



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS PELAKSANAAN MEDIASI PERBANKAN OLEH  
BANK INDONESIA SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN  
NASABAH (STUDI KASUS: KASUS ANTARA BANK ABC  
DENGAN PT XYZ)**

**SKRIPSI**

**SUCI RETIQA SARI S.  
0806343260**

**FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
KEKHUSUSAN HUKUM TENTANG KEGIATAN EKONOMI  
DEPOK  
JULI 2012**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS PELAKSANAAN MEDIASI PERBANKAN OLEH  
BANK INDONESIA SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN  
NASABAH (STUDI KASUS: KASUS ANTARA BANK ABC  
DENGAN PT XYZ)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

**SUCI RETIQA SARI S.  
0806343260**

**FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM SARJANA REGULER  
DEPOK  
JULI 2012**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

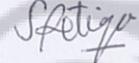
Skripsi adalah hasil karya saya sendiri,

Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk,

Telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Suci Retiqa Sari S.

NPM : 0806343260

Tanda Tangan : 

Tanggal : 7 Juli 2012



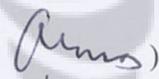
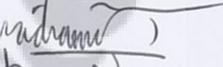
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Suci Retiqa Sari S.  
NPM : 0806343260  
Program Studi : Ilmu Hukum (Hukum Ekonomi)  
Judul : “ANALISIS PELAKSANAAN MEDIASI PERBANKAN  
OLEH BANK INDONESIA SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN NASABAH  
(STUDI KASUS: KASUS ANTARA BANK ABC DENGAN PT XYZ)”

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Bidang Studi Hukum Ekonomi, Fakultas Hukum, Universitas Indonesia

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Aad Rusyad, S.H., M.Kn (  )  
Pembimbing : Nadia Maulisa, S.H., M.H (  )  
Penguji : Rouli Anita Velentina, S.H., LL.M (  )  
Penguji : M. Sofyan Pulungan, S.H., M.A (  )

Ditetapkan di: Depok

Tanggal: 7 Juli 2012

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Analisis Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia Sebagai Wujud Perlindungan Nasabah (Studi Kasus: Kasus Antara Bank ABC dengan PT XYZ)”**. Latar belakang mengapa Penulis mengangkat tema Mediasi Perbankan oleh karena pentingnya perlindungan terhadap nasabah. Hal tersebut menimbulkan pertanyaan dari diri penulis mengenai bagaimana pelaksanaan mediasi perbankan terhadap Bank ABC dengan PT XYZ. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menjadi Sarjana Hukum Program Kekhususan IV (Hukum tentang Kegiatan Ekonomi) pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Selain itu Penulis juga ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada para pihak yang membantu Penulisan menyelesaikan Skripsi ini:

1. Bapak Aad Rusyad, S.H., M.Kn., selaku pembimbing pertama dari Skripsi ini. Terimakasih atas waktu dan tenaga pikiran yang Bapak berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga Penulis ucapkan karena telah memberikan dukungan moral sehingga penulis semangat dalam menulis skripsi ini.
2. Ibu Nadia Maulisa, S.H. M.H., selaku pembimbing kedua dari Skripsi ini. Penulis juga ingin mengucapkan rasa terimakasih atas waktu dan tenaga pikiran yang sudah Ibu Nadia berikan, terutama dukungan yang selalu menjadi penyemangat penulis dan senantiasa memberikan kepercayaan diri bagi diri Penulis.
3. Kepada para penguji yakni: Bapak M. Sofyan Pulungan, S.H., M.A dan Ibu Rouli A. Velentina, S.H., LL.M. yang telah menguji di sidang skripsi tanggal 7 Juli 2012. Terima kasih telah memberikan waktu dan perhatiannya untuk datang dan menguji Penulis, serta memberikan masukan yang membangun bagi Penulis.

4. Kepada Ibu Nur Widyastanti, S.H., M.H. selaku Pembimbing Akademik Penulis, Penulis sangat berterimakasih karena Ibu Tanti telah menjadi Pembimbing Akademik selama Penulis berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Penulis juga berterimakasih kepada semua Dosen-dosen Fakultas Hukum Universitas Indonesia, yang telah memberikan pengajaran Ilmu Hukum kepada Penulis dari semester 1 (satu), hingga semester 7 (tujuh). Kepada Bapak-bapak di Biro Pendidikan Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Kepada Pak Sardjono yang telah memberikan waktu dan perhatian untuk membantu Penulis menemui para Dosen sehubungan dengan penyelesaian Skripsi ini.
5. Pihak-pihak yang sangat membantu dalam penulisan skripsi penulis. Pihak dari M&R Partner: Bapak Dodi S. Abdulkadir , B.Sc., S.E., S.H., M.H., Bapak Ahmad Firdaus, S.H., Bapak M. Toni Suhartono, S.H., Ibu Mariani Bratakusuma, S.H., dan terutama Dave Advitama, S.H. yang sering Penulis repotkan untuk meminta bahan, bertanya mengenai skripsi, bahkan tidak jarang Penulis ganggu untuk hal-hal yang tidak penting, terima kasih banyak atas keramahannya. Pihak-pihak dari Bank Indonesia: Bapak Sudarmaji, Bapak Didit Kusherman, dan Ibu Tini Kustini, terima kasih atas ketulusannya dalam membantu pengerjaan skripsi Penulis. Raymond Pardomuan, pihak yang sangat berjasa dalam pengerjaan skripsi Penulis yang di mata Penulis adalah seorang pakar hukum perbankan dan Penulis yakin akan menjadi orang besar di kemudian hari. Herbert Tambunan, terima kasih telah membantu penulis dalam hal *footnote*, daftar pustaka, maupun margin yang penulis sangat buta akan hal tersebut, namun kini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Mama Penulis, Retno Widiyanti, terima kasih yang tiada terkira atas perjuangan dan kesabarannya dalam membesarkan Penulis sehingga tetap dapat menuntut ilmu dalam keadaan yang sulit. Bapak Penulis, Nurman Effendi, terima kasih telah menghadirkan sosok ayah yang penyayang dan sabar bagi penulis. Papa Penulis, Abdullah Qadar Siregar, terima kasih atas dukungan dan kasih sayangnya meskipun dengan cara yang berbeda. Kakak Penulis, Rahmanda Pertiwi yang insyaallah akan menikah dengan

kak Rezha Eko Purnomo bulan Oktober 2012 ini, terima kasih telah menjadi sahabat pertama sejak penulis dilahirkan, yang memberikan keceriaan dan sandaran bagi penulis dalam menjalani hidup, semoga awet dan langgeng dengan kak Rezha. Adik Penulis, Rahmat Raja Barita, terima kasih telah menjadi sosok abang sekaligus adik yang dapat Penulis andalkan. Juga kepada Saudara Penulis, Fahrani, Zahrina, dan Faiz, terima kasih atas dukungannya.

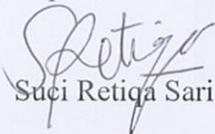
7. Sahabat-sahabat Penulis di FHUI: Ichsan Montang teman sejak BPMB yang sangat berjasa dalam pendidikan Penulis di FHUI, baik merancang perkuliahan Penulis, menjadi mentor Penulis, bahkan penyemangat penulis. Deane Nurmawanti dan Anggarara Cininta, sahabat pertama Penulis ketika penulis masih menjadi anak baru dan sedang dalam masa transisi, hanya kepada merekalah Penulis merasa nyaman. M. Alfi Sofyan, Agung Waskito, dan Tami Justisia, sahabat-sahabat Powerpuff Girl Penulis, terima kasih atas kekonyolan yang menemani hari-hari penulis, masa-masa di perkuliahan tidak akan seindah ini tanpa kehadiran mereka. Justisia Sabaroedin dan Putri Winda Perdana, sahabat sekaligus tetangga penulis di Apartemen, teman berbagi suka dan duka serta tetap menerima dan menyayangi Penulis apa adanya. Handiko Natanael, Risty Pradana, Herbert Tambunan, Radius Affiando, geng 4 tahun Bambirz yang berjuang bersama-sama Penulis untuk lulus semester ini. Dita Putri Mahissa, Gaby Nurmatami, Fadilla Octaviani, Fadhillah Rizqy, Anandito Utomo, Ananto Abdurahman, Feriza Imanniar, dan Muhamad Reza Alfiandri teman-teman Bambirz, terima kasih atas canda dan tawa serta keributan yang Penulis pasti akan kangen. M. Rezha Rizky, terima kasih atas motivasi serta mimpi yang sangat menginspirasi penulis untuk meraih mimpi hingga setinggi-tingginya. *A friend in need is a friend indeed.*
8. Sahabat-sahabat penulis sejak SMP: Aldila Mesra, teman sekamar Penulis selama 3 tahun, teman bandel penulis, teman bersandar penulis di masa terpuruk Penulis, teman berbagi keceriaan Penulis, terima kasih telah pengertian dan betah untuk tinggal dengan Penulis meskipun Penulis suka pelupa ataupun membuat kamar berantakan. Debie Octora Anglesia, teman

penulis yang sangat cantik, latahnya yang sering membuat Penulis tertawa terbahak-bahak serta kekonyolannya yang membuat Penulis kangen. Syahradian Hasbrima, dokter pintar nan cantik, sahabat pertama penulis sejak di bangku SMP, teman penulis sejak jaman belah tengah, kuncir dua dan rok *high-waist* yang sangat sulit untuk Penulis temui. Isyana Savitri, preman yang berkedok dokter gigi, dikhawatirkan akan mencabuti gigi pacarnya apabila diselingkuhi, sahabat penulis yang paling macan namun menjadi kucing di depan calon mertua. Raditya Handani, primadona diantara para polisi-polisi yang sedikit kekurangan di bagian keseimbangan. Terima kasih telah menjadi sahabat di kala suka dan duka, memberikan warna serta dapat menerima penulis apa adanya.

9. Teman bimbingan seperjuangan penulis yaitu Nirmala Azizah, Vannia Alienjhon, Vania Nurjanjitra, Diany Maya Anindhita, Try Bagus Harminto, Anggi Wijaya, Agissa Muttaqien, dan Agus. Terima kasih telah dengan tulus membantu penulis serta menjadi rekan yang menyenangkan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lah sempurna. Tentu terdapat kekurangan-kekurangan di dalamnya, kendati demikian biarlah skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan terutama di bidang Hukum Perbankan dan bagi nasabah di Indonesia. Selamat membaca!

Depok, 7 Juli 2012

  
Suci Retiqa Sari S.

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Suci Retiqa Sari S.  
NPM : 0806343260  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi (PK IV)  
Fakultas : Hukum  
Jenis Karya : Skripsi

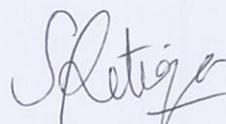
demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“ANALISIS PELAKSANAAN MEDIASI PERBANKAN OLEH BANK INDONESIA SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN NASABAH (STUDI KASUS: KASUS ANTARA BANK ABC DENGAN PT XYZ)”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Depok  
Pada Tanggal: 7 Juli 2012  
Yang Menyatakan,



(Suci Retiqa Sari S.)

## ABSTRAK

Nama : Suci Retiqa Sari S.

Program Studi : Ilmu Hukum

Judul : “ANALISIS PELAKSANAAN MEDIASI PERBANKAN OLEH BANK INDONESIA SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN NASABAH (STUDI KASUS: KASUS ANTARA BANK ABC DENGAN PT XYZ)”

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis mengenai pelaksanaan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia sebagai wujud perlindungan nasabah dalam kasus antara Bank ABC dengan PT XYZ. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana ketentuan, pelaksanaan, dan penyelesaian dalam mediasi perbankan oleh Bank Indonesia sebagai wujud perlindungan nasabah dan bagaimana penerapannya dalam Bank ABC dengan PT XYZ. Peneliti mempergunakan metode penelitian yuridis normatif dengan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kasus antara Bank ABC dengan PT XYZ tidak memenuhi karakteristik mediasi perbankan dalam konteks Peraturan Bank Indonesia tentang Mediasi Perbankan mengingat jumlah nominal tuntutan perdata jauh di atas Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Batasan karakteristik tersebut lantas tidak membuat Bank Indonesia melepaskan tanggungjawabnya sebagai fungsi pengawasan bank yang memiliki kewenangan untuk melakukan diskresi. Penyelesaian sengketa yang dimediasi oleh Bank Indonesia tersebut berupa akta kesepakatan. Atas akta kesepakatan tersebut dapat dimintakan perolehan putusan perdamaian yang berkekuatan hukum tetap, tertutup upaya banding atau kasasi, dan berkekuatan eksekutorial dengan diajukannya penguatannya di pengadilan.

Kata kunci: mediasi perbankan, perlindungan nasabah, akta kesepakatan

## ABSTRACT

Name : Suci Retiqa Sari S.

Study Program : Legal Studies

Title : IMPLEMENTATION ANALYSIS BANKING MEDIATION BY BANK INDONESIA AS A FORM OF CUSTOMER PROTECTION (CASE STUDY: CASE OF BANK ABC AGAINST PT XYZ)”

This research is aimed to describe and analyze the implementation of banking mediation by Bank Indonesia as a form of customer protection in the case of Bank ABC against PT XYZ. The main issue in this research is to find out the regulations, implementation, and settlement in the banking mediation by Bank Indonesia as a form of customer protection, and how are these implemented in the case between Bank ABC and PT XYZ. Author uses the juridical-normative research method by literature studies. This research shows that case of Bank ABC against PT XYZ does not meet the characteristics of banking mediation in the context of The Regulation of Bank Indonesia about Banking Mediation, which is considered by the amount of the civil suit that is much larger than Rp 500.000.000,00 (five hundred million rupiahs). Limitations of these characteristics do not cause the bank to release its responsibility as the supervisor of the bank that has a discretionary authority. The settlement of dispute mediated by Bank Indonesia is in the form of a deed of agreement. The deed of agreement has a legally binding force upon request to the court closed from the act of appeal and cassation, and holds an executorial power by requesting an affirmation to the court.

Keyword: banking mediation, customer protection, deed of agreement

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Definisi Operasional .....	7
1.5. Metode Penelitian .....	10
1.6. Sistematika Penelitian .....	11
<b>BAB 2 TINJAUAN MENGENAI MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN NASABAH</b> .....	13
2.1. Perlindungan Nasabah .....	13
2.1.1. Definisi dan Peranan Nasabah .....	13
2.1.2. Hak dan Kewajiban dalam Perlindungan Nasabah .....	17
2.1.3. Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah .....	20
2.1.3.1. Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Perbankan .....	21
2.1.3.2. Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Perbankan Syariah .....	22
2.1.3.3. Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Perlindungan Konsumen .....	23
2.1.3.4. Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Otoritas Jasa Keuangan .....	24
2.1.3.5. Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut PBI Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Umum .....	26
2.1.3.6. Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut PBI Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah .....	26
2.1.3.7. Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut PBI Tentang Transaksi Derivatif ...	27
2.2. Mediasi Perbankan dalam Rangka Memberikan Perlindungan Nasabah .....	27
2.2.1. Definisi dan Karakteristik Mediasi Perbankan .....	27
2.2.2. Peranan Bank Indonesia dalam Mediasi Perbankan .....	38
2.2.3. Prosedur Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh Bank	44

	Indonesia .....	
2.2.4.	Kekuatan Hukum Akta Kesepakatan dalam Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia .....	54
<b>BAB 3</b>	<b>ANALISIS PELAKSANAAN MEDIASI PERBANKAN OLEH BANK INDONESIA SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN NASABAH DALAM KASUS ANTARA BANK ABC DENGAN PT XYZ .....</b>	<b>59</b>
3.1.	Kasus Antara Bank ABC dengan PT XYZ .....	59
3.1.1	Para Pihak .....	59
3.1.2.	Kasus Posisi .....	59
3.1.3	Isi Kesepakatan .....	62
3.2.	Analisi Kasus .....	64
3.2.1.	Analisis Kasus Antara Bank ABC dengan PT XYZ dari Segi Perlindungan Nasabah .....	64
3.2.1.1.	Analisis Kasus Berdasarkan Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Perbankan .....	65
3.2.1.2.	Analisis Kasus Berdasarkan Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Perbankan Syariah .....	65
3.2.1.3	Analisis Kasus Berdasarkan Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Perlindungan Konsumen .....	66
3.2.1.4	Analisis Kasus Berdasarkan Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut PBI Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum .....	66
3.2.1.5	Analisis Kasus Berdasarkan Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut PBI Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah .....	67
3.2.1.6	Analisis Kasus Berdasarkan Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut PBI Tentang Transaksi Derivatif .....	68
3.2.2	Analisis Kasus Antara Bank ABC dengan PT XYZ dari Segi Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia .....	69
3.2.3	Analisis Kasus Antara Bank ABC dengan PT XYZ dari Segi Kekuatan Hukum Akta Kesepakatan .....	75
<b>BAB 4</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
4.1	Simpulan .....	77
4.2	Saran .....	77
	<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>79</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Pilar Arsitektur Perbankan Indonesia .....	3
Gambar 1.2.	Perlindungan Nasabah dalam API .....	3
Gambar 2.1.	Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah .....	21
Gambar 2.2.	Mekanisme Mediasi Perbankan .....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara
- Lampiran 2. Formulir Pengajuan Penyelesaian Sengketa
- Lampiran 3. Surat Pernyataan Pengajuan Penyelesaian Sengketa



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam kehidupan perekonomian suatu negara perbankan memiliki peranan yang sangat penting. Adapun diantaranya sebagai penunjuang pelaksanaan sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter, dan pencapaian stabilitas sistem keuangan.<sup>1</sup> Peranan-peranan perbankan yang demikian tentunya tidak terlepas dari interaksinya dengan masyarakat sebagai nasabah. Perlindungan kepada nasabah bank diperlukan karena bank tidak akan dapat menjalankan fungsinya serta mencapai tujuan memperoleh keuntungan tanpa adanya komponen nasabah.<sup>2</sup>

Kenyataan membuktikan bahwa pengabaian terhadap perlindungan nasabah berakibat fatal pada kelangsungan bank tersebut. Hal tersebut diawali dengan ketidakpercayaan nasabah kepada banknya yang berakibat terjadi penarikan dana besar-besaran (*rush*). Pada akhirnya, kondisi terburuk yang dialami bank adalah kegagalan sistemik yang berakibat pada kejatuhan bank tersebut (*collapse*). Contoh: krisis perbankan tahun 1998 dan krisis di wall street tahun 2008.<sup>3</sup>

Terkait hal tersebut, Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004 meluncurkan Arsitektur Perbankan Indonesia (selanjutnya disebut dengan API) sebagai suatu kerangka menyeluruh arah kebijakan pengembangan industri perbankan Indonesia ke depan. Peluncuran API tersebut tidak terlepas pula dari upaya Pemerintah dan Bank Indonesia untuk membangun kembali perekonomian Indonesia melalui penerbitan buku putih Pemerintah sesuai dengan Inpres No. 5

---

<sup>1</sup> Muliaman D. Hadad (a), "Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia," <http://www.bi.go.id>, diunduh pada tanggal 8 Februari 2012.

<sup>2</sup> Wawancara (a) dengan Bapak Sudarmaji, Biro Hukum Bank Indonesia, melalui surat elektronik pada tanggal 7 Juni 2012.

<sup>3</sup> *Ibid.*

Tahun 2003, dimana API menjadi salah satu program utama dalam buku putih tersebut.<sup>4</sup>

Arsitektur Perbankan Indonesia 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.<sup>5</sup> Guna mempermudah pencapaian visi API sebagaimana diuraikan di muka, maka ditetapkan beberapa sasaran yang ingin dicapai, yaitu:<sup>6</sup>

- a. Menciptakan struktur perbankan domestik yang sehat yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendorong pembangunan ekonomi nasional yang berkesinambungan.
- b. Menciptakan sistem pengaturan dan pengawasan bank yang efektif dan mengacu pada standar internasional.
- c. Menciptakan industri perbankan yang kuat dan memiliki daya saing yang tinggi serta memiliki ketahanan dalam menghadapi risiko.
- d. Menciptakan good corporate governance dalam rangka memperkuat kondisi internal perbankan nasional.
- e. Mewujudkan infrastruktur yang lengkap untuk mendukung terciptanya industri perbankan yang sehat.
- f. Mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan.

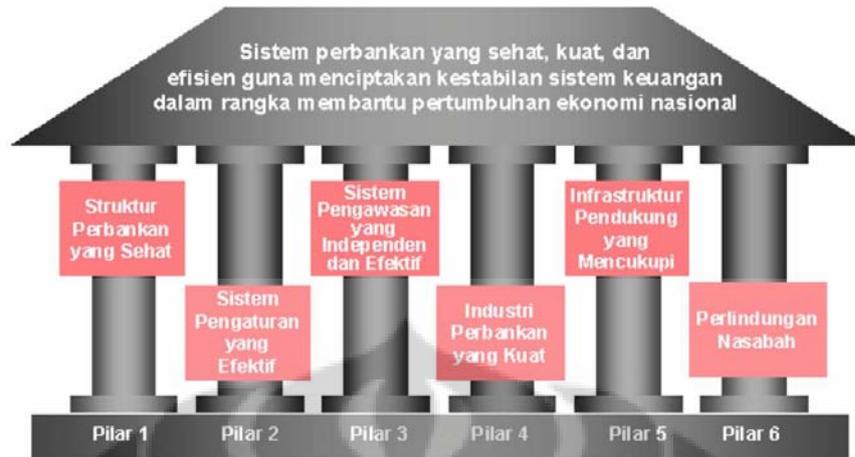
Adapun kemudian keenam sasaran yang ingin dicapai API tersebut dituangkan kedalam enam Pilar yang saling terkait satu sama lain guna menunjang pencapaian visi API. Enam Pilar API tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.

