

## Mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah dalam rangka perlindungan nasabah

Tiur Tamara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20269809&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perlindungan dan pemberdayaan konsumen pada industri perbankan di Indonesia relatif masih tertinggal dibandingkan dengan industri lainnya. Banyaknya publikasi negatif pengaduan nasabah pada media massa berdampak langsung terhadap kredibilitas bank sebagai lembaga kepercayaan. Untuk menyikapi permasalahan tersebut, maka Bank Indonesia berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan nasabah salah satunya melalui PBI Mediasi Perbankan. Penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi dinilai dapat menjaga kepercayaan publik, sekaligus melindungi nasabah dalam penyelesaian sengketa. Suatu mediasi akan berhasil apabila para pihak yang bersengketa mempunyai kedudukan yang seimbang dan untuk itu semangat PBI Nomor 10/1/PBI/2008 ini adalah untuk meningkatkan perlindungan nasabah melalui penjaminan hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank serta mendukung kesetaraan hubungan antara bank dengan nasabah. Namun demikian berdasarkan studi kepustakaan serta wawancara narasumber terkait sebagai data pendukung mendapatkan suatu bahwa pelaksanaan mediasi perbankan belum dapat berjalan optimal, dimana dari banyaknya kasus pengaduan nasabah yang ada di bank-bank di Indonesia hanya sedikit yang masuk ke lembaga mediasi perbankan. Keberhasilan dan penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi sangat bergantung pada adanya itikad baik dari para pihak yang bersengketa. Kesepakatan mediasi perbankan bersifat final dan mengikat bagi Nasabah maupun Bank. Perlu atau tidaknya pendaftaran suatu kesepakatan mediasi tergantung dari para pihak dalam sengketa. Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa mengedepankan itikad baik dari para pihak untuk menyelesaikan sengketa. Oleh sebab itu, para pihak dalam sengketa sendiri yang seharusnya berinisiatif menerima dan melaksanakan hasil penyelesaian sengketa sebagai sebuah kesepakatan yang harus ditaati. Mediasi perbankan merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang tepat mengingat perbankan adalah bisnis kepercayaan. Untuk itu, lembaga mediasi perbankan independen harus segera dibentuk dan pelaksanaan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat harus dilakukan secara konsisten dan terintegrasi.

.....Consumer protection and empowerment in Indonesia's Banking industry is still overdue than others. In handling this situation, Bank Of Indonesia, as banking supervisor and regulator is to be obliged to improve consumer's protection. One of the solutions is banking mediation. Banking mediation, as alternative disputes resolution is valued to maintained public's trust, all at once to protect consumer in disputes resolution. Mediation will be success if parties in dispute have an equal position. Banking mediation regulation's spirit is to improve consumer's protection through consumer's right legal security in relation with banking industry and also to support equal relationship between banking and consumer. Unfortunately, according to bibliography research and supported by interview with related parties, in conclusion, the realization of banking mediation has not come to optimal result, whereares many cases of consumer's complain has not handling successful in banking customer care unit, but only a little that can link to the banking mediation. Successful dispute resolution through banking mediation is depends on good faith of the parties.

Registration of deed is also depends on parties in dispute. Mediation as alternative dispute resolution to attach importance good faith of the parties to settle a dispute. Because of that, parties in dispute supposed to have an inisiative to accept and accomplish the result of mediation as an Agreement. Mediation Agreement is final and binding. Banking mediation is a suitable alternative dispute resolution to settle dispute between bank and consumer. Banking is a trust business and banking have to taking care of public's trust, included in banking mediation. Banking association have to speeding up the establishment of independent banking mediation. Education and socialization program about banking mediation need to do in consistency and integrated.