

**PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN  
MELALUI MEDIASI PERBANKAN**

**MUSRIFAH**

**Fakultas Syariah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
musrifah@uin-suska.ac.id, HP: 081328561985**

**&**

**SYUKRAN**

**Fakultas Syariah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
syukran@uin-suska.ac.id , HP: 085278048062**

**ABSTRACT**

*In the implementation of banking operations is often the rights of customers can not be implemented properly, causing friction between the customer and the bank indicated by the emergence of customer complaints. Banking mediation process is a continuation of customer complaints if customers are not satisfied with the handling and settlement provided by the bank.*

**Keywords:** *Alternative Dispute Resolution, Bank Mediation.*

**ABSTRAK**

*Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan oleh bank.*

**Kata Kunci:** *Alternatif Penyelesaian Sengketa, Mediasi Perbankan*

## A. PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan usaha yang paling dominan dan sangat dibutuhkan keberadaannya di dunia ekonomi dewasa ini adalah kegiatan usaha lembaga keuangan perbankan, oleh karena fungsinya sebagai pengumpul dana yang sangat berperan demi menunjang pertumbuhan ekonomi suatu bangsa.<sup>1</sup>

Lembaga perbankan merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam perekonomian nasional berfungsi sebagai perantara antara pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang membutuhkan dana (*lacks of funds*).<sup>2</sup>

Begitu pentingnya dunia perbankan, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya tidak salah, karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangatlah vital, misalnya dalam hal penciptaan uang, mengedarkan uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha, tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya.<sup>3</sup>

Sektor Perbankan dalam kehidupan suatu negara merupakan agen pembangunan (*agent of development*). Itu karena fungsi bank sebagai lembaga intermediasi dan karena aktivitas bank sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Perbankan dan lembaga keuangan lainnya menjadi sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.<sup>4</sup> Di samping itu perbankan juga merupakan agen kepercayaan (*agent of trust*) mengingat adanya salah satu prinsip pengelolaan bank yakni prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*).

Walaupun hubungan yang terjalin antara bank dan nasabah didasarkan pada prinsip kepercayaan, akan tetapi dalam praktiknya seringkali tidak dapat

---

<sup>1</sup> Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: PT Kencana, 2006), hlm. 51.

<sup>2</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia Ditinjau Menurut UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan UU No.10 Tahun 1998 dan UU No. 23 Tahun 1999 jo UU No. 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia*, Cet. Ke-1, (Jakarta:Kencana Media Group, 2006), hlm. 42

<sup>3</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002, hlm 2.

<sup>4</sup> Ade Arthesa, MM, Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Indonesia: PT Indeks, 2006), hlm. 4.

dihindarkan adanya sengketa (*dispute*) di antara mereka. Hal ini berawal dari terjadinya komplain yang diajukan nasabah kepada bank karena merasa dirugikan secara finansial. Upaya yang dilakukan nasabah antara lain dengan datang langsung ke bank, menelpon pada *call center* bank yang bersangkutan, menulis di media cetak misalnya pada surat pembaca, atau menyampaikan keluhan secara tertulis langsung kepada bank. Di sisi lain terkadang ada bank yang kurang memperhatikan pengaduan nasabah, atau bahkan mengabaikannya. Padahal bank memiliki kewajiban untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang ada sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, sebagaimana yang telah diubah dengan PBI No. 10/10/PBI/2008.

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah pada praktiknya tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian mengingat lembaga Pengaduan Nasabah berada pada internal bank yang bersangkutan sehingga penyelesaiannya merupakan kebijakan bank tempat nasabah melakukan kegiatan transaksi keuangan. Ketika nasabah menerima putusan yang diberikan oleh bank tersebut maka permasalahan selesai. Akan tetapi terkadang ada nasabah yang merasa bahwa bank tidak memberikan solusi seperti yang diinginkannya sehingga pada gilirannya berbagai cara akan ditempuh antara lain melaporkan kepada Lembaga Konsumen, mengajukan gugatan secara perdata, bahkan terkadang ada nasabah yang melaporkan bank kepada polisi. Padahal sudah menjadi rahasia umum bahwa penyelesaian melalui lembaga-lembaga dimaksud seringkali berlarut-larut dan terlalu prosedural sehingga harapan kedua belah pihak untuk memperoleh solusi terbaik secara sederhana, murah, dan cepat belum tentu dapat tercapai.