---

<sup>4</sup> Bank Indonesia (a), "Arsitektur Perbankan Indonesia", <http://www.bi.go.id/web/id/Perbankan/Arsitektur+Perbankan+Indonesia/>, diunduh pada tanggal 24 April 2012.

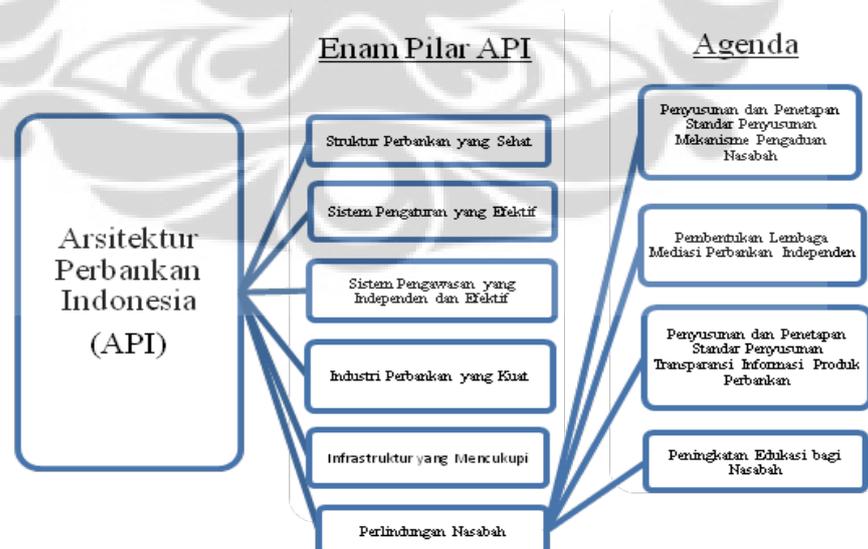
<sup>5</sup> Muliaman D. Hadad (a), *Op. Cit.*

<sup>6</sup> Bank Indonesia (b), "Enam Pilar API", [http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/2502404A-6622-46A4-9030-00CF3FC86A7A/1378/enam\\_pilar.pdf](http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/2502404A-6622-46A4-9030-00CF3FC86A7A/1378/enam_pilar.pdf), diunduh pada tanggal 24 April 2012.



Gambar 1.1. Pilar Arsitektur Perbankan Indonesia<sup>7</sup>

Pengaturan menyangkut perlindungan nasabah merupakan pilar keenam dalam kerangka menyeluruh arah kebijakan pengembangan industri perbankan Indonesia ke depan tersebut. Terkait pilar keenam API tersebut, perbankan bersama-sama dengan masyarakat sebagai nasabah perbankan memiliki beberapa agenda yang bertujuan untuk memperkuat perlindungan konsumen. Agenda tersebut dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1.2. Perlindungan Nasabah dalam API

<sup>7</sup>*Ibid.*

Keempat agenda perlindungan nasabah tersebut saling terkait satu sama lain dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah. Adapun keterkaitan tersebut secara ideal dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:<sup>8</sup>

1. Peningkatan Edukasi bagi Nasabah

Edukasi ini selain untuk memperluas wawasan masyarakat mengenai industri perbankan juga ditujukan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pengenalan perencanaan keuangan dan perbankan.

2. Penyusunan dan Penetapan Standar Penyusunan Transparansi Informasi Produk Perbankan

Transparansi ini penting dilakukan agar masyarakat yang berkeinginan untuk menjadi nasabah bank mendapat informasi yang cukup memadai mengenai manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang terkait dengan suatu produk tertentu sehingga keputusan untuk memanfaatkan produk tersebut sudah melalui pertimbangan yang matang dan sesuai dengan kebutuhan calon nasabah.

3. Penyusunan dan Penetapan Standar Penyusunan Mekanisme Pengaduan Nasabah;

Tidak kalah pentingnya dalam upaya peningkatan dan pemberdayaan nasabah ini adalah keberadaan infrastruktur di bank untuk menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan nasabah. Dalam hal ini, bank harus merespons setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah, khususnya yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah melalui bank tersebut.

4. Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen;

Mediasi perbankan tersebut merupakan tindak lanjut dari proses pengaduan nasabah yang telah diupayakan penyelesaian secara bilateral antara nasabah

---

<sup>8</sup> Muliaman D.Hadad (b), "Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia," (makalah disampaikan pada diskusi Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Jakarta, 16 Juni 2006), hlm. 3.

dengan bank namun belum mencapai titik temu.<sup>9</sup> Dalam hal lembaga mediasi perbankan belum terbentuk, maka fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Pengaturan mengenai pengambilalihan fungsi mediasi perbankan tersebut terdapat dalam Pasal 3 ayat (4) PBI No.8/5/PBI/2006 yang telah diubah dengan PBI No.10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan (selanjutnya disebut dengan PBI tentang Mediasi Perbankan), yaitu:<sup>10</sup>

*“Sepanjang lembaga Mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum dibentuk, fungsi Mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.”*

Terkait dengan agenda perlindungan nasabah mengenai mediasi perbankan, selama tahun 2011 Bank Indonesia telah melaksanakan mediasi terhadap 61 sengketa. Jumlah ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2010 (41 sengketa) dan 2009 (18 sengketa).<sup>11</sup> Peningkatan tersebut selain disebabkan oleh tingginya ekspektasi masyarakat terhadap eksistensi Bank Indonesia juga disebabkan oleh kekurangpahaman nasabah mengenai karakteristik sengketa yang dapat dimediasi.<sup>12</sup> Sementara itu, 456 sengketa dari 510 sengketa tidak ditindaklanjuti melalui proses mediasi perbankan. Hal tersebut mengingat permasalahan yang diajukan sudah dapat diselesaikan oleh bank yang bersangkutan atau tidak memenuhi persyaratan mediasi perbankan sebagaimana diatur dalam PBI tentang Mediasi Perbankan.<sup>13</sup>

<sup>9</sup> Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, *Laporan Pengawasan Perbankan 2010*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2011), hlm. 97.

<sup>10</sup> Bank Indonesia (c), *Peraturan Bank Indonesia Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor: 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan*. PBI No. 10/1/PBI/2008, LN. No. 10/DPNP/DPbS/DPBPR Tahun 2008, Pasal 1 angka 8.

<sup>11</sup> Januar Hafidz, “Laporan Pengawasan Perbankan”, [http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/1AD2B012-5F0F-4F51-8FD2-CB1D763C80CA/26126/LPP2011\\_Final](http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/1AD2B012-5F0F-4F51-8FD2-CB1D763C80CA/26126/LPP2011_Final), diakses tanggal 24 Juni 2012.

<sup>12</sup> Info Bank News, “BI: Permohonan Penyelesaian Sengketa Nasabah dan Bank Capai 510 Kasus”, <http://www.infobanknews.com/2012/01/bi-permohonan-penyelesaian-sengketa-nasabah-dan-bank-capai-510-kasus/>, diakses pada tanggal 8 Februari 2012 .

<sup>13</sup> Hafidz, *Op. Cit.*

Pada sengketa yang terjadi antara PT XYZ dengan Bank ABC, sebelumnya PT XYZ melayangkan gugatan secara perdata kepada Bank ABC atas sengketa tersebut melalui Pengadilan Negeri. Gugatan PT XYZ kepada Bank ABC tersebut berupa sejumlah nominal dari tuntutan finansial di atas Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Namun demikian, menyusul inisiatif baik dari Bank Indonesia, maka setelah melakukan pertemuan dengan Bank Indonesia, PT XYZ kemudian mencabut gugatan tersebut dari pengadilan negeri dan sepakat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut melalui mediasi perbankan oleh Bank Indonesia. Terkait dengan hal tersebut, diterangkan di dalam Pasal 6 ayat (1) PBI tentang Mediasi Perbankan, bahwa mediasi perbankan dapat dilaksanakan untuk sengketa dengan nilai tuntutan finansial paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian atas studi kasus tersebut. Adapun hasil penelitian tersebut akan dituangkan ke dalam skripsi ini sebagai prasyarat kelulusan program sarjana yang berjudul, “Analisis Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia sebagai Wujud Perlindungan Nasabah (Studi Kasus: Kasus antara Bank ABC dengan PT XYZ)”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang tersebut diatas tentang bagaimana sebenarnya batasan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia sebagai wujud perlindungan nasabah, maka terdapat beberapa pokok permasalahan yang perlu diperhatikan lebih lanjut, yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana ketentuan, pelaksanaan, dan penyelesaian dalam mediasi perbankan oleh Bank Indonesia sebagai wujud perlindungan nasabah?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa dalam kasus antara Bank ABC dengan PT XYZ ditinjau dari tata pelaksanaan mediasi perbankan di Indonesia?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan mengenai Analisis Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia sebagai Wujud Perlindungan Nasabah (Studi Kasus: Kasus antara Bank ABC dengan PT XYZ), maka penulisan ini memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Tujuan tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana ketentuan dan batasan mengenai pelaksanaan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia sebagai wujud perlindungan nasabah serta mengetahui bagaimana kekuatan hukum dari akta kesepakatan yang dihasilkan sebagai penyelesaian atas sengketa tersebut.
2. Untuk mengetahui dan mengkritisi bagaimana perlindungan nasabah, pelaksanaan mediasi perbankan serta kekuatan hukum dari akta kesepakatan yang dihasilkan sebagai penyelesaian atas sengketa tersebut dalam kasus antara Bank ABC dengan PT XYZ ditinjau dari pengaturannya di Indonesia.

### 1.4. Definisi Operasional

Kerangka konseptual merupakan kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus yang ingin atau akan diteliti.<sup>14</sup> Untuk memperoleh gambaran dan pemahaman serta persepsi yang sama tentang makna dan definisi konsep-konsep yang dipergunakan dalam penelitian ini, maka akan dijabarkan penjelasan dan pengertian tentang konsep-konsep tersebut sebagai berikut:

1. Akta Kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat Kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi Nasabah dan Bank.<sup>15</sup>
2. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit

---

<sup>14</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2010), hlm. 132.

<sup>15</sup> Bank Indonesia (c), *Op.Cit.*, Pasal 1 angka 8.

dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>16</sup>

3. Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pemerintah dan/atau pihak lain kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam undang-undang ini.<sup>17</sup>
4. Kesepakatan adalah persetujuan bersama antara Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank terhadap suatu upaya penyelesaian Sengketa.<sup>18</sup>
5. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>19</sup>
6. 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.<sup>20</sup>
7. Mediator adalah pihak yang tidak memihak dalam membantu pelaksanaan mediasi.<sup>21</sup>
8. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).<sup>22</sup>

---

<sup>16</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 2.

<sup>17</sup> Indonesia (a), *Undang-Undang Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia*, UU No.3 Tahun 2004, LN. No. 7 Tahun 2004, TLN. No. 4357, Pasal 4 angka 2.

<sup>18</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 7.

<sup>19</sup> Indonesia (b), *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, UU No. 8 Tahun 1999, LN. No. 42 Tahun 1999, TLN. No. 3821, Pasal 1 angka 2.

<sup>20</sup> Bank Indonesia (c), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 5.

<sup>21</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 6.

<sup>22</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 2.

9. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>23</sup>
10. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>24</sup>
11. Putusan Perdamaian adalah suatu hasil kesepakatan perdamaian yang telah dikuatkan oleh hakim.<sup>25</sup>
12. 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.<sup>26</sup>

### 1.5. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan ini, berbentuk penelitian hukum normatif dengan melakukan studi dokumen. Adapun studi dokumen dilakukan dengan cara analisa isi (*content analysis*), yaitu teknik untuk menganalisa tulisan atau dokumen dengan cara mengidentifikasi secara sistematis ciri atau karakter dan pesan atau maksud yang terkandung dalam suatu tulisan

---

<sup>23</sup> Indonesia (b), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 3.

<sup>24</sup> Indonesia (c), *Undang-Undang Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*, UU No. 10 Tahun 1998, LN. No. 182 Tahun 1998, TLN. 3790, Pasal 1 angka 1.

<sup>25</sup> Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Peraturan Mahkamah Agung tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, Perma No. 1 Tahun 2008, Pasal 23.

<sup>26</sup> Bank Indonesia (c), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 4.

atau suatu dokumen.<sup>27</sup> Skripsi ini bertujuan untuk meneliti tentang Skripsi ini bertujuan untuk meneliti tentang pelaksanaan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia sebagai wujud perlindungan nasabah, serta dikaitkan pada kasus antara Bank ABC dengan PT XYZ

Tipe penelitian yang digunakan dalam skripsi ini dari sudut sifatnya berupa penelitian deskriptif. Penelitian yang bersifat deskriptif adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi suatu gejala.<sup>28</sup> Skripsi ini akan menggambarkan tentang pelaksanaan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia sebagai wujud perlindungan nasabah berdasarkan pada kasus antara ABC dengan XYZ.

Oleh karena skripsi menggunakan pendekatan normatif maka untuk mengkaji rumusan masalah sebagaimana sudah tertulis di atas, dibutuhkan data yang sekiranya dapat mendukung penelitian ini. Data merupakan bentuk jamak dari *datum* (bahasa latin). Berdasarkan cara diperolehnya jenis data dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.<sup>29</sup> Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari kepustakaan.<sup>30</sup> Dalam penelitian normatif maka sumber data yang paling utama adalah data sekunder atau bahan pustaka. Bahan pustaka yang akan digunakan di bidang hukum dilihat dari sudut kekuatan mengikat dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) golongan, yakni bahan hukum primer, bahan hukum sekunder,

---

<sup>27</sup> Sri Mamudji, *Metode Penelitian dan Penulisan Hukum*, cet. 1, (Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005), hal. 29-30.

<sup>28</sup> *Ibid.*, hal. 4.

<sup>29</sup> *Ibid.*, hal. 28.

<sup>30</sup> *Ibid.*

<sup>30</sup> Soekanto, *Op. Cit.*, hal.

dan bahan hukum tertier (atau biasa disebut bahan hukum penunjang) oleh karena itu bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini mencakup:<sup>31</sup>

1. Bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan
2. Bahan hukum sekunder yaitu berupa bahan-bahan yang memberikan informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan isi sumber primer dan implementasinya. Diantaranya artikel ilmiah, buku, majalah, jurnal, skripsi, tesis, disertasi, dan lain lain.
3. Bahan hukum tertier yang berupa adalah bahan-bahan yang memberikan petunjuk ataupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, diantaranya kamus, ensiklopedia, dan lain-lain.

Data yang diperoleh dari bahan pustaka dan didukung dengan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara akan diuraikan dan dihubungkan sedemikian rupa sehingga menjadi suatu tulisan yang sistematis.

## **1.6. Sistematika Penelitian**

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, Definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika penelitian dari skripsi ini.

### **Bab II Tinjauan Mengenai Perlindungan Nasabah Dalam Mediasi Perbankan**

Bab ini membahas mengenai perlindungan nasabah dan mediasi perbankan. Dalam bahasan mengenai perlindungan nasabah, akan dijabarkan mengenai definisi dan peranan nasabah, hak dan kewajiban dalam perlindungan nasabah, serta regulasi terkait perlindungan nasabah. Di akhir bab ini akan dibahas mengenai mediasi perbankan baik mengenai definisi dan karakteristik mediasi perbankan, peranan Bank Indonesia dalam mediasi perbankan, maupun kekuatan

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, hal. 52.

hukum akta kesepakatan sebagai hasil penyelesaian sengketa oleh Bank Indonesia.

### **Bab III Analisis Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia Sebagai Wujud Perlindungan Nasabah dalam Kasus antara Bank ABC dengan PT XYZ**

Bab ini akan menganalisis mengenai kasus antara Bank ABC dengan PT XYZ ditinjau dari perlindungan nasabah, mediasi perbankan, dan kekuatan hukum akta kesepakatan sebagai hasil penyelesaian sengketa. Di awal akan dijelaskan mengenai para pihak, kasus posisi, dan isi kesepakatan yang menjadi hasil penyelesaian sengketa tersebut. Di akhir bab ini akan menganalisis mengenai perlindungan nasabah, mediasi perbankan, dan kekuatan akta kesepakatan yang merupakan hasil dari penyelesaian sengketa dikaitkan dengan kasus yang terjadi antara Bank ABC dengan PT XYZ.

### **Bab IV Penutup**

Bab terakhir ini berisi simpulan dan saran yang ditarik dari uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya.

## BAB 2

### TINJAUAN MENGENAI PERLINDUNGAN NASABAH DALAM MEDIASI PERBANKAN

#### 2.1. Perlindungan Nasabah

##### 2.1.1. Definisi dan Peranan Nasabah

Nasabah, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, yaitu: Orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan); orang yang menjadi tanggungan asuransi; dan perbandingan; pertalian.<sup>32</sup>

Definisi nasabah menurut ketentuan pada Pasal 1 angka 2 Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7/PBI/2005 yang kemudian diperbaharui dengan PBI No. 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (selanjutnya disebut dengan PBI tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah). Adapun dalam ketentuan tersebut nasabah didefinisikan sebagai pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in-customer*).

Selanjutnya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (selanjutnya disebut dengan UU Perbankan) juga mengatur mengenai definisi nasabah melalui Pasal 1 angka 16, yaitu pihak yang menggunakan jasa bank. Dalam ketentuan ini nasabah kemudian dibagi menjadi 2 (dua) rumusan nasabah yang tercantum dalam Pasal 1 angka (17) dan (18) UU Perbankan. Adapun kedua rumusan mengenai nasabah tersebut adalah sebagai berikut:

Pasal 1 angka 17, menyatakan

*“Nasabah penyimpan dana adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.”<sup>33</sup>*

---

<sup>32</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1990), hlm. 898.

<sup>33</sup> Indonesia (c), Pasal 1 angka 17.

Pasal 1 angka 18, menyatakan

*“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.”<sup>34</sup>*

Dari praktik-praktik perbankan, setidaknya dikenal 3 (tiga) macam nasabah. Pertama, nasabah deposan yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan. Kedua, yaitu nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil atau kredit pemilikan rumah. Dan ketiga, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk-in-customer*).<sup>35</sup>

Terkait definisi dari nasabah, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UU Perlindungan Konsumen) mendefinisikan mengenai konsumen. Adapun dalam Pasal 1 angka 2 dijelaskan bahwa konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen secara harafiah dapat dimaknai sebagai seseorang yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa, atau seseorang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu.<sup>36</sup> Konsumen adalah pengguna akhir (*end user*), tanpa mengharuskan konsumen bertindak sebagai pembeli barang atau jasa tersebut.<sup>37</sup> Dengan demikian, nasabah yang merupakan pihak pengguna produk-produk jasa perbankan merupakan konsumen dalam bidang perbankan.

---

<sup>34</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 18.

<sup>35</sup> Lukman Santosa AZ, *Hak Dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Yustisia, 2011), hlm. 27.

<sup>36</sup> A.Z. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 54.

<sup>37</sup> Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 282.

Mengenai kedudukannya sebagai subjek hukum, nasabah dapat terwujud dalam dua bentuk, yaitu:<sup>38</sup>

a. Orang

Nasabah bank berupa orang terbagi menjadi orang yang dewasa dan orang yang belum dewasa. Dalam hukum perdata, perjanjian yang dilakukan oleh pihak yang belum dewasa berarti tidak memenuhi persyaratannya sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 BW, yaitu syarat perjanjian itu dilaksanakan oleh pihak yang cakap untuk membuat perjanjian. Ancaman atas pelanggaran tersebut adalah perjanjian dapat dibatalkan, artinya perjanjian itu dapat dibatalkan oleh pihak yang dapat mewakili anak yang belum dewasa tersebut. Mereka adalah orangtua atau walinya dengan melalui cara gugatan pembatalan. Dengan kata lain sepanjang orangtua anak itu tidak melakukan gugatan pembatalan, maka perjanjian tetap sah dan berlaku mengikat.

b. Badan Hukum

Nasabah berupa badan hukum, perlu diperhatikan aspek legalitas badan hukum tersebut, serta kewenangan bertindak dari pihak yang berhubungan dengan bank. Hal ini terkait dengan aspek hukum perseroan (*corporate law*). Adapun jenis-jenis badan hukum adalah sebagai berikut:

- 1) Badan hukum publik, seperti negara atau pemerintah daerah.
- 2) Perseroan terbatas, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, termasuk perseroan terbatas terbuka yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal.
- 3) Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), sebagaimana diatur dalam UU Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemda.

---

<sup>38</sup> Tri Widyono, *Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2006), hlm. 81.

- 4) Badan Usaha Milik Negara (BUMN), diatur dalam UU Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara. BUMN ini terdiri dari: perusahaan persero, perusahaan umum dan perusahaan jawatan.
- 5) Koperasi, diatur dengan UU Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian dan PP Nomor 4 Tahun 1994 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengesahan Akta Pendirian dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi.
- 6) Yayasan, diatur dalam UU Nomor 17 Tahun 2001, yang diubah dengan UU Nomor 28 Tahun 2004.
- 7) Dana Pensiun, diatur dalam UU Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun.

Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan. Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada.<sup>39</sup> Dilihat pada sisi pengarahannya dana, nasabah yang menyimpan dananya pada bank baik sebagai penabung, deposan maupun pembeli surat berharga<sup>40</sup> maka pada saat itu nasabah berkedudukan sebagai kreditor bank. Namun apabila dilihat dari sisi penyaluran dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditor.<sup>41</sup>

Apabila membicarakan peranan nasabah di sektor perbankan, maka kita juga secara langsung dapat memahami bahwa peranan nasabah tersebut pada dasarnya adalah berhubungan dengan kegiatan dari jasa-jasa perbankan. Dengan demikian peranan nasabah di sektor perbankan diartikan juga sebagai peranan nasabah dalam mengisi lapangan usaha dari para bank tersebut. Adapun

---

<sup>39</sup> Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1993), hlm. 282.

