

## LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA

Denico Doly \*

### ABSTRACT

*Banks in Indonesia didn't miss from a problem between banks and costumers. Various problems faced by the banks ever in Indonesia. Completion of dispute can be passed through the court and outside court. Settlement of disputes outside the courts and more variety. One out of court dispute resolution is mediation. Mediation in the banking sector has been regulated in the regulation of the Banking Mediation. Establishment of banking mediation has also been mandated by the regulation. However, the implementation Banking Mediation Institute can not be realized. Therefore, in order to provide consumer protection, to the establishment of an institution that can provide the facility in providing dispute resolution, especially in banking activities.*

*Keywords: banking mediation, agency banking mediation*

### ABSTRAK

Perbankan di Indonesia tidak luput dari suatu permasalahan antara bank dengan nasabah. Berbagai permasalahan pernah di hadapi oleh perbankan di Indonesia. Penyelesaian suatu sengketa dapat dilalui melalui jalur pengadilan maupun diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan banyak ragamnya. Salah satu penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu mediasi. Mediasi di bidang perbankan telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Mediasi Perbankan. Pembentukan lembaga mediasi perbankan juga telah diamanatkan oleh Peraturan Bank Indonesia tersebut. Akan tetapi pada pelaksanaannya Lembaga Mediasi Perbankan belum dapat terwujud. Oleh karena itu, dalam rangka memberikan perlindungan konsumen, perlu dibentuknya suatu lembaga yang dapat memberikan fasilitas dalam memberikan penyelesaian sengketa khususnya dalam kegiatan perbankan.

**Kata Kunci :** mediasi perbankan, lembaga mediasi perbankan

### PENDAHULUAN

Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan. Bank juga dikenal sebagai

tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran<sup>1</sup>

\* Penulis adalah Calon Peneliti Bidang Hukum pada Pusat Pengkajian Pengolahan Data dan Informasi (P3DI) Setjen DPR RI, Email : nico\_tobing@yahoo.com.

1 Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan lainnya, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000, hal 23.

Perbankan di Indonesia diatur dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (UU Perbankan). Pasal 1 angka 1 UU Perbankan mengatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama, yaitu<sup>2</sup>:

- a. Menghimpun dana;
- b. Menyalurkan dana; dan
- c. Memberikan jasa bank lainnya.

Dalam menjalankan kegiatannya, perbankan harus berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang ada, khususnya UU Perbankan.

Perbankan memiliki fungsi penting dalam perekonomian negara<sup>3</sup>. Perbankan mempunyai fungsi utama sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya secara efektif dan efisien pada sektor-sektor riil untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian sebuah negara. Dalam hal ini, bank menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan asas kepercayaan dari masyarakat. Apabila masyarakat percaya pada bank, maka masyarakat akan merasa aman untuk menyimpan uang atau dananya di bank. Dengan demikian, bank menanggung risiko reputasi atau reputation risk yang besar. Bank harus selalu menjaga

tingkat kepercayaan dari nasabah atau masyarakat agar menyimpan dana mereka di bank, dan bank dapat menyalurkan dana tersebut untuk menggerakkan perekonomian an bangsa.

Aktivitas perbankan salah satunya yaitu menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan yaitu kegiatan *funding*.<sup>4</sup> Menghimpun dana diartikan sebagai pengumpulan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Pembelian ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Agar nasabah mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan “rangsangan” berupa balas jasa yang akan diberikan kepada penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Kegiatan lain dari perbankan, yaitu pemberian pinjaman atau lebih dikenal dengan sebutan kredit (*lending*). Dalam pemberian kredit, dikenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit (*debitur*) dalam bentuk bunga dan biaya administrasi. Sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah dapat berdasarkan bagi hasil atau penyertaan modal<sup>5</sup>.

Pemberian kredit merupakan salah satu usaha perbankan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pemberian kredit ini merupakan kegiatan menyalurkan dana ke masyarakat. Pada umumnya, pemberian kredit ini ditunjukkan untuk memberikan bantuan modal kepada masyarakat khususnya bagi masyarakat yang ingin membuka usaha.

Pemberian kredit tentu saja diikuti

---

2 Kasmir, Manajemen Perbankan, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008, hal. 12.

3 Burhanuddin Abdullah, Jalan Menuju Stabilitas Mencapai Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan, Jakarta : Pustaka LP3ES Indonesia, 2006, hal 23

4 Kasmir, bank dan lembaga keuangan lainnya, hal. 24.

5 *Ibid.*

dengan adanya kewajiban untuk membayar kembali kepada bank dalam jumlah tertentu. Pengembalian kredit ini biasanya disebut dengan angsuran. Dalam dunia perbankan yang saat sekarang ini, sering kali terjadi permasalahan, khususnya permasalahan dalam usaha kredit. Angsuran yang menjadi kewajiban dari penerima pinjaman (debitur) kepada pemberi pinjaman (kreditur) seringkali menjadi suatu permasalahan di dunia perbankan. Banyak debitur yang melakukan kelalaian atau dengan sengaja tidak membayar angsuran kepada kreditur. Debitur yang tidak membayar angsurannya, menjadi sebuah permasalahan yang dihadapi oleh perbankan. Seringkali bank melakukan tindakan-tindakan pemaksaan kepada debitur. Tindakan pemaksaan yang dilakukan bank seringkali juga merugikan masyarakat yang dengan tidak sengaja tidak membayar angsurannya.

Hal tersebut diatas merupakan salah satu permasalahan yang dihadapi oleh bank dalam menyelesaikan permasalahannya dengan nasabah atau debitur. Adanya kebijakan-kebijakan yang diambil oleh perbankan dalam menyelesaikan permasalahan antara bank dengan nasabah, akan tetapi seringkali kebijakan-kebijakan tersebut membuat salah satu pihak dirugikan.

Dalam ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata dinyatakan bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut. Dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, baik perjanjian simpanan maupun perjanjian kredit, kedudukan nasabah bank merupakan konsumen yang harus memperoleh

perlindungan hukum. Perlindungan hukum bagi nasabah bank seharusnya sudah dilakukan pada tahap pra-perjanjian sampai dengan pelaksanaan perjanjian. Ketika hubungan hukum antara bank dan nasabah mulai tercipta, maka sejak itu terbuka kemungkinan sengketa antar para pihak.

Penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah dapat dilakukan melalui proses litigasi dan non-litigasi. Praktek perbankan selama ini dalam menyelesaikan sengketa belum banyak mempergunakan proses non- litigasi. Hal ini dapat dilihat dari perjanjian-perjanjian yang dibuat antara bank dan nasabah yang tidak mencantumkan klausul seperti arbitrase, mediasi, dan sebagainya seperti yang dikemukakan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan atau arbitrase bersifat formal, memaksa, melihat masalah ke belakang dengan memperhatikan ciri pertentangan dan apa yang mendasarkan hak-hak. Dalam hal ini para pihak yang menyelesaikan suatu sengketa harus melalui prosedur pemutusan perkara yang didasarkan pada ketentuan-ketentuan yang ketat dan hak serta kewajiban hukum para pihak. Sebaliknya, penyelesaian sengketa alternatif sifatnya tidak formal, sukarela, melihat ke depan, kooperatif dan berdasar kepentingan. Timbulnya sengketa tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu :<sup>6</sup>

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank.
2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang

---

6 Mediasi Perbankan sebagai wujud perlindungan terhadap nasabah bank", <http://www.djpp.depkmham.go.id>, diakses tanggal 11 April 2012

masih kurang.

3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana.
4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal sengketa yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Dalam upaya mengurangi berbagai keluhan nasabah tersebut, maka Bank Indonesia sebagai Bank Sentral di Indonesia mengeluarkan peraturan yang menjadi dasar hukum bagi nasabah untuk menyatakan ketidakpuasannya dan mengajukan aduan kepada pihak perbankan. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Melalui kebijakan ini, maka diberi kesempatan bagi nasabah untuk menyampaikan segala ketidakpuasannya terhadap berbagai jenis transaksi perbankan yang dilakukan. Kemudian karena dirasa kurang dapat memuaskan nasabah, Bank Indonesia mengambil inisiatif untuk mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan (PBI Mediasi Perbankan). Mengingat pentingnya permasalahan tersebut, Bank Indonesia telah menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia yang diluncurkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004. Arsitektur Perbankan Indonesia sendiri merupakan suatu cetak biru sistem perbankan nasional yang terdiri dari enam pilar untuk mewujudkan visi sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional yaitu mencakup:

1. Struktur perbankan yang sehat
2. Sistem regulasi yang efektif
3. Sistem supervisi yang independen dan

efektif

4. Industri perbankan yang kuat
5. Infrastruktur yang memadai
6. Perlindungan nasabah yang kuat

Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Mediasi Perbankan tersebut, sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan. Selanjutnya dalam Pasal 6 disebutkan mediasi perbankan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilaksanakan untuk setiap Sengketa yang memiliki nilai tuntutan paling banyak Rp500.000.000,00 dan tidak termasuk kerugian immaterial. Pelaksanaan mediasi perbankan untuk sementara dilakukan oleh Bank Indonesia, menunggu pembentukan lembaga mediasi perbankan.

Dalam kehidupan sehari-hari sering terjadi konflik antara satu orang dengan orang yang lain, atau antara orang dengan suatu badan hukum. Konflik terjadi karena adanya perubahan. Konflik terjadi ketika dua orang atau lebih berlomba untuk mencapai tujuan yang sama atau memperoleh sumber yang jumlahnya terbatas.<sup>7</sup> Pada umumnya masyarakat berpandangan bahwa konflik hanya bisa diselesaikan melalui jalur pengadilan. Akan tetapi pada saat ini ada berbagai cara untuk menyelesaikan permasalahan atau konflik yang terjadi. Salah satunya yaitu dengan metoda yang disebut dengan negoisasi, mediasi, dan arbitrase.<sup>8</sup> Tiga tipe utama penyelesaian sengketa ini merupakan alternatif lain dari proses pengadilan, dan biasa disebut dengan *Alternative Dispute*

---

<sup>7</sup> I Made Widnyana, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta : PT Fikahati Aneska, 2009, hal. 1.

<sup>8</sup> *Ibid*, hal. 2.

*Resolution* (ADR).<sup>9</sup> ADR merupakan serangkaian proses yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa antara pihak-pihak.<sup>10</sup>

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara kreditur dengan debitur dapat diselesaikan dengan cara mediasi. Hal ini dengan tegas dinyatakan dalam Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Mediasi Perbankan. Penyelesaian perselisihan mediasi perbankan dilakukan oleh lembaga Mediasi Perbankan independen yang dibentuk oleh asosiasi perbankan. Hal ini dengan jelas diatur dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Mediasi Perbankan. Akan tetapi sampai dengan saat ini, lembaga mediasi tersebut belum dapat dipenuhi. Saat ini lembaga mediasi perbankan hanya bersifat sementara dan menjadi bagian dari Bank Indonesia.

Dibentuknya lembaga mediasi perbankan di Indonesia, merupakan salah satu bentuk kepedulian negara terhadap masyarakat khususnya dalam dunia perbankan. Hal ini dikarenakan banyaknya kasus yang terjadi antara kreditur dengan debitur yang sering kali dihadapi dan berujung kepada putusan pengadilan. Kasus yang terjadi di dunia perbankan membawa banyak akibat dari adanya putusan pengadilan tersebut. Kalah atau menang dari putusan pengadilan pasti membawa efek negatif bagi salah satu pihak yang bersengketa. Nama baik bank ataupun nasabah juga menjadi salah satu hal yang terpengaruh.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam tulisan ini yaitu apakah urgensi dibentuknya lembaga mediasi perbankan di Indonesia.

---

<sup>9</sup> *Ibid.*

<sup>10</sup> *Ibid*, hal. 11.

## PEMBAHASAN

### Perbankan

Bank berasal dari kata Italia yaitu *banco* yang artinya bangku. Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produksinya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat.<sup>11</sup> Pengertian perbankan dapat kita temui dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (UU Perbankan). Pasal 1 angka 1 mengatakan bahwa perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan pengertian bank dapat kita temui dalam Pasal 1 angka 2 yang mengatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank sangat penting dan berperan untuk mendorong pertumbuhan per ekonomian suatu bangsa karena:<sup>12</sup>

1. Bank merupakan tempat mengumpulkan dana dari masyarakat.
2. Bank merupakan tempat menabung yang efektif dan produktif bagi masyarakat.
3. Bank merupakan pelaksana dan memperlancar lalu lintas pembayaran dengan aman, praktis, dan ekonomis.
4. Bank merupakan penjamin penyelesaian perdagangan dengan menerbitkan L/C.

---

<sup>11</sup> H. Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009, hal. 1.

<sup>12</sup> *Ibid*, hal. 3.

