pembentukan lembaga mediasi perbankan amat mendesak. Namun tidak semua bank siap membentuk lembaga mediasi ini. Padahal ini dapat menjadi kekuatan bagi bank sendiri ditengah persaingan usaha dan meningkatkan loyalitas nasabah.¹⁵³

Pendapat lain diungkapkan oleh mantan Direktur Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia Achmad Fuad yang mengatakan, mediasi bukanlah tugas dari Bank Indonesia. Tugas Bank Indonesia yang sebenarnya adalah menjaga

¹⁵¹ Intan Kusuma Ambarsari, Penyelesaian Sengketa Transaksi Keuangan Melalui Mediasi Perbankan, Tesis (Jakarta, Universitas Indonesia, 2007) hal 92-93.

¹⁵² Donald Banjarnahor, 12.000 Pegawai Bank Indonesia Pindah ke OJK, <<http://www.bisnis.com/articles/1-dot-200-pegawai-bank-indonesia-pindah-ke-ojk-1>>, Diakses pada tanggal 21 Januari 2012 pukul 12.21 WIB.

¹⁵³ Ezther Lastania, Perbankan Didesak Atasi Sengketa, <<http://www.tempo.co.id/hg/ekbis/2008/03/31/brk20008331-120145.id.html>>, Diakses pada tanggal 30 Desember 2011 pukul 02.31 WIB.

stabilitas moneter. Pendapa tersebut didukung oleh Harry Azhar Azis wakil ketua komisi XI yang melihat fungsi mediasi perbankan kurang tepat dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Menurutnya, Bank Indonesia telah keluar jalur jika ikut mengurus soal mediasi. Pasalnya, Bank Indonesia adalah *regulator* bukan *implementator* yang dapat memasuki wilayah pelaku usaha seperti mediasi perbankan. Sebaiknya mediasi perbankan dilaksanakan oleh asosiasi perbankan, sebab jika Bank Indonesia menjalankan fungsi mediasi perbankan, maka dia mengambil wilayah yang bukan domein kerjanya lagi.¹⁵⁴

Selain itu apabila fungsi mediasi dipegang oleh Bank Indonesia, maka rawan terjadi benturan kepentingan. Berbeda jika dilakukan oleh lembaga independen bentukan asosiasi perbankan. Menurutnya, konflik tersebut dapat dihindari karena semua komponen dalam asosiasi ikut dilibatkan. Mantan Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Indah Suksmaningsih menyatakan lembaga mediasi perbankan sebaiknya berasal dari lembaga independen yang murah dan tidak dibiayai oleh negara.¹⁵⁵

Sedangkan pendapat yang mengatakan lembaga mediasi perbankan lebih tepat berada di bawah Bank Indonesia salah satunya dikatakan oleh Ketua Badan Arbitrase Nasional (BANI), Prof, Priyatna Abdulrasyid yang tidak setuju jika lembaga mediasi dipisah dari Bank Indonesia. Di bawah Bank Indonesia lembaga tersebut akan jauh lebih efektif dibandingkan dengan dijalankan oleh asosiasi perbankan. Menurutnya Bank Indonesia lebih memiliki wibawa sehingga jika ada nasabah yang dikecewakan oleh bank maka hal tersebut dapat diperkarakan ke Bank Indonesia dan kemungkinan bank akan patuh karena bank selalu tunduk pada Bank Indonesia.¹⁵⁶

Selain melindungi kepentingan nasabah, bila penanganan sengketa tersebut di tangan bank sentral, kerahasiaan data lebih terjamin. Bila ditangani Bank Indonesia maka upaya mediasi juga bermanfaat sebagai sarana monitoring Bank Indonesia

¹⁵⁴ Sut, *BI Lebih Punya Wibawa*, <<http://www.hukumonline.com/detail.asp?id=20195=&cl=Berita>>, Diakses tanggal 30 Desember 2011 pukul 12.28 WIB.

¹⁵⁵ Ezther Lastania, *Op. Cit*

¹⁵⁶ Syamsul Hoiri, Lembaga Mediasi Perbankan: Sejauh Mana Efektifitasnya?, *Jurnal Hukum Bisnis*, hal 53.

kepada bank-bank. Pada akhirnya tentu berimplikasi pada perlindungan nasabah dan kualitas layanan bank pun akan membaik. Soal kredibilitas sebagai lembaga mediasi, Bank Indonesia tidak perlu diragukan lagi. Berbeda dengan lembaga mediasi di luar Bank Indonesia, masyarakat harus yakin dengan kredibilitasnya untuk menyelesaikan sengketa.¹⁵⁷

Apabila Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan dialihkan ke Otoritas Jasa Keuangan, maka hal tersebut justru semakin tepat, sebab melihat dari pro dan kontra tersebut dapat dilihat bahwa ada pihak yang berpendapat bahwa bila mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia, maka hal tersebut telah melampaui kewenangan Bank Indonesia, namun disisi lain Bank Indonesia memiliki keunggulan terkait masalah *enforcement*. Bila dilaksanakan oleh otoritas jasa keuangan, maka kedua hal tersebut tidak akan bermasalah. Sebab Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga yang dibentuk untuk melindungi konsumen dari jasa keuangan¹⁵⁸ termasuk bank didalamnya. Maka pelaksanaan mediasi perbankan dalam Otoritas Jasa Keuangan tentunya bukanlah hal yang melampaui kewenangan.

Terkait dengan masalah *enforcement*, Otoritas Jasa Keuangan telah diberi kewenangan oleh undang-undang untuk memberikan sanksi administratif kepada pihak yang tidak mematuhi aturan dari Otoritas Jasa Keuangan.¹⁵⁹ Dengan demikian apabila Direktorat investigasi dan Mediasi Perbankan berada di bawah Otoritas Jasa Keuangan maka tentunya proses dan kesepakatan mediasi perbankan tetap akan dihormati karena Otoritas Jasa Keuangan dapat memberikan sanksi langsung bagi bank yang tidak mematuhi.

Adapun kelebihan Bank Indonesia dalam menjalankan fungsi mediasi perbankan dibandingkan dengan Lembaga Mediasi Perbankan Independen yang akan dibentuk antara lain :¹⁶⁰

¹⁵⁷ *Ibid*

¹⁵⁸ Indonesia, Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pasal 4 huruf c.

¹⁵⁹ *Ibid*, Pasal 9 huruf g.