<sup>40</sup> Surat berharga adalah surat pengakuan hutang, wesel, saham, obligasi, sekuritas kredit atau setiap derivatif dan surat berharga atau kepentingan lain atau suatu kewajiban dari penerbit, dalam bentuk yang lazim diperdagangkan dalam pasar modal maupun pasar uang. Lihat: Pasal 1 angka 10 UU Perbankan.

<sup>41</sup> Santosa AZ, *Op. Cit.*, hlm. 87.

perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja.<sup>42</sup> Karena pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya dunia perbankan bersandar pada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah.<sup>43</sup>

### 2.1.2. Hak dan Kewajiban dalam Perlindungan Nasabah

Dengan kedudukan sebagai konsumen, nasabah perlu mendapat perlindungan yang dapat memberikan rasa aman dalam penggunaan pelayanan jasa yang diberikan oleh bank sebagai produsen.<sup>44</sup> Namun demikian, perlindungan dan pemberdayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank masih perlu ditingkatkan. Peningkatan perlindungan dan pemberdayaan nasabah tersebut mempunyai relevansi dengan upaya penegakan hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan dalam melakukan hubungan hukum dengan bank sebagai pelaku usaha penyedia jasa perbankan.<sup>45</sup>

Adapun hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan tersebut dirumuskan dalam ketentuan pada Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, yang meliputi sebagai berikut:<sup>46</sup>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

---

<sup>42</sup> *Ibid.*, hlm. 45.

<sup>43</sup> Djumhana, *Op. Cit.*, hlm.282.

<sup>44</sup> Santosa AZ, *Op. Cit.*, hlm. 85.

<sup>45</sup> Rachmadi Usman (a), *Penyelesaian Pengaduan Nasabah Dan Mediasi Perbankan*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 158.

<sup>46</sup> Indonesia (b), *Op. Cit.*, Pasal 4.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam UU Perlindungan Konsumen, hak-hak nasabah sebagai konsumen juga dapat ditinjau melalui kewajiban dari pelaku usaha. Adapun kewajiban pelaku usaha dalam ketentuan pada Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen tersebut yaitu:<sup>47</sup>

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan, penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

---

<sup>47</sup> Indonesia (b), *Op. Cit.*, Pasal 7.

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Apabila dihubungkan dengan kegiatan usaha perbankan, maka terdapat beberapa hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan yang perlu mendapatkan perlindungan untuk menjaga kredibilitas perbankan sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Adapun hak-hak tersebut adalah sebagai berikut:<sup>48</sup>

- a. Hak Transparansi Informasi Produk Bank (yang Benar)

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.<sup>49</sup> Transparansi informasi produk bank dimaksud agar nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan mendapatkan informasi yang benar, jujur, dan berimbang mengenai manfaat, risiko maupun biaya-biaya serta persyaratan dan tata cara penggunaan produk bank, baik secara tertulis maupun lisan, sehingga tidak menyesatkan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan dalam memilih dan menentukan produk bank yang ditawarkan bank kepadanya.<sup>50</sup>

---

<sup>48</sup> Usman (a), *Op. Cit.*, hlm. 122.

<sup>49</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:CV Seminar Grafika, 2008), hlm. 33.

<sup>50</sup> Usman (a), *Op. Cit.*, hlm. 132.

#### b. Hak Kesetaraan dan Keseimbangan dalam Perjanjian Perbankan

Salah satu aspek penting dalam hubungan hukum antara nasabah dengan bank adalah perjanjian antara keduanya, yang biasanya dibuat secara sepihak oleh bank.<sup>51</sup> Untuk itulah, maka transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan harus dilindungi sesuai dengan amanat UU Perlindungan Konsumen.<sup>52</sup>

#### c. Hak Mendapat Kompensasi dan Ganti Kerugian

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang dan jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat bahkan kematian) konsumen.<sup>53</sup> Namun demikian, dalam sistem hukum perbankan Indonesia, pihak nasabah dibiarkan sendiri terlunta-lunta tanpa suatu perlindungan hukum yang *predictable* dan *reasonable*. Padahal nasabah merupakan pihak yang penting dalam kaitannya dengan bank.<sup>54</sup> Untuk para pelaku usaha di bidang perbankan dituntut harus mempunyai integritas moral yang tinggi. Tuntutan ini merupakan hal yang wajar dalam rangka menjalankan prinsip kehati-hatian di bidang jasa perbankan.

### 2.1.3. Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah

Sebagaimana kita ketahui bahwa sektor perlindungan nasabah sebagai konsumen merupakan sektor yang sarat dengan ketentuan dan peraturan yang

---

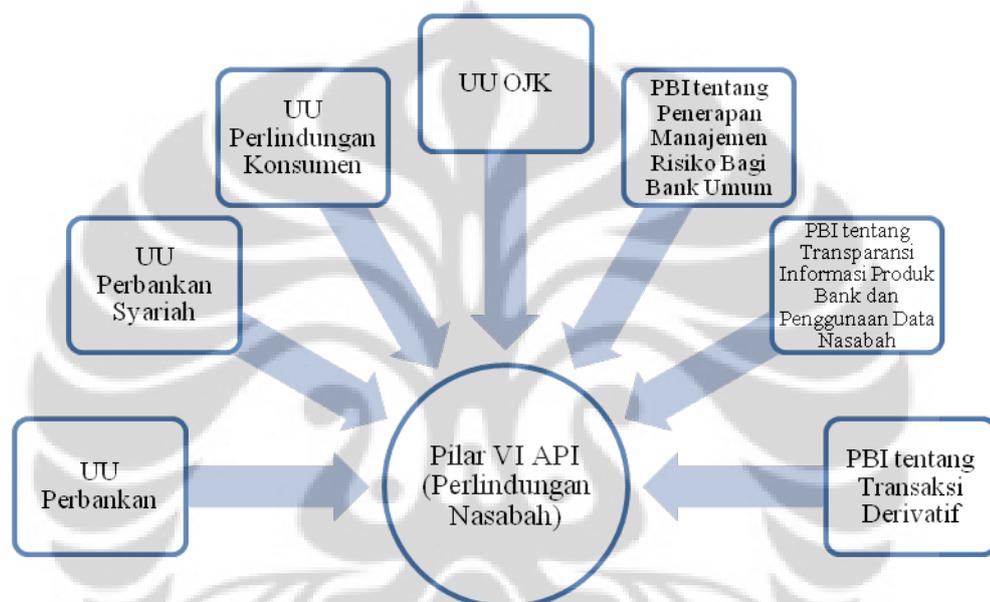
<sup>51</sup> Try Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia: Simpanan, Jasa dan Kredit*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2006), hlm. 66.

<sup>52</sup> Usman (a), *Op. Cit.*, hlm. 153.

<sup>53</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004), hlm. 44.

<sup>54</sup> Munir Fuady, *Arbitrase Nasional: Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 13.

mengatur dalam rangka menghindari kemungkinan terjadinya kecurangpercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan.<sup>55</sup> Untuk itu kewajiban perlindungan terhadap nasabah sebagaimana diatur dalam Pilar VI API perlu didukung oleh perangkat peraturan perundang-undangan di Indonesia. Adapun perangkat peraturan perundang-undangan yang merupakan penunjang terlaksananya Pilar VI API mengenai perlindungan nasabah adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah

### 2.1.3.1. Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Perbankan

Dalam penjelasan Pasal 29 UU Perbankan, ditegaskan dalam paragraph 5, bahwa

*“Mengingat bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, setiap bank perlu terus menjaga kesehatan dan memelihara kepercayaan masyarakat kepadanya.”*

Sehingga dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara-cara

<sup>55</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 132.

yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank.<sup>56</sup>

Selanjutnya dalam penjelasan umum UU Perbankan tersebut juga menegaskan bahwa prinsip kehati-hatian harus dipegang teguh. Prinsip kehati-hatian tersebut juga ditegaskan dalam Pasal 29 ayat (2) UU Perbankan yang menyatakan:

*“Bank wajib..., dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.”*

Dan untuk melindungi kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.<sup>57</sup> Oleh karena itu, sesuai dengan ketentuan dalam UU Perbankan, bank berkewajiban untuk melindungi nasabah dari kerugian yang timbul atas setiap transaksi yang dilakukan dengan memberikan informasi atas kemungkinan risiko yang timbul dari setiap transaksi yang dilakukan antara bank dan nasabah sebelum transaksi tersebut dilaksanakan.

#### **2.1.3.2.Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Perbankan Syariah**

Mengenai bank yang mendirikan serta menjalankan Unit Usaha Syariah (UUS) terdapat ketentuan-ketentuan yang kemudian di atur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah (selanjutnya disebut UU Perbankan Syariah). Ketentuan mengenai perlindungan nasabah atas kemungkinan risiko kerugian diatur dalam Pasal 38 ayat (1) dan Pasal 39 UU Perbankan Syariah. Adapun ketentuan dalam Pasal 38 ayat (1) dan Pasal 39 yang dimaksud adalah sebagai berikut:

---

<sup>56</sup> Indonesia (c), *Op. Cit.*, Pasal 29 ayat 3.

<sup>57</sup> *Ibid.*, Pasal 29 ayat 4.

Pasal 38 ayat (1), menyatakan:<sup>58</sup>

*“Bank syariah dan UUS wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip mengenal nasabah<sup>59</sup>, dan perlindungan nasabah.”*

Pasal 39, menyatakan:<sup>60</sup>

*“Bank syariah dan UUS wajib menjelaskan kepada nasabah mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank syariah dan/atau UUS.”*

Adapun penjelasan yang diberikan kepada nasabah mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian nasabah dimaksudkan untuk menjamin transparansi produk dan jasa bank. Sehingga dengan demikian, berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam UU Perbankan Syariah tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan dari perbankan syariah juga mengatur tentang hak nasabah untuk dilindungi.

### **2.1.3.3.Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Perlindungan Konsumen**

UU Perlindungan Konsumen juga erat dalam kaitannya dengan perlindungan terhadap nasabah bank. Dalam undang-undang ini nasabah bank adalah merupakan konsumen, sedangkan bank merupakan pelaku usaha. Adapun hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 4 ayat (3) dan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

---

<sup>58</sup> Indonesia (d), *Undang-Undang Tentang Perbankan Syariah*, UU No.21 Tahun 2008, LN. No. 94 Tahun 2008, TLN. No. 4867, Pasal 38 ayat 1.

<sup>59</sup> Prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*) adalah prinsip yang harus diterapkan oleh perbankan yang sekurang-kurangnya mencakup kegiatan penerimaan dan identifikasi nasabah serta pemantauan kegiatan transaksi nasabah, termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan. Lihat Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010), hlm. 668.

<sup>60</sup> Indonesia (d), Pasal 39.

Pasal 4 ayat (3), menyatakan:<sup>61</sup>

*“Konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.”*

Pasal 7, menyatakan:<sup>62</sup>

*“Kewajiban pelaku usaha adalah:*

- a) *beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;*
- b) *memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa transparansi informasi mengenai produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah merupakan kebutuhan yang tidak dapat dihindari untuk menjaga kredibilitas lembaga perbankan sekaligus melindungi hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan sebagaimana diamanatkan oleh UU Perlindungan Konsumen.<sup>63</sup>

#### **2.1.3.4.Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan**

Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut dengan OJK), yang dimaksud dengan OJK adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan.<sup>64</sup> OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan

<sup>61</sup> Indonesia (b), Pasal 4 ayat (3).

<sup>62</sup> *Ibid.*, Pasal 7.

<sup>63</sup> Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, *Mediasi Sengketa Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2009), hlm. 7.

<sup>64</sup> Indonesia (e), *Undang-Undang Tentang Otoritas Jasa Keuangan*, UU No.21 Tahun 2011, LN. No. 111 Tahun 2011, TLN. No. 5253, Pasal 1 angka 1.

konsumen dan masyarakat.<sup>65</sup> Mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi:<sup>66</sup>

- a. memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
- b. meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- c. tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Adapun untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi:<sup>67</sup>

- a. memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud;
- b. mengajukan gugatan:
  - (1) untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
  - (2) untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Ketentuan lebih lanjut mengenai pengaturan terhadap perlindungan Konsumen dan masyarakat OJK kemudian mengaturnya di dalam Peraturan OJK.<sup>68</sup>

---

<sup>65</sup> *Ibid.*, Penjelasan Umum.

<sup>66</sup> *Ibid.*, Pasal 28.

<sup>67</sup> *Ibid.*, Pasal 30.

<sup>68</sup> *Ibid.*, Pasal 31.

### **2.1.3.5.Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut Peraturan Bank Indonesia (PBI) Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum**

Menurut PBI Nomor 11/25/PBI/2009 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum, memberikan defnisi sebagai berikut: <sup>69</sup>

*“Manajemen Risiko adalah serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan Risiko yang timbul dari kegiatan usaha Bank.”*

Adapun mengenai ketentuan pengungkapan risiko produk diatur dalam Pasal 21 PBI No. 11/25/PBI/2009 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, yang menyatakan: <sup>70</sup>

*“Bank wajib mengungkapkan transparansi informasi produk atau aktivitas bank kepada nasabah sebagaimana diatur dalam Pasal 20 ayat (2) huruf f, baik secara tertulis maupun lisan.”*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengidentifikasian, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko yang timbul dari kegiatan usaha bank dilakukan dengan mengungkapkan transparansi informasi produk atau aktifitas bank kepada nasabah baik secara tertulis maupun lisan

### **2.1.3.6.Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut Peraturan Bank Indonesia (PBI) Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah**

Dalam PBI Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, diatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank. Adapun informasi yang dimaksud adalah informasi baik produk yang diterbitkan oleh

---

<sup>69</sup> Bank Indonesia (e), *Peraturan Bank Indonesia Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor: 5/8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum*, PBI No. 11/25/PBI/2009, LN. 103 DPNP Tahun 2009, Pasal 1 angka (4).

<sup>70</sup> *Ibid.*, Pasal 21.

bank itu sendiri maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank.<sup>71</sup> PBI ini mensyaratkan bahwa informasi yang disediakan untuk nasabah haruslah memenuhi kriteria-kriteria yang ditetapkan, antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada suatu produk. Selain itu, dalam PBI di atas diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi standar tertentu, antara lain dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatkan, dan mudah dimengerti

### **2.1.3.7. Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut Peraturan Bank Indonesia (PBI) Tentang Transaksi Derivatif**

Menurut PBI Nomor 10/38/PBI/2009 tentang Transaksi Derivatif, memberikan definisi sebagai berikut:<sup>72</sup>

*“Transaksi Derivatif adalah transaksi yang didasari oleh suatu kontrak atau perjanjian pembayaran yang nilainya merupakan turunan dari nilai instrumen yang mendasari seperti suku bunga, nilai tukar, komoditi, ekuiti dan indeks, baik yang diikuti dengan pergerakan atau tanpa pergerakan dana atau instrumen, namun tidak termasuk transaksi derivatif kredit.”*

Dalam kaitan dengan produk bank yang berbentuk transaksi derivatif, kewajiban bank adalah untuk memberikan penjelasan yang detail, jelas dan lengkap. Penjelasan yang dimaksud adalah penjelasan mengenai risiko atas dilakukannya transaksi tersebut.

## **2.2. Mediasi Sebagai Wujud Perlindungan Nasabah**

### **2.2.1. Definisi dan Karakteristik Mediasi**

Kata Mediasi berasal dari Bahasa Inggris “*Mediation*” yang artinya penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau

<sup>71</sup> Muliaman D.Hadad (b), *Op. Cit.*, hlm. 5-6.

<sup>72</sup> Bank Indonesia (f), *Peraturan Bank Indonesia Tentang Perubahan Atas Pengaturan Bank Indonesia Nomor: 7/31/PBI/2005 Tentang Transaksi Derivatif*, PBI No. 10/38/PBI/2009, LN. No. 199 DPD Tahun 2008, Pasal 1 ayat (2).

penyelesai sengketa secara menengahi, yang menengahinya secara mediator atau orang yang menjadi penengah.<sup>73</sup>

Mediasi adalah suatu prosedur “penengahan” dimana seseorang bertindak sebagai kendaraan untuk komunikasi antar para pihak, sehingga pandangan mereka yang berbeda atas sengketa itu dapat dipahami dan mungkin didamaikan, namun tanggung jawab utama agar tercapai suatu perdamaian tetap berada di tangan para pihak itu sendiri.<sup>74</sup>

Menurut Gary Goodpaster, Mediasi merupakan proses negosiasi penyelesaian dimana suatu pihak luar, tidak berpihak, netral tidak bekerjasama para pihak yang bersengketa untuk membantu mereka guna mencapai suatu kesepakatan hasil negosiasi yang memuaskan. Tidak seperti halnya dengan para hakim arbiter, mediator mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa antara para pihak; bahkan para pihak memberi kuasa pada mediator untuk membantu mereka menyelesaikan problem di antara mereka.<sup>75</sup>

Adapun menurut H. Priyatna Abdurrasyid, mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa dimana para pihak yang berselisih memanfaatkan bantuan pihak ketiga yang independen untuk bertindak sebagai mediator – penengah, akan tetapi tidak diberi wewenang untuk mengambil keputusan yang mengikat. Menggunakan berbagai prosedur, tehnik dan ketrampilan membantu para pihak untuk menyelesaikan perselisihan mereka melalui perundingan. Mediator juga merupakan seorang fasilitator yang dalam beberapa bentuk mediasi memberikan evaluasi yang tidak mengikat mengenai nilai perselisihan yang diperlukan, tetapi tidak diberi wewenang membuat keputusan yang mengikat.<sup>76</sup>

---

<sup>73</sup> Rachmadi Usman (b), *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 79.

<sup>74</sup> John W. Head, *Pengantar Umum Hukum Ekonomi*, (Jakarta: Proyek ELIPS, 1997), hlm. 42.

<sup>75</sup> Gary Goodpaster, *Seri Dasar-dasar Hukum Ekonomi 9: Panduan Negosiasi Dan Mediasi*, (Jakarta: Proyek ELIPS, 1999), hlm. 241-242.

<sup>76</sup> H. Priyatna Abdurrasyid, *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Fikahati Aneska, 2002), hlm. 23.

Dari beberapa rumusan mengenai mediasi di atas dapat disimpulkan:<sup>77</sup>

- a. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral (non intervensi) dan tidak berpihak (*impartial*) kepada pihak-pihak yang bersengketa serta diterima kehadirannya oleh pihak-pihak yang bersengketa;
- b. Pihak ketiga tersebut disebut “mediator” atau “penengah”, yang tugasnya hanya membantu pihak-pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan masalahnya dan tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan. Dengan perkataan lain mediator disini hanya bertindak sebagai fasilitator saja;
- c. Dengan mediasi diharapkan dicapai titik temu penyelesaian masalah atau sengketa yang dihadapi para pihak, yang selanjutnya akan dituangkan sebagai kesepakatan bersama. Pengambilan keputusan tidak berada di tangan mediator, melainkan di tangan para pihak yang bersengketa.

Pada mediasi yang menjadi fokus adalah kepentingan (*the interest*) dari masing-masing pihak, misalnya dalam hal para pihak yang bersengketa adalah pelaku bisnis maka fokusnya adalah *business interest*. Pada mediasi, pengambilan keputusan adalah para pihak sendiri, mediator tidak ambil peran untuk memutuskan, serta penyelesaiannya *non confrontative*, dimana para pihak berkomunikasi bersama-sama mencapai suatu mufakat, karena fokusnya adalah penyelesaian masalah yaitu bagaimana penyelesaian masalah dengan memperhatikan kepentingan masing-masing. Sering dalam kontrak-kontrak maupun secara umum digunakan dalam *dispute settlement clause* adalah “apabila terdapat perbedaan pendapat atau perselisihan mengenai pelaksanaan kontrak diselesaikan secara musyawarah.”<sup>78</sup>

Berkenaan dengan keuntungan yang didapat dari hasil mediasi, Christopher W. Moore menyebutkan beberapa hal sebagai berikut:<sup>79</sup>

<sup>77</sup> Usman (b), *Op. Cit.*, hlm. 82.

<sup>78</sup> *Ibid.*, hlm. 181.

<sup>79</sup> *Ibid.*, hlm. 83-85.

- a. keputusan yang hemat;
- b. penyelesaian secara cepat;
- c. hasil-hasil yang memuaskan bagi semua pihak;
- d. kesepakatan-kesepakatan komprehensif dan “customized”;
- e. praktik dan belajar prosedur-prosedur penyelesaian masalah secara kreatif;
- f. tingkat pengendalian lebih besar dan hasil yang bisa diduga;
- g. pemberdayaan individu (*personal empowerment*);
- h. melestarikan hubungan yang sudah berjalan atau mengakhiri hubungan dengan cara yang lebih ramah;
- i. keputusan-keputusan yang bisa dilaksanakan;
- j. kesepakatan yang lebih baik daripada hanya menerima hasil kompromi atau prosedur menang-kalah;
- k. keputusan yang berlaku tanpa mengenal waktu.

Di samping kelebihan-kelebihan dari pemilihan sengketa pilihan berupa mediasi, mediasi ini juga ada kelemahannya. Di antara kelemahan-kelemahan tersebut, yaitu: <sup>80</sup>

- a. biasa memakan waktu yang lama;
- b. mekanisme eksekusi yang sulit, karena cara eksekusi putusan hanya seperti kekuatan eksekusi suatu kontrak;
- c. sangat digantungkan dari itikad baik para pihak untuk menyelesaikan sengketa sampai selesai;
- d. mediasi tidak akan membawa hasil yang baik, terutama jika informasi dan kewenangan tidak cukup diberikan kepadanya;
- e. jika kuasa hukum tidak dilibatkan dalam proses mediasi, kemungkinan adanya fakta-fakta hukum yang penting yang tidak disampaikan kepada mediator, sehingga putusannya menjadi bias.