5. Bank merupakan penjamin penyelesaian proyek dengan menerbitkan bank garansi.

Perbankan nasional berfungsi sebagai sarana pemberdayaan masyarakat dan seluruh kekuatan ekonomi nasional, terutama pengusaha kecil, menengah, dan koperasi. Untuk mencapai hal tersebut diatas, maka perbankan di Indonesia harus mempunyai komitmen. Nyoman Moena menerjemahkan dalam bahasa perbankan mengenai komitmen tersebut, maka fungsi perbankan sebagai:<sup>13</sup>

1. Lembaga kepercayaan;
2. Lembaga pendorong pertumbuhan ekonomi;
3. Lembaga pemerataan.

Adapun apabila diterjemahkan ke dalam bentuk-bentuk tanggung jawab, maka bentuk-bentuk tanggung jawab perbankan, yaitu:<sup>14</sup>

1. Tanggung jawab prudential (bank harus sehat);
2. Tanggung jawab komersial (bank harus untung);
3. Tanggung jawab financial (bank harus transparan);
4. Tanggung jawab sosial (kemampuan mengakomodir harapan stake holders secara adil).

### **Penyelesaian Sengketa melalui Mediasi**

*Gary Goodpaster* mengatakan bahwa setiap masyarakat memiliki berbagai macam cara untuk memperoleh kesepakatan dalam proses perkara atau untuk menyelesaikan sengketa dan konflik. Cara yang dipakai pada suatu sengketa tertentu memiliki konsekuensi, bagi para pihak yang bersengketa maupun

---

13 Neni Sri Imaniyati, Pengantar Hukum Perbankan Indonesia, Jakarta: Refika Aditama, 2010, hal. 15.

14 *Ibid*

masyarakat dalam arti seluas-luasnya. Karena adanya konsekuensi itu, maka sangat diperlukan untuk menyalurkan sengketa-sengketa kepada suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang paling tepat bagi mereka.<sup>15</sup>

Perbankan di Indonesia tentu saja tidak luput dari adanya sengketa. Sengketa yang dimaksud yaitu sengketa yang terjadi antara bank dengan nasabah. Permasalahan yang timbul antara nasabah dengan bank pada umumnya mengenai ketidaksesuaian antara kesepakatan dengan kenyataan.

Berbagai permasalahan antara bank dengan nasabah tentu saja tidak harus diselesaikan di pengadilan. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan salah satu produk pemerintah bersama dengan DPR dalam memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi di Indonesia. Istilah penyelesaian sengketa merupakan terjemahan dari istilah Inggris yaitu *Alternative Dispute Resolution* (disingkat ADR). ADR merupakan pilihan-pilihan dalam menyelesaikan perselisihan ataupun sengketa tanpa melalui jalur pengadilan melalui cara-cara yang sah menurut hukum, baik berdasar pendekatan konsensus atau tidak berdasar pendekatan konsensus.<sup>16</sup>

Philip D. Bowstick dalam *Going Private With the Judicial System* mengartikan ADR sebagai “ sebuah perangkat pengalaman dan teknik hukum yang bertujuan (*a set of practise and legal techniques that aims*):<sup>17</sup>

---

15 Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, Hukum Arbitrase, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000, hal. 3.

16 I Made Widnyana, Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR), Jakarta: Fikahati Aneska, 2009, hal 11

17 *Ibid*, hal. 12

- a. Menyelesaikan sengketa hukum di luar pengadilan demi keuntungan para pihak (*to permit legal dispute to be resolved outside the courts for the benefit of all disputants*).
- b. Mengurangi biaya litigasi konvensional dan pengunduran waktu yang biasa terjadi (*to reduce the cost of conventional litigation and the delay to which it is ordinarily subjected*).
- c. Mencegah terjadinya sengketa hukum yang biasanya diajukan ke Pengadilan (*to prevent legal dispute that would otherwise likely be brought to the courts*).

ADR tidak hanya digunakan untuk menyelesaikan permasalahan perdata pada umumnya saja, ADR juga dapat digunakan dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan di bidang perbankan. Sengketa di bidang perbankan tidak harus diselesaikan dengan melalui jalur pengadilan. ADR harus didahulukan dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan di bidang perbankan. Penyelesaian permasalahan perbankan di bidang perbankan melalui jalur pengadilan merupakan jalan terakhir apabila alternatif penyelesaian sengketa tidak mempunyai titik temu atau tidak ada kesepakatan antara kedua belah pihak.

Penyelesaian sengketa menggunakan proses ADR, mempunyai beberapa keuntungan. Adapun keuntungan tersebut antara lain:<sup>18</sup>

1. Proses lebih cepat. artinya penyelesaian sengketa dapat dilaksanakan dalam hitungan hari, mingguan atau bulanan, tidak seperti halnya penyelesaian lewat jalur peradilan yang memerlukan waktu berbulan-bulan ataupun tahunan.
2. Biaya yang lebih murah dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui

jalur litigasi.

3. Sifatnya informal, karena segala sesuatunya dapat ditentukan oleh para pihak yang bersengketa seperti menentukan jadwal pertemuan, tempat pertemuan, ketentuan-ketentuan yang mengatur pertemuan dan sebagainya.
4. Kerahasiaan terjamin, dimana materi yang dibicarakan hanya diketahui oleh kalangan terbatas, seperti para pihak termasuk Pihak Ketiga sehingga kerahasiaan dapat terjamin dan tidak tersebar luas atau terpublikasikan.
5. Adanya kebebasan memilih pihak ketiga, artinya para pihak dapat memilih pihak ketiga yang netral yang para pihak hormati dan percayai serta mempunyai keahlian dibidangnya.
6. Dapat menjaga hubungan baik persahabatan, sebab dalam proses yang informal para pihak berusaha keras dan berjuang untuk mencapai penyelesaian sengketa secara kooperatif sehingga mereka tetap dapat menjaga hubungan baik.
7. Lebih mudah mengadakan perbaikan-perbaikan, artinya apabila menggunakan jalur ADR akan lebih mudah mengadakan perbaikan terhadap kesepakatan yang telah dicapai seperti menegosiasikan kembali suatu kontrak baik mengenai substansi maupun pertimbangan yang menjadi landasannya termasuk konsiderans yang sifatnya non hukum.
8. Bersifat final, artinya putusan yang diambil oleh para pihak adalah final sesuai kesepakatan yang telah dituangkan di dalam kontrak.
9. Pelaksanaan tatap muka yang pasti, artinya para pihaklah yang menentukan secara pasti baik mengenai waktu, tempat dan agenda untuk mendiskusikan dan mencari jalan keluar sengketa

---

18 *Ibid*, hal. 15

yang dihadapi.

10. Tata cara penyelesaian sengketa diatur sendiri oleh para pihak, sebab tidak terkait oleh peraturan perundangan yang berlaku.

