

PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA NASABAH DAN BANK DALAM HUKUM PERBANKAN

Sherly Nelsa Fitri

Metha Dian Puspa Nasawida

Fakultas Hukum Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

Email: *sherlynelsafitri@gmail.com*

ABSTRACT

This purpose of this research for knowing the ideal of Settlement Of Banking Dispute In Indonesia and practice principle of justice in law about Settlement Of Banking Dispute. This research used prespective normative and applied methods. This research used primary, and secondary legal materials. Legal material were collected through the study (library research), statute research, which theb analyzed using deductive.

Result mediation procedure the ideal methods for Settlement Of Banking Dispute although for regulation banking law principle of justice in law has never been justice

Keywords: *Banking law; Dispute; Justice; Mediation*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia yang ideal serta penerapan asas keadilan dalam regulasi yang mengatur tentang penyelesaian sengketa sudah memenuhi rasa keadilan. Penelitian hukum ini termasuk dalam penelitian hukum normatif bersifat perspektif dan terapan. Bahan hukum dalam penulisan penelitian ini menggunakan bahan hukum primer dan bahan hukum skunder melalui studi dokumen (studi pustaka), studi Undang-Undang dan dianalisis dengan teknik deduksi.

Bahwa mediasi merupakan bentuk penyelesaian sengketa perbankan yang ideal walaupun untuk regulasi yang sudah ada masih belum memenuhi rasa keadilan.

Kata Kunci: Keadilan; Mediasi; Hukum Perbankan; Sengketa

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan salah satu pilar

pembangunan ekonomi di Indonesia yang mempunyai fungsi utama sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat yang diatur dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perbankan. Perbankan adalah salah satu lembaga yang mempunyai peranan penting dan sangat strategis dalam berbagai bidang, terkhususnya di bidang financial, kegiatan ekonomi di kehidupan masyarakat yang gunanya adalah untuk memenuhi kebutuhan pribadi seseorang. Arti dan peran perbankan terlihat dari pengertian bank itu sendiri yakni 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. Perbankan merupakan penunjang kelancaran sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter dan pencapaian stabilitas sistem keuangan. Masyarakat berhubungan dengan lembaga perbankan karena adanya kepercayaan, demikian juga lembaga perbankan terhadap masyarakat. Masyarakat percaya bahwa perbankan akan memberikan keuntungan terhadap nasabahnya baik dalam bentuk materi misalnya bunga maupun non-materi misalnya keamanan atas barang berharga (dana) yang dititipkan atau disimpan di bank tersebut. Dilain pihak, perbankan juga

merasa yakin dan percaya bahwa nasabahnya datang dari kalangan yang mempunyai reputasi dan kredibilitas baik.¹

Sektor Perbankan dalam kehidupan suatu negara merupakan agen pembangunan (*agent of development*), sebab bank adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) yang artinya bank merupakan lembaga yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan.² Di samping itu perbankan juga merupakan agen kepercayaan (*agent of trust*) mengingat adanya salah satu prinsip pengelolaan bank yakni prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), sehingga bank dalam memberikan pinjaman berupa kredit selalu berpedoman pada prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*) yang diatur dalam Pasal 29 ayat (2) dan 3 Undang-Undang Perbankan, yang pada dasarnya berupa berbagai ketentuan yang diperlukan untuk menjamin kelangsungan hidup dan pengelolaan bank secara sehat sehingga mampu menjaga kepercayaan masyarakat serta menjalankan fungsinya sebagai lembaga intermediasi dan pelayanan sistem

¹ Muhammad, Djumhan. 2013. *Fungsi dan Peranan Lembaga Perbankan*. Medan:USU

² Pasal 1 angka 1 UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

pembayaran bagi perekonomian.