Namun mediasi tidak selalu tepat untuk diterapkan terhadap semua sengketa atau tidak selalu diperlukan untuk menyelesaikan semua persoalan

---

<sup>80</sup> Fuady, *Op. cit.*, 50-51.

dalam sengketa tertentu.<sup>81</sup> Menurut Gary Goodpaster, mediasi akan berfungsi dengan baik bilamana sesuai dengan beberapa syarat berikut ini:<sup>82</sup>

- a. para pihak mempunyai kekuatan tawar menawar yang sebanding;
- b. para pihak menaruh perhatian terhadap hubungan di masa depan;
- c. terhadap banyak persoalan yang memungkinkan terjadinya pertukaran;
- d. terdapat urgensi atau batas untuk penyelesaian;
- e. para pihak tidak memiliki musuh yang berlangsung lama dan mendalam;
- f. apabila para pihak mempunyai pendukung dan pengikut, mereka tidak memiliki pengharapan yang banyak, tetapi dapat dikendalikan;
- g. menetapkan presiden atau mempertahankan sesuatu hak tidak lebih penting dibandingkan menyelesaikan persoalan yang mendesak;
- h. jika para pihak berada dalam proses litigasi, kepentingan-kepentingan pelaku lainnya, seperti para pengacara dan penjamin tidak akan diperlukan lebih baik dibandingkan dengan mediasi.

Dengan merujuk pada PBI tentang Mediasi Perbankan serta Surat Edaran BI Nomor 8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan (selanjutnya disebut dengan SEBI tentang Mediasi Perbankan), maka dapat ditarik beberapa poin penting yang menjadi karakteristik dalam mediasi perbankan oleh Bank Indonesia. Adapun karakteristik tersebut antara lain sebagai berikut:

### **1. Para Pihak yang Bersengketa**

Untuk diajukannya penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan, maka pihak-pihak yang bersengketa yaitu berupa nasabah dengan bank. Adapun definisi dari nasabah yang dimaksud dalam Pasal 1 angka 2 PBI tentang Mediasi Perbankan, yaitu:<sup>83</sup>

---

<sup>81</sup> Usman (a), *Op. Cit.*, hlm. 206.

<sup>82</sup> Goodpaster (b), *Tinjauan Terhadap Penyelesaian Sengketa: dalam Seri Dasar-dasar Hukum Ekonomi 2: Arbitrase di Indonesia*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1995), hlm. 17.

<sup>83</sup> Bank Indonesia (c), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 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).”*

Mengenai definisi bank disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 PBI tentang Mediasi Perbankan, berupa:<sup>84</sup>

*“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.”*

Dalam hal ini baik nasabah maupun bank dapat diwakilkan agar bertindak untuk dan atas nama nasabah atau bank tersebut berdasarkan surat kuasa khusus. Adapun mengenai pemberian kuasa kemudian dijelaskan secara khusus di dalam Pasal 10 PBI tentang Mediasi Perbankan, yaitu:<sup>85</sup>

*“(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.”*

Lebih lanjut lagi, SEBI tentang Mediasi Perbankan menegaskan mengenai persyaratan pemberian kuasa tersebut, bahwa pemberian kuasa dalam proses beracara pada mediasi perbankan 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

---

<sup>84</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 1.

<sup>85</sup> *Ibid.*, Pasal 10.

mediasi, antara lain perjanjian mediasi (*Agreement to Mediate*) dan Akta Kesepakatan.

## 2. Pihak yang Mengajukan Permohonan Mediasi Perbankan

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.

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. Hal ini ditegaskan dalam ketentuan Pasal 7 ayat (1) PBI tentang Mediasi Perbankan yang berisi sebagai berikut:<sup>86</sup>

*“Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.”*

Dari perumusan tersebut terkesan yang mempunyai sengketa hanyalah nasabah saja, sedangkan bank tidak mempunyai sengketa. Dalam persepsi lain adalah bahwa yang tunduk untuk harus menyelesaikan sengketa hanyalah nasabah, sedangkan bank dapat dan bebas menggunakan jalur penyelesaian sengketa lain, bahkan menganggap permasalahan yang diajukan oleh nasabah bukan masalah bank. Kalaupun bank kemudian mengajukan sengketa tersebut kepada penyelenggara mediasi perbankan, hal itu tidak akan dapat dilayani karena tidak termasuk dalam cakupan “sengketa” sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 4 PBI tentang Mediasi Perbankan. Perumusan tersebut dapat berakibat timbulnya tafsiran yang keliru. Dikhawatirkan jika pihak yang mengajukan permasalahan hanyalah nasabah, dan bank merasa tidak mempunyai sengketa tidak bersedia menandatangani *Agreement to Mediate*, tujuan pembentukan lembaga mediasi perbankan akan sangat sulit dicapai.

---

<sup>86</sup> *Ibid.*, Pasal 7 ayat (1).

Sementara itu, Penjelasan Umum atas PBI tentang Mediasi Perbankan menyatakan antara lain, bahwa:<sup>87</sup>

*“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.”*

Sehingga dari perumusan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh:<sup>88</sup>

- a. Nasabah perseorangan. Nasabah di sini tidak hanya pihak yang menggunakan jasa bank, tetapi termasuk pula pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*);
- b. Nasabah usaha mikro dan kecil;
- c. Perwakilan nasabah, termasuk lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi nasabah bank lain.

### **3. Sengketa Telah Melalui Proses Penyelesaian Pengaduan Nasabah oleh Bank**

Disebutkan dalam Pasal 1 angka 4 PBI tentang Mediasi Perbankan sebagai berikut:<sup>89</sup>

*“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.”*

Dengan merujuk pada ketentuan tersebut, yaitu apabila sengketa yang telah diupayakan penyelesaiannya dengan bank melalui pengaduan nasabah tetapi

<sup>87</sup> *Ibid.*, Penjelasan Umum.

<sup>88</sup> Usman (a), *Op. Cit.*, hlm. 214.

<sup>89</sup> Bank Indonesia (c), *Op. Cit.*, Pasal 1 angka 4.

tidak berhasil, maka sengketa tersebut dapat diajukan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan. Dengan kata lain, apabila suatu sengketa belum pernah diajukan upaya penyelesaian sengketa melalui pengaduan nasabah, maka sengketa tersebut tidak dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan.

#### **4. Sengketa Perdata**

Pasal 8 angka 4 PBI tentang Mediasi Perbankan menyebutkan bahwa, sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya dalam mediasi perbankan adalah berupa sengketa-sengketa di bidang perdata. Namun demikian, dalam praktik seringkali para pihak sepakat bahwa penyelesaian sengketa perdata yang disepakati dengan musyawarah mufakat melalui mediasi, akan dituangkan dalam suatu perjanjian, dan dipahami juga bahwa walau para pihak tidak dapat dibenarkan membuar perjanjian perdamaian bagi perkara pidana, mereka dapat menggunakan perjanjian perdamaian atas sengketa perdata sebagai dasar untuk dengan itikad baik sepakat tidak melanjutkan perkara pidana yang timbul diantara mereka dan/atau mencabut laporan perkara pidana tertentu, sebagaimana dimungkinkan.<sup>90</sup>

#### **5. Kesalahan atau Kelalaian Bank**

Salah satu syarat diajukannya sengketa melalui mediasi perbankan dalam konteks PBI ini adalah sengketa tersebut merupakan sengketa yang ditimbulkan akibat kesalahan atau kelalaian dari Bank. Adapun dijelaskan dalam ketentuan Pasal 2 PBI tentang Mediasi Perbankan yaitu sebagai berikut:<sup>91</sup>

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

Sementara itu Penjelasan Pasal 2 PBI tentang Mediasi Perbankan menyatakan sebagai berikut:<sup>92</sup>

<sup>90</sup> Gunawan Wijaya, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 4.

<sup>91</sup> Bank Indonesia (c), *Op. Cit.*, Pasal 2.

<sup>92</sup> *Ibid.*, Penjelasan 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.”*

Dengan demikian, maka sengketa dalam mediasi perbankan adalah sengketa yang timbul dari transaksi keuangan yang berpotensi menimbulkan kerugian materil atau finansial bagi nasabah diduga akibat kesalahan atau kelalaian bank.

#### **6. Kerugian Finansial berupa Kerugian Materil Sebesar Maksimal Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)**

Pada PBI tentang Mediasi Perbankan, tidak semua sengketa antara nasabah dengan bank dapat difasilitasi melalui mediasi perbankan, terkecuali nilai klaim tuntutan finansial paling banyak sebesar Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Disamping itu, nasabah juga tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian imateriil, yaitu antara lain kerugian karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan. Hal ini ditentukan dalam Pasal 6 PBI tentang Mediasi Perbankan yang menentukan sebagai berikut:<sup>93</sup>

*“(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.”*

Lebih lanjut lagi dalam SEBI tentang Mediasi Perbankan dijelaskan bahwa, jumlah maksimum nilai tuntutan finansial sebagaimana dimaksud 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.

---

<sup>93</sup> *Ibid.*, Pasal 6.

## **7. Tidak Dalam Proses atau Belum Pernah Diputus Lembaga Lain**

Menurut Pasal 8 angka 3 PBI tentang Mediasi Perbankan dijelaskan mengenai pengajuan penyelesaian sengketa, yaitu:<sup>94</sup>

*“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.”*

Dengan demikian untuk dapat diajukan dalam mediasi perbankan, maka salah satu syaratnya yaitu sengketa tersebut belum pernah diajukan oleh nasabah/atau bank kepada lembaga-lembaga arbitrase atau peradilan atau lembaga mediasi lainnya atau upaya penyelesaian sengketa pada lembaga-lembaga dimaksud sudah dihentikan.

## **8. Belum Pernah Dilakukan Proses Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia**

Mengenai pengajuan penyelesaian sengketa, disebutkan dalam Pasal 8 angka 5 PBI tentang Mediasi Perbankan bahwa:<sup>95</sup>

*“Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.”*

Sehingga berdasarkan ketentuan tersebut, maka sengketa yang sudah pernah diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia tidak dapat diproses ulang.

## **9. Tenggang Waktu Pengajuan Penyelesaian Sengketa pada Mediasi Perbankan**

Ketentuan dalam Pasal 8 angka 6 PBI tentang Mediasi Perbankan telah menentukan batas atau tenggang waktu pengajuan penyelesaian sengketa mediasi perbankan, yaitu:<sup>96</sup>

---

<sup>94</sup> *Ibid.*, Pasal 8 angka 3.

<sup>95</sup> *Ibid.*, Pasal 8 angka 5.

<sup>96</sup> *Ibid.*, Pasal 8 angka 6.

*“Pengajuan penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.”*

Dengan demikian waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan tidak boleh melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah. Atau dengan kata lain pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan dapat diterima maksimal 60 (enam puluh) hari kerja setelah proses internal bank selesai dilakukan.

Kemudian berkaitan dengan ketentuan mengenai tenggat waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan tersebut, terdapat ketentuan dalam SEBI tentang Mediasi Perbankan yang menyebutkan bahwa pengajuan penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud 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.

### **2.2.2. Peranan Bank Indonesia dalam Proses Pelaksanaan Mediasi Perbankan**

Pengertian peranan yaitu suatu kedudukan seseorang dengan fungsinya tertentu sesuai dengan peran yang diambil.<sup>97</sup> Mengenai pengertian dari peranan itu sendiri, Margono Slamet kemudian menambahkan bahwa peranan merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati suatu posisi didalam status sosial.<sup>98</sup> Adapun definisi peranan menurut Soerjono Soekanto adalah suatu sistem kaidah-kaidah yang berisikan patokan-patokan perikelakuan pada kedudukan tertentu didalam masyarakat, kedudukan mana dapat dipunyai

<sup>97</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Op. Cit*, hlm. 898.

<sup>98</sup> Margono Slamet, *Mahasiswa dalam Pembangunan*, (Lampung: UNILA, 1995), hlm.15.

pribadi atau kelompok-kelompok. Pribadi yang mempunyai peranan tadi dinamakan pemegang peranan (*role occupant*) dan perilakunya adalah berperannya pemegang peranan, dapat sesuai dengan mungkin berlawanan dengan apa yang ditentukan didalam kaidah-kaidah.<sup>99</sup>

Peranan mediasi dalam sengketa perbankan antara nasabah dengan bank adalah untuk mencapai kesetaraan antara para pihak yang berada dalam konflik dapat menyelesaikan secara internal.<sup>100</sup> Sebagai otoritas pengawas industri perbankan, Bank Indonesia berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam hubungannya dengan bank.<sup>101</sup> Mengingat penyelenggaraan mediasi perbankan sangat diperlukan sebagai alternatif penyelesaian sengketa dibidang perbankan, maka untuk sementara waktu Bank Indonesia dapat menjalankan fungsi mediasi perbankan sampai dengan terbentuknya lembaga mediasi perbankan independen oleh asosiasi perbankan yang belum dapat direalisasikan.<sup>102</sup>

Adapun peranan nyata Bank Indonesia terkait penyelesaian sengketa dalam mediasi perbankan tersebut disebutkan dalam ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

Dalam Pasal 4 PBI tentang Mediasi Perbankan Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan disebutkan bahwa,<sup>103</sup>

*“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.”*

---

<sup>99</sup> Soerjono Soekanto (b), *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: CV. Rajawali, 1986), hlm.13.

<sup>100</sup> Wijaya, *Op. Cit.*, hlm. 14.

<sup>101</sup> Erna Priliasari, “Mediasi Perbankan di Indonesia Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank”, *Jurnal Legislasi Indonesia Volume 5 Nomor 2*, hlm. 45.

<sup>102</sup> Usman (a), *Op. Cit.*, hlm. 217.

<sup>103</sup> *Ibid.*, Pasal 4.

Kemudian Penjelasan Pasal 3 ayat (4) PBI tentang Mediasi Perbankan, yaitu:<sup>104</sup>

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

Dengan demikian, Bank Indonesia berfungsi sebagai pelaksana mediasi perbankan sepanjang lembaga mediasi perbankan independen belum dibentuk oleh asosiasi perbankan. Bank Indonesia hanya memfasilitasi penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dengan cara memanggil, mempertemukan, mendengar, dan memotivasi nasabah dan bank. Adapun tujuan dari fasilitas yang diberikan oleh Bank Indonesia tersebut tidak lain adalah untuk mencapai kesepakatan tanpa memberikan rekomendasi atau keputusan penyelesaian sengketa kepada nasabah dan bank.

Berbeda dengan mediasi pada umumnya yang penunjukan mediatornya dilakukan oleh para pihak berdasarkan persetujuan atau kesepakatan para pihak, kewenangan menunjuk mediator dalam mediasi perbankan justru ada di tangan Bank Indonesia. Peranan Bank Indonesia sebagai pelaksana mediasi perbankan tersebut kemudian ditegaskan dalam ketentuan Pasal 5 ayat (1) PBI tentang Mediasi Perbankan, bahwa Bank Indonesia akan menunjuk mediator dalam rangka melaksanakan fungsi mediasi perbankan. Secara normatif tidak terdapat alasan yang tertulis dalam PBI tentang Mediasi Perbankan mengenai dasar penunjukan mediator oleh BI. Namun demikian, BI memiliki hak prerogatif dalam menunjuk mediator dengan tujuan untuk mempermudah nasabah mencari pihak berkompeten di bidang mediasi perbankan. Permasalahan timbul ketika para pihak yang bersengketa tidak setuju dengan mediator pilihan BI. Mengenai hal tersebut, PBI tentang Mediasi Perbankan menegaskan bahwa penunjukan mediator merupakan kewenangan BI, sehingga PBI tidak memberikan kesempatan kepada para pihak yang bersengketa untuk memilih mediator dalam proses mediasi tersebut.

---

<sup>104</sup> *Ibid.*, Penjelasan Pasal 3 ayat (4).

Adapun dalam mediasi perbankan ditentukan persyaratan atau kualifikasi minimal yang dianggap mempunyai kemampuan sebagai mediator. Hal ini tercantum pada ketentuan dalam Pasal 5 ayat (2) PBI tentang Mediasi Perbankan sebagai berikut:<sup>105</sup>

*“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.”*

Selain itu, di dalam SEBI tentang Mediasi Perbankan terdapat tambahan mengenai persyaratan mediator dalam mediasi perbankan. Adapun persyaratan tersebut yaitu bahwa mediator harus bersikap netral, tidak memihak (imparsial) dan berupaya membantu para pihak untuk menghasilkan kesepakatan. Persyaratan ini penting bagi seorang mediator untuk menjamin tidak adanya intervensi dari pihak-pihak yang bersengketa atau pihak lain serta memberikan perlakuan yang sama (tidak diskriminatif) dan berimbang terhadap pihak-pihak yang bersengketa pada mediasi perbankan.<sup>106</sup>

Priyatna Abdurrasyid berpendapat bahwa seorang mediator tidak perlu mempunyai kemampuan teknis tertentu dalam usaha menyelesaikan sengketa yang memang ternyata tidak perlu. Tidak seperti seorang arbiter yang harus juga memahami berbagai permasalahan dan sistem hukum. Seorang mediator diharapkan cenderung untuk mampu berpikir secara lateral dan berkepribadian sedemikian rupa sehingga dapat membantu para pihak. Kadang-kadang perlu berusaha menghilangkan rasa enggan para pihak yang bersengketa mencari pemecahan yang seringkali menghindarkan penyelesaian secara damai. Seorang

---

<sup>105</sup> *Ibid.*, Pasal 5 ayat (2).

<sup>106</sup> *Ibid.*, hlm. 220.

mediator tidak akan memaksakan suatu pemecahan kepada para pihak, tidak seperti hakim atau arbiter.<sup>107</sup>

Gary Goodpaster mengemukakan bahwa ada manfaatnya untuk melihat mediator sebagai suatu jenis “terapis” negosiasi. Terapis ini menganalisis dan mendiagnosis suatu sengketa tertentu dan kemudian mendesain serta mengendalikan proses serta intervensi lain dengan tujuan menuntun para pihak untuk mencapai mufakat. Peran penting mediator itu antara lain:<sup>108</sup>

- a. melakukan diagnosis politik
- b. identifikasi masalah serta kepentingan-kepentingan kritis
- c. menyusun agenda
- d. memperlancar dan mengendalikan komunikasi
- e. mengajar para pihak dalam proses ketrampilan tawar-menawar
- f. membantu para pihak mengumpulkan informasi penting
- g. penyesuaian masalah untuk menciptakan pilihan-pilihan
- h. diagnosis sengketa untuk memudahkan penyelesaian masalah.

Mengingat beratnya tugas dan peran mediator dalam menyelesaikan sengketa di bidang perbankan, maka sudah sewajarnya bila mediator dalam mediasi perbankan dipersyaratkan pula mempunyai dan memiliki kemampuan, ketrampilan, dan kecakapan sebagai mediator untuk melakukan perundingan atau penengahan.<sup>109</sup> Mediator sebagai pihak ketiga yang membantu menyelesaikan sengketa harus memiliki kemampuan untuk melaksanakan perannya dalam menganalisis dan mendiagnosis suatu sengketa tertentu. Dan kemudian mendesain serta mengendalikan proses mediasi untuk menuntun para pihak mencapai suatu kesepakatan yang sehat. Ia menjadi katalisator untuk mendorong lahirnya suasana yang konstruktif bagi diskusi. Dengan demikian mediator berperan membantu

---

<sup>107</sup> Adurrasyid, *Op. Cit.*, hlm. 36.

<sup>108</sup> Goodpaster (a), *Op. Cit.*, hlm. 253.

<sup>109</sup> Usman (a), *Op. Cit.*, hlm. 220.

para pihak dalam pertukaran informasi dan proses tawar menawar.<sup>110</sup> Persyaratan seperti ini ternyata tidak terdapat pengaturannya pada PBI tentang Mediasi Perbankan.<sup>111</sup>

Adapun Fuller dalam Leonard L. Riskin dan James E Westbrook menyebutkan 7 (tujuh) fungsi mediator, yaitu:<sup>112</sup>

1. sebagai “katalisator” (*catalyst*). Kehadiran mediator diharapkan mampu mendorong lahirnya suasana yang konstruktif bagi diskusi. Dalam praktik dapat saja terjadi salah pengertian dan polarisasi diantara para pihak dan setelah perundingan para pihak dapat tetap mengalami polarisasi. Oleh karena itu fungsi mediator adalah meminimalisir terjadinya polarisasi.
2. Sebagai “pendidik” (*educator*). Dalam hal ini mediator diharapkan untuk berusaha memahami kehendak aspirasi, prosedur kerja, keterbatasan politis, dan kendala usaha dari para pihak.
3. Sebagai “penerjemah” (*translator*). Mediator harus berusaha menyampaikan atau merumuskan usulan pihak yang satu kepada pihak yang lainnya melalui bahasa atau ungkapan yang enak didengar tanpa mengurangi maksud atau sasaran yang hendak dicapai.
4. Sebagai “narasumber” (*resource person*). Dalam hal ini mediator harus mampu mendayagunakan atau melipatgandakan sumber-sumber informasi yang tersedia.
5. Sebagai “penyandang berita jelek” (*bearer of bad news*). Bahwa mediator harus menyadari para pihak dalam proses perundingan dapat bersifat emosional. Untuk menghindari hal ini, mediator harus mengadakan pertemuan-pertemuan terpisah (*caucus*) dengan salah satu pihak untuk menampung berbagai usulan.

---

<sup>110</sup> *Ibid.*, hlm.136.

<sup>111</sup> *Ibid.*, hlm. 220.

<sup>112</sup> Usman (b), *Op. Cit.*, 90-91.