Ketidakpuasan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank semakin berkepanjangan dan apabila tidak segera

ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah.

Pada dasarnya upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi dan arbitrase sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maupun melalui jalur peradilan. Namun demikian, upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan, khususnya bagi nasabah kecil karena memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit.

Berdasarkan pada kondisi dimaksud maka diperlukan sebuah lembaga penyelesaian sengketa alternatif (*alternatif dispute resolution*) yang mampu melaksanakan fungsi *dispute settlement* yang bersifat *win-win solution*, sehingga dapat lebih memuaskan kedua belah pihak yang bersengketa secara proporsional.

Salah satu alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana diatur dalam UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dapat dipilih oleh para pihak adalah mediasi. 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. Perlu ditekankan di sini bahwa mediator tidak mempunyai kewenangan untuk memutuskan suatu sengketa. Ia hanya boleh memberikan masukan-masukan berupa alternatif solusi bagi para pihak yang sedang bersengketa.

Sebagaimana kita ketahui bahwa tujuan utama Bank Indonesia adalah mencapai dan memelihara kestabilan rupiah. Sebagai realisasi untuk mencapai tujuan tersebut Bank Indonesia mempunyai tugas antara lain mengatur dan mengawasi bank serta melaksanakan kebijakan moneter secara berkelanjutan, konsisten, dan transparan dan harus mempertimbangkan kebijaksanaan umum

pemerintah di bidang perekonomian.<sup>5</sup> Untuk melaksanakan tugas tersebut Bank Indonesia diberi kewenangan untuk menetapkan peraturan, memberikan atau mencabut izin atas kelembagaan dan kegiatan usaha tertentu dari bank, melaksanakan pengawasan bank dan mengenakan sanksi terhadap bank sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kewenangan Bank Indonesia sebagai regulator dan supervisi tersebut dapat diwujudkan antara lain berupa pemberian pengaturan terkait dengan penyelesaian sengketa antara nasabah dan perbankan.

Khusus untuk perbankan mengenai mediasi diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, sebagaimana yang telah diubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008. Mediasi Perbankan ini merupakan upaya lanjutan dari upaya penyelesaian pengaduan nasabah yang tidak terselesaikan secara internal oleh bank.<sup>6</sup> Dengan demikian sebelum menempuh proses mediasi terlebih dahulu pihak nasabah harus telah mengajukan pengaduan kepada bank yang bersangkutan dan ketika tidak menerima putusan dari lembaga pengaduan yang ada di internal bank, baru kemudian pihak nasabah diperkenankan untuk menyelesaikan sengketa dimaksud ke lembaga Mediasi Perbankan, yang untuk sementara ini dijalankan oleh Bank Indonesia (BI).

Tulisan ini berusaha menelaah mekanisme mediasi dalam perbankan serta kekuatan hukum hasil mediasi tersebut.

## **B. KAJIAN TEORITIS**

### **1. Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS)**

Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa Umum, Pasal 1 angka 10, merumuskan bahwa Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak,

---

<sup>5</sup> Pasal 8 huruf c Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

<sup>6</sup> [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), diakses pada 03 Januari 2017.

yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli.

Namun pengertian lebih lanjut mengenai model-model penyelesaian sengketa tersebut tidak diberikan oleh UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Frans Winarta menguraikan pengertian masing-masing lembaga penyelesaian sengketa di atas sebagai berikut<sup>7</sup>:

- a. Konsultasi: suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya.
- b. Negosiasi: suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.
- c. Mediasi: cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.
- d. Konsiliasi: penengah akan bertindak menjadi konsiliator dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang dapat diterima.
- e. Penilaian Ahli: pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya

## **2. Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa**

Mediasi, seperti alternatif penyelesaian sengketa lainnya berkembang akibat lambannya penyelesaian sengketa di pengadilan. Mediasi muncul sebagai jawaban atas ketidakpuasan yang berkembang pada sistem peradilan yang bermuara pada persoalan waktu, biaya, dan kemampuannya dalam menangani kasus yang kompleks.