Meskipun hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada prinsip kepercayaan, dalam praktiknya seringkali tidak dapat dihindarkan suatu sengketa (*dispute*) di antara mereka. Sengketa merupakan suatu hal yang sudah menjadi bagian dari kehidupan manusia. Dapat dikatakan bahwa sengketa mulai dikenal sejak adanya manusia, di mana ada kehidupan manusia di situ ada sengketa. Oleh karenanya, sengketa seperti bagian dari kehidupan manusia. Salah satu perwujudan sengketa adalah sengketa antara Nasabah dan pihak bank. Dimana terjadinya suatu sengketa maka pasti akan adanya alternatif dalam penyelesaian sengketa.

Penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan melalui proses litigasi dan non-litigasi. Dalam penyelesaian sengketa perbankan diperkirakan sistem peradilan kita tidak akan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Perkiraan ini didasarkan pada fakta-fakta di lapangan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) dinilai terlalu berbelit-belit, membutuhkan waktu yang lama, dan tidak efisien bagi kalangan bisnis yang menekankan efisiensi dan efektivitas. Asas peradilan sederhana, cepat, biaya ringan hingga kini masih terkesan sebagai slogan

kosong saja.³

Perbankan dalam prakteknya selama ini menyelesaikan sengketa kebanyakan mempergunakan proses litigasi dibandingkan 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. Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang di dalamnya memberikan berbagai alternatif dalam menyelesaikan sengketa di luar Pengadilan secara cepat, murah dan sederhana. Model penyelesaian sengketa dimaksud dalam Undang-undang tersebut adalah model arbitrase, konsultasi, mediasi dan konsiliasi atau penilaian ahli. Dengan model-model tersebut diharapkan berbagai sengketa yang terjadi bisa diselesaikan dengan win-win solution, termasuk dalam sengketa perbankan.

Para pihak yang menyelesaikan

³ Yahya Harahap. 1997. *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti. Hlm 155

sengketa ketika menggunakan jalur litigasi melalui berbagai prosedur pemutusan perkara yang didasarkan pada ketentuan-ketentuan yang ketat dan hak serta kewajiban hukum para pihak. Sebaliknya, penyelesaian sengketa alternatif (non-litigasi) sifatnya tidak formal, sukarela, melihat ke depan, kooperatif dan berdasar kepentingan⁴. Dengan memperhatikan hal-hal di atas, diperlukan alternatif penyelesaian sengketa sebagai upaya lanjutan penyelesaian pengaduan nasabah, yang memudahkan nasabah. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk membahas mengenai model penyelesaian sengketa Nasabah dan Bank yang ideal serta keadilan di dalam regulasi yang mengatur tentang penyelesaian sengketa perbankan.

METODE PENULISAN

Penelitian hukum ini termasuk dalam penelitian hukum normatif. Aspek normatif hukum dinyatakan dengan merujuk kepada aturan-aturan tingkah laku lahiriah,⁵ yang mana penelitian ini bersifat prespektif dan terapan. Bahan hukum dalam penulisan penelitian ini menggunakan bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder. Bahan

hukum tersebut dikumpulkan melalui studi dokumen (studi pustaka), yang selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik deduksi.

Tujuan Penulisan ini adalah untuk mengetahui model penyelesaian sengketa Nasabah dan Bank yang ideal serta penerapan asas keadilan dalam regulasi yang mengatur tentang penyelesaian sengketa sudah memenuhi rasa keadilan. Manfaat dari penulisan ini adalah agar dijadikan referensi dalam penulisan karya ilmiah berikutnya, hasil penelitian ini diharapkan memberikan jawaban atas permasalahan-permasalahan sejenis yang muncul dikemudian hari.

PEMBAHASAN

A. Model Penyelesaian Sengketa Nasabah dan Bank yang Ideal

1. Model penyelesaian Sengketa Nasabah dan Bank

Seperti yang diketahui penyelesaian sengketa antara Nasabah dan Bank dapat melalui litigasi dan non-litigasi. Dalam Undang-undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, memberikan berbagai alternatif dalam menyelesaikan sengketa di luar Pengadilan secara cepat, murah dan sederhana. Model penyelesaian sengketa dimaksud dalam Undang-

⁴ Suyud Margono. 2000. *ADR & Arbitrase – proses pelemagaan dan Aspek Hukum*. Bogor:Ghalia Indonesia. Hlm 34

⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum:Edisi Revisi-Cetakan ke-9*, Jakarta:Kencana Pernada Media Group, 2014, hlm. 39

undang tersebut adalah model arbitrase, konsultasi, mediasi dan konsiliasi atau penilaian ahli, maka akan dijelaskan model penyelesaian sengketa tersebut sebagai berikut:

a. Litigasi

Litigasi merupakan suatu penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat dikatakan sebagai penyelesaian sengketa yang memaksa salah satu pihak untuk menyelesaikan sengketa dengan perantara pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui litigasi tentu harus mengikuti persyaratan-persyaratan dan prosedur-prosedur formal di pengadilan dan sebagai akibatnya jangka waktu untuk menyelesaikan suatu sengketa menjadi lebih lama.⁶

Litigasi adalah proses penyelesaian sengketa di pengadilan, semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang

menyatakan pihak yang satu menang dan pihak yang lain kalah⁷.

Proses ini memiliki banyak kekurangan karena litigasi memaksa para pihak pada posisi yang ekstrem memerlukan pembelaan (*advocacy*) atas setiap maksud yang dapat mempengaruhi keputusan. Litigasi mengangkat seluruh persoalan materi maupun prosedur untuk persamaan kepentingan dan mendorong para pihak melakukan penyelidikan fakta.

b. Non-Litigasi

“Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli” . (Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999)

Alternatif penyelesaian sengketa tersebut terdiri dari:

1) Negosiasi

Negosiasi adalah salah satu strategi penyelesaian sengketa, dimana para pihak

⁶ Jimmy Joses Sembiring. 2011. *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Cet-1. Jakarta: Visimedia. Hlm 9-10

⁷ Nurnaningsi Amriani. 2011. *MEDIASI Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta:Rajawali Pers. Hlm 35

setuju untuk menyelesaikan persoalan mereka melalui proses musyawarah atau perundingan. Proses ini tidak melibatkan pihak ketiga, karena para pihak atau wakilnya berinisiatif sendiri menyelesaikan sengketa mereka. Para pihak terlibat secara langsung dalam dialog dan prosesnya⁸.

Kelebihan penyelesaian sengketa melalui negosiasi adalah pihak-pihak yang bersengketa sendiri yang akan menyelesaikan sengketa tersebut. Pihak-pihak yang bersengketa adalah pihak yang paling tahu mengenai masalah yang menjadi sengketa dan bagaimana cara penyelesaian sengketa yang diinginkan. Dengan demikian, pihak yang bersengketa dapat mengontrol jalannya proses penyelesaian sengketa ke arah penyelesaian sengketa yang diharapkan.

2) Mediasi

Mediasi merupakan

salah satu bentuk dari alternatif penyelesaian sengketa di luar Pengadilan. Mediasi mengantarkan para pihak pada perwujudan mengingat penyelesaian sengketa melalui mediasi menempatkan kedua belah pihak pada posisi yang sama, tidak ada pihak yang dimenangkan atau pihak yang dikalahkan (*win-win solution*).

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan perantaraan pihak ketiga, yakni pihak yang memberi masukan-masukan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa. Berbeda dengan arbitrase, keputusan arbiter atau majelis arbitrase harus ditaati oleh para pihak, layaknya keputusan pengadilan. Sedangkan mediasi, tidak terdapat kewajiban dari masing-masing pihak untuk menaati apa yang disarankan oleh mediator⁹.

⁸ Syahrizal Abbas. 2011. *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, & Hukum Nasional*, Ed.1 Cet-2, Jakarta: Kencana. Hlm 9

⁹ Jimmy Joses Sembiring. 2011. *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Cet-1. Jakarta: Visimedia. Hlm 28

Mediasi merupakan suatu proses negosiasi penyelesaian masalah (sengketa) dimana suatu pihak, tidak memihak, netral, tidak bekerja dengan para pihak yang bersengketa, membantu mereka (yang bersengketa) mencapai suatu kesepakatan hasil negosiasi yang memuaskan¹⁰. Mediasi biasa dipakai untuk menyelesaikan *case-case* keperdataan. PBI No.8/5/PBI/2006 memberikan kewenangan kepada BI untuk sementara melaksanakan mediasi perbankan sebelum terbentuknya lembaga mediasi perbankan independen, yang selambat-lambatnya dibentuk 31 Desember 2007. Artinya, pelaksanaan mediasi perbankan oleh Bank Indonesia bersifat sementara (temporary) sebelum terbentuknya lembaga baru yang secara khusus melaksanakan mediasi perbankan nantinya.