Penyelesaian sengketa melalui proses ADR ditempuh agar dapat memberikan hasil yang maksimal antara para pihak. Proses hukum di pengadilan untuk mencari siapa yang menang dan siapa yang kalah. Akan tetapi dengan adanya proses ADR, maka keputusan yang diambil yaitu keputusan yang bersifat *win-win solution*.<sup>19</sup> Proses ADR ini dapat dilakukan dengan cara Negosiasi, mediasi maupun arbitrase.

Penyelesaian sengketa dengan melalui proses ADR tentu saja tidak selalu menemui jalan keluar. Banyak proses ADR yang menemui jalan buntu, sehingga menyebabkan proses berlangsung lebih lama dan menghabiskan dana untuk proses tersebut. Untuk itu, apabila proses ADR tidak menemui jalan keluar, maka jalan terakhir dari proses penyelesaian sengketa yaitu dengan melakukan proses penyelesaian sengketa di pengadilan umum.<sup>20</sup> Di dalam sistem hukum terdapat bagian-bagian yang masing-masing terdiri dari unsur-unsur yang mempunyai hubungan khusus atau tatanan. Pembagian sistem hukum menjadi bagian-bagian merupakan ciri sistem hukum.

### **Sistem Hukum**

Hukum merupakan sistem, berarti hukum itu merupakan tatanan, suatu kesatuan yang utuh yang terdiri dari bagian-bagian atau unsur-unsur yang saling berkaitan erat satu sama lain. Dengan

---

<sup>19</sup> *Ibid*, hal 19.

<sup>20</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum* suatu pengantar, Yogyakarta: Liberty, 2005, hal. 122.

perkataan lain, sistem hukum adalah satu kesatuan yang terdiri dari unsur-unsur yang mempunyai interaksi satu sama lain dan bekerjasama untuk mencapai tujuan tersebut. Kesatuan tersebut diterapkan terhadap kompleks unsur-unsur yuridis seperti peraturan hukum, asas hukum dan pengertian hukum.<sup>21</sup> Pancasila dan UUD Tahun 1945 merupakan dasar hukum dari peraturan yang ada di Indonesia.

*Lawrene Mc. Friedman* menjelaskan bahwa ada 3 (tiga) komponen penting dari sebuah sistem hukum (*legal system*), yaitu *structure*, *substance*, dan *culture*. Untuk menggambarkan kinerja ketiga komponen tersebut dapat dibayangkan apabila komponen struktur hukum diibaratkan sebagai sebuah mesin, maka substansi hukumnya adalah “apa yang dihasilkan atau dikerjakan oleh mesin itu”, sedangkan budaya hukum adalah apa atau siapa saja yang memutuskan untuk menghidupkan atau mematikan, menetapkan bagaimana mesin itu digunakan. Bagi Friedman yang terpenting adalah fungsi dari hukum itu sendiri yaitu sebagai kontrol sosial (ibarat polisi), penyelesaian sengketa (*dispute settlement*) skema distribusi barang dan jasa (*goods distributing scheme*), dan pemeliharaan sosial (*social maintenance*).<sup>22</sup>

Kemudian jika merujuk kepada pendapat Lawrence Friedman mengenai tiga unsur sistem hukum yaitu struktur, substansi dan budaya hukum apabila dikaitkan dengan kelembagaan hukum ekonomi. Maka struktur adalah kerangka atau rangkanya, bagian yang tetap bertahan, bagian yang memberikan semacam bentuk dan batasan terhadap keseluruhan. Di

---

<sup>21</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, hal. 123.

<sup>22</sup> Lawrence M. Friedman, *American Law: An Introduction*, New York: W.W. Norton & Company, 1984, hal. 5-14.

Indonesia misalnya, jika kita berbicara tentang struktur sistem hukum, maka termasuk didalamnya struktur institusi-institusi penegakkan hukum, seperti kepolisian, kejaksaan dan pengadilan.<sup>23</sup>

Struktur institusi penegakkan hukum yang ada pada waktu ketika Indonesia mulai menerapkan ekonomi pasarnya, masih belum begitu bersahabat dengan pasar (*market friendly*) atau dapat diartikan struktur institusi penegakkan hukumnya belum dapat mendukung berjalannya aktifitas ekonomi secara baik. Hal ini dapat dilihat dari proses hukum yang berlarut-larut terhadap suatu kasus yang membuat hilangnya kepastian hukum dalam proses penegakkan hukum yang ada, belum lagi hasil dari proses penegakkan hukum yang ada belum bisa menjamin pihak yang benar yang akan menang. Dan hal inilah yang kemudian membuat institusi penegakkan hukum tidak bisa diharapkan terlalu banyak dapat menyelesaikan sengketa bisnis yang terjadi diantara pelaku ekonomi di dalam pasar dengan baik. Sehingga tidak heran kalangan pelaku ekonomi di Indonesia lebih memilih menyelesaikan sengketa bisnis mereka dengan menggunakan lembaga arbitrase dibandingkan mereka harus mempercayakan penyelesaian sengketa bisnisnya pada pengadilan di Indonesia.

Selanjutnya mengenai substansi hukum, masih merujuk kepada pendapat Friedman, adalah aturan, norma, dan pola perilaku nyata manusia yang berada di dalam sistem. Dan substansi juga bisa berarti produk yang dihasilkan oleh orang yang berada di dalam sistem hukum itu, mencakup keputusan yang mereka hasilkan, aturan baru yang mereka susun.

---

23 Achmad Ali, "Keterpurukan Hukum di Indonesia: Penyebab dan Solusinya," Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2002. hal. 7-8.

Substansi juga mencakup living law (hukum yang hidup), dan bukan hanya aturan yang ada dalam kitab undang-undang.<sup>24</sup> Budaya hukum menurut Friedman adalah sikap manusia terhadap hukum dan sistem hukum, nilai, pemikiran, serta harapannya. Atau dengan kata lain jika menurut pendapat Achmad Ali, budaya hukum adalah suasana pikiran sosial dan kekuatan sosial yang menentukan bagaimana hukum digunakan, dihindari dan disalahgunakan. Tanpa budaya hukum, maka sistem hukum itu tidak berdaya.<sup>25</sup>

Rendahnya budaya hukum yang berlaku di Indonesia juga berkontribusi bagi tidak berfungsinya ekonomi pasar secara baik. Kurang menghargai kontrak-kontrak yang sudah dibuat di dalam bisnis merupakan salah satu bentuk manifestasi budaya hukum yang tidak baik. Belum terbangunnya budaya hukum yang baik juga cukup berkontribusi bagi tidak berfungsinya beberapa kelembagaan hukum yang ditransplantasi dari negarane-negara maju di Indonesia, karena budaya hukum yang ada begitu berbeda dengan budaya hukum negara dimana kelembagaan hukum ekonomi yang ditransplantasi itu berasal.