Secara etimologi, istilah mediasi berasal dari bahasa latin, “*mediare*” yang berarti berada di tengah. Makna ini menunjukkan pada

---

<sup>7</sup> Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012).

peran yang ditampilkan pihak ketiga sebagai mediator dalam menjalankan tugasnya menengahi dan menyelesaikan sengketa antara para pihak. “*Berada di tengah*” juga bermakna mediator harus berada pada posisi netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa. Mediator harus mampu menjaga kepentingan para pihak yang bersengketa secara adil dan sama, sehingga menumbuhkan kepercayaan (*trust*) dari para pihak yang bersengketa.<sup>8</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata mediasi adalah sebagai proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat. Pengertian yang diberikan KBBI mengandung tiga unsur penting. Pertama, mediasi merupakan proses penyelesaian perselisihan atau sengketa yang terjadi antara dua pihak atau lebih. Kedua, pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa adalah pihak-pihak yang berasal dari luar pihak yang bersengketa. Ketiga, pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa tersebut bertindak sebagai penasihat dan tidak memiliki kewenangan apa-apa dalam pengambilan keputusan.

Pengertian mediasi menurut pendapat para ahli antara lain:

a. Gary Goodpaster menyatakan bahwa:

“Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian masalah (sengketa) dimana adanya suatu pihak luar, tidak memihak, netral, tidak bekerja dengan para pihak yang bersengketa) mencapai suatu kesepakatan hasil negosiasi yang memuaskan.”<sup>9</sup>

b. Laurence Bolle menyatakan bahwa:

“*Mediation is a decision making process in which the parties are assisted by a mediator, the mediator attempt to improve the process of decision making and to assist the parties the reach an out come to which of them can assent.*” (Mediasi adalah proses pengambilan keputusan yang dilakukan para pihak dengan dibantu pihak ketiga sebagai mediator.

---

<sup>8</sup> Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Kencana, 2009), h.2.

<sup>9</sup>Garry Goodpaster, *Panduan Negosiasi dan Mediasi, Seri Dasar Hukum Ekonomi* 9, (Jakarta: Elips, 1999) h. 241.

Kewenangan pengambilan keputusan sepenuhnya berada di tangan para pihak, dan mediator hanyalah membantu para pihak dalam proses pengambilan keputusan tersebut).<sup>10</sup>

c. Gary H. Barnes menyatakan bahwa:

“Mediasi adalah proses untuk menyelesaikan sengketa dengan bantuan pihak netral. Peranan pihak netral adalah melibatkan diri untuk membantu para pihak, baik secara pribadi atau kolektif, untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang dipersengketakan dan untuk mengembangkan proposal untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Tidak seperti arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutus setiap sengketa, melainkan mediator dapat mengikuti pertemuan-pertemuan rahasia dan pembahasan khusus bersama dengan pihak-pihak yang bertikai.<sup>11</sup>

Dalam peraturan perundang-undangan Indonesia, pengertian mediasi dapat ditemukan pada Pasal 1 butir 7 Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2008 yaitu cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

Dari beberapa rumusan mediasi diatas, dapat disimpulkan bahwa mediasi adalah cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan, melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga (yang disebut *mediator*) yang bersikap netral (*non-intervensi*) dan tidak berpihak (*impartial*) kepada pihak-pihak yang bersengketa, mediator tidak memiliki kewenangan untuk memutus perkara, mediator hanya berfungsi sebagai penengah dengan membantu para pihak yang bersengketa mencari penyelesaian yang sama-sama menguntungkan para pihak (*win-win solution*).

---

<sup>10</sup> Laurence Bolle, *Mediation: Principles, Process, and Practice* dalam buku Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana, 2009, h. 4.

<sup>11</sup> Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003) hlm. 240.