3) Konsiliasi

Konsiliasi merupakan upaya penyelesaian sengketa dengan cara melibatkan pihak ketiga yang memiliki kewenangan untuk memaksa para pihak untuk mematuhi dan menjalankan hal yang diputuskan oleh pihak ketiga tersebut¹¹. Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsiliator. Dalam hal ini konsiliasi berwenang menyusun dan merumuskan penyelesaian untuk ditawarkan kepada para pihak. Jika para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat konsiliator menjadi resolution. Kesepakatan ini juga bersifat final dan mengikat para pihak.

4) Arbitrase

Arbitrase adalah salah satu bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di mana para pihak yang bersengketa mengangkat pihak ketiga (arbiter) untuk menyelesaikan sengketa mereka. Keberadaan pihak

¹⁰ Garry Goodpaster, 1999, Panduan Negosiasi dan Mediasi, Seri Dasar Hukum Ekonomi 9, Jakarta: Elips, hlm 241.

¹¹ *Ibid.* Hlm 46

ketiga sebagai arbiter harus melalui persetujuan bersama dari para pihak yang bersengketa. Persetujuan bersama menjadi penting bagi arbiter, karena keberadaannya berkait erat dengan peran arbiter dalam memberikan keputusan akhir¹². Arbitrase digunakan untuk mengantisipasi perselisihan yang mungkin terjadi maupun yang sedang mengalami perselisihan yang tidak dapat diselesaikan secara negosiasi/konsultasi maupun melalui pihak ketiga serta untuk menghindari penyelesaian sengketa melalui Badan Peradilan yang selama ini dirasakan memerlukan waktu yang lama.

2. Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa yang Ideal

Mediasi perbankan adalah salah satu bentuk implementasi program yang bertujuan untuk mencapai Arsitektur Perbankan Indonesia (API) khususnya pada pilar yang keenam yaitu Perlindungan

Konsumen. API itu sendiri dirancang untuk dapat mencapai sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu pertumbuhan ekonomi nasional. Sebagaimana yang dikemukakan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 yang kemudian dirubah dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan disebutkan bahwa mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan. Mediasi ini ditujukan ketika adanya adanya dua pihak atau lebih yang bersengketa. Hanya saja yang dimaksud sengketa dalam mediasi ini ditujukan hanya pada pihak nasabah sebagai pihak yang mengajukan tuntutan. Padahal di sisi lain, pihak bankpun punya hak untuk mengajukan tuntutan. Dengan demikian ada standar ganda yang diterapkan oleh Bank Indonesia (BI). Yang dimaksud nasabah di sini meliputi tiga tipe nasabah. Ketiga

¹² Syahrizal Abbas. 2011. Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, & Hukum Nasional, Ed.1 Cet-2, Jakarta: Kencana. Hlm 15

nasabah tersebut yaitu nasabah perseorangan, nasabah berbentuk Usaha Mikro dan Kecil serta nasabah yang berbadan hukum misalnya bank yang menjadi nasabah dari bank lainnya.

Mediator berperan sebagai penengah yang membantu para pihak untuk menyelesaikan sengketa yang dihadapinya. Sebagai penengah, di samping sebagai penyelenggara dan pemimpin diskusi, juga dapat membantu para pihak untuk mendesain penyelesaian sengketa, sehingga dapat menghasilkan kesepakatan bersama. Untuk itu seorang mediator harus memiliki kemampuan mengumpulkan sebanyak mungkin informasi yang nantinya akan dipergunakan sebagai bahan untuk menyusun dan mengusulkan pelbagai pilihan penyelesaian masalah yang disengketa¹³.