Berbeda dengan Lawrence M. Friedman, Daniel S. Lev memisahkan konsep sistem hukum dan budaya hukum. Menurut Lev, kandungan konsep sistem hukum adalah prosedur, yaitu bagaimana orang menangani berbagai urusan dalam masyarakat, mengatasi perselisihan-perselisihan mereka, jenis-jenis fungsi apa sajakah yang mereka harapkan dapat memberi bantuan, bagaimana hubungan fungsi-fungsi tersebut secara sistematis, dan sumber kekuasaan apa sajakah yang

---

24 *Ibid.* hal 8-9.

25 *Ibid.* hal.9.

mereka miliki. Suatu sistem hukum terdiri dari berbagai proses formal, yang melahirkan lembaga-lembaga formal, bersama-sama dengan proses-proses informal di sekelilingnya.<sup>26</sup>

### **Perlindungan Nasabah**

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan dimana konsumen mempunyai sebuah tuntutan yang harus dilaksanakan dan harus menjadi suatu masukan bagi perbankan di Indonesia. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah.<sup>27</sup>

Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan jasa perbankan, berada pada dua sisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana berada. Dilihat pada sisi pengerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya pada bank baik sebagai penabung, deposito maupun pembeli surat berharga (obligasi atau commercial paper) maka pada saat itu nasabah berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Dalam pelayanan jasa perbankan lainnya seperti dalam pelayanan bank garansi, penyewaan safe deposit box, transfer uang, dan pelayanan lainnya, nasabah mempunyai kedudukan yang berbeda pula. Tetapi dari semua kedudukan tersebut pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor perbankan.<sup>28</sup>

---

26 Daniel S. Lev, *Hukum dan Politik di Indonesia*, Jakarta: LP3ES, 1990, hal. 119.

27 Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2003, Hal. 282.

28 *Ibid.*

Fokus persoalan perlindungan nasabah tertuju pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dengan nasabah dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta di bawah tangan maupun dalam bentuk otentik. Dalam konteks inilah perlu pengamatan yang baik untuk menjaga suatu bentuk perlindungan bagi konsumen namun tidak melemahkan kedudukan posisi bank, hal demikian perlu mengingat seringkali perjanjian yang dilaksanakan antara bank dengan nasabah telah dibakukan dengan suatu perjanjian baku.<sup>29</sup>

Sisi lain yang menjadi fokus perlindungan konsumen dalam sektor jasa perbankan, yaitu pelayanan di bidang perkreditan. Hal-hal yang menjadi perhatian untuk perlindungan konsumen, yaitu pada proses yang harus ditempuh, dan warkat-warkat yang digunakan dalam pemberian kredit tersebut. Tidak kalah pentingnya pula yaitu saat pengikatan hukum antara bank dengan nasabah dimana secara hukum biasanya menyangkut dua macam pengikatan berupa: perjanjian kredit dan perjanjian tambahan yakni perjanjian mengikuti perjanjian pokok berupa suatu perjanjian penjaminan.<sup>30</sup>

Bank Indonesia sebagai pelaksana otoritas moneter mempunyai peranan yang besar dalam usaha melindungi, dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Hal-hal yang menyangkut dengan usaha perlindungan nasabah diantaranya berupa laporan dan data-data yang merupakan bahan informasi. Bank Indonesia sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan

---

29 *Ibid.* Hal. 282-283.

30 *Ibid.* Hal. 283.

perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam hubungannya dengan bank. Berbagai regulasi dalam bidang perbankan mengenai perlindungan nasabah bank diantaranya adalah Penerbitan Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah” dan PBI No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” dan Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang “Mediasi Perbankan”. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah melalui Bank Indonesia mulai memperhatikan kepentingan nasabah dalam konteks perlindungan nasabah bank yang sebelumnya cenderung terabaikan, baik oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan maupun tidak optimalnya pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mensyaratkan adanya keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat, dalam konteks ini termasuk dalam hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabahnya.

### **Urgensi Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan di Indonesia**

Industri perbankan merupakan bisnis yang mengelola dana masyarakat dalam jumlah sangat besar. Berdasarkan data Bank Indonesia, hingga akhir november 2011, dana pihak ketiga atau uang masyarakat yang dihimpun perbankan mencapai Rp. 2.644.742 miliar rupiah. Sedangkan kredit

yang disalurkan mencapai Rp. 2.146.860 miliar.<sup>31</sup> Hal ini menjadikan suatu persengketaan hal yang wajar. Persoalan yang sering terjadi antara bank dengan nasabah yaitu oerselisihan yang tidak diselesaikan secara cepat sehingga melahirkan sengketa antara nasabah dan bank.

Perselisihan antara nasabah dengan bank dapat kita jumpai sehari-hari. Perselisihan atau sengketa ini merupakan salah satu dinamika yang terjadi di dunia perbankan. Banyak hal yang membuat suatu sengketa itu terjadi. Hal ini dapat terjadi dikarenakan adanya faktor kesengajaan ataupun ketidaksengajaan baik dari pihak bank atau pihak nasabah.

Pada dasarnya penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah dapat dilalui dengan 2 (dua) cara yaitu dengan cara litigasi dan cara non litigasi. Cara litigasi merupakan penyelesaian melalui proses peradilan sedangkan non litigasi atau ADR merupakan penyelesaian melalui metode mediasi, negoisasi, konsultasi, penilaian ahli dan konsiliasi<sup>32</sup> Kedua cara tersebut mempunyai konsekuensi masing-masing seperti biaya, waktu, dan prosedur yang harus dilewati. Upaya penyelesaian sengketa di Indonesia dapat dilakukan melalui negoisasi, konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan cara litigasi tentu saja membawa berbagai akibat. Proses litigasi

---

31 “BISPI November 2011”, <http://www.bi.go.id> diakses tanggal 10 Maret 2012

32 “Komplain ditolak bank jangan menyerah upayakan penyelesaian melalui mediasi perbankan”, <http://ekonomi.kompasiana.com> diakses tanggal 10 Maret 2012.

memberikan keuntungan bagi satu pihak. Hal ini dikarenakan dalam proses litigasi pada umumnya, memenangkan salah satu pihak yang bersengketa. Putusan yang dikeluarkan oleh pengadilan pada umumnya harus dilaksanakan. Proses litigasi ini membawa keuntungan bagi salah satu pihak yang bersengketa. Proses secara litigasi pada umumnya juga merugikan berbagai pihak yang bersengketa. Hal ini dikarenakan, pada umumnya proses litigasi yang dilakukan oleh para pihak memerlukan waktu dan biaya yang cukup banyak. Proses litigasi yang memakan waktu lama dan juga biaya yang dikeluarkan cukup banyak, membawa kerugian kepada para pihak yang bersengketa.