### **C. METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah library research atau penelitian kualitatif.

### **D. PEMBAHASAN**

#### **1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Perbankan**

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006, yang dimaksud dengan Mediasi Perbankan adalah alternatif penyelesaian sengketa antara Nasabah dan Bank yang tidak mencapai penyelesaian yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan. Dalam praktek dikenal berbagai bentuk penyelesaian sengketa perdata seperti litigasi, arbitrase dan/atau mediasi. Namun, pihak-pihak yang bersengketa umumnya lebih banyak memilih penyelesaian melalui proses litigasi di Pengadilan Negeri, baik melakukan tuntutan secara perdata maupun secara pidana. Namun terdapat banyak kendala yang sering dihadapi. Kendala tersebut antara lain lamanya penyelesaian perkara, serta putusan yang dijatuhkan seringkali mencerminkan tidak adanya unified legal work dan unified legal opinion antara Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung.

Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan bank. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Apabila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh bank, maka berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar pada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata

masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.

Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank. Namun, Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan tidak terpenuhinya tuntutan nasabah bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank.<sup>12</sup>

Pengaturan mengenai penyelenggaraan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dituangkan dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 yang pada intinya mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a. Nasabah dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi kepada Bank Indonesia.
- b. Proses mediasi dilakukan oleh Bank Indonesia hanya dengan sengketa dengan nilai klaim maksimum sebesar Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- c. Pelaksanaan proses mediasi sejak ditandatanganinya perjanjian mediasi (agreement to mediate) sampai dengan penandatanganan akta kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank.<sup>13</sup>

Sengketa yang diselesaikan melalui Mediasi Perbankan dibatasi pada Sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah) dan tidak merupakan tuntutan finansial

---

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> [www.bexi.co.id/images/res/perbankan](http://www.bexi.co.id/images/res/perbankan), diakses pada 03 Januari 2015.

yang diakibatkan oleh kerugian immateriil. Proses Mediasi Perbankan adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah atau Perwakilan Nasabah mengajukan upaya penyelesaian kepada Bank secara tertulis (bukti tanda terima pengaduan atau tanggapan Bank);
- b. Dalam hal nasabah belum menerima penyelesaian Bank, Nasabah mengajukan secara tertulis kepada Bank Indonesia disertai dokumen pendukung;
- c. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat Kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya;
- d. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
- e. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;
- f. Pengajuan penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah;
- g. Bank Indonesia memanggil, mempertemukan, mendengar dan memotivasi nasabah dan Bank untuk mencapai kesepakatan tanpa memberikan rekomendasi atau keputusan;
- h. Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat;
- i. Bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah dan Bank;
- j. Pelaksanaan proses Mediasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakkan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*);
- k. Jangka waktu proses Mediasi dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan Nasabah dan Bank;

- l. Kesepakatan antara Nasabah dan Bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Nasabah dan Bank;
- m. Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian Sengketa perbankan yang telah dituangkan dalam Akta Kesepakatan.

Sedangkan syarat-syarat Pengajuan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Perbankan (Pasal 8 PBI No. 8/5/PBI/2006), yaitu:

- a. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
- b. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;
- c. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya;
- d. Sengketa yang diajukan merupakan Sengketa keperdataan;
- e. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi Perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
- f. Pengajuan penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Menurut Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan, tahap-tahap dari proses mediasi perbankan adalah :

- a. Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah ( Pasal 7 Ayt 1)
- b. Bank Indonesia memanggil bank yang tersangkut (Pasal 7 Ayat 2).
- c. Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) (Pasal 9 Ayat 1).
- d. Pihak Bank Bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank (Pasal 9 Ayat 2).

Dasar hukum dari kewenangan Bank Indonesia sebagai lembaga yang menaungi Mediasi Perbankan diatur dengan suatu Peraturan Bank Indonesia (PBI), yaitu PBI No. 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang mediasi perbankan pasal 2 yaitu :

- a. Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.
- b. Dihapuskan.
- c. Dalam pelaksanaan tugasnya, lembaga mediasi perbankan independen melakukan koordinasi dengan Bank Indonesia.
- d. Sepanjang lembaga mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum dibentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

## **2. Kekuatan Hukum Hasil Mediasi Perbankan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan**

Penyelesaian sengketa termasuk hukum perjanjian, sehingga berlaku asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract principle*). Para pihak bebas memilih forum dan hukum yang berlaku untuk penyelesaian sengketa yang terjadi di antara mereka. Hal serupa juga terdapat pada dunia perbankan, dimana para pihak yakni pihak bank dan nasabah mempunyai kebebasan untuk menyelesaikan sengketanya melalui lembaga-lembaga penyelesaian sengketa yang ada.