6. Sebagai “agen realitas” (*agent of reality*). Mediator harus berusaha memberitahu atau memberi peringatan kepada salah satu pihak bahwa usulannya tidak mungkin dapat dicapai melalui perundingan.
7. Sebagai “kambing hitam” (*spacegoat*). Bahwa mediator harus siap menjadi pihak yang dipersalahkan. Misalnya karena prasyarat kesepakatan yang diajukan oleh mediator tidak merasa sepenuhnya puas terhadap prasyarat kesepakatan yang diajukannya.

Selain kriteria-kriteria ataupun persyaratan-persyaratan dari mediator yang harus dipenuhi dalam mediasi perbankan tersebut di atas, untuk menjaga kehormatan dan martabat seorang mediator pada mediasi perbankan dalam menjalankan tugasnya, maka sudah sewajarnya bilamana seorang mediator taat kepada kode etik dan pedoman tingkah mediator pada mediasi perbankan.

### **2.2.3. Prosedur Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia**

Mengenai tahapan proses mediasi, belum terdapat keseragaman dan pedoman yang baku. Namun demikian umumnya tahapan proses mediasi tersebut didasarkan pada pengalaman para akademisi dan praktisi mediasi berdasarkan pengalaman mereka menjadi mediator. Berikut dikemukakan beberapa tahapan mediasi secara umum, sebagai berikut:<sup>113</sup>

- a. Tahap Pendahuluan
  1. Dibutuhkan pemahaman yang cukup sebelum proses mediasi dimulai terutama terhadap hal apa yang menjadi sengketa.
  2. Menentukan tempat dan waktu diadakannya mediasi serta memastikan identitas pihak yang hadir, untuk kepastian kewenangan mewakili perseroan baik bank maupun nasabah yang dalam hal ini adalah nasabah perusahaan.
- b. Sambutan Mediator
  1. Menerangkan urutan kejadian/hal yang disengketakan.

---

<sup>113</sup> Amriani, *Op. Cit.*, hlm 69.

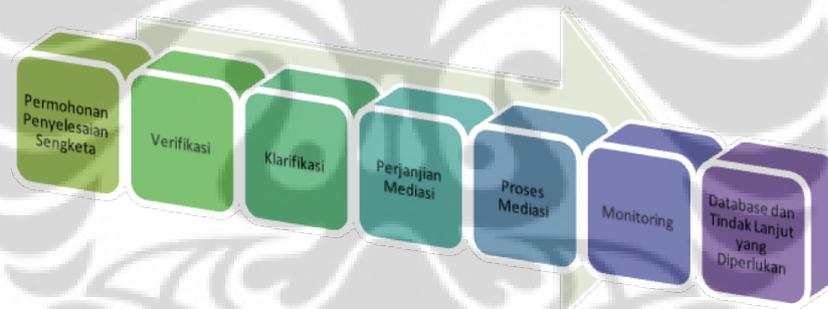
2. Meyakinkan para pihak yang masih ragu
  3. Menegaskan bahwa para pihak yang bersengketalah yang berwenang untuk mengambil keputusan.
  4. Menyusun aturan dasar dalam menjalankan tahapan mediasi.
  5. Memberi kesempatan kepada mediator untuk membangun kepercayaan dan menunjukkan kendali atas proses.
  6. Memastikan komitmen para pihak terhadap proses mediasi.
- c. Presentasi Para Pihak
1. Masing-masing pihak diberi kesempatan untuk menjelaskan permasalahannya kepada mediator.
  2. Tujuannya adalah untuk memberikan kesempatan kepada para pihak untuk mendengarkan sehingga memahami permasalahan dari pihak lainnya secara langsung.
- d. Identifikasi Hal-hal yang sudah disepakati
- Salah satu peran mediator yang penting adalah mengidentifikasi hal-hal yang telah disepakati di antara para pihak sebagai landasan untuk melanjutkan proses negosiasi.
- e. Mendefinisikan dan Mengurutkan Permasalahan
- Mediator perlu membuat suatu kerangka dalam pertemuan mediasi yang meliputi masalah-masalah yang sedang dipersengketakan. Diskonsultasikan dengan para pihak sehingga tersusun daftar permasalahan yang kemudian dibuat menjadi suatu agenda.
- f. Negosiasi dan Pembuatan Keputusan
1. Tahap negosiasi akan mengambil alokasi waktu yang terbesar dibandingkan tahap-tahap lainnya.
  2. Dalam model klasik (*Directing the traffic*), mediator berperan untuk menjaga urutan, agenda, mencatat kesepakatan, meringkas dan sesekali mengintervensi membantu proses komunikasi.
  3. Pada model lain (*Driving the bus*), mediator mengatur arah pembicaraan, terlibat dengan mengajukan pertanyaan kepada para pihak.

- g. Pertemuan terpisah
  1. Pertemuan ini diadakan untuk menggalang permasalahan yang belum terungkap dan dianggap penting guna tercapainya kesepakatan.
  2. Diharapkan dapat menjadikan dinamika pada proses negosiasi bilamana ditemui jalan buntu.
  3. Untuk menghindari kecenderungan mempertahankan pendapat para pihak pada proses negosiasi terakhir.
  4. Untuk mengingatkan kembali atas hal-hal yang telah dicapai dalam proses ini dan mempertimbangkan akibat bila tidak tercapai kesepakatan.
- h. Pembuatan Keputusan Akhir
  1. Para pihak dikumpulkan kembali untuk mengadakan negosiasi yang terakhir dan menyelesaikan permasalahan dengan lebih terinci.
  2. Mediator berperan untuk memastikan bahwa seluruh permasalahan telah dibahas dan para pihak telah sepakat dengan hasil akhir.
- i. Mencatat Keputusan
  1. Kesepakatan akan dituangkan dalam tulisan berupa perjanjian yang dalam hal ini merupakan persyaratan dalam kontrak mediasi.
  2. Pada kebanyakan kasus, cukup pokok-pokok kesepakatan yang ditulis dan ditandatangani, untuk kemudian disempurnakan oleh pihak pengacara hingga menjadi suatu kesepakatan akhir.
  3. Pada kasus lainnya yang tidak terlalu kompleks, kesepakatan dapat langsung difinalisasi dalam perjanjian.
- j. Kata Penutup
  1. Mediator akan menyampaikan ucapan penutup sebelum mengakhiri mediasi.
  2. Untuk memberikan penjelasan kepada para pihak atas apa yang telah dicapai, meyakinkan bahwa hal tersebut merupakan keputusan para pihak sendiri serta mengingatkan tentang hal apa yang perlu dilakukan kemudian.

Berdasarkan PBI dan SEBI mengenai Mediasi Perbankan, terdapat beberapa tahapan proses mediasi perbankan oleh Bank Indonesia. Adapun tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Permohonan Penyelesaian Sengketa;
2. Verifikasi;
3. Klarifikasi;
4. Perjanjian Mediasi;
5. Proses Mediasi;
6. Monitoring apabila tercapai kesepakatan;
7. Database dan tindak lanjut yang diperlukan apabila tidak terjadi kesepakatan.

Berikut adalah skema mekanisme mediasi perbankan.



Gambar 2.2. Mekanisme Mediasi Perbankan

Penjelasan mengenai tahapan-tahapan untuk dapat dilakukannya penyelesaian sengketa oleh mediasi perbankan tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

### **Tahap Pertama: Permohonan Penyelesaian Sengketa**

Mengenai penyelesaian sengketa berdasarkan Pasal 1 angka 4 PBI tentang Mediasi Perbankan, apabila setelah dilakukannya penyelesaian sengketa melalui pengaduan nasabah tetap terdapat ketidakpuasan diantara salah satu ataupun kedua pihak, maka atas sengketa tersebut nasabah dapat mengajukan penyelesaian sengketa tersebut melalui mediasi perbankan. Adapun pengajuan penyelesaian

sengketa melalui mediasi perbankan wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:<sup>114</sup>

1. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
2. Pernah diajukan upaya penyelesaian 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.

Dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dilakukan secara tertulis dengan menyertakan dokumen berupa:<sup>115</sup>

1. Fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan kepada nasabah;
2. Fotokopi surat bukti identitas nasabah yang masih berlaku;
3. Surat pernyataan yang ditandatangani diatas materai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, pengadilan atau lembaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;
4. Fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan; dan
5. Fotokopi surat kuasa, dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan.

---

<sup>114</sup> Bank Indonesia (c), *Op. Cit.*, Pasal. 8.

<sup>115</sup> Bank Indonesia (d), *Surat Edaran Bank Indonesia Tentang Mediasi Perbankan*, Surat Edaran Nomor 8/14/DPNP.

Pengajuan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud tersebut disampaikan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Jalan M.H. Thamrin Nomor 2, Jakarta 10350.<sup>116</sup> Selain itu pengajuan penyelesaian tersebut dibuat tembusan yang kemudian disampaikan kepada bank cabang setempat atau kantor pusat bank yang bersangkutan.<sup>117</sup>

### **Tahap Kedua: Verifikasi**

Verifikasi merupakan suatu bentuk pemeriksaan terhadap pemenuhan persyaratan (substansi sengketa) dan pemeriksaan kelengkapan dokumen permohonan mediasi.<sup>118</sup> 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.<sup>119</sup> Pelaksana fungsi Mediasi perbankan dapat menolak pengajuan penyelesaian sengketa yang tidak memenuhi persyaratan dan ketentuan sebagaimana telah disebutkan sebelumnya.<sup>120</sup>

### **Tahap Ketiga: Klarifikasi**

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.<sup>121</sup> Klarifikasi dilakukan

---

<sup>116</sup> Bank Indonesia (c), *Op. Cit.*, Pasal 15.

<sup>117</sup> Usman (a), *Op. Cit.*, hlm. 225.

<sup>118</sup> Wawancara (a), *Op. Cit.*

<sup>119</sup> Raden Jihad Akbar, "BI Sediakan Mediasi Perbankan Asal Ada Itikad Baik Dari Nasabah", [http://www.today.co.id/read/2011/04/07/23149/bi\\_sediakan\\_mediasi\\_perbankan\\_asal\\_ada\\_itikad\\_baik\\_dari\\_nasabah](http://www.today.co.id/read/2011/04/07/23149/bi_sediakan_mediasi_perbankan_asal_ada_itikad_baik_dari_nasabah), diunduh 16 April 2012.

<sup>120</sup> Bank Indonesia (d), *Op. Cit.*

<sup>121</sup> *Ibid.*

dalam rangka meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh bank untuk mendapatkan gambaran sengketa secara komprehensif, mengetahui harapan bank dan nasabah, dan mengidentifikasi kesepakatan dan atau ketidaksepahaman.

Menurut SEBI tentang Mediasi Perbankan, nasabah dan bank wajib menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan pokok sengketa dalam pelaksanaan mediasi. Klarifikasi tersebut 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.<sup>122</sup> Selain itu, upaya klarifikasi tersebut juga dilakukan oleh pelaksana fungsi mediasi perbankan dengan memanggil nasabah dan bank untuk membicarakan mengenai hal-hal sebagai berikut:

- a. Tata cara pelaksanaan proses mediasi perbankan pada penyelesaian sengketa perbankan;
- b. Seluk beluk isi perjanjian mediasi perbankan.

Seluruh informasi dari pihak yang berkaitan dengan proses mediasi merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain diluar pihak-pihak yang terlibat dalam proses mediasi, yaitu pihak-pihak selain nasabah, bank dan mediator.

#### **Tahap Keempat: Perjanjian Mediasi**

Apabila nasabah dan bank telah paham dengan proses mediasi perbankan dan sepakat menggunakan mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan, maka nasabah dan bank akan membuat dan menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) sebagai dasar pelaksanaan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan.<sup>123</sup> Perjanjian mediasi tersebut memuat pernyataan kesepakatan nasabah dan bank untuk menggunakan mediasi

---

<sup>122</sup> Akbar, *Op. Cit.*

<sup>123</sup> Usman (a), *Op. Cit.*, hlm. 229.

sebagai alternatif penyelesaian sengketa dan persetujuan untuk patuh dan tunduk pada peraturan mediasi perbankan yang ditetapkan pelaksana fungsi mediasi perbankan Bank Indonesia.<sup>124</sup>

### **Tahap Kelima: Proses Mediasi**

Sifat pertemuan dalam proses mediasi perbankan bersifat tertutup untuk umum (*closed session*). Jadi, pertemuan atau perundingan tersebut bersifat rahasia (*confidential*) dengan hanya dihadiri oleh pihak-pihak yang terlibat, yaitu pihak nasabah, pihak bank, dan mediator. Dengan demikian seluruh informasi baik berupa pernyataan, keterangan maupun pendapat dari pihak yang berkaitan dengan proses mediasi juga merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain di luar pihak-pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan.<sup>125</sup>

Sifat tertutupnya proses, dimaksudkan untuk menjaga nama baik para pihak yang bersengketa, karena jika disebarluaskan, maka akan dapat merugikan nama baik, kehormatan dan *goodwill* mereka dalam dunia bisnis dan hubungan sosial-ekonomi dalam masyarakat. Jadi persidangan yang tertutup bermaksud untuk melindungi kepentingan dagang pihak-pihak yang bersengketa.<sup>126</sup>

Selain itu dalam proses mediasi nasabah dan bank tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsel*) kepada mediator. Hal tersebut dikarenakan mediator dalam menjalankan fungsi mediasi harus bersifat netral, tidak memihak dan berupaya membantu para pihak untuk menghasilkan kesepakatan. Dengan demikian kesepakatan yang dihasilkan oleh proses mediasi adalah kesepakatan secara sukarela antara nasabah dengan bank dan bukan merupakan rekomendasi dan atau keputusan mediator.

---

<sup>124</sup> *Ibid.*

<sup>125</sup> *Ibid.*, hlm.232.

<sup>126</sup> *Ibid.*, hlm. 232-233.

Kemudian sesuai dengan SEBI tentang Mediasi Perbankan, maka dalam hal proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan mengalami kebuntuan dalam upaya mencapai kesepakatan, baik untuk sebagian maupun keseluruhan pokok sengketa, nasabah dan bank diwajibkan mengikuti tindakan yang dilakukan oleh mediator, antara lain:<sup>127</sup>

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

Pertemuan dalam rangka proses mediasi dilakukan untuk mempertemukan kedua belah pihak agar dapat menyampaikan tuntutan serta tawaran masing-masing. Apabila diperlukan, kedua belah pihak dapat melakukan pertemuan dengan mediator secara terpisah (kaukus/separate meeting).<sup>128</sup> Kaukus merupakan proses yang bersifat optional/apabila perlu, sehingga tidak semua proses mediasi melalui proses kaukus.<sup>129</sup>

Mengenai berakhirnya proses mediasi, hal tersebut terjadi dalam hal sebagaimana yang tercantum dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP yaitu sebagai berikut:

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

Kesepakatan yang dihasilkan dari proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan akan dituangkan dalam Akta Kesepakatan. Ketentuan dalam

<sup>127</sup> Usman (a), *Op. Cit.*, hlm. 234.

<sup>128</sup> Wawancara (a), *Op. Cit.*

<sup>129</sup> *Ibid.*

Pasal 12 PBI tentang Mediasi Perbankan menegaskan 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. Adapun isi akta kesepakatan bersama tersebut dapat memuat hal-hal sebagai berikut:

- a. Kesepakatan penuh;
- b. Kesepakatan sebagian atas hal yang dipersengketakan; atau
- c. Memuat pernyataan tidak dicapainya kesepakatan dalam proses mediasi perbankan

Pelaksanaan proses mediasi tersebut 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*).<sup>130</sup> Jangka waktu proses mediasi tersebut dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.<sup>131</sup> Menurut penjelasan Pasal 11 PBI tentang Mediasi Perbankan, perpanjangan jangka waktu tersebut dimaksudkan untuk mengantisipasi penyesuaian waktu untuk menghadirkan narasumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan.

Apabila proses mediasi yang telah dilakukan Bank Indonesia tersebut tidak juga menemukan titik temu maka kedua pihak tersebut berhak membawa permasalahannya ke arbitrase atau pengadilan.<sup>132</sup> Adapun ketentuannya dalam hal nasabah dan/atau bank melakukan upaya lanjutan penyelesaian sengketa melalui proses arbitrase atau peradilan tersebut menurut SEBI tentang Mediasi Perbankan adalah sebagai berikut:<sup>133</sup>

---

<sup>130</sup> Bank Indonesia (c), *Op. Cit.*, Pasal 11 angka 1.

<sup>131</sup> *Ibid.*, Pasal 11 angka 2.

<sup>132</sup> Akbar, *Op. Cit.*

<sup>133</sup> Usman (a), *Op. Cit.*, hlm. 236-237.

a. Mediator dilarang menjadi saksi

Dalam pelaksanaan proses arbitrase atau jalur peradilan, mediator sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan tidak dapat dilibatkan untuk memberi kesaksian.

b. Segala dokumen wajib disimpan oleh Bank Indonesia

Demikian bila penyelesaian sengketa perbankan dilanjutkan melalui proses arbitrase atau jalur peradilan, maka nasabah dan bank dilarang pula meminta mediator untuk menyerahkan sebagian atau seluruh:

- 1) Dokumen mediasi perbankan yang ditatausahakan Bank Indonesia;
- 2) Baik berupa catatan, laporan, risalah, laporan proses mediasi dan/atau;
- 3) Berkas lainnya yang terkait dengan proses mediasi perbankan.

**Tahap Keenam: *Monitoring* atau *Database* dan Tindak Lanjut yang Diperlukan**

Langkah terakhir dalam proses mediasi perbankan oleh Bank Indonesia adalah fungsi *monitoring* atau *database* dan memastikan pelaksanaan akta kesepakatan akan berjalan dengan baik. Adapun pelaksanaan tersebut dilakukan dengan cara meminta laporan kepada masing-masing pihak secara rutin terhadap pelaksanaan kesepakatan sampai dengan waktu yang telah disepakati.<sup>134</sup>

**2.2.4. Kekuatan Hukum Akta Kesepakatan dalam Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia**

Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan yang dituangkan dalam akta kesepakatan<sup>135</sup>. Akta kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat kesepakatan yang bersifat *final* dan mengikat bagi nasabah dan bank.<sup>136</sup> Pengertian *final* (*einmahlig*) dalam hal ini yaitu sengketa tersebut tidak dapat

<sup>134</sup> Akbar, *Op. Cit.*

<sup>135</sup> Bank Indonesia (c), *Op. Cit.*, Pasal 13.

<sup>136</sup> *Ibid.*, Pasal 1 angka 8.

diajukan untuk dilakukan proses mediasi ulang pada pelaksana fungsi mediasi perbankan<sup>137</sup>. Adapun yang dimaksud dengan mengikat yaitu kesepakatan tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak, sehingga harus dilaksanakan dengan itikad baik. Hal ini diatur dalam Pasal 1338 BW tentang kebebasan berkontrak sebagai berikut:

*“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian-perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”*

Ditinjau dari segi kekuatan hukumnya, kekuatan hukum akta kesepakatan berbeda dengan kekuatan hukum dalam putusan perdamaian. Adapun akta kesepakatan merupakan suatu perjanjian biasa<sup>138</sup>, sedangkan berdasarkan Pasal 1858 BW dan Pasal 130 HIR atau Pasal 154 RBG kekuatan hukum putusan perdamaian (*akte van dading/deed of compromise*) adalah sebagai berikut:

1. Putusan perdamaian disamakan dengan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap (*Gezag van Gewijsde, Res Judicata*)

Dalam Pasal 1858 ayat (1) BW, istilah yang digunakan yaitu “mempunyai kekuatan seperti suatu putusan hakim dalam tingkat penghabisan”. Kemudian dalam Pasal 130 ayat (2) HIR dipergunakan istilah “berkekuatan hukum dan akan dijalankan sebagai putusan yang biasa”. Sekalipun kedua pasal di atas tidak sama persis bunyi kalimatnya, namun dapat ditarik kesimpulan bahwa

---

<sup>137</sup> Penyebutan akta kesepakatan yang “*einmahlig*” ini sebenarnya tidak tepat, oleh karena akta kesepakatan ini dapat juga “*dauerhaftig*”. Suatu akta kesepakatan yang bersifat “*einmahlig*” adalah yang bersifat “penetapan” (*beschikking*), dimana sifat normanya individual, konkret, dan sekali selesai (*einmahlig*), sedangkan norma dari akta kesepakatan bersifat umum, abstrak dan berlaku terus-menerus (*dauerhaftig*). Dengan demikian sebenarnya yang akta kesepakatan adalah bersifat *dauerhaftig* yang berlaku terus menerus dan bukan *einmahlig* yang bersifat sekali selesai. Lihat Maria Farida, *Ilmu Perundang-undangan: Jenis, Fungsi, dan Materi Muatan (jilid 1)*, (Yogyakarta: Kanisius, 2007), hlm.78.

<sup>138</sup> Muh. Yahya Harahap, *Ruang Lingkup Permasalahan Eksekusi Bidang Perdata*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2006), hlm.302.

putusan perdamaian mempunyai kekuatan seperti putusan hakim (pengadilan) yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap (*res judicata*).<sup>139</sup>

2. Terhadap putusan perdamaian tertutup upaya banding dan kasasi

Pasal 130 ayat (3) HIR menyatakan bahwa suatu putusan perdamaian tidak dapat dibanding, sehingga segala upaya hukum telah tertutup apabila salah satu pihak wanprestasi/ingkar janji. Selain itu berdasarkan Pasal 154 Rbg atau Pasal 130 HIR dikatakan bahwa putusan perdamaian/*acte van vergelijc* merupakan putusan tertinggi sehingga tidak ada upaya banding terhadapnya.<sup>140</sup> Lain halnya dengan akta kesepakatan, terhadap akta kesepakatan terbuka hak para pihak untuk mengajukannya sebagai gugatan perkara (*nebis in idem*), sehingga akta kesepakatan tidak mengakhiri sengketa.<sup>141</sup>

3. Putusan perdamaian memiliki kekuatan eksekutorial

Apabila suatu putusan telah dijatuhkan, maka secara langsung melekat kekuatan hukum eksekutorial<sup>142</sup> padanya. Jika salah satu pihak wanprestasi, maka terhadap pihak tersebut dapat dimintakan eksekusinya ke pengadilan negeri. Terhadap permintaan tersebut kemudian kepala pengadilan negeri akan menjalankan eksekusi.<sup>143</sup>

<sup>139</sup> Harahap, *Op. Cit.*, hlm. 302-304.