Tujuan dari lembaga lembaga mediasi secara umum adalah:

- 1) untuk menemukan solusi terbaik atas sengketa yang terjadi di antara para pihak, dimana solusi ini dapat mereka percayai atau jalankan dan bukan untuk mencari kebenaran atau memaksakan penegakan

hukum, melainkan untuk menyelesaikan masalah,

- 2) mensosialisasikan dan mengembangkan konsep mediasi kepada publik, pemerintah dan organisasi dengan bekerjasama dengan berbagai institusi,
- 3) mendorong pemanfaatan mediasi dalam menyelesaikan sengketa pada seluruh lapisan masyarakat sesuai dengan semangat musyawarah, dan
- 4) memberikan jasa mediasi.¹⁴

Manfaat, mediasi antara lain yakni:

- 1) dapat ditempuh dalam waktu relatif singkat, menghemat waktu, biaya, skill,
- 2) pelaksanaannya secara tertutup dan rahasia,
- 3) prosedur dan proses bersifat informal,
- 4) fokus kepada akar permasalahan dengan memperhatikan aspek-aspek komersial, psikologis dan emosi para pihak,

¹³ Henry Campbel Black. 1990. *Black Law Dictionary (sixth edition)*. USA: St. West Publishing Co.

¹⁴ Nindyo Pramono. 2007. *Lembaga Mediasi Perbankan Independen dan Mediasi Perbankan Oleh BI (Temporary)*. Makalah pada Diskusi Terbatas Pelaksanaan Mediasi Perbankan Oleh Bank Indonesia & Pembentukan Lembaga Mediasi Independen, Kerjasama Bank Indonesia dan Magister Hukum UGM, Denpasar, 11 April 2007. Hlm 3.

5) bentuk penyelesaian pada hakikatnya merupakan hasil kesepakatan para pihak yang bersengketa¹⁵.

Mediasi merupakan suatu proses negosiasi penyelesaian masalah (sengketa) dimana suatu pihak, tidak memihak, netral, tidak bekerja dengan para pihak yang bersengketa, membantu mereka (yang bersengketa) mencapai suatu kesepakatan hasil negosiasi yang memuaskan¹⁶.

Dalam menyelesaikan sengketa perbankan antara nasabah dengan bank PBI No. 8/5/PBI/2006 yang kemudian dirubah dengan PBI No.10/1/PBI/2008 mengisyaratkan sebagai bentuk penganjutan ideal untuk membentuk Lembaga Mediasi Perbankan Independen (LMPI) yang dibentuk oleh asosiasi perbankan dengan berkoordinasi dengan Bank Indonesia. Namun demikian apabila LMPI tersebut belum terbentuk maka fungsi mediasi perbankan akan dilaksanakan oleh Bank Indonesia (Pasal 3).

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. Dalam rangka melaksanakan fungsi Mediasi perbankan Bank Indonesia menunjuk Mediator. Mediator harus memenuhi syarat paling kurang sebagai berikut:

- 1) memiliki pengetahuan di bidang perbankan, keuangan, dan atau hukum
- 2) tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas penyelesaian sengketa; dan
- 3) tidak memiliki hubungan sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Upaya penyelesaian sengketa antara Bank dan nasabah memang dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase, atau lewat jalur peradilan. Namun demikian, upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil mengingat hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang

¹⁵ *Ibid*

¹⁶ Garry Goodpaster. 1999. *Panduan Negosiasi dan Mediasi*, Seri Dasar Hukum Ekonomi 9. Jakarta: Elips. Hlm 241.

tidak sedikit. Sengketa antara nasabah kecil dan usaha mikro dengan bank akan relatif lebih mudah diselesaikan melalui cara mediasi.

Keunggulan Penyelesaian Sengketa Dengan Mediasi Perbankan¹⁷:

- 1) Proses penyelesaian sengketa melalui Mediasi Perbankan murah, cepat dan sederhana karena : Tidak dipungut biaya,
- 2) Jangka waktu proses mediasi paling lama 60 hari kerja; dan
- 3) Proses mediasi dilakukan secara informal/ fleksibel.