¹⁶⁰ Syamsul Hoiri, *Op. Cit*, hal 53.

1. Dalam mediasi perbankan dibutuhkan *enforcement* agar nasabah mau memilih jalur ini untuk penyelesaian sengketa dan keyakinan atas efektifitas pelaksanaan mediasi bagi para pihak. Baik masalah *enforcement* dan kredibilitas tentunya Bank Indonesia selaku bank sentral tidak perlu diragukan lagi.
2. Melihat pada alasan efisiensi, jika lembaga ini menjadi satu unit kerja Bank Indonesia maka banyak sumber daya yang dapat diefisiensikan mengingat sarana dan prasarana BI sudah memungkinkan. Bahkan Bank Indonesia telah menginvestasikan sumber daya manusia untuk mendapatkan sertifikat mediator dan tentunya para mediator ini sangat menguasai bidang perbankan. Bank Indonesia memiliki kantor-kantor cabang di seluruh Indonesia, sehingga memudahkan dalam melaksanakan mediasi.
3. Bank Indonesia adalah lembaga publik dan tetap akan memperjuangkan kepentingan umum, Bank Indonesia tidak memiliki kepentingan antar para pihak, baik nasabah maupun bank, kepentingan Bank Indonesia adalah membentuk perbankan yang sehat.

Ditengah pro dan kontra tersebut, Bank Indonesia sendiri berencana untuk melepas lembaga pelaksana mediasi perbankan dari Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan kepada Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Namun pelepasan lembaga mediasi perbankan masih harus melalui serangkaian kajian untuk menemukan formula dan mekanisme terbaik. Bila melihat negara-negara maju, Lembaga Mediasi Perbankan Independen diserahkan kepada asosiasi perbankan. Maksud dari penyerahan ini dalam rangka menjaga independensi dan transparansi proses mediasi. Sayangnya infrastruktur industri perbankan dalam negeri masih perlu penyempurnaan. Dalam PBI terbaru tidak tercantum lagi tenggang waktu peralihan peran mediasi perbankan dari Bank Indonesia ke lembaga independen. Sehingga, terbentuknya Lembaga Mediasi Perbankan Independen tergantung pada inisiatif kalangan perbankan, melalui asosiasi perbankan.

Seperti yang telah diungkapkan sebelumnya, banyak kalangan yang berpendapat bahwa pelaksanaan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia telah melampaui kewenangan Bank Indonesia dan telah bertentangan dengan tugas Bank

Indonesia yang sesungguhnya yakni menjaga kestabilan moneter sesuai dengan yang tertera pada Pasal 7 Undang-Undang No.23 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia. Namun sesungguhnya, pelaksanaan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia tidak bertentangan dengan tugas Bank Indonesia. Meskipun ada yang berpendapat bahwa fungsi mediasi perbankan kurang tepat dilakukan oleh Bank Indonesia karena Bank Indonesia telah keluar jalur jika ikut mengurus soal mediasi. Pasalnya Bank Indonesia adalah *regulator* bukan *implementator* yang dapat memasuki wilayah pelaku usaha seperti mediasi perbankan. Sehingga mediasi lebih bagus dijalankan oleh asosiasi perbankan, kalau dijalankan oleh Bank Indonesia maka dia mengambil wilayah yang bukan domainnya. Jika dilihat lebih jauh sasaran utama Bank Indonesia adalah menjaga stabilitas nilai tukar rupiah, dimana untuk itu Bank Indonesia bertanggung jawab untuk:¹⁶¹

1. Merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan moneter
2. Memelihara dan menjaga kelancaran sistem pembayaran dan
3. Menawasi dan mengatur bank

Maka fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia adalah dalam rangka mengatur dan mengawasi bank (sebagai regulator). Bila ditangan Bank Indonesia maka upaya mediasi juga bermanfaat sebagai sarana monitoring Bank Indonesia kepada bank-bank. Ujungnya tentu pada perlindungan nasabah dan akhirnya kualitas layanan bank membaik. Peran Bank Indonesia menjalankan fungsi mediasi perbankan adalah bukan sebagai implementator tetapi sebagai regulator. Hal ini dapat disimpulkan dari hal-hal sebagai berikut:¹⁶²

1. Fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan (Pasal 4 PBI No.8/5/PBI/2006). Yang dimaksud membantu nasabah dan bank adalah Bank Indonesia

¹⁶¹ Sulad Sri Hardanto, *Manajemen Risiko bagi Bank Umum*, cet. II, (Jakarta : PT. Elex Media Koputindo, 2007), hal. 46.

¹⁶² Syamsul Hoiri, *Op. Cit*, hal 55

memfasilitasi penyelesaian sengketa dengan cara memanggil, mempertemukan, mendengar dan memotivasi nasabah dan bank untuk mencapai kesepakatan tanpa memberikan rekomendasi atau keputusan (penjelasan Pasal 4).

2. Sanksi yang dikenakan bagi bank yang tidak melaksanakan akta kesepakatan hasil mediasi perbankan adalah sanksi administratif berupa teguran tertulis dan dapat diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan bank (Pasal 16 PBI No.8/5/PBI/2006).
3. Berbeda dengan hakim dan arbiter, mediator tidak dalam posisi untuk memutus sengketa para pihak.
4. Tujuan utama mediasi adalah mencari jalan keluar penyelesaian atas sengketa yang timbul yang disepakati dan dapat diterima oleh para pihak yang bersengketa. Karena itu proses mediasi adalah proses yang *forward looking*. Yang hendak dicapai bukanlah mencari kebenaran dan/atau dasar hukum yang diterapkan, namun lebih kepada penyelesaian masalah.

Fungsi mediasi perbankan akan lebih baik dan efektif jika dilaksanakan oleh Bank Indonesia, karena:¹⁶³

1. Selain upaya peningkatan perlindungan nasabah, bila penanganan sengketa tersebut ditangani Bank Indonesia, maka kerahasiaan data akan lebih terjamin.
2. Bila ditangani Bank Indonesia maka upaya mediasi juga bermanfaat sebagai sarana monitoring Bank Indonesia kepada bank-bank. Ujungnya tentu pada perlindungan nasabah dan akhirnya kualitas layanan bank membaik.
3. Soal kredibilitas sebagai lembaga mediasi, Bank Indonesia tidak perlu diragukan lagi. Berbeda halnya dengan lembaga mediasi diluar Bank Indonesia, masyarakat harus yakin dengan kredibilitasnya untuk menyelesaikan sengketa.
4. Bank Indonesia lebih punya wibawa, karena tidak ada bank yang berani menolak kalau Bank Indonesia yang memanggil.