<sup>140</sup> *Ibid.*, hlm. 279-281.

<sup>141</sup> *Ibid.*, hlm. 303.

<sup>142</sup> Kekuatan eksekutorial adalah kekuatan untuk dilaksanakannya apa yang ditetapkan dalam putusan itu secara paksa oleh alat-alat negara. Setiap putusan harus memuat title eksekutorial, yaitu kalimat “demi keadilan berdasarkan ketuhanan yang maha esa.” Putusan yang telah memperoleh kekuatan hukum yang tetap atau memperoleh kekuatan yang pasti, mempunyai kekuatan yang untuk dilaksanakan. Bagi pihak yang dinyatakan kalah berkewajiban melaksanakan putusan tersebut secara rela. Jika sekiranya pihak yang kalah tidak mau melaksanakan isi putusan tersebut, maka putusan itu dapat dilaksanakan secara paksa oleh ketua pengadilan.

<sup>143</sup> Eksekusi adalah melaksanakan secara paksa putusan pengadilan dengan bantuan kekuatan umum, guna menjalankan putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap. Dengan kata lain eksekusi terhadap putusan hakim yang sudah berkekuatan hukum tetap merupakan proses terakhir dalam proses perkara perdata maupun pidana di pengadilan.

Terkait dengan kekuatan hukum akta kesepakatan tersebut, suatu akta kesepakatan dapat dikukuhkan oleh putusan hakim melalui pengadilan dalam bentuk putusan perdamaian.<sup>144</sup> Penguatan atas akta kesepakatan tersebut bersifat *optional*, dalam arti penguatan tersebut tergantung dari kesepakatan para pihak untuk menguatkan akta kesepakatan tersebut ke dalam putusan perdamaian atau tidak. Apabila akta kesepakatan tersebut tidak dikuatkan dalam bentuk putusan perdamaian, maka terhadap salah satu pihak wanprestasi dapat diajukan gugatan baru dalam bentuk gugatan wanprestasi. Hal ini berbeda dengan putusan perdamaian, yang mana apabila salah satu pihak wanprestasi, maka dapat langsung dilakukan eksekusi terhadapnya.<sup>145</sup> Adapun mekanisme pengajuan tersebut adalah dengan cara mengajukan gugatan yang telah disertai atau dilampiri dengan akta kesepakatan dan dokumen-dokumen yang membuktikan ada hubungan hukum para pihak dengan objek sengketa.

---

<sup>144</sup> Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Op. Cit.*, Pasal 17 ayat (5).

<sup>145</sup> Wawancara (b) dengan MB, Konsultan Hukum XYZ, melalui surat elektronik tanggal 28 Mei 2012.

### **BAB 3**

## **ANALISIS PELAKSANAAN MEDIASI PERBANKAN OLEH BANK INDONESIA SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN NASABAH DALAM KASUS ANTARA BANK ABC DENGAN PT XYZ**

### **3.1. Kasus antara Bank ABC dengan PT XYZ**

Dalam sub bab ini akan dijabarkan mengenai para pihak yang bersengketa dalam studi kasus yang akan dibahas. Apa yang menjadi pokok permasalahan kemudian akan dijabarkan dalam bagian kasus posisi. Lebih lanjut lagi juga akan diuraikan mengenai isi kesepakatan sebagai penyelesaian sengketa antara Bank ABC dan PT XYZ melalui Bank Indonesia.

#### **3.1.1. Para Pihak**

Sengketa dalam studi kasus ini terjadi diantara dua pihak, yaitu antara pihak nasabah dengan pihak bank. Atas alasan confidential, maka para pihak yang terlibat didalamnya telah disamarkan identitasnya. Selanjutnya oleh penulis sengketa tersebut dimisalkan merupakan sengketa oleh dan antara:

1. PT XYZ, sebuah perseroan terbatas, didirikan berdasarkan hukum Indonesia, dalam hal ini diwakili oleh direksi dari PT XYZ dan dengan demikian bertindak untuk dan atas nama perseroan terbatas (selanjutnya disebut dengan XYZ);
2. Bank ABC suatu perseroan terbatas, didirikan berdasarkan hukum Indonesia, dalam hal ini diwakili oleh direksi dari Bank ABC dan dengan demikian bertindak untuk dan atas nama perseroan terbatas (selanjutnya disebut dengan ABC).

#### **3.1.2. Kasus Posisi**

Sebagai bank yang bertujuan untuk memfasilitasi nasabah, ABC memberikan pembiayaan kepada XYZ dengan struktur pembiayaan berbasis

syariah. Pembiayaan berbasis syariah yang disetujui untuk disediakan oleh ABC kepada XYZ keseluruhannya diberikan dalam valuta atau mata uang dolar Amerika Serikat (USD) yang terdiri dari: Fasilitas Murabahah (Kredit Investasi)<sup>146</sup>, Fasilitas Mudharabah (Kredit Modal Kerja)<sup>147</sup>, dan Bank Garansi (Kafalah)<sup>148</sup>.

Selanjutnya ABC dalam berbagai kesempatan korespondensi selalu memasukkan penawaran adanya fasilitas *foreign exchange* (Selanjutnya disebut dengan FX Line)<sup>149</sup>. Adapun menurut XYZ, perusahaan tersebut tidak memerlukan fasilitas FX Line untuk keperluan Lindung Nilai (selanjutnya disebut dengan *Hedging*)<sup>150</sup> karena antara pembiayaan dengan sumber pembayaran memiliki kesamaan valuta/mata uang yaitu Dollar Amerika Serikat (USD) sehingga secara otomatis XYZ sudah mendapatkan lindung nilai.

---

<sup>146</sup> Fasilitas Murabahah atau Kredit Investasi adalah Akad jual beli dimana harga dan keuntungan disepakati antara penjual dan pembeli. Jenis dan Jumlah barang dijelaskan dengan rinci. Barang diserahkan setelah akad jual beli dan pembayaran bisa dilakukan secara mengangsur/cicilan atau sekaligus. Lihat Tips Konsumen, “Istilah Populer Perbankan”, <http://www.bi.go.id/web/id/Info+dan+Edukasi+Konsumen/Tips+Konsumen/>, diakses tanggal 24 Juni 2012.

<sup>147</sup> Fasilitas Mudharabah atau Kredit Modal Kerja adalah Akad yang dilakukan antara pemilik modal (*shahibul mal*) dengan pengelola (*mudharib*) dimana nisbah bagi hasil disepakati di awal, sedangkan kerugian ditanggung oleh pemilik modal. Lihat Tips Konsumen, “Istilah Populer Perbankan”, <http://www.bi.go.id/web/id/Info+dan+Edukasi+Konsumen/Tips+Konsumen/>, diakses tanggal 24 Juni 2012.

<sup>148</sup> Kafalah adalah Akad jaminan satu pihak kepada pihak lain. Dalam lembaga keuangan biasanya digunakan untuk membuat garansi atas suatu proyek (*performance bond*), partisipasi dalam tender (*tender bond*) atau pembayaran lebih dulu (*advance payment bond*). Lihat Tips Konsumen, “Istilah Populer Perbankan”, <http://www.bi.go.id/web/id/Info+dan+Edukasi+Konsumen/Tips+Konsumen/>, diakses tanggal 24 Juni 2012.

<sup>149</sup> Fasilitas *Foreign Exchange* atau FX Line adalah jenis fasilitas yang diberikan untuk pembelian/penjualan valuta asing maupun *hedging* atas penerimaan/pembayaran devisa ekspor/impor. Lihat SME & Commercial, “Loan Facility”, <http://www.bii.co.id/comercial/loan-facility/Pages/Loan-Facility.aspx>, diakses tanggal 24 Juni 2012.

<sup>150</sup> Lindung Nilai atau *hedging* adalah tindakan yang dilakukan untuk melindungi sebuah perusahaan dari *exposure* terhadap nilai tukar. *Exposure* terhadap nilai tukar adalah sejauh mana perusahaan dapat dipengaruhi oleh fluktuasi nilai tukar. Lihat Jeff Madura, *International Financial Management*, (United States of America: Mc. Grawl Hill Inc, 2000), hlm.275.

Namun demikian, pihak ABC tetap berupaya menawarkan fasilitas FX Line kepada XYZ melalui pelaksanaan presentasi. Dalam presentasi tersebut disampaikan bahwa produk USD *Selling* tersebut memiliki fitur *hedging*, namun tidak diberikan penjelasan yang jelas dan cukup mengenai risiko-risiko yang dapat terjadi atas transaksi USD *Selling Target Redemption Forward* (selanjutnya disebut dengan TRF)<sup>151</sup> dan USD *Selling Cancellable Forward Transaction* (selanjutnya disebut dengan CFT)<sup>152</sup>.

Atas presentasi tersebut, XYZ kemudian berada dalam pengertian bahwa transaksi USD *Selling* TRF dan USD *Selling* CFT adalah sebagai transaksi penjualan USD biasa. Adapun transaksi penjualan USD biasa tersebut merupakan transaksi dalam pengertian tidak mengandung risiko fluktuasi kurs dengan unsur spekulasi dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Selanjutnya setelah mendapat keterangan dari ABC bahwa transaksi USD *Selling* TRF dan USD *Selling* CFT dapat dibatalkan atas permintaan XYZ, maka XYZ setuju untuk melaksanakan transaksi USD *Selling* TRF dan USD *Selling* CFT tersebut.

Selanjutnya diketahui bahwa penjelasan dan janji dari ABC mengenai produk USD *Selling* TRF dan USD *Selling* CFT tersebut tidak sesuai dengan realisasinya. Adapun ketidaksesuaian atas produk USD *Selling* TRF dan USD *Selling* CFT tersebut berupa:

1. Transaksi derivatif telah dilakukan antara XYZ dan ABC dilakukan dengan sistim TRF dan CFT. ABC telah memberikan pemahaman keliru bahwa

---

<sup>151</sup> *Target Redemption Forward* (TRF) adalah instrument investasi yang di lakukan dengan melakukan kombinasi transaksi *forward* dan *option* untuk memperoleh harga lebih baik dari harga pasar dengan menetapkan kurs pada nilai tertentu. Lihat Alfa Sidharta Brahmandita, *Sah dan mengikatnya suatu perjanjian berbahasa asing menurut undang-undang NO. 24 tahun 2009 tentang bendera bahasa dan lambang negara serta lagu kebangsaan (studi kasus putusan NO. 81/pdt.G.2009/PN.JKT.PST)*, (Tesis: Universitas Indonesia, 2010), hlm.74

<sup>152</sup> *Cancellable Forward Transaction* (CFT) adalah merupakan kontrak valuta berjangka dimana salah satu pihak memiliki hak dan bukan untuk mengakhiri kontrak pada selama masa transaksi. Lihat R. Madhumati, *Derivatives and Risks Management*, (India: Doring Kinderaley, 2012), hlm. 327.

transaksi TRF dan CFT merupakan transaksi USD *Selling* biasa yang tidak mengandung risiko serta merupakan transaksi yang berbasis syariah. Namun dalam kenyataannya, transaksi USD *Selling* TRF dan CFT merupakan transaksi derivatif yang mengandung unsur spekulatif dan mengandung risiko besar terhadap XYZ. Selain itu juga, transaksi TRF dan CFT tersebut merupakan transaksi yang diharamkan berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional (selanjutnya disebut dengan DSN).

2. Adapun transaksi derivatif yang dilakukan oleh ABC tersebut baru diketahui oleh XYZ setelah ABC mengajukan klaim kepada XYZ. Klaim tersebut berupa *unwinding cost* (biaya pembatalan)<sup>153</sup> sekitar USD 25,000,000 (dua puluh lima juta dolar Amerika) yang diberikan atas penghentian transaksi USD *Selling* TRF dan CFT oleh XYZ.

Berdasarkan hal tersebut, XYZ melayangkan gugatan secara perdata ke Pengadilan Negeri. Namun kemudian, muncul inisiatif baik dari Bank Indonesia sebagai bank sentral untuk memproses penyelesaian sengketa dengan cara memediasi antara kedua belah pihak. Atas usulan tersebut, ABC dan XYZ sepakat untuk menyelesaikan permasalahan ini di luar pengadilan dan gugatan perdata yang telah dilayangkan oleh XYZ kemudian dicabut dari pengadilan negeri.

### 3.1.3. Isi Kesepakatan

Setelah melalui proses penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh Bank Indonesia, maka kemudian dicapai kesepakatan diantara ABC dengan XYZ, yaitu sebagai berikut:

1. XYZ dengan pelaksanaan dan segenap ketentuan dalam kesepakatan ini setuju untuk meniadakan tagihan kepada ABC dan dengan demikian XYZ

---

<sup>153</sup> *Unwinding Cost* atau biaya pembatalan adalah sejumlah biaya atau kerugian atas yang terlibat dalam membalikkan kesepakatan. Lihat \_\_, "Unwinding Finance Cost", <http://opentuition.com/groups/f7-financial-reporting/forum/topic/unwinding-finance-cost/>, diakses tanggal 24 Juni 2012.

- membebaskan ABC dari segala kewajiban dalam hubungannya dengan transaksi.
2. XYZ setuju dan dengan ini menyatakan untuk menarik segala bentuk klaim/gugatan/tuntutan kepada ABC dan dengan demikian ABC membebaskan XYZ dari segala kewajiban dalam hubungannya dengan gugatan perdata di PN.
  3. Para pihak dengan ini setuju dan sepakat untuk membatalkan dan atau mengakhiri gugatan perdata dengan seluruh akibat hukumnya tanpa melalui putusan pengadilan dan atau putusan Badan Arbitrase Nasional Indonesia (selanjutnya disebut dengan BANI).
  4. Atas kesepakatan pembatalan dan atau pengakhiran gugatan perdata tersebut para pihak sepakat untuk mengesampingkan ketentuan Pasal 1266<sup>154</sup> dan Pasal 1267<sup>155</sup> BW sepanjang mengenai pengakhiran perjanjian harus mendapatkan persetujuan, putusan, penetapan atau kuasa hakim dan atau putusan BANI.
  5. Para Pihak masing-masing berjanji dan mengikat diri untuk melaksanakan kesepakatan ini dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab dan pelaksanaan kesepakatan ini merupakan tindakan hukum yang sah, telah memperoleh segala persetujuan yang diperlukan dan tidak melanggar hukum dan peraturan yang berlaku dan atau setiap perjanjian dimana ABC atau XYZ menjadi pihak di dalamnya.

---

<sup>154</sup> Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan-persetujuan yang bertimbang balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal yang demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada hakim. Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan didalam perjanjian. Jika syarat batal tidak dinyatakan dalam persetujuan, Hakim adalah leluasa untuk, menurut keadaan, atas permintaan si tergugat, memberikan suatu jangka waktu untuk masih juga memenuhi kewajibannya, jangka waktu mana namun itu tidak boleh lebih dari satu bulan. Lihat Pasal 1266 BW.

<sup>155</sup> Pihak terhadap siapa perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih apakah ia, jika hal itu masih dapat dilakukan, akan memaksa pihak yang lain untuk memenuhi perjanjian, ataukah ia akan menuntut pembatalan perjanjian, disertai penggantian biaya kerugian dan bunga. Lihat Pasal 1267 BW.

6. ABC dan XYZ setuju untuk tidak saling menuntut atau melakukan gugatan dalam bentuk apapun di kemudian hari baik tuntutan terhadap perseroan maupun tuntutan terhadap direktur, karyawan, penasihat ataupun pihak-pihak yang terlibat dengan transaksi maupun kesepakatan ini.
7. Para pihak dengan ini setuju bahwa kesepakatan ini adalah final dan mengikat untuk dilaksanakan sehingga kesepakatan melepaskan masing-masing pihak atas seluruh hak-hak untuk mengajukan gugatan dan atau tuntutan kepada pihak lainnya baik melalui gugatan ke pengadilan maupun permohonan ke BANI.

### **3.2. Analisis Kasus**

Dalam studi kasus antara ABC dan XYZ, terdapat beberapa hal menarik yang menjadi fokus dalam analisis skripsi ini. Fokus analisis dalam skripsi ini dibagi atas tinjauan analisis dari segi perlindungan nasabah bank, segi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia serta analisis dari segi kekuatan hukum akta kesepakatan sebagai hasil dari penyelesaian sengketa. Adapun analisis didasarkan dengan regulasi terkait perlindungan nasabah serta dihubungkan dengan hasil wawancara dari narasumber.

#### **3.2.1. Analisis Kasus antara Bank ABC dengan PT XYZ dari Segi Perlindungan Nasabah Bank**

Seperti yang telah diketahui sebelumnya, diperlukan adanya perlindungan terhadap nasabah bank yang merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan. Dalam kasus antara ABC dengan XYZ, yang menjadi nasabah bank yaitu XYZ sebagai konsumen dari pelayanan jasa perbankan oleh ABC. Adapun berdasarkan kedudukannya sebagai subjek hukum, XYZ merupakan subjek hukum berbentuk badan hukum berupa perseroan terbatas sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan juga termasuk perseroan terbatas terbuka seperti yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal.

Berdasarkan kasus posisi dalam sengketa antara ABC dengan XYZ, pelaksanaan transaksi USD *Selling* CFT dan USD *Selling* TRF telah melanggar kewajiban perlindungan nasabah dalam pilar ke-6 API yang didukung oleh peraturan perundang-undangan Republik Indonesia sebagai berikut:

### **3.2.1.1. Analisis Kasus Berdasarkan Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Perbankan**

Sesuai dengan Pasal 29 ayat (3) UU Perbankan beserta penjelasannya, adalah kewajiban ABC untuk memelihara kepercayaan nasabah dengan tidak merugikan nasabah. Hal tersebut dapat dilakukan oleh bank dengan menerapkan prinsip kehati-hatian seperti yang dikatakan pada Pasal 29 ayat (2). Berkaitan dengan itu, menurut Pasal 29 ayat (4) UU Perbankan bank wajib menyediakan informasi mengenai timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank tersebut.

Dalam kasus antara ABC dan XYZ, tindakan ABC telah bertentangan dengan Pasal 29 ayat (2), (3) dan (4) beserta penjelasan UU Perbankan. ABC selaku bank tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai sifat, karakteristik dan risiko yang melekat pada produk USD *Selling* TRF dan CFT kepada XYZ sebagai nasabah. Informasi yang diterima mengenai produk tersebut adalah merupakan produk *hedging* yang memberikan keuntungan bagi XYZ. Adapun keuntungan yang diharapkan adalah dalam menjual USD dapat lebih baik dari harga/*rate* pasar.

### **3.2.1.2. Analisis Kasus Berdasarkan Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Perbankan Syariah**

Dalam ketentuan Pasal 38 ayat (1) dan Pasal 39 UU Perbankan Syariah juga diatur mengenai transparansi produk dan jasa bank. dimana bank diharuskan untuk menjelaskan kepada nasabah mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian. Apabila ditinjau dari UU Perbankan Syariah tersebut, tindakan ABC

telah melanggar ketentuan yang telah diatur dalam undang-undang tersebut. Adapun pelanggaran yang dilakukan yaitu:

1. Unit Usaha Syariah (selanjutnya disebut dengan UUS) ABC tidak memberikan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian kepada XYZ pada saat proses penawaran produk USD *Selling* TRF dan CFT.
2. UUS ABC tidak menerapkan prinsip mengenal nasabah. Meskipun ABC mengetahui bahwa XYZ berkeinginan untuk melakukan hubungan dengan ABC dalam transaksi yang berbasis syariah, namun ABC tidak memberikan penjelasan kepada XYZ bahwa transaksi USD *Selling* TRF dan CFT bukan merupakan produk syariah serta termasuk dalam transaksi yang diharamkan berdasarkan fatwa DSN.

#### **3.2.1.3. Analisis Kasus Berdasarkan Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Perlindungan Konsumen**

Ketentuan mengenai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa juga diatur dalam Pasal 4 ayat (3) dan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen. Berkaitan dengan kasus antara ABC dan XYZ, ketentuan pada pasal ini telah dilanggar. Dalam hal ini ABC tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai sifat dan karakteristik dan risiko yang melekat pada produk USD *Selling* TRF CFT kepada XYZ. Adapun informasi yang diterima mengenai produk *hedging* tersebut ternyata memberikan risiko kerugian yang besar terhadap XYZ.

#### **3.2.1.4. Analisis Kasus Berdasarkan Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut PBI No. 11/25/PBI/2009 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum**

Dalam ketentuan Pasal 21 dikatakan bahwa bank wajib menerapkan transparansi informasi produk atau aktivitas bank kepada nasabah baik secara

tertulis maupun lisan.<sup>156</sup> Tindakan ABC telah melanggar ketentuan tersebut dengan tidak mengungkapkan risiko yang melekat pada produk USD *Selling* TRF dan CFT. Informasi yang diterima mengenai produk USD *Selling* TRF dan CFT adalah merupakan produk yang mempunyai fitur *hedging* dan tidak mengandung risiko biaya (*zero cost structure*). Pada kenyataannya setelah dilakukannya transaksi, XYZ dihadapkan kepada risiko kerugian yang sangat besar dan adanya klaim dari Bank ABC berupa *unwinding cost*.