Proses non litigasi yang dilakukan para pihak yang bersengketa biasanya dilakukan dengan cara mediasi. Mediasi yang dilakukan oleh para pihak ini dilakukan untuk mencari jalan keluar dari permasalahan atau sengketa yang terjadi. Mediasi merupakan penyelesaian sengketa antara para pihak yang dilakukan dengan bantuan pihak ketiga (mediator) yang netral dan tidak memihak sebagai fasilitator, dimana keputusan untuk mencapai suatu kesepakatan tetap diambil oleh para pihak itu sendiri.<sup>33</sup> Mediator bertindak untuk kedua belah pihak di dalam menegosiasikan suatu sengketa.

Berdasarkan apa yang dikemukakan oleh Gary Goodpaster, maka penyelesaian konflik dapat dilakukan dengan berbagai cara yang dapat ditempuh oleh seseorang ataupun masyarakat. setiap penyelesaian sengketa mempunyai konsekuensi yang berbeda-beda. Oleh karena itu dalam suatu proses penyelesaian sengketa harus diperhatikan juga kebiasaan masyarakat setempat sehingga diperoleh suatu penyelesaian sengketa yang tepat.

---

33 IMade Widyana, *Alternatif*, hal. 111

Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan unsur penting. Nasabah dapat menentukan maju atau berkembangnya suatu bank. Dunia perbankan di Indonesia merupakan suatu bisnis yang didasari oleh suatu unsur kepercayaan, dimana nasabah dapat mempercayai bank untuk menaruh uangnya. Sebagai salah satu unsur terpenting bank, maka nasabah memerlukan perlindungan. Perlindungan terhadap nasabah ini diperlukan untuk memberikan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam memberikan kepercayaan terhadap bank. Bank Indonesia menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia. Arsitektur Perbankan Indonesia merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk, dan tatanan industri perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan. Arah kebijakan pengembangan industri perbankan di masa datang yang dirumuskan dalam Arsitektur Perbankan Indonesia dilandasi oleh visi mencapai suatu sistem perbankan yang sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.<sup>34</sup> Dalam rangka mencapai suatu sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien, Arsitektur Perbankan Indonesia telah menetapkan 6 (enam) pilar perbankan di Indonesia yaitu:

1. Struktur perbankan yang sehat;
2. Sistem pengaturan yang efektif;
3. Sistem pengawasan yang independen dan efektif;
4. Industri perbankan yang kuat;
5. Infrastruktur pendukung yang mencukupi; dan

---

34 “ Perbankan-Arsitektur Perbankan Indonesia”, <http://www.bi.go.id> diakses tanggal 10 Maret 2012

6. Perlindungan konsumen.

Adanya enam pilar Arsitektur Perbankan Indonesia tersebut, dapat terlihat jelas bahwa perlindungan konsumen atau nasabah merupakan salah satu enam pilar yang harus dicapai oleh perbankan di Indonesia. Upaya perlindungan nasabah dalam pilar keenam Arsitektur Perbankan Indonesia dituangkan dalam empat aspek yang terkait satu sama lain dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah. Empat aspek tersebut adalah:<sup>35</sup>

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

Program penyusunan mekanisme pengaduan nasabah di bank dan program pembentukan lembaga mediasi independen ditujukan untuk mengatasi permasalahan antara nasabah dengan bank yang saat ini sudah terjadi, sedangkan program penyusunan standar transparansi informasi produk perbankan ditujukan sebagai sarana awal untuk mencegah timbulnya permasalahan antara nasabah dengan bank. Khusus untuk program edukasi nasabah, pelaksanaannya dirasakan perlu diperluas hingga mencakup mereka yang belum dan akan menjadi nasabah bank agar pada saat pertama kali berhubungan dengan bank para calon nasabah tersebut sudah memiliki informasi yang cukup mengenai kegiatan usaha serta produk dan jasa bank.

Edukasi masyarakat di bidang perbankan pada dasarnya merupakan pemberian informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai fungsi dan

kegiatan usaha bank, serta produk dan jasa yang ditawarkan bank. Pemberian edukasi ini diharapkan dapat memfasilitasi pemberian informasi yang cukup kepada masyarakat sebelum mereka melakukan interaksi dengan bank. Dengan demikian akan terhindar adanya kesenjangan informasi pada pemanfaatan produk dan jasa perbankan yang dapat menyebabkan timbulnya permasalahan antara bank dengan nasabah di kemudian hari.

Dalam rangka meningkatkan perlindungan nasabah, maka perbankan di Indonesia diharuskan membentuk suatu lembaga yang dapat memberikan pelayanan berupa mediasi apabila ada suatu sengketa antara bank dengan nasabah. Lembaga mediasi perbankan telah disosialisasikan melalui Peraturan Bank Indonesia tentang Mediasi Perbankan. Lembaga mediasi perbankan pada saat sekarang ini berada di Bank Indonesia. Keberadaan lembaga mediasi perbankan ini baru dibentuk dengan suatu divisi di Bank Indonesia yang menangani permasalahan atau sengketa antara bank dengan nasabah.

Lembaga mediasi perbankan harusnya bersifat independen, dimana lembaga ini merupakan suatu bentuk badan tersendiri yang diluar dari keberadaan perbankan itu sendiri. Kemandirian dari lembaga mediasi perbankan ini dapat menciptakan suatu keadilan bagi para pihak, dimana lembaga ini dapat dipercaya netralitasnya.

Lembaga Mediasi Perbankan di perintahkan oleh Peraturan Bank Indonesia tentang Mediasi Perbankan untuk dibentuk selambat-lambatnya pada tanggal 31 Desember 2007. Pembentukan lembaga mediasi perbankan ini diserahkan kepada asosiasi perbankan. Hal ini disebutkan dalam Pasal 3 ayat (1) dan (2) Peraturan Bank Indonesia Mediasi Perbankan. Akan

---

35 "Perbankan Arsitektur Indonesia, Perlindungan Nasabah", <http://www.bi.go.id> diakses tanggal 10 Maret 2012

tetapi dalam pelaksanaannya, lembaga mediasi perbankan ini belum dapat diwujudkan. Oleh karena itu, Bank Indonesia merubah kembali peraturannya dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Adanya Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, merubah ketentuan yang terdapat dalam Pasal 3 Peraturan Bank Indonesia Mediasi Perbankan. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan menghapus ketentuan Pasal 3 ayat (2) mengenai batas waktu pembentukan lembaga mediasi perbankan.