Walaupun banyak pihak yang memandang bahwa mediasi perbankan lebih tepat jika tetap dilaksanakan oleh Bank Indonesia, namun ternyata masih terdapat kekurangan yang terjadi dalam pelaksanaan mediasi perbankan. Salah satu

¹⁶³ *Ibid*

kekurangan yang masih dihadapi Bank Indonesia dalam melaksanakan mediasi perbankan antara lain masalah pembiayaan. Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa pelaksanaan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia sama sekali tidak dipungut biaya, hal ini tentunya merupakan salah satu keunggulan pelaksanaan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia. Dengan penyelesaian sengketa yang tidak dipungut biaya maka nasabah kecil akan lebih bersemangat untuk menyelesaikan sengketanya melalui mediasi perbankan. Mediasi perbankan yang dilakukan oleh Bank Indonesia dibiayai oleh negara, padahal yang membuat masalah adalah bank-bank. Hal ini dapat menyebabkan setiap ada sengketa dengan nasabah maka bank akan melimpahkan ke Bank Indonesia. Solusi yang diberikan adalah pelaksanaan mediasi dipindahkan ke bank-bank atau diterapkan iuran yang digunakan untuk membiayai mediasi sengketa antara bank dan nasabah.¹⁶⁴

Penyelesaian sengketa kecil dengan biaya murah melalui mediasi perbankan ternyata tidak berlangsung lama sebab baru-baru ini timbul wacana bahwa Bank Indonesia akan meningkatkan nilai nominal sengketa yang bisa dimediasikan dari selama ini dibatasi Rp.500 juta ke bawah menjadi lebih dari Rp.500 juta. Sesuai dengan. Upaya menaikkan nilai yang dimediasikan itu mengingat dalam berbagai kasus, cukup banyak yang nilainya di atas ketentuan.¹⁶⁵ Alasan dari timbulnya wacana tersebut adalah peraturan yang ada memang menyasar nasabah kecil yang sulit untuk mengambil jalur pengadilan namun hal tersebut terbentur masalah biaya yang mahal mengingat proses mediasi perbankan oleh Bank Indonesia memang tidak dikenakan biaya.

Sebelumnya menurut Pasal 6 PBI No.8/5/PBI/2006 membatasi nilai tuntutan maksimum sebesar Rp. 500 juta. Ketentuan ini sangat bersifat diskriminatif dan sangat membatasi nasabah karena peluang bagi sengketa yang nilaiuntutannya diatas Rp. 500 juta sudah tertutup.¹⁶⁶ Namun dengan adanya wacana bahwa sengketa yang

¹⁶⁴ Ideal, *Mediasi Perbankan dikelola Asosiasi Bank*, <<http://www.kompas.com>>, diakses pada tanggal 4 Januari 2012 pukul 02.12 WIB

¹⁶⁵ *Nominal Sengketa yang Dimediasikan Akan Dinaikan*, (Jakarta, Koran Jakarta : Senin, 26/9/2011)

¹⁶⁶ Ayu Endah, *Op. Cit*, hal 89

dapat diajukan ke mediasi perbankan hanya sengketa yang nilainya diatas Rp.500 juta saja, maka justru membuat tujuan pembentukan mediasi perbankan tidak tercapai yakni terkait pemberdayaan nasabah khususnya nasabah kecil. Pada awal pembentukannya fokus Mediasi Perbankan adalah pada nasabah kecil dengan pertimbangan bahwa nasabah kecil:

1. Tidak mudah mendapatkan akses hukum dan dana untuk menyelesaikan sengketa dengan bank melalui lembaga arbitrase atau pengadilan; dan
2. Merupakan bagian terbesar dari nasabah bank secara keseluruhan.

Dengan belajar dari pembentukan lembaga mediasi perbankan yang sudah ada di negara lain, maka bisa saja bahwa lembaga mediasi ini berada di dalam Bank Indonesia ataupun di luar Bank Indonesia. Bila lembaga mediasi lembaga independen yang terdapat perwakilan nasabah didalamnya, ada juga perwakilan bank dan pihak independen. Ada yang berfungsi sebagai manajer, ada mediator dan ada administrasinya. Dalam praktiknya, ketika lembaga ini sudah berjalan ada kemungkinan akan dikenakan *fee*. Sehingga kalau ada bank yang ingin menyelesaikan sengketa melalui lembaga itu, akan diberlakukan tarif tertentu.¹⁶⁷ Hal ini sebenarnya wajar dilakukan sebab apabila melihat pada mediasi di pengadilan, maka biaya mediasi memang dibebankan kepada para pihak.¹⁶⁸

Terkait dengan akan dipindahkannya Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan ke Otoritas Jasa Keuangan, maka masalah pembiayaan ini tidak lagi menjadi masalah. Menurut Menteri Keuangan Agus Martowardojo, pembiayaan dalam Otoritas Jasa Keuangan dibiayai oleh APBN dan ditambah dengan biaya perkara.¹⁶⁹ Dengan demikian maka dalam membiayai sengketa mediasi perbankan tidak menjadi beban negara sepenuhnya, namun dilain pihak biaya perkara bukanlah

¹⁶⁷ Muliawan D Hadad, *Menanti Mediator Bank-Nasabah*, BEI NEWS Edisi 23 Tahun V, November-Desember 2004.

¹⁶⁸ Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, Pasal 3.

¹⁶⁹ Jorganizer Hamdani, *Independensi OJK Harus Bebas Intervensi dan Netral*, <<http://sejarawan.blogspot.com/2011/12/independensi-ojk-harus-bebas-intervensi.html#!/2011/12/independensi-ojk-harus-bebas-intervensi.html>>, Diakses pada tanggal 22 Januari 2012 pukul 13.32 WIB.

sumber dana tunggal sehingga Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan dapat menyelenggarakan mediasi perbankan yang murah dan dapat melindungi nasabah kecil namun independensinya tetap terjaga.