Salah satu forum alternatif penyelesaian sengketa yang dapat dipilih oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa perbankan adalah melalui Mediasi Perbankan. Sama dengan mediasi pada umumnya di sini juga terdapat pihak ketiga yang netral (*mediator*). Jika kita ikuti ketentuan dalam

Pasal 6 ayat (4) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 dapat kita katakan bahwa mediator dibedakan menjadi dua, yaitu:<sup>14</sup>

- a. Mediator ditunjuk secara bersama oleh para pihak. (Pasal 6 ayat (3)).
- b. Mediator yang ditunjuk oleh lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditunjuk oleh para pihak. (Pasal 6 ayat (4)).

Berdasarkan pada ketentuan Pasal 6 ayat (4) dimaksud, maka Mediator dalam Lembaga Mediasi Perbankan termasuk dalam Mediator yang ditunjuk oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang telah dipilih oleh para pihak. Karena Bank Indonesia yang saat ini sementara melaksanakan fungsi Mediasi Perbankan, maka mediator dimaksud adalah mediator yang ditunjuk oleh Bank Indonesia.

Mengenai kekuatan hukum dari putusan mediasi dapat kita baca dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang intinya menyatakan bahwa kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat bagi para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik. Kesepakatan tersebut wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak penandatanganan, dan wajib dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran.<sup>15</sup>

Kemudian berdasarkan Pasal 12 PBI No 8/5/PBI/2006 disebutkan bahwa kesepakatan antara Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank yang dihasilkan dari proses Mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank. Konsekuensi hukum setelah penandatanganan Akta Kesepakatan, yaitu bahwa Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara Nasabah dan Bank. Hal ini terlihat dalam ketentuan Pasal 13 PBI No. 8/5/PBI/2006 yang menyebutkan bahwa Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara Nasabah dengan Bank yang telah

---

<sup>14</sup> Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2001) h. 93.

<sup>15</sup> *Ibid*, h. 92.

disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan. Apabila pihak bank tidak melaksanakannya, Bank Indonesia akan menjatuhkan hukuman kepada bank yang bersangkutan, yaitu sanksi administratif, mulai dari berupa denda uang, teguran tertulis, penurunan tingkat kesehatan bank, larangan untuk turut serta dalam kegiatan kliring, pembekuan kegiatan usaha tertentu maupun untuk bank secara keseluruhan, pemberhentian pengurus bank dan pencantuman anggota pengurus, pegawai bank, pemegang saham dalam daftar orang tercela di bidang perbankan.

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

## **E. PENUTUP**

1. Mekanisme penyelesaian sengketa perbankan melalui forum Mediasi Perbankan sudah diatur melalui PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan dan perubahannya berupa PBI No. 10/1/PBI/2008, kemudian secara teknis mendasarkan pada Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006.
2. Kekuatan hukum hasil Mediasi Perbankan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa intinya menyatakan bahwa kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat bagi para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik. Sedangkan apabila ditinjau dari PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan terdapat ketentuan yang memberikan kewajiban bagi bank untuk melaksanakan hasil mediasi sebagaimana yang tertuang dalam Akta Kesepakatan dan apabila pihak

bank tidak melaksanakannya, Bank Indonesia akan menjatuhkan hukuman kepada bank yang bersangkutan.

## F. DAFTAR PUSTAKA

- Ade Arthesa, Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Indonesia: PT Indeks, 2006).
- Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: PT Kencana, 2006).
- Garry Goodpaster, *Panduan Negosiasi dan Mediasi, Seri Dasar Hukum Ekonomi 9*, (Jakarta: Elips, 1999).
- Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001).
- Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002).
- Maria Darus Badruzaman, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III Tentang Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, (Bandung: Alumni Bandung, 1996).
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 1996).
- Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Indonesia*, (Jakarta: Institut Bankir Bank Indonesia, 1993).
- Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003).
- Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Kencana, 2009).
- Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012).
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan



Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

[www.bexi.co.id/images/res/perbankan](http://www.bexi.co.id/images/res/perbankan) diakses pada 03 Januari 2017.

[www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), diakses pada 03 Januari 2017.