### **3.2.1.5. Analisis Kasus Berdasarkan Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut PBI No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah**

Dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, terdapat pasal-pasal yang terkait dengan perlindungan nasabah, yaitu:

Pasal 4 ayat (3), menyatakan

*“Dalam memberikan informasi sebagaimana dimaksud ayat 1 dan 2, Bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (mislead) dan atau tidak etis (misconduct).”*

Pasal 5 ayat (1), menyatakan:

*“(1) Informasi mengenai karakteristik Produk Bank sebagaimana dimaksud Pasal 4 sekurang-kurangnya meliputi:*

- a. Nama Produk Bank;*
- b. Jenis Produk Bank;*
- c. Manfaat dan risiko yang melekat pada produk bank;*
- d. Persyaratan dan tata cara penggunaan produk bank;*
- e. Biaya-biaya yang melekat pada produk bank;*
- f. Perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan”*

Bahwa tindakan ABC yang bertentangan dengan ketentuan tersebut adalah sebagai berikut:

---

<sup>156</sup> Bank Indonesia (e), *Op. Cit.*, Pasal 21.

1. Bahwa ABC tidak memberikan informasi secara lengkap dan jelas kepada XYZ mengenai karakteristik produk USD *Selling* TRF dan CFT termasuk manfaat dan risiko baik risiko kredit (*credit risk*), risiko penyelesaian (*settlement risk*), dan risiko pasar (*market risk*), serta biaya-biaya yang melekat pada produk USD *Selling* TRF dan CFT tersebut;
2. Bahwa ABC telah memberikan informasi yang menyesatkan dengan menjelaskan bahwa transaksi USD *Selling* CFT dan TRF adalah transaksi jual beli biasa dan bukan bersifat *zero sum game*. Namun dalam pelaksanaannya ternyata merupakan produk derivatif yang bersifat spekulasi serta mengandung risiko yang tinggi terhadap XYZ.

### **3.2.1.6. Analisis Kasus Berdasarkan Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut PBI No. 10/38/PBI/2009 tentang Transaksi Derivatif**

Ditinjau dari Peraturan Bank Indonesia No. 10/38/PBI/2009 tentang Transaksi Derivatif, kasus antara ABC dengan XYZ telah terjadi pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

Pasal 4 ayat (1) dan (2), menyatakan<sup>157</sup>

- “(1) Bank wajib memberikan penjelasan secara lengkap kepada nasabah yang akan melakukan transaksi derivative  
 (2) Penjelasan secara lengkap kepada nasabah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain meliputi penjelasan atas:  
 (a) risiko kredit (*credit risk*)<sup>158</sup>,  
 (b) risiko penyelesaian (*settlement risk*), dan  
 (c) risiko pasar (*market risk*).”<sup>159</sup>

<sup>157</sup> Bank Indonesia (f), *Op. Cit.*, Pasal 4 ayat (1) dan (2).

<sup>158</sup> Risiko Kredit adalah Risiko akibat kegagalan debitur dan/atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada Bank. Lihat Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum*, PBI No. 11/25/PBI/2009, LN. 103 DPbS Tahun 2011, Pasal 1 angka 6.

<sup>159</sup> Risiko Pasar adalah Risiko pada posisi neraca dan rekening administratif termasuk transaksi derivatif, akibat perubahan secara keseluruhan dari kondisi pasar, termasuk Risiko perubahan harga option. Lihat Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum*, PBI No. 11/25/PBI/2009, LN. 103 DPbS Tahun 2011, Pasal 1 angka 7.

Selanjutnya Pasal 9 ayat (4), menyatakan:<sup>160</sup>

*“Bank wajib memberikan laporan kepada nasabah secara mingguan mengenai posisi transaksi derivatif nasabah dan laporan khusus pada saat posisi nasabah dianggap cukup membahayakan, yaitu apabila nasabah menghadapi kemungkinan kerugian, dst”*<sup>161</sup>

Berdasarkan ketentuan-ketentuan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan tersebut di atas yang mana ABC tidak memberikan penjelasan mengenai risiko yang terkait dengan produk USD *Selling* TRF dan CFT tersebut baik risiko kredit (*credit risk*), risiko penyelesaian (*settlement risk*), dan risiko pasar (*market risk*), melainkan telah memberikan informasi yang keliru dan menyesatkan tentang sifat dan karakteristik produk USD *Selling* TRF dan CFT.

**Adapun benang merah mengenai perlindungan nasabah yang terdapat dalam regulasi PBI tersebut di atas, yaitu:** Terdapat pengaturan mengenai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa tersebut merupakan hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan yang perlu mendapatkan perlindungan untuk menjaga kredibilitas perbankan. Hal ini penting agar tidak menyesatkan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan dalam memilih dan menentukan produk yang ditawarkan bank kepadanya.

### **3.2.2. Analisis Kasus antara Bank ABC dengan PT XYZ dari Segi Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia**

Sebelum mengajukan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan oleh Bank Indonesia, perlu diketahui bahwa terdapat karakteristik dalam mediasi perbankan dalam konteks PBI tentang Mediasi Perbankan. Karakteristik ini

<sup>160</sup> Bank Indonesia (f), *Op. Cit.*, Pasal 9 ayat (4).

<sup>161</sup> *Ibid.*, Pasal 9 ayat (4).

merupakan pedoman ataupun persyaratan atas sengketa untuk dapat melalui proses mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dalam konteks PBI. Sehingga dengan melihat pada studi kasus antara ABC dan XYZ, terdapat analisis mengenai karakteristik untuk dapat atau tidaknya sengketa tersebut diselesaikan melalui mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dalam konteks PBI. Adapun analisis terhadap karakteristik mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dalam konteks PBI adalah sebagai berikut:

1. Para Pihak yang Bersengketa

Para pihak yang bersengketa dalam kasus ini adalah ABC selaku Bank dengan XYZ selaku nasabah dari ABC. Pelaksanaan mediasi perbankan antara ABC dan XYZ diwakili oleh masing-masing direksi. Baik dari direksi ABC dan XYZ didampingi dan diwakili oleh kuasa hukumnya masing-masing untuk mengadakan beberapa kali pertemuan dengan pihak BI.<sup>162</sup>

Apabila dikaitkan dengan Pasal 10 PBI tentang Mediasi Perbankan, maka ABC dan XYZ berhak untuk didampingi dan diwakili oleh kuasa hukumnya. Adapun pemberian kuasa tersebut dilakukan dengan surat kuasa khusus yang paling sedikit mencantumkan kewenangan penerima kuasa untuk mengambil keputusan. Namun demikian dalam PBI tidak diatur mengenai ketentuan baku atas jumlah yang mewakili masing-masing pihak dalam penyelesaian sengketa tersebut.<sup>163</sup>

2. Pihak yang Mengajukan Permohonan Mediasi Perbankan

Berdasarkan ketentuan Pasal 7 ayat (1) PBI, pengajuan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan dalam konteks PBI tentang Mediasi Perbankan hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah, termasuk lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi nasabah bank tersebut. Sehingga dalam hal ini, apabila sengketa antara ABC dengan XYZ ingin diajukan penyelesaian sengketa-nya melalui ranah mediasi perbankan dalam

---

<sup>162</sup> Wawancara (b), *Op. Cit.*

<sup>163</sup> Wawancara (a), *Op. Cit.*

konteks PBI tentang Mediasi Perbankan, maka yang berwenang untuk mengajukan perkara ini ke Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia adalah XYZ sebagai nasabah dari ABC.

### 3. Sengketa Telah Melalui Proses Penyelesaian Pengaduan Nasabah oleh Bank

Dalam Pasal 1 angka 4 PBI tentang Mediasi Perbankan menyebutkan bahwa nasabah harus mengupayakan penyelesaian sengketa secara bilateral dengan banknya terlebih dahulu. Adapun dalam hal bank telah menyelesaikan namun nasabah tidak puas dengan penyelesaian tersebut, nasabah dapat mengajukan permohonan mediasi perbankan.<sup>164</sup> Dalam studi kasus ini, telah dilakukan pembicaraan serta negosiasi sebelumnya antara ABC dan XYZ terkait permasalahan tersebut.<sup>165</sup> Namun XYZ yang tidak puas atas penyelesaian tersebut mengajukan gugatan ke pengadilan yang kemudian dicabut setelah sepakat untuk menyelesaikan sengketa tersebut melalui mediasi perbankan oleh Bank Indonesia di luar konteks PBI.

### 4. Sengketa Perdata

Sengketa antara ABC dengan XYZ adalah merupakan sengketa perdata. Apabila terdapat sengketa pidana antara ABC dan XYZ, maka tidak dapat diajukan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan. Adapun penyelesaian sengketa mengenai sengketa pidana tersebut dapat diajukannya gugatan pidana melalui pengadilan.

### 5. Kesalahan atau Kelalaian Bank

Berdasarkan kasus posisi antara ABC dengan XYZ, dapat dilihat bahwa sengketa yang terjadi merupakan kesalahan dan kelalaian bank. Adapun menurut SEBI tentang Mediasi Perbankan, landasan filosofis bahwa permohonan penyelesaian sengketa hanya dapat dilakukan oleh nasabah atas kesalahan/kelalaian bank adalah karena nasabah berada pada posisi penerima

---

<sup>164</sup> *Ibid.*

<sup>165</sup> Wawancara (b), *Op.Cit.*

putusan. Dengan melihat PBI tentang Mediasi Perbankan maka dapat dipahami bahwa pada umumnya bank mempunyai kedudukan yang lebih superior daripada nasabah. Hal tersebut menyebabkan terdapat kecenderungan nasabah menjadi pihak yang rentan untuk terkalahkan dalam suatu sengketa dengan banknya.<sup>166</sup> Untuk itu PBI maupun SEBI tentang Mediasi Perbankan tidak memberikan pengaturan maupun pengecualian terhadap bank yang mengalami kerugian.

6. Kerugian Finansial Berupa Kerugian Materiil Sebesar Maksimal Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

Terdapat persyaratan atas jumlah nominal kerugian materiil yang dapat diajukan dalam pelaksanaan mediasi perbankan. Adapun persyaratan tersebut yaitu sengketa merupakan kerugian finansial berupa kerugian materiil sebesar maksimal Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Dalam kasus antara ABC dengan XYZ, jumlah tuntutan yang diajukan oleh XYZ adalah sebesar kerugian yang dialaminya yaitu jauh diatas Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).<sup>167</sup>

7. Tidak Dalam Proses atau Belum Pernah Diputus Lembaga Lain

Dalam studi kasus antara ABC dengan XYZ, selaku nasabah dari ABC, XYZ mengajukan gugatan perdata melalui pengadilan. Akan tetapi kemudian gugatan tersebut telah dicabut, sehingga tidak dalam proses lembaga lain. Selain itu kasus antara XYZ dan ABC juga tidak pernah diputus oleh lembaga lain. Terkait dengan hal itu, narasumber juga menyatakan bahwa penyelesaian sengketa antara XYZ dan ABC diselesaikan di luar pengadilan oleh Bank Indonesia selain pernah diajukannya gugatan atas kasus ini di pengadilan.<sup>168</sup>

8. Belum Pernah Dilakukan Proses Mediasi Perbankan oleh BI

Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber diketahui bahwa sengketa perdata antara ABC dan XYZ merupakan sengketa yang belum pernah

---

<sup>166</sup> Wawancara (a), *Op.Cit.*

<sup>167</sup> Wawancara (b), *Op.Cit.*

<sup>168</sup> *Ibid.*

dilakukan penyelesaian melalui proses mediasi oleh BI sebelumnya.<sup>169</sup> Untuk itu, maka karakteristik mediasi perbankan dalam konteks PBI tentang Mediasi Perbankan terhadap studi kasus antara ABC dan XYZ ini telah terpenuhi.

#### 9. Tenggang Waktu Pengajuan Penyelesaian Sengketa Pada Mediasi Perbankan

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, dikatakan bahwa proses penyelesaian sengketa antara ABC dengan XYZ di luar konteks mediasi perbankan sebagaimana diatur dalam PBI Mediasi Perbankan. Sehingga dalam hal ini tidak ada tenggang waktu yang telah dilakukan antara ABC dengan XYZ dalam pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan.

Terkait dengan studi kasus antara ABC dengan XYZ, dapat diketahui bahwa karakteristik dari mediasi perbankan dalam konteks PBI tersebut tidak terpenuhi oleh sengketa yang terjadi antara ABC dengan XYZ. Hal tersebut terutama tersangkut pada jumlah nominal tuntutan sengketa perdata yang jauh diatas Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Dengan tidak terpenuhinya karakteristik tersebut, maka untuk menyelesaikan sengketa antara ABC dengan XYZ dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan negeri.

Dalam kasus ini ABC kemudian mencabut gugatan tersebut dari pengadilan untuk menyelesaikan sengketa tersebut melalui mediasi perbankan oleh Bank Indonesia. Penyelesaian sengketa antara ABC dan XYZ yang difasilitasi oleh Bank Indonesia tersebut merupakan upaya mediasi di luar konteks PBI tentang Mediasi Perbankan. Fasilitasi tersebut dilaksanakan Bank Indonesia dalam rangka fungsi pengawasan bank.

---

<sup>169</sup> *Ibid.*

Dalam fungsi pengawasan bank ini, Bank Indonesia mempunyai kewenangan untuk melakukan diskresi<sup>170</sup> berupa tindakan yang bertujuan untuk menyelamatkan kondisi perbankan di Indonesia. Pada saat Bank Indonesia memfasilitasi penyelesaian sengketa ABC dan XYZ, diskresi dilakukan karena adanya potensi permasalahan menjadi sistemik mengingat pada saat itu sedang marak terjadi kasus terkait produk derivatif. Eskalasi kasus derivatif telah mengglobal sehingga menimbulkan kegelisahan pada nasabah tak terkecuali nasabah di Indonesia.<sup>171</sup>

Dengan tidak terpenuhinya karakteristik mediasi perbankan dalam konteks PBI tentang Mediasi Perbankan, maka ABC dan XYZ tidak melalui tahapan proses mediasi sebagaimana dijelaskan dalam PBI Mediasi Perbankan. Dengan demikian, maka tahapan dalam studi kasus tersebut dilakukan dengan tahapan proses mediasi di luar pengadilan pada umumnya.<sup>172</sup> Dalam hal ini tahapan menurut Amriani, yaitu pendahuluan; sambutan mediator; presentasi para pihak; identifikasi hal-hal yang sudah disepakati; mendefinisikan dan mengurutkan permasalahan; negosiasi dan pembuatan keputusan; pertemuan terpisah; pembuatan keputusan akhir; mencatat keputusan; kata penutup.<sup>173</sup>

---

<sup>170</sup> Diskresi adalah kewenangan yang dimiliki oleh pejabat administrasi negara untuk mengambil suatu keputusan administrasi negara dengan menggunakan pemikirannya sendiri dalam kapasitasnya sebagai seorang pejabat publik. Jadi, ia tidak boleh menggunakan pemikirannya sebagai seorang pribadi. Dalam menggunakan diskresi, pejabat tersebut tidak boleh menerjang hukum-hukum lainnya. Diskresi yang tidak diatur batas-batasnya atau ruang gerak pejabat yang memiliki kewenangan diskresi akan berakibat pada terjadinya bad governance.

<sup>171</sup> Wawancara (a), *Op. Cit.*

<sup>172</sup> Wawancara (b), *Op. Cit.*

<sup>173</sup> Amriani, *Op. Cit.*, hlm. 69.

### 3.3.3. Analisis Kasus antara Bank ABC dengan PT XYZ dari Segi Kekuatan Hukum Akta Kesepakatan

Kekuatan hukum dari akta kesepakatan mengikat para pihak sebagaimana undang-undang (*pacta sunt servanda*).<sup>174</sup> Apabila salah satu pihak wanprestasi terhadap akta kesepakatan, maka pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan. Tidak ada syarat khusus dalam pengajuan menurut ketentuan HIR, sehingga gugatan dapat diajukan secara langsung tanpa melalui pendaftaran akta tersebut ke pengadilan.<sup>175</sup>

Berkaitan dengan kekuatan hukum dari akta kesepakatan tersebut, mengingat akta kesepakatan yang dibuat para pihak tidak memiliki kekuatan eksekutorial, maka langkah yang bisa diambil apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi adalah dengan mengajukan gugatan baru.<sup>176</sup> Namun demikian, dalam studi kasus antara ABC dan XYZ, para pihak sampai saat ini telah melaksanakan hal-hal yang telah disepakati bersama, sehingga tidak ada lagi sengketa serta dirasa tidak perlu untuk dilakukan penguatannya ke pengadilan.<sup>177</sup>

---

<sup>174</sup> Merujuk pada Pasal 1338 BW,

<sup>175</sup> Wawancara (a), *Op.Cit.*

<sup>176</sup> *Ibid.*

<sup>177</sup> Wawancara (b), *Op.Cit.*

## **BAB 4**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Simpulan**

1. Ketentuan mediasi perbankan terdapat dalam PBI tentang Mediasi Perbankan serta SEBI tentang Mediasi perbankan. Adapun perangkat peraturan yang mendukung perlindungan nasabah, yaitu:
  - 1) Pasal 29 ayat (2), (3), dan (4) UU tentang Perbankan;
  - 2) Pasal 38 ayat (1) dan Pasal 39 UU tentang Perbankan Syariah;
  - 3) Pasal 4 ayat (3) dan Pasal 7 UU tentang Perlindungan Konsumen;
  - 4) Pasal 28 sampai Pasal 31 UU tentang OJK;
  - 5) Pasal 21 PBI tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum;
  - 6) Pasal 4 ayat (3) dan 5 ayat (1) PBI tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah; serta
  - 7) Pasal (1), (2) dan Pasal 9 ayat (4) PBI tentang Transaksi Derivatif.Pelaksanaan mediasi perbankan dalam konteks PBI tentang Mediasi Perbankan dapat dilakukan apabila memenuhi karakteristik mediasi perbankan yang terdapat dalam ketentuan tersebut.  
Penyelesaian dari suatu proses penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan diwujudkan dalam suatu akta kesepakatan.
2. Penyelesaian sengketa antara Bank ABC dengan PT XYZ tidak memenuhi karakteristik dalam konteks PBI tentang Mediasi Perbankan. Mengingat fungsi pengawasan yang memiliki kewenangan untuk melakukan diskresi dengan memediasi kasus tersebut, maka Bank Indonesia tetap memediasi sengketa antara Bank ABC dengan PT XYZ tersebut. Hasil penyelesaian sengketa antara Bank ABC dengan PT XYZ yang dimediasi oleh Bank Indonesia tersebut berupa akta kesepakatan.

#### **4.2. Saran**

Asosiasi Perbankan Nasional dan OJK disarankan untuk segera mengefektifkan fungsi mediasi perbankan sebagai wujud dari perlindungan nasabah. Banyaknya sengketa yang diajukan melalui mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dikhawatirkan akan menyebabkan perlindungan terhadap nasabah menjadi kurang efektif akibat terjadinya penumpukan pengajuan sengketa melalui mediasi perbankan oleh Bank Indonesia tersebut.



## DAFTAR REFERENSI

### BUKU

- Adurrasyid, H. Priyatna. *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa: Suatu Pengantar*. Jakarta: Fikahati Aneska, 2002.
- Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan. *Mediasi Sengketa Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Bank Indonesia, 2009.
- Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan. *Laporan Pengawasan Perbankan 2010*. Jakarta: Bank Indonesia, 2011.
- Djumhana, Muhamad. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003.
- Fuady, Munir. *Arbitrase Nasional: Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000.
- Goodpaster, Gary. *Seri Dasar-dasar Hukum Ekonomi 9: Panduan Negosiasi Dan Mediasi*. Jakarta: Proyek ELIPS, 1999.
- \_\_\_\_\_, *Tinjauan Terhadap Penyelesaian Sengketa: dalam Seri Dasar-dasar Hukum Ekonomi 2: Arbitrase di Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1995.
- Harahap, Muh. Yahya. *Ruang Lingkup Permasalahan Eksekusi Bidang Perdata*. Jakarta: PT. Gramedia, 2006.
- Head, W. *Pengantar Umum Hukum Ekonomi*. Jakarta: Proyek ELIPS, 1997.
- Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2006.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: CV Seminar Grafika, 2008.
- Mamudji, Sri. dkk. *Metode Penelitian Dan Penulisan Hukum*. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2005.
- Miru, Ahmad. dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Nasution, A.Z. *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.

- Slamet, Margono. *Mahasiswa dalam Pembangunan*. Lampung: UNILA, 1995.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 2010.
- \_\_\_\_\_. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: CV. Rajawali, 1986.
- Usman, Rachmadi. *Penyelesaian Pengaduan Nasabah Dan Mediasi Perbankan*. Bandung: Mandar Maju, 2011.
- \_\_\_\_\_. *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003.
- Widyono, Tri. *Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2006.
- Wijaya, Gunawan. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Z, Lukman Santosa A. *Hak Dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Yustisia, 2011.

## KAMUS

- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1990.

## PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Tentang Mediasi Perbankan*, PBI Nomor 8/5/PBI/2006.
- \_\_\_\_\_, *Surat Edaran Bank Indonesia Tentang Mediasi Perbankan*, Surat Edaran Nomor 8/14/DPNP.
- \_\_\_\_\_, *Peraturan Bank Indonesia Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor: 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan*. PBI No. 10/1/PBI/2008, LN. No. 10/DPNP/DPbS/DPBPR Tahun 2008.
- Indonesia. *Undang-Undang Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*. UU No. 10 Tahun 1998. LN. No. 182 Tahun 1998. TLN. No. 3790.

\_\_\_\_\_. *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*. UU No. 8 Tahun 1999. LN. No. 42 Tahun 1999. TLN. No. 3821.

\_\_\_\_\_. *Undang-Undang Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia*. UU No. 3 Tahun 2004. LN. No. 7 Tahun 2004. TLN. No. 4357.