Lembaga mediasi ini bersifat nirlaba karena menyelesaikan sengketa berjumlah kecil. Kalau dibiayai oleh asosiasi perbankan, artinya dibiayai dari industri perbankan sehingga dianggap sulit untuk bertindak *impartial*. Kesan publik ini walaupun kelihatan sederhana namun dapat menjadikan Lembaga Mediasi Perbankan Independen tersebut kurang efektif. Kalau sengketa yang diselesaikan oleh lembaga tersebut tidak dibatasi maka akan ada kemungkinan bahwa Lembaga Mediasi Perbankan Independen dapat hidup sendiri dan pembiayaan oleh asosiasi perbankan hanya bersifat sementara, yaitu sampai lembaga tersebut dapat hidup sendiri dari biaya perkara mediasi.¹⁷⁰

Berdasarkan pengalaman selama ini semua pihak sangat puas atas kinerja otoritas perbankan tersebut, terutama dalam mediasi perbankan. Namun, setidaknya, harus dibentuk lembaga baru yang memiliki peranan yang sama, lembaga itu bisa saja bentukan Asosiasi Perbankan bersama Bank Indonesia dan terdiri dari kalangan profesional yang memegang teguh netralitas maupun keadilan.¹⁷¹ Lembaga Mediasi Perbankan dapat disejajarkan dengan Komisi Pengawas dan Persaingan Usaha (KPPU), Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) maupun Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Kendati kewenangan yang diberikan tidak seluas lembaga bentukan pemerintah tersebut, namun kehadirannya bisa melindungi hak maupun kepentingan nasabah. Selain itu, memajukan industri perbankan yang bisa memberi dampak besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional.¹⁷²

Dilihat dari teori mediasi yang ideal, pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen dinilai lebih sesuai, karena untuk menciptakan proses mediasi yang ideal dibutuhkan lembaga yang juga independen, sehingga mediator diharapkan dapat benar-benar netral dan *impartial* dan tidak menciptakan keraguan

¹⁷⁰ Bismar Nasution, Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah, disampaikan pada diskusi terbatas mediasi Perbankan, (Medan,2007) hal 10

¹⁷¹ Ayu Endah, *Op. Cit*, hal 91

¹⁷² *Ibid*

bagi para pihak untuk memilih jalur ini dalam menyelesaikan sengketa. karena dasar untuk menciptakan suatu kepercayaan pada mediator dibutuhkan:¹⁷³

1. Lembaga/organisasi mediasi memiliki reputasi yang baik, yang dapat dipercaya oleh para pihak, bahkan sebelum ada interaksi antara mereka;
2. Reputasi mediator yang baik. dimana mediator tersebut dapat bersikap adil dan netral;
3. Yang paling penting adalah bagian sikap dan tingkah laku mediator dalam proses mediasi.

Banyak hal yang harus dilakukan oleh mediator untuk mendapatkan kepercayaan ini. satu saat kepercayaan ini hilang maka akan sulit dibangun kembali. Untuk membangun kepercayaan mediator harus:¹⁷⁴

- a. Memperlakukan para pihak dengan sama dan terhormat;
- b. Menciptakan suasana yang nyaman dan aman;
- c. Membuat para pihak tahu bahwa dirinya mendengarkannya, mengerti permasalahan mereka, apa yang mereka rasakan dan bersedia membantu menyelesaikan masalah mereka;
- d. Menunjukkan bahwa mediator tidak memiliki kepentingan mengenai apa yang akan menjadi kesepakatan;
- e. Tidak pernah menyalahkan, merendahkan, menghakimi, ataupun memberitahu apa yang mereka harus lakukan;
- f. Melindungi para pihak dari berbagai bentuk ancaman, intimidasi, sikap tidak hormat selama proses mediasi;
- g. Memastikan bahwa para pihak mengerti proses mediasi itu sendiri.

Tetapi melihat keadaan saat ini, dimana mungkin sulit untuk membentuk suatu lembaga independen baru yang mencakup seluruh wilayah indonesia, mediator yang memiliki keahlian dibidang perbankan, pendanaan lembaga tersebut, maka fungsi mediasi perbankan dilakukan oleh salah satu unit di Bank Indonesia

¹⁷³ Richard Salem, *Trust In Mediation*,
 <http://www/crinfo.org/essay/trust_mediation/?nid=2444>, diakses pada tanggal 22 November 2011
 pukul 00.12 WIB.

¹⁷⁴ Ibid.

karena sarana dan infrastrukturnya sudah memadai. Hal ini dapat dijalankan seterusnya, apabila prinsip-prinsip independensi dan kode etik benar-benar dilaksanakan, dan hasil kesepakatan adalah murni hasil konsensus para pihak tanpa ada penekanan pihak manapun. Namun ada solusi efektif yang telah dibentuk melalui Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan infrastruktur dimana pelaksanaan mediasi perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan dipindahkannya Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, maka pelaksanaan mediasi perbankan tetap melingkupi kawasan seluruh Indonesia. Menurut Darmin Nasution, Otoritas Jasa Keuangan diperkenankan menggunakan kantor cabang Bank Indonesia di daerah hingga infrastruktur Otoritas Jasa Keuangan dapat menjangkau seluruh kawasan Indonesia.¹⁷⁵