Sebelum terbentuknya lembaga mediasi perbankan, penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah dilakukan oleh Bank Indonesia sebagai mediator. Banyak kalangan yang menilai bahwa perlu secepatnya dibentuk lembaga mediasi perbankan, hal ini dikarenakan selain untuk memperoleh penyelesaian sengketa yang cepat dan hemat, juga untuk mengurangi jumlah kasus yang masuk kedalam lingkungan badan peradilan.

Sistem hukum yang dikatakan oleh Friedman yaitu ada tiga komponen, yaitu struktur, substansi dan budaya. Apabila melihat dari sebuah struktur, maka lembaga mediasi perbankan harusnya dapat dibentuk sebagai salah satu penunjang dari sebuah sistem peradilan di Indonesia. Hal ini dikarenakan dalam penyelesaian suatu sengketa antara nasabah dengan bank, maka penyelesaian sengketa yang harus dilakukan terlebih dahulu yaitu penyelesaian dengan cara diluar pengadilan atau non

litigasi. Sebagai sebuah proses yang dapat memberikan bantuan bagi sistem peradilan di Indonesia, maka sebaiknya lembaga-lembaga mediasi seperti lembaga mediasi perbankan diberikan kesempatan dalam menyelesaikan permasalahan atau sengketa yang ada. Beban jumlah kasus yang ada di dalam peradilan sekarang ini sudah sangat terlalu besar. Banyak kasus yang masih menumpuk di Mahkamah Agung menjadi salah satu hambatan dalam proses peradilan di Indonesia. Menumpuknya kasus yang ada di Mahkamah Agung dapat memberikan efek buruk bagi lembaga peradilan di Indonesia, hal ini dikarenakan lamanya proses peradilan yang ada di Indonesia karena banyaknya kasus yang belum terselesaikan.

Lembaga mediasi perbankan saat ini baru dicetuskan dan diatur didalam Peraturan Bank Indonesia Mediasi Perbankan. Belum adanya lembaga mediasi perbankan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Mediasi Perbankan, maka pada saat ini dilakukan oleh Bank Indonesia. Saat ini telah ada lembaga independen baru yang dibentuk oleh undang-undang untuk mengatasi permasalahan di sektor keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK), merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Salah satu tugas dari Otoritas Jasa Keuangan yaitu mengatur dan mengawasi kegiatan jasa di sektor Perbankan.<sup>36</sup>

Pasal 29 huruf c UU Otoritas Jasa Keuangan mengatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi fasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di

---

<sup>36</sup> Pasal 6 huruf a Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Pasal 29 huruf c UU Otoritas Jasa Keuangan ini mengatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan diamanatkan untuk memberikan fasilitas dalam menyelesaikan penyelesaian sengketa di bidang perbankan. Memberikan fasilitas dalam penyelesaian sengketa ini belum tentu bertugas untuk memberikan bantuan sebagai mediator dalam hal mediasi perbankan. Oleh karena itu, lembaga mediasi perbankan yang harusnya ada bertugas untuk memberikan bantuan dalam memfasilitasi mediasi perbankan dan juga memberikan bantuan sebagai mediator dalam penyelesaian sengketa perbankan.

Saat ini DPR bersama dengan pemerintah telah membentuk program legislasi nasional (Prolegnas) tahun 2009 – 2014. Perubahan atas UU Perbankan menjadi salah satu prioritas pembahasan di tahun 2012. Salah satu perubahan yang dilakukan dalam UU Perbankan yaitu terkait dengan adanya penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank. Penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank, diharapkan dapat diselesaikan dengan cara mediasi terlebih dahulu. Sehingga penyelesaian sengketa tersebut tidak lagi harus melalui pengadilan.

Pembentukan suatu peraturan perundang-undangan di Indonesia diharuskan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat. Manfaat secara langsung maupun tidak langsung harus dapat dinikmati bagi masyarakat di Indonesia. Friedman juga mengatakan bahwa komponen dari suatu sistem hukum yaitu adanya suatu substansi. Substansi yang dimaksud oleh Friedman yaitu adanya suatu aturan tertulis yang dapat dijadikan sebuah pedoman dalam bernegara dan ber masyarakat. Pembentukan undang-undang

perbankan merupakan suatu jawaban atas permintaan masyarakat dan juga perkembangan dinamika perekonomian di Indonesia.

Mediasi perbankan merupakan salah satu upaya perlindungan terhadap nasabah bank. Sebelum adanya mediasi perbankan ini, permasalahan nasabah dengan pihak bank diselesaikan melalui intern bank yakni melalui mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah yang ada di setiap bank. Namun demikian penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian. Biasanya, apabila nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan bank dan tidak mendapatkan tanggapan yang baik dari bank, maka nasabah mengadukan keluhannya tersebut melalui “surat pembaca” atau lembaga yang dapat membantu, misalnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI). Pada gilirannya, ketidakpuasan nasabah tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah.

Upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank, terutama untuk nasabah kecil dan usaha mikro, diusahakan dengan sederhana, biaya murah dan waktu yang relatif cepat. Penyelenggaraan mediasi perbankan dianggap sebagai cara yang paling efektif, diluar pengadilan, untuk menjaga hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik.

Dengan mempertimbangkan

pentingnya penyelenggaraan mediasi perbankan untuk menyelesaikan sengketa nasabah dengan bank maka asosiasi perbankan perlu segera membentuk lembaga mediasi perbankan yang independen. Namun demikian, mengingat pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independen tersebut tidak dapat dilaksanakan dalam waktu singkat sementara kebutuhan mediasi perbankan sudah mendesak, maka pada tahap awal fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia

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

- (1) Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.
- (2) Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2007.
- (3) Dalam pelaksanaan tugasnya, lembaga mediasi perbankan independen melakukan koordinasi dengan Bank Indonesia.
- (4) Sepanjang lembaga mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum dibentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Dari pasal 3 Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 ini dapat dikatakan bahwa Bank Indonesia adalah pelaksana sementara dari fungsi mediasi perbankan. Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan ini menciptakan suatu lembaga ideal untuk menangani mediasi di bidang perbankan ini, yaitu lembaga yang independen sehingga dapat bersikap fair terhadap bank maupun nasabah tanpa memihak pada salah satu pihak.