\_\_\_\_\_. *Undang-Undang Tentang Otoritas Jasa Keuangan*. UU No. 21 Tahun 2011. LN. No. 111 Tahun 2011. TLN. No. 5253

Mahkamah Agung Republik Indonesia. *Peraturan Mahkamah Agung tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*. Perma No. 1 Tahun 2008.

#### **ARTIKEL, MAJALAH, DAN INTERNET**

Akbar, Raden Jihad. “BI Sediakan Mediasi Perbankan Asal Ada Itikad Baik Dari Nasabah”. [http://www.today.co.id/read/2011/04/07/23149/bi\\_sediakan\\_mediasi\\_perbankan\\_asal\\_ada\\_itikad\\_baik\\_dari\\_nasabah](http://www.today.co.id/read/2011/04/07/23149/bi_sediakan_mediasi_perbankan_asal_ada_itikad_baik_dari_nasabah). Diunduh 16 April 2012.

Bank Indonesia. “Enam Pilar API”. [http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/2502404A-6622-46A4-9030-00CF3FC86A7A/1378/enam\\_pilar.pdf](http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/2502404A-6622-46A4-9030-00CF3FC86A7A/1378/enam_pilar.pdf). Diunduh pada tanggal 24 April 2012.

Hadad, Muliaman D. “Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia.” <http://www.bi.go.id>. Diunduh pada tanggal 8 Februari 2012.

\_\_\_\_\_. “Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia.” Makalah disampaikan pada diskusi Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Jakarta, 16 Juni 2006.

Hafidz, Januar Hafidz. dkk. “Laporan Pengawasan Perbankan”, [http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/1AD2B012-5F0F-4F51-8FD2-CB1D763C80CA/26126/LPP2011\\_Final](http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/1AD2B012-5F0F-4F51-8FD2-CB1D763C80CA/26126/LPP2011_Final). Diunduh pada tanggal 24 Juni 2012.

Info Bank News. “BI: Permohonan Penyelesaian Sengketa Nasabah dan Bank Capai 510 Kasus”. <http://www.infobanknews.com/2012/01/bi-permohonan-penyelesaian-sengketa-nasabah-dan-bank-capai-510-kasus/>. diakses pada tanggal 8 Februari 2012.

Priliasari, Erna. “Mediasi Perbankan di Indonesia Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank”. *Jurnal Legislasi Indonesia Volume 5 Nomor 2*.

## **WAWANCARA**

Wawancara dengan Bapak Sudarmaji, Biro Hukum Bank Indonesia, melalui surat elektronik tanggal 7 Juni 2012.

Wawancara dengan MB, Konsultan Hukum XYZ, melalui surat elektronik tanggal 28 Mei 2012.



Terkait dengan kasus ini, penulis telah melakukan wawancara dengan narasumber dari Biro Hukum Bank Indonesia serta Konsultan Hukum PT XYZ.

1. Wawancara dengan Bapak Sudarmaji, Biro Hukum Bank Indonesia, melalui surat elektronik tanggal 7 Juni 2012.

Tanya (T) : Mengapa Nasabah bank perlu dilindungi? Apa urgensinya?

Jawab (J) : Salah satu fase penting dalam hubungan antara nasabah dan bank dalam kaitannya dengan hukum perlindungan konsumen adalah fase pengakuan perlindungan nasabah bank ke dalam sistem hukum perlindungan konsumen. Perlindungan kepada nasabah bank diperlukan karena bank tidak akan dapat menjalankan fungsinya serta mencapai tujuan memperoleh keuntungan tanpa adanya komponen nasabah. Sumber dana terbesar bank berasal dari nasabah, dari dana tersebut bank mengolahnya menjadi asset yang produktif. Kenyataan membuktikan bahwa pengabaian terhadap perlindungan nasabah berakibat fatal pada kelangsungan bank tersebut. Hal tersebut diawali dengan ketidakpercayaan nasabah kepada banknya yang berakibat terjadi penarikan dana besar-besaran (rush). Pada akhirnya, kondisi terburuk yang dialami bank adalah kegagalan sistemik yang berakibat pada kejatuhan bank tersebut (collapse). contoh: krisis perbankan tahun 1998 dan krisis di wall street tahun 2008.

T : Dalam mediasi perbankan, apakah terdapat ketentuan mengenai berapa banyak orang yang mewakili masing-masing pihak dalam penyelesaian sengketa mediasi perbankan?

J : Tidak

T : Dalam perumusan Pasal 7 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan dijelaskan bahwa:

*“Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.”*

Bagaimana dengan penyelesaian sengketa atas bank yang merugi?  
Apakah Bank tidak terdapat pengecualian atas ketentuan tersebut?

J : Sesuai SE Mediasi Perbankan, landasan filosofis bahwa permohonan penyelesaian sengketa hanya dapat dilakukan oleh nasabah karena mempertimbangkan bahwa nasabah berada pada posisi penerima putusan atas penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank. Dengan demikian, PBI Mediasi Perbankan tidak memberikan pengecualian terhadap bank yang mengalami kerugian. Dengan melihat konsideran PBI Mediasi Perbankan maka dapat dipahami bahwa pada umumnya bank mempunyai kedudukan yang lebih superior daripada nasabah. Hal tersebut menyebabkan terdapat kecenderungan nasabah menjadi pihak yang rentan untuk terkalahkan dalam suatu sengketa dengan banknya.

T : Apa peranan Bank Indonesia dalam proses pelaksanaan mediasi perbankan?

J : Bank Indonesia menjadi mediator dalam proses mediasi perbankan (Lihat Pasal 3 ayat (4))

T : Dalam ketentuan mengenai mediasi perbankan dikatakan bahwa Bank Indonesia menunjuk mediator dalam penyelesaian sengketa. Hal tersebut berbeda dengan ketentuan dalam mediasi pada umumnya dimana yang memilih mediator adalah para pihak yang bersengketa. Apa alasan dari pemilihan mediator oleh pihak Bank Indonesia tersebut?

J : Secara normatif, tidak terdapat alasan yang tertulis dalam PBI Mediasi Perbankan mengenai dasar penunjukan mediator oleh bank Indonesia. Namun demikian, apabila melihat semangat dari PBI Mediasi Perbankan ini adalah untuk membantu penyelesaian sengketa di bidang perbankan, hak preogratif Bank Indonesia untuk menunjuk mediator didasarkan pada tujuan untuk mempermudah nasabah dan mencari pihak yang

mempunyai kompetensi yang tepat di bidang perbankan yang merupakan obyek sengketa.

T : Bagaimana apabila para pihak yang bersengketa tidak setuju dengan mediator yang dipilih oleh Bank Indonesia? Apakah mediator tersebut dapat diganti?

J : PBI Mediasi Perbankan tidak memberikan opsi kepada nasabah untuk memilih mediator. Penunjukan mediator merupakan kewenangan Bank Indonesia sepenuhnya (Lihat Pasal 5 ayat (1))

T : Apa peranan mediator dalam penyelesaian sengketa mediasi perbankan tersebut?

J : Mediator membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai suatu penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela. Mediator bersikap netral, tidak memihak, dan tidak memberikan putusan. Mediator memfasilitasi para pihak untuk mengkaji kembali pokok permasalahan sengketa secara mendasar agar tercapai kesepakatan. Sebagai praktek mediasi pada umumnya (international best practices), mediator akan berupaya memotivasi para pihak untuk mencari titik temu permasalahan dengan berorientasi pada pemeliharaan hubungan baik untuk jangka waktu ke depan.

T : Bagaimana kekuatan hukum dari akta kesepakatan tersebut?

J : Kekuatan hukum dari akta kesepakatan mengikat para pihak sebagaimana undang-undang (pacta sunt servanda), hal tersebut merujuk pada Pasal 1338 BW.

T : Apabila ternyata salah satu pihak melanggar kesepakatan dalam akta tersebut, lalu apa yang harus dilakukan oleh pihak yang merasa dirugikan mengenai haknya?

J : Pihak yang dirugikan dapat mengajukan gugatan kepada pengadilan.

T : Apakah diajukan gugatan ke pengadilan sebagai wanprestasi atau harus didaftarkan dahulu ke pengadilan untuk mendapat kekuatan eksekutorial dan langsung dapat dilakukan penyitaan terhadap haknya tersebut?

- J : Berdasarkan HIR, tidak ada syarat khusus dalam pengajuan, artinya gugatan dapat dilakukan secara langsung tanpa melalui pendaftaran akta pengadilan tersebut ke pengadilan. Hal tersebut diperkuat dengan Perma No. 1 tahun 2008 yang menyebutkan bahwa pendaftaran akta ke pengadilan merupakan suatu opsional (Lihat Pasal 17 ayat (5) dan Pasal 23 ayat (1) Perma No. 1 Tahun 2008). Namun demikian, perlu dicermati pula bahwa menurut Pasal 6 ayat (7) UU Arbitrase dan APS, pendaftaran akta perdamaian ke pengadilan merupakan kewajiban meskipun UU dimaksud tidak menyebutkan konsekuensi dari kewajiban tersebut.
- T : Apa perbedaan antara kekuatan hukum dalam akta kesepakatan dengan putusan perdamaian yang diperoleh dari dimintakannya penetapan atas akta kesepakatan tersebut kepada pengadilan yang berwenang?
- J : Perma No. 1 Tahun 2008 tidak menyebutkan secara eksplisit akibat hukum dari akta yang telah didaftarkan ke pengadilan.
- T : Sengketa yang diajukan dalam mediasi perbankan dalam konteks PBI diharuskan telah melalui upaya penyelesaian pengaduan nasabah serta atas sengketa perdata di atas 500 juta. Benar demikian?
- J : benar (lihat pasal 2 dan Pasal 6)
- T : Pada kasus tersebut memiliki nominal tuntutan perdata di atas 500 juta. Apa alasan dari diterimanya sengketa tersebut dalam penyelesaian melalui mediasi perbankan?
- J : Penyelesaian sengketa antara XYZ dan ABC yang difasilitasi oleh Bank Indonesia merupakan upaya penyelesaian di luar konteks mediasi perbankan sebagaimana diatur dalam PBI Mediasi Perbankan. Fasilitasi tersebut dilaksanakan Bank Indonesia dalam rangka fungsi pengawasan bank. Dalam rangka pengawasan ini, Bank Indonesia mempunyai kewenangan untuk melakukan diskresi berupa tindakan yang bertujuan untuk menyelamatkan kondisi perbankan di Indonesia. Pada saat Bank Indonesia memfasilitasi penyelesaian sengketa ABC dan XYZ, diskresi

dilakukan karena adanya potensi permasalahan menjadi sistemik mengingat pada saat itu sedang marak terjadi kasus terkait produk derivative. Eskalasi kasus derivatif telah mengglobal sehingga menimbulkan kegelisahan pada nasabah tak terkecuali nasabah di Indonesia.

T : Apakah terdapat pengecualian dalam persyaratan tadi? Kalau iya mengapa hal tersebut tidak dimasukkan ke dalam PBI tersebut?

J : Mengingat konteks fasilitasi yang diberikan oleh Bank Indonesia kepada ABC dan XYZ di luar konteks mediasi perbankan menurut PBI Mediasi Perbankan maka tindakan tersebut tidak dapat dikatakan sebagai pengecualian atas PBI Mediasi Perbankan.

T : Bagaimana tahapan-tahapan dalam mekanisme proses mediasi perbankan dalam kasus antara ABC dan XYZ?

J : Proses penyelesaian sengketa antara ABC dengan XYZ diluar konteks mediasi perbankan sebagaimana diatur dalam PBI Mediasi Perbankan maka mengenai proses penyelesaian antara ABC dan XYZ tentunya dilakukan di luar aturan dalam PBI Mediasi Perbankan.

2. Wawancara dengan MB, Konsultan Hukum XYZ, melalui surat elektronik tanggal 28 Mei 2012.

T : Bagaimana posisi klien (pihak XYZ) dalam kasus transaksi derivatif antara XYZ dengan ABC?

J : Latar Belakang:

Pada awal Desember 2008 XYZ menghadapi permasalahan hukum dengan ABC berkaitan dengan:

a. Wanprestasi yang dilakukan oleh ABC atas pelaksanaan Fasilitas Pembiayaan berbasis Syariah yang diberikan oleh ABC kepada XYZ berdasarkan Akta Pemberian Line Facility (Limit/Plafon Pembiayaan Murabahah) dan Akta Akad Pembiayaan Murabahah, dimana ABC tidak

melaksanakan kewajiban untuk mencairkan fasilitas pembiayaan Murabahah tahap ke III (tahap ke I dan II sudah dipenuhi), walaupun seluruh prasyarat pencairan sudah dipenuhi oleh XYZ;

b. Transaksi derivatif yang dilakukan antara XYZ dan ABC dilakukan dengan sistem Target Redemption Forward (TRF) dan Cancellable Forward Transaction (CFT). Dikarenakan ABC telah melakukan penyekatan informasi tentang produk TRF dan CFT tersebut, maka XYZ memahami bahwa Transaksi TRF dan CFT (yang ditawarkan oleh ABC) merupakan transaksi USD Selling biasa (jual beli dollar Amerika) yang tidak mengandung resiko serta merupakan transaksi yang berbasis syariah. Namun demikian ternyata Transaksi USD Selling TRF dan CFT merupakan transaksi derivatif yang mengandung unsur spekulatif serta mengandung resiko biaya yang besar terhadap XYZ serta merupakan transaksi yang diharamkan berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional.

XYZ baru mengetahui hal tersebut setelah kemudian ABC mengajukan klaim kepada XYZ atas unwinding cost (biaya pembatalan) pada saat XYZ berniat untuk menghentikan Transaksi USD Selling TRF dan CFT dimaksud.

- T : Apakah para pihak telah melalui proses penyelesaian pengaduan nasabah yang dilakukan oleh bank yang bersangkutan?
- J : Tentunya telah dilakukan pembicaraan serta negosiasi sebelumnya antara XYZ dan ABC terkait permasalahan tersebut, namun tetap tidak ada jalan keluar/titik temu diantara kedua belah pihak, sementara pihak XYZ harus menanggung kerugian yang semakin besar, karenanya kemudian setelah berkonsultasi dengan konsultan hukum, XYZ mengambil keputusan untuk melakukan gugatan Perbuatan Melawan Hukum terhadap ABC
- T : Berapa jumlah nominal tuntutan perdata yang diajukan oleh XYZ kepada ABC dalam gugatan tersebut?

- J : Jumlah tuntutan yang diajukan oleh XYZ adalah sebesar kerugian yang dialaminya, dan jumlahnya jauh diatas 500 juta Rupiah
- T : Selain melalui pengadilan negeri, melalui lembaga mana saja XYZ telah mengajukan perkara tersebut?
- J : Penyelesaian sengketa antara XYZ dan ABC diselesaikan di luar pengadilan oleh Bank Indonesia.
- T : Apakah sengketa antara ABC dan XYZ pernah dilakukan proses mediasi perbankan oleh Bank Indonesia sebelumnya?
- J : Tidak.
- T : Siapa saja dan berapa banyak pihak yang mewakili dalam proses penyelesaian sengketa oleh Bank Indonesia?
- J : Para Pihak (direksi XYZ dan ABC) didampingi dan diwakili oleh kuasa hukumnya masing-masing mengadakan beberapa kali pertemuan dengan pihak Bank Indonesia.
- T : Mengenai mediator yang menjadi pihak ketiga, apakah mediator tersebut ditunjuk oleh para pihak atau ditunjuk oleh Bank Indonesia?
- J : Tidak ada mediator yang khusus ditunjuk langsung oleh para pihak maupun oleh Bank Indonesia.
- T : Bagaimana tahapan proses mediasi perbankan yang dilakukan oleh ABC dengan XYZ?
- J : Tahapan mediasi perbankan yang dilakukan antara ABC dengan XYZ tidak melalui tahapan dalam konteks PBI, sehingga tahapan tersebut dilakukan sesuai dengan tahapan mediasi di luar sengketa pada umumnya.
- T : Apakah sempat terdapat Deadlock (jalan buntu) dalam proses penyelesaian sengketa tersebut?
- J : Negosiasi penyelesaian sengketa tidak tercapai hanya dalam satu atau dua kali pertemuan melainkan dilakukan berkali-kali.

- T : Apakah dilakukan caucus atau pertemuan terpisah terhadap para pihak yang bersengketa? Bagaimana pelaksanaan dari caucus tersebut? Apakah caucus tersebut efektif untuk dilakukan?
- J : Pada saat awal XYZ meminta waktu berkonsultasi dan melakukan pertemuan dengan pihak Bank Indonesia untuk menjelaskan seluruh permasalahan yang terjadi antara XYZ dengan ABC.
- T : Mengenai hasil kesepakatan berupa akta kesepakatan tersebut, apakah diajukan penetapannya melalui Pengadilan Negeri untuk mendapatkan kekuatan eksekutorial? Apabila tidak diajukan penetapan melalui Pengadilan Negeri, langkah apa yang dilakukan oleh pihak yang dirugikan apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi terhadap akta kesepakatan tersebut? Antara para pihak telah dibuat Perjanjian Perdamaian diluar persidangan Pengadilan dan sampai saat ini kedua belah pihak telah melaksanakan hal-hal yang telah disepakati bersama di dalam Perjanjian Perdamaian sehingga tidak ada lagi sengketa;
- J : (untuk pertanyaan : langkah apa yang dilakukan oleh pihak yang dirugikan apabila salah satu pihak melakukan wanprestasi terhadap akta kesepakatan tersebut? karena Perjanjian Perdamaian dibuat/dilakukan para pihak diluar Pengadilan, dan karenanya tidak memiliki kekuatan eksekutorial, maka langkah yang bisa diambil adalah mengajukan gugatan baru.

## Lampiran 2. Formulir Pengajuan Penyelesaian Sengketa

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

<b>FORMULIR PENGAJUAN PENYELESAIAN SENGKETA</b>	
<b>Nomor Registrasi</b> <input style="width: 100px;" type="text"/> <i>(diisi oleh pelaksana fungsi Mediasi perbankan)</i>	
<b>IDENTITAS NASABAH</b>	
Nama Lengkap	<input style="width: 200px;" type="text"/> <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P
Alamat Lengkap	<input style="width: 200px;" type="text"/> RT <input style="width: 50px;" type="text"/> RW <input style="width: 50px;" type="text"/>
Kelurahan	<input style="width: 100px;" type="text"/> Kecamatan <input style="width: 100px;" type="text"/>
Kab/Kodya	<input style="width: 100px;" type="text"/> Propinsi <input style="width: 100px;" type="text"/>
Nomor telepon / fax	Kode Pos <input style="width: 100px;" type="text"/>
Rumah	<input style="width: 100px;" type="text"/>
Kantor	<input style="width: 100px;" type="text"/>
Handphone	<input style="width: 100px;" type="text"/>
Fax	<input style="width: 100px;" type="text"/>
<b>SENGKETA YANG AKAN DIMEDIASIKAN</b>	
Nama Bank	<input style="width: 200px;" type="text"/> KC/KCP <input style="width: 100px;" type="text"/>
Produk/jasa yang disengketakan (mis. tabungan, deposito, kartu kredit, ATM, dll)	<input style="width: 200px;" type="text"/>
Nomor Rekening	<input style="width: 200px;" type="text"/>
Jenis Sengketa	<input type="checkbox"/> Bunga / bagi hasil / margin keuntungan <input type="checkbox"/> Denda / Penalti <input type="checkbox"/> Biaya Administrasi / Provisi / Transaksi <input type="checkbox"/> Kegagalan / Keterlambatan Transaksi <input type="checkbox"/> Jumlah Tagihan / Saldo Rekening <input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan) .....
Pokok Sengketa	<input style="width: 200px; height: 40px;" type="text"/> <small>Apabila kolom ini tidak mencukupi, permasalahan dapat diuraikan pada lembar tersendiri</small>
Jumlah tuntutan	Rp. <input style="width: 100px;" type="text"/>
Terbilang	<input style="width: 200px;" type="text"/>
Permasalahan yang disengketakan pernah diupayakan penyelesaiannya dengan bank ?	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
Nomor registrasi pengaduan kepada bank	<input style="width: 100px;" type="text"/>
Nomor surat hasil penyelesaian pengaduan dari bank	<input style="width: 100px;" type="text"/>
Tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan dari bank	<input style="width: 100px;" type="text"/>
Sengketa yang diajukan pernah diproses dalam Mediasi Perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia ?	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya ?	<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
<b>DOKUMEN PENDUKUNG</b>	
Dokumen pendukung yang dilampirkan:	
<input type="checkbox"/> Fotokopi bukti identitas diri	<input type="checkbox"/> .....
<input type="checkbox"/> Fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan	<input type="checkbox"/> .....
<input type="checkbox"/> Fotokopi bukti transaksi	<input type="checkbox"/> .....
<input type="checkbox"/> Fotokopi surat kuasa (dalam hal dikuasakan)	<input type="checkbox"/> .....
<input type="checkbox"/> Surat pernyataan bermeterai cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang diproses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga lain	<input type="checkbox"/> .....
( )	

### Lampiran 3. Surat Pernyataan Pengajuan Penyelesaian Sengketa

Lampiran 2 Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006

#### SURAT PERNYATAAN

Sehubungan dengan pengajuan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan, dengan ini saya:

Nama :

No. bukti identitas :

Alamat :

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa permasalahan yang saya ajukan kepada pelaksana fungsi Mediasi Perbankan tidak sedang diproses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi lembaga mediasi lainnya.

Apabila pernyataan yang saya berikan diatas tidak sesuai dengan keadaan sesungguhnya maka pelaksana fungsi mediasi perbankan berhak untuk menolak permohonan pengajuan penyelesaian sengketa yang saya ajukan atau menghentikan jalannya proses mediasi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

.....

*Materai*

( )