¹⁷⁵ Donald Banjarnahor, *Loc. Cit.*

BAB 4

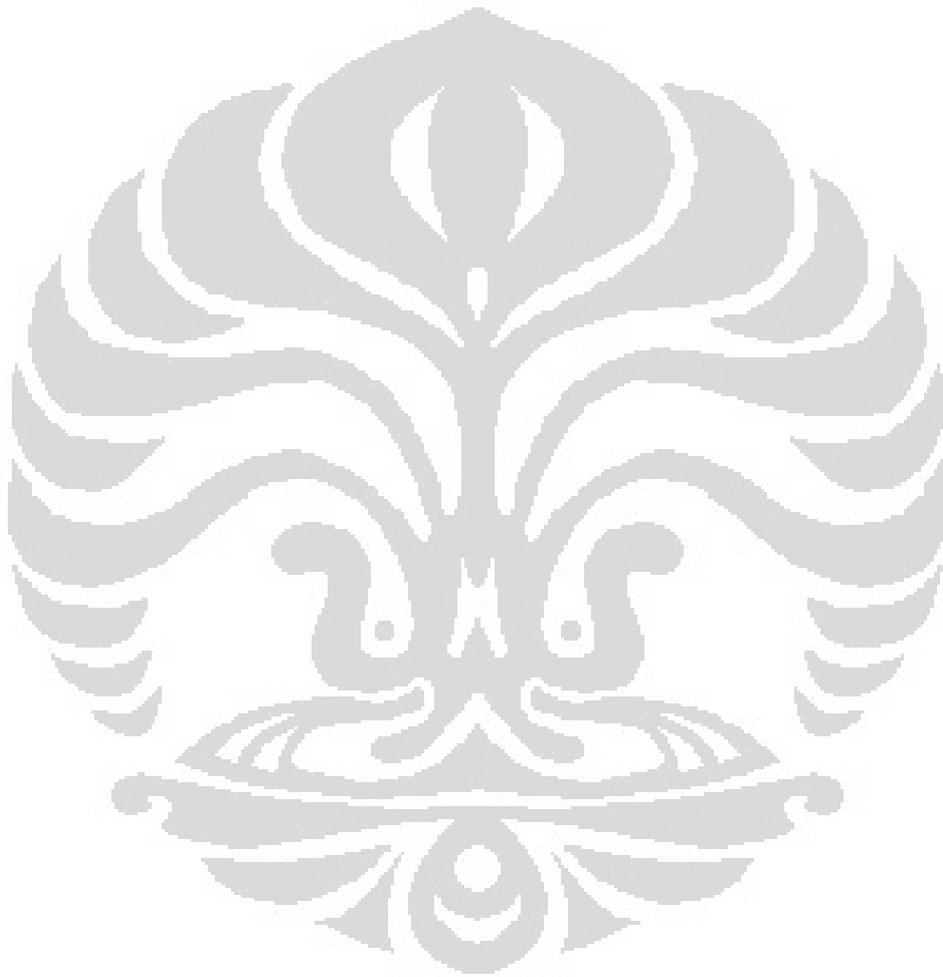
PENUTUP

4.1 Simpulan

Adapun yang menjadi kesimpulan dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan merupakan pelaksana mediasi perbankan yang ideal, sebab Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan memiliki keunggulan yang belum dimiliki oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan yang berada di bawah bank sentral memiliki *enforcement* sehingga bank akan taat baik dalam proses maupun dalam melaksanakan kesepakatan mediasi sebab bagi bank yang tidak mematuhi proses dan kesepakatan mediasi dapat langsung dikenai sanksi oleh Bank Indonesia. Selain itu Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan juga telah memiliki kredibilitas dan infrastruktur yang baik berupa cabang serta mediator yang tentunya menguasai bidang perbankan mengingat Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan adalah satuan kerja dari Bank Indonesia yang merupakan bank sentral. Independensi Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan dalam melaksanakan mediasi perbankan dapat dipercaya sebab Bank Indonesia tidak memiliki kepentingan langsung terhadap para pihak karena kepentingan Bank Indonesia hanyalah menciptakan perbankan yang sehat.
2. Belum ada kepentingan yang mendesak untuk membentuk Lembaga Mediasi Perbankan Independen, sebab Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan telah melaksanakan mediasi perbankan dengan baik terkait dengan *enforcement*, kredibilitas, dan infrastruktur. Terlebih lagi mengingat Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan akan dipindah ke Otoritas Jasa Keuangan yang semakin menjamin independensi mediasi perbankan karena Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga tersendiri diluar dunia perbankan. Selain itu masih banyak kendala yang menghambat pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Kendala yang paling besar adalah masalah pendanaan untuk

memenuhi infrastruktur dalam pendirian Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Selain itu sebagai lembaga baru, Lembaga Mediasi Perbankan Independen masih memerlukan proses yang sangat panjang untuk menjadi lembaga kredibel yang dapat dipercaya oleh nasabah. Kendala yang terakhir yang tidak kalah penting adalah masalah *enforcement* yang tidak dimiliki oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen bila berdiri di luar Bank Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdurrasyid, Priyatna. (2002) *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa – Suatu Pengantar*, Jakarta: PT. Fikahati Ereska-BANI.
- Badruzaman, Mariam Darus. (2001) *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Departemen Hukum dan Ham RI (2007) *Analisa dan Evaluasi Hukum Tentang Perubahan Undang- Undang Perbankan*, Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Djumhana, Muhamad. (1996) *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: PR. Citra Aditya Bakti.
- Emirzon, Joni. (2001) *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan: Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitras*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Harahap, Muh. Yahya. (1988) *Ruang Lingkup Permasalahan Eksekusi Bidang Perdata*, Jakarta: PT. Gramedia.
- Hermansyah. (2005) *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2001) *Dasar – Dasar Perbankan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mamudji, Sri, dkk, (2005) *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Margono, Suyud. (2000) *Alternative Dispute Resolution dan Arbitrase – Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta: Ghalia.
- Fuady Munir. (2000) *Arbitrase Nasional: Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Pardede, Marulak, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Jakarta: Sinar Harapan.
- Sautma, Hotma Bako, Ronny. (1995) *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito: Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Deposita di Indonesia Dewasa Ini*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

- Soemartono, Gatot. (2006) *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soekanto, Soerjono. (1984) *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI-Press.
- Sitompul, Zulkarnaen. (2005) *Problematika Perbankan*, Bandung: Book Terrace & Library.
- Hardanto, Sulad Sri. (2007) *Manajemen Risiko bagi Bank Umum*, cet. II, Jakarta : PT. Elex Media Koputindo.
- Syahdeini, Sutan Remy. (1993) *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: Institut Bankir Indonesia.
- Subekti, (1987) *Hukum Perjanjian*, Cet ke XIII, Jakarta: PT. Intermasa.
- Widjaja, Gunawan. (2002) *Seri Hukum Bisnis: Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Raja Grafindo Press.
- Widjanarto. (2005) *Hukum dan Ketentuan Perbankan di Indonesia*, Jakarta: PT. Rajawali Grafiti.

TESIS

- Ambarsari, Intan Kusuma. (2007) *Penyelesaian Sengketa Transaksi Keuangan Melalui Mediasi Perbankan*. Tesis, Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Damastuti, Ayu Endah. (2008) *Peranan Lembaga Mediasi Perbankan dalam Melindungi Nasabah Bank di Indonesia*. Tesis, Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Khairandy, Ridwan. (2004) *Iktikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*. Tesis, Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Perdana, Andhika. (2009) *Perbandingan Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah dengan Bank Melalui Mediasi Perbankan dengan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Pengadilan*. Tesis, Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

JURNAL, MAKALAH SEMINAR, SURAT KABAR, MAJALAH

- Bank Indonesia, “*Mediasi Perbankan*”, Pertemuan Bank Indonesia dengan Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan mengenai One Debtor Concept & Mediasi Perbankan, Jakarta, 2006.