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

Penyelenggaraan mediasi perbankan memang idealnya dilaksanakan oleh kalangan industri perbankan sendiri/asosiasi perbankan. Namun demikian, pembentukan lembaga mediasi perbankan yang akan mewadahi penyelenggaraan mediasi perbankan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang mediasi perbankan belum dapat direalisasikan karena adanya kendala-kendala seperti aspek pendanaan dan sumber daya manusia. Sehingga mengingat penyelenggaraan mediasi perbankan sangat diperlukan untuk melindungi kepentingan publik dalam pelaksanaan transaksi keuangan melalui bank, maka untuk sementara waktu fungsi

mediasi perbankan tetap dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Bank Indonesia dalam melaksanakan fungsi mediasi perbankan, dilakukan dibawah kewenangan Direktorat Investasi dan Mediasi Perbankan. Dahulu, direktorat ini bernama unit khusus investigasi perbankan yang menjalankan fungsi investigasi terhadap tindak pidana di bidang perbankan. Mengingat belum terbentuknya lembaga mediasi perbankan yang independen sampai akhir desember 2007 seperti yang diamanatkan oleh Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006, maka kemudian Bank Indonesia memperbaharui peraturan tersebut menjadi Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang mediasi perbankan. Dalam Peraturan Bank Indonesia yang terbaru ini, pasal 3 ayat (2) yang mengatur mengenai batas waktu pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independen dihapuskan, sehingga menjadi:

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

Dengan dihapuskannya pasal 3 ayat (2) ini membuat asosiasi perbankan mempunyai cukup waktu untuk merumuskan pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independen yang dapat menjembatani

kepentingan nasabah dan bank dengan seadil-adilnya tanpa tendensi untuk memihak salah satunya. Sehingga diharapkan dengan tidak adanya batas waktu pembentukan lembaga ini, asosiasi perbankan akan dapat dengan arif membentuk lembaga mediasi yang dapat melindungi kepentingan nasabah. Namun demikian, tidak adanya batas waktu ini akan membuat efek negatif bagi pembentukan lembaga mediasi perbankan ini. Karena tidak adanya target yang tadinya dapat dipaksakan oleh Bank Indonesia kepada asosiasi perbankan, maka asosiasi tersebut bisa tidak jadi membentuk lembaga ini karena tidak ada paksaan dari pihak yang berwenang yaitu Bank Indonesia. Hal ini bisa menjadi hambatan juga untuk lahirnya lembaga mediasi perbankan yang independen.

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

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

Pembentukan lembaga mediasi perbankan ini diharapkan dapat mem

berikan solusi bagi nasabah dan bank pada saat terjadinya suatu sengketa. Lembaga mediasi perbankan ini juga diharapkan dapat menjaga hubungan antara nasabah dengan bank yang sedang mengalami sengketa. Pembentukan lembaga mediasi perbankan ini diharapkan dapat memberikan penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank dengan menerapkan prinsip win-win solution. Hal ini agar asas kepercayaan antara nasabah dengan bank dapat terwujud dan dapat dipertahankan oleh perbankan di Indonesia.

### **KESIMPULAN**

Perbankan di Indonesia memiliki berbagai macam permasalahan khususnya terkait dengan kegiatan perbankan. Penyelesaian suatu sengketa tidak harus melalui suatu proses peradilan. Penyelesaian sengketa di Indonesia harus dapat diselesaikan dengan prinsip musyawarah. Proses penyelesaian sengketa di Indonesia dapat dilakukan dengan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Proses diluar pengadilan lebih diutamakan dari proses pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satunya yaitu dengan cara mediasi. Peraturan Bank Indonesia tentang Mediasi Perbankan pada mulanya sudah mengamanatkan untuk dibentuknya lembaga mediasi perbankan di Indonesia. Akan tetapi dalam pelaksanaannya belum dapat terwujud. Pentingnya pembentukan lembaga mediasi perbankan yaitu agar tetap terciptanya suatu prinsip kepercayaan antara masyarakat dengan bank.

### **SARAN**

Belum terbentuknya lembaga mediasi perbankan di Indonesia menjadi suatu

permasalahan tersendiri. Hal ini dikarenakan hal yang biasanya terjadi yaitu, penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh perbankan di Indonesia yaitu dengan cara mediasi yang dilakukan oleh bank itu sendiri, dan apabila belum dapat tercapainya kesepakatan, maka mediasi perbankan dilakukan di Bank Indonesia. Pentingnya dibentuk lembaga mediasi perbankan di Indonesia, mengharuskan bahwa suatu penyelesaian sengketa perbankan diselesaikan dengan cara musyawarah terlebih dahulu. Hal ini untuk menunjang prinsip kepercayaan dalam kegiatan perbankan. DPR pada saat ini sedang menyusun Rancangan Undang-Undang tentang Perbankan. Dalam Rancangan Undang-Undang Perbankan, sebaiknya mengatur mengenai penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan cara musyawarah terlebih dahulu. Pembentukan lembaga mediasi perbankan juga perlu untuk diatur, dimana lembaga tersebut bersifat independen dan bersifat netral.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad Ali, "Keterpukukan Hukum di Indonesia: Penyebab dan Solusinya," Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2002.
- Daniel S. Lev, Hukum dan Politik di Indonesia, Jakarta: LP3ES, 1990
- Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, Hukum Arbitrase, Jakarta: Raja Grafinso Persada, 2000
- H. Malayu S.P. Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan, Jakarta: Bumi Aksara, 2009
- I Made Widnyana, Alternatif Penyelesaian Sengketa, 2009, Jakarta : PT Fikahati Aneska
- Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan

- lainnya, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000
- Kasmir, Manajemen Perbankan, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008
- Lawrence M. Friedman, American Law: An Introduction, New York: W.W. Norton & Company, 1984
- Muhammad Djumhana, Hukum Perbankan di Indonesia, Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2003
- Neni Sri Imaniyati, Pengantar Hukum Perbankan Indonesia, Jakarta: Refika Aditama, 2010
- Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum suatu pengantar, Yogyakarta: Liberty, 2005
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan
- “ B I S P I N o v e m b e r 2 0 1 1 ” , <http://www.bi.go.id> diakses tanggal 10 Maret 2012
- “Komplain ditolak bank jangan menyerah upayakan penyelesaian melalui mediasi perbankan”, <http://ekonomi.kompasiana.com> diakses tanggal 10 Maret 2012
- “ Perbankan-Arsitektur Perbankan Indonesia”, <http://www.bi.go.id> diakses tanggal 10 Maret 2012
- “ Perbankan Arsitektur Indonesia, Perlindungan Nasabah”, <http://www.bi.go.id> diakses tanggal 10 Maret 2012
- “Mediasi Perbankan sebagai wujud perlindungan terhadap nasabah bank”, <http://www.djpp.depkmham.go.id>, diakses tanggal 11 April 2012