- Febrian, *Eksistensi Kelembagaan Mediasi Perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia Terhadap Sistem Aturan Hukum*, disampaikan pada :”Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Sriwijaya”, (Palembang, tanggal 12 April 2007).
- Hadad, Muliaman D., *Perlindungan dan PEMBERDAYAAN Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, disampaikan pada diskusi Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Jakarta, 16 Juni 2006.
- Hadad, Muliaman D., Menanti Mediator Bank-Nasabah, BEI NEWS Edisi 23 Tahun V, November-Desember 2004.
- Hoiri, Syamsul. (2009) Lembaga Mediasi Perbankan Sejauh Mana Efektivitasnya?, Jurnal Hukum Bisnis.
- Kalo, Syarifuddin, Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi, Disampaikan pada dialog imteraktif Mediasi Perbankan kerjasama Bank Indonesia dengan Program Studi Ilmu Hukum USI. (Medan, 21 Desember 2006)
- Nasution, Bismar, *Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah*, disampaikan pada Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan Kerjasama Bank Indonesia dan Universitas Sumatera Utara, (Medan, 15 Februari 2007)
- Nugroho, Susanti Adi, *Mediasi Perbankan*, disampaikan Pada Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Sriwijaya, (Palembang 12 April 2007).
- Priiasari, Ernai, *Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank*.Jurnal Legislasi Indonesia (Jakarta, tanggal 2 Juni 2008)
- Purba, A.Zen Umar, *Mediasi Dalam Sengketa Perbankan dengan Bidang Pasar Modal*, disampaikan pada Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan kerjasama antara Bank Indonesia dan Universitas Sumatra Utara, (Medan, 15 Februari 2007).
- Raenawati, Enny, *Mediasi Perbankan dan Ledakan Kredit Macet Kartu Kredit*, Majalah Infobank No. 345, Edisi Desember 2007.
- Soebagjo, Felix Oentoeng, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dibidang Perbankan*, disampaikan pada Diskusi Terbatas “Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia dan Pembentukan Lembaga Independen Mediasi Perbanaka”. Kerjasama Magister Hukum Bisnis dan Kenegaraan, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, dan Bank Indonesia. (Yogyakarta, 21 Maret 2007).

Siti Magadianty Adam dan Clarita Derantini, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Delik 2003
 Working Group Kehumasan, *Mediasi Perbankan*, Surabaya: Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, 2011.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

KUH Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 Sebagaimana Telah Diubah Dengan

Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia

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

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP Tanggal 1 Juni 2006 Perihal Mediasi Perbankan.

INTERNET

Christopher Honeyman. "Mediation." <<http://crinfo.beyondintractibility.org/essay/mediation?nid=2382>>. Diakses pada 29 November 2011

Dimas Satrio & Gatot Murdoko. “Harmonisasi Bilateral Bank dan Nasabah.” <<http://www.wawasandigital.com>>. Diakses pada tanggal 3 Januari 2011.↵

Ezther Lastania. “Perbankan Didesak Atasi Sengketa.” <<http://www.tempo.co.id/hg/ekbis/2008/03/31/brk20008331-120145,id.html>> Diakses pada tanggal 30 Desember 2011

Fakhrul Aufa. “Lembaga Mediasi Perbankan Independen; Solusi Kebuntuan Negoisasi Nasabah dan Bank.” <<http://fakhrulaufa.blogspot.com/2008/03/lembaga-mediiasi-perbankan-independen.html>>. Diakses pada tanggal 29 Desember 2011

Honeyman. “Mediator Certification, Credentialing, and Rosters.” <http://www.crinfo.org/CK_Essay/ck_mediator_certification.jsp?nid=2443,31>. Diakses pada tanggal 5 Januari 2012.

Ideal, Mediasi Perbankan dikelola Asosiasi Bank, <<http://www.kompas.com>>, diakses pada tanggal 4 Januari 2012.

Ipotnews. “Tahun Depan BI Buka Lembaga Mediasi Perbankan Independen.” <http://www.ipotnews.com/index.php?jdl=Tahun_Depan_BI_Buka_Lembaga_Mediiasi_Perbankan_Independen_&level2=newsandopinion&id=663547&img=level1_topnews_3>. Diakses pada tanggal 29/12/2011

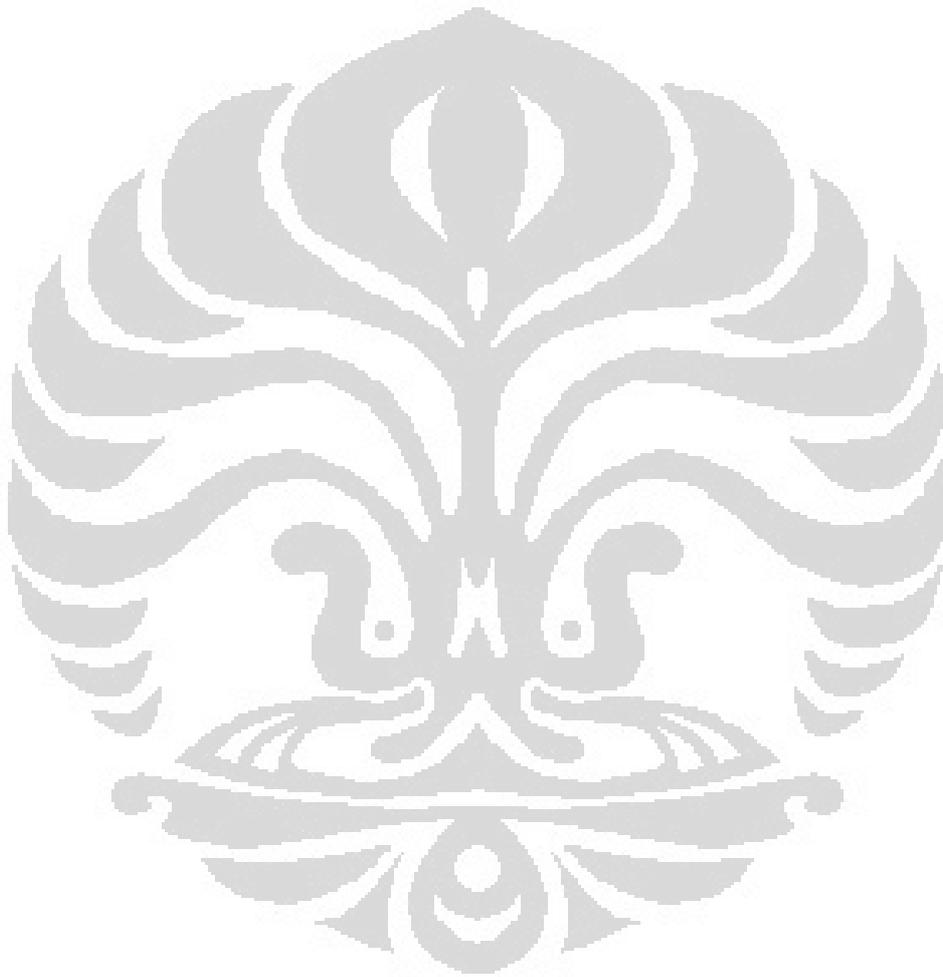
Khotubul Umam. “Catatan Kritis PBI 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sbg Alternatif Penyelesaian Sengketa & Rekomendasi.” <<http://sharialearn.wikidot.com/khotibulumam002>>. Diakses pada tanggal 4 Januari 2012.

“Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank.” <<http://consumerpluss.wordpress.com/2007/11/29>>. Diakses 12 November 2011

Richard Salem. ”Trust In Mediation.” <http://www.crinfo.org/essay/trust_mediation/?nid=2444>, Diakses pada tanggal 22 November 2011.

Sut. “BI Lebih Punya Wibawa.” <<http://www.hukumonline.com/detail.asp?id=20195=&cl=Berita>>. Diakses pada tanggal 30 Desember 2011

- May Lim Charity. “Menuju Mediasi Perbankan Indonesia Independen.” <http://charity55.multiply.com/journal/item/3?&show_interstitial=1&u=%2Fjournal%2Fitem>. Diakses pada tanggal 29/12/2011
- Ideal. “Mediasi Perbankan Dikelola Asosiasi Bank.” <<http://www.kompas.com>>. Diakses pada tanggal 4 Januari 2012.



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

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.

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);

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG MEDIASI PERBANKAN.

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

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.

SURAT EDARAN

Kepada

SEMUA BANK DAN NASABAH BANK
DI INDONESIA

Perihal: Mediasi Perbankan

Sehubungan dengan telah dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4601) perlu diatur ketentuan pelaksanaan dalam suatu Surat Edaran Bank Indonesia, dengan pokok-pokok ketentuan sebagai berikut:

I. UMUM

1. 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.
2. Ketentuan Mediasi perbankan selain dimaksudkan untuk membantu menjaga reputasi Bank sebagai lembaga intermediasi juga dimaksudkan

untuk ...

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.

3. Penyelesaian Sengketa melalui Mediasi perbankan dilakukan secara sederhana, murah, cepat dan efisien.
4. Dengan mempertimbangkan bahwa Nasabah berada pada posisi sebagai penerima keputusan atas penyelesaian pengaduan Nasabah oleh Bank, maka pengajuan penyelesaian Sengketa kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
5. Dalam melaksanakan fungsi Mediasi perbankan, Bank Indonesia tidak memberikan keputusan dan atau rekomendasi penyelesaian Sengketa kepada Nasabah dan Bank. Dalam hal ini, pelaksanaan Mediasi perbankan dilakukan dengan cara memfasilitasi Nasabah dan Bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan Sengketa secara mendasar agar tercapai Kesepakatan.
6. Proses Mediasi dapat dilakukan di Kantor Bank Indonesia yang terdekat dengan domisili Nasabah.
7. Pelaksanaan fungsi Mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dilakukan sampai dengan akhir tahun 2007 dan selanjutnya akan dilaksanakan oleh lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk oleh asosiasi perbankan.

II. PENGAJUAN PENYELESAIAN SENGKETA

1. 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.

2. Sengketa ...

2. Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan adalah Sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan.
3. Nilai tuntutan finansial dalam Mediasi perbankan diajukan dalam mata uang Rupiah dengan batas paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
4. Jumlah maksimum nilai tuntutan finansial sebagaimana dimaksud pada angka 3 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 Sengketa.
5. Pengajuan penyelesaian Sengketa dilakukan secara tertulis dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 dengan menyertakan dokumen berupa:
 - a. fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Bank kepada Nasabah;
 - b. fotokopi bukti identitas Nasabah yang masih berlaku;
 - c. surat pernyataan yang ditandatangani diatas meterai yang cukup bahwa Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, 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.

Formulir ...

Formulir Pengajuan Penyelesaian Sengketa pada Mediasi perbankan disediakan di setiap kantor Bank atau dapat dibuat sendiri oleh Nasabah dengan berpedoman pada format sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1.

6. Pengajuan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada angka 2 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.

7. Sengketa yang timbul dari hasil penyelesaian pengaduan Nasabah yang telah dilakukan oleh Bank sesuai ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah sebelum tanggal 1 Juni 2006 dapat diajukan kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan paling lambat tanggal 30 Juni 2006.

Contoh: Nasabah yang telah mengajukan pengaduan kepada Bank dan mendapatkan surat hasil penyelesaian pengaduan dari Bank pada tanggal 1 Januari 2006 serta merasa tidak puas dengan hasil penyelesaian pengaduan oleh Bank, dapat mengajukan penyelesaian Sengketa kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan paling lambat tanggal 30 Juni 2006.

8. Pengajuan penyelesaian Sengketa oleh Nasabah ditujukan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Menara Radius Prawiro lantai 19, Jalan M.H. Thamrin No. 2, Jakarta 10110 dengan tembusan disampaikan kepada Bank yang bersangkutan.
9. Pelaksana fungsi Mediasi perbankan dapat menolak pengajuan penyelesaian Sengketa yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada angka 1 sampai dengan angka 7 di atas.

III. PROSES BERACARA PADA MEDIASI PERBANKAN

1. 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. Klarifikasi atau permintaan penjelasan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan dalam rangka meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh 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*).
4. Perjanjian Mediasi sebagaimana dimaksud pada angka 3 memuat pernyataan kesepakatan Nasabah dan Bank untuk menggunakan Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa dan persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi.
5. Aturan Mediasi sebagaimana dimaksud pada angka 4 memuat kondisi-kondisi yang terkait dengan proses Mediasi, yang paling kurang terdiri dari hal-hal sebagai berikut:
 - a. Nasabah ...

- a. Nasabah dan Bank wajib menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan pokok Sengketa dalam pelaksanaan Mediasi.
- b. Seluruh informasi dari para pihak yang berkaitan dengan proses Mediasi merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain di luar pihak-pihak yang terlibat dalam proses Mediasi, yaitu pihak-pihak selain Nasabah, Bank, dan Mediator.
- c. Mediator bersikap netral, tidak memihak dan berupaya membantu para pihak untuk menghasilkan Kesepakatan.
- d. Kesepakatan yang dihasilkan dari proses Mediasi adalah Kesepakatan secara sukarela antara Nasabah dengan Bank dan bukan merupakan rekomendasi dan atau keputusan Mediator.
- e. Nasabah dan Bank tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsel*) kepada Mediator.
- f. 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.
- g. Nasabah dan Bank yang mengikuti proses Mediasi berkehendak untuk menyelesaikan sengketa. Dengan demikian, Nasabah dan Bank bersedia :
 - 1) melakukan proses Mediasi dengan itikad baik;
 - 2) bersikap kooperatif dengan Mediator selama proses Mediasi berlangsung; dan
 - 3) menghadiri ...

- 3) menghadiri pertemuan Mediasi sesuai dengan tanggal dan tempat yang telah disepakati.
- h. Dalam hal proses Mediasi mengalami kebuntuan dalam upaya mencapai Kesepakatan, baik untuk sebagian maupun keseluruhan pokok Sengketa, maka Nasabah dan Bank menyetujui tindakan-tindakan yang dilakukan Mediator antara lain :
- 1) menghadirkan pihak lain sebagai narasumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran Mediasi; atau
 - 2) menangguhkan proses Mediasi sementara dengan tidak melampaui batas waktu proses Mediasi; atau
 - 3) menghentikan proses Mediasi.
- i. Dalam hal Nasabah dan atau Bank melakukan upaya lanjutan penyelesaian Sengketa melalui proses arbitrase atau peradilan, Nasabah dan Bank sepakat untuk:
- 1) tidak melibatkan Mediator maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi Mediasi perbankan untuk memberi kesaksian dalam pelaksanaan arbitrase atau peradilan dimaksud;
 - 2) 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.
- j. 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 dimaksud.

k. Proses ...

k. Proses Mediasi berakhir dalam hal:

- 1) tercapainya kesepakatan;
 - 2) berakhirnya jangka waktu Mediasi;
 - 3) terjadi kebuntuan yang mengakibatkan dihentikannya proses Mediasi;
 - 4) Nasabah menyatakan mengundurkan diri dari proses Mediasi; atau
 - 5) salah satu pihak tidak mentaati perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*).
6. 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.
7. Pemberian kuasa sebagaimana dimaksud pada angka 6 di atas harus dilakukan dengan surat kuasa khusus tanpa hak substitusi, bermaterai cukup, dan paling kurang mencantumkan hal-hal sebagai berikut:
- a. identitas pihak pemberi kuasa dan penerima kuasa, dengan menyebutkan dasar kewenangannya; dan
 - b. pemberian kewenangan kepada penerima kuasa untuk mengikuti proses Mediasi sesuai dengan aturan Mediasi, termasuk pengambilan keputusan berupa kesepakatan.

Pemberian kuasa dapat pula mencakup kewenangan untuk menandatangani dokumen-dokumen yang terkait dengan proses Mediasi, antara lain perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) dan Akta Kesepakatan.

8. 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.
9. Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 8 dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Kesepakatan Nasabah dan Bank yang dituangkan secara tertulis.
10. Kesepakatan tertulis mengenai perpanjangan waktu pelaksanaan proses Mediasi sebagaimana dimaksud pada angka 9 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*); dan
 - b. Jangka waktu proses Mediasi hampir berakhir, namun menurut penilaian Mediator masih terdapat prospek untuk tercapai Kesepakatan.
11. 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 pelaksanaan fungsi Mediasi perbankan. Yang dimaksud dengan mengikat adalah Kesepakatan berlaku sebagai undang-undang bagi Nasabah dan Bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik.

IV. PUBLIKASI ...

IV. PUBLIKASI MEDIASI PERBANKAN

1. Bank wajib mempublikasikan adanya sarana alternatif penyelesaian sengketa melalui Mediasi perbankan kepada Nasabah dengan cara:
 - a. menyediakan informasi dalam bentuk leaflet, booklet, poster dan/atau bentuk publikasi lainnya, termasuk website bank. Leaflet, booklet, dan/atau poster disediakan di setiap kantor Bank pada lokasi yang mudah diakses oleh Nasabah; dan
 - b. menyampaikan leaflet yang memuat informasi mengenai Mediasi perbankan kepada Nasabah. Penyampaian leaflet tersebut dilakukan bersama-sama dengan pengiriman dan/atau penyampaian surat hasil penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada 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 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
2. Informasi sebagaimana dimaksud pada angka 1 yang wajib dipublikasikan oleh Bank paling kurang memuat:
 - a. prosedur yang harus ditempuh Nasabah untuk dapat mengajukan penyelesaian Sengketa;
 - b. persyaratan pengajuan penyelesaian Sengketa;
 - c. batas waktu pengajuan penyelesaian Sengketa;
 - d. nilai tuntutan finansial maksimal untuk setiap Sengketa, yaitu berupa 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 menyelesaikan Sengketa; dan
 - e. cakupan nilai tuntutan finansial tidak termasuk nilai kerugian immateriil.

3. Penyediaan ...

3. Penyediaan informasi dalam bentuk leaflet, booklet dan atau poster di setiap kantor Bank sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan paling lambat tanggal 1 September 2006.

V. PENUTUP

Ketentuan dalam Surat Edaran Bank Indonesia ini mulai berlaku sejak tanggal 1 Juni 2006.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Surat Edaran Bank Indonesia ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Demikian agar Saudara maklum.

BANK INDONESIA,

MAMAN H. SOMANTRI
DEPUTI GUBERNUR