Seperti yang disebutkan dalam menyelesaikan sengketa perbankan antara nasabah dengan bank PBI No. 8/5/PBI/2006 *jo* PBI No.10/1/PBI/2008 mengisyaratkan sebagai bentuk pengajuan ideal untuk membentuk Lembaga Mediasi Perbankan Independen (LMPI) yang dibentuk oleh asosiasi perbankan dengan berkoordinasi dengan Bank Indonesia. Pada Pasal 3 ayat (4) dikatakan bahwa mediator yang memfasilitasi penyelesaian sengketa harus memenuhi persyaratan antara

lain mempunyai kemampuan di bidang finansial perbankan dan hukum, tidak mempunyai hubungan dalam kepentingan finansial terhadap nasabah maupun pihak bank, tidak mempunyai hubungan keluarga (sampai derajat dua) dengan nasabah atau perwakilan dari nasabah dan bank, serta yang juga tak kalah penting mediator harus mempunyai kecakapan di bidang mediasi itu sendiri. Karena secara hukum dan secara logis mempunyai beberapa persyaratan tersebut maka penulis mempunyai pendapat bahwa, agar terlaksananya penyelesaian sengketa yang ideal dari mediasi, maka seharusnya:

- 1) Lembaga mediasi adalah lembaga independen yang bukan bentukan pihak nasabah ataupun perbankan.
- 2) Sebaiknya lembaga mediasi yang independen tersebut dibentuk oleh BI dan ikut termasuk dalam struktur organisasi di bawah otoritas BI dengan catatan BI masih mempunyai kewenangan dalam hal pembinaan dan pengawasan perbankan.
- 3) Lembaga mediasi tersebut mempunyai kewenangan untuk melakukan verifikasi dan

¹⁷ Luh Putu Vera Astri. 2015. "Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Perbankan". *Jurnal IUS. Volume III, Nomor 8*, Tahun 2015. Mataram: Universitas Mataram

investigasi, dengan demikian memperkuat posisi BI dalam melakukan pengawasan terhadap perbankan.

- 4) Lembaga yang sebagaimana disebutkan dalam butir 2 dan 3 bisa dipisahkan dari BI ketika BI bukan lagi menjadi lembaga pengawas perbankan melainkan lembaga yang hanya mengurus kebijakan moneter dan pembayaran. Ini bisa terjadi jika ke depannya sudah terbentuk lembaga yang mempunyai otoritas pembinaan dan pengawasan perbankan yang terpisah dari BI.

Lembaga mediasi tersebut juga berfungsi sebagai media pengawasan dengan alasan bahwa jika lembaga mediasi ini terbentuk maka akan mengurangi timbulnya resiko memudahkan pihak bank untuk melemparkan permasalahannya (sengketa dengan nasabah) ke lembaga mediasi tersebut. Masuknya lembaga mediasi sebagai media pengawasan oleh BI ini juga turut membantu BI dalam memberikan penilaian kinerja suatu bank. Kuantitas tuntutan maupun kualitas sengketa yang diajukan bisa dijadikan *track record* bagi bank yang

bersangkutan dan bisa memberikan kontribusi dalam bobot penilaian bank itu sendiri.

Hal ini berbeda ketika lembaga mediasi tersebut benar-benar independen dan bukan dalam kewenangan BI sebagai pengawas perbankan. Jika skema ini dilakukan maka akan menimbulkan risiko kesewenangan dari pihak perbankan dengan melimpahkan berbagai persoalan dengan nasabah dengan menyandarkan pada keberadaan lembaga mediasi tersebut. Dengan mudahnya pelimpahan persoalan tersebut maka pada ujungnya akan mengabaikan pilar Perlindungan Konsumen dalam rangka API. Dengan demikian keberadaan lembaga mediasi akan sendirinya akan menjadi bumerang terhadap kestabilan sektor keuangan.

B. Keadilan Dalam Penyelesaian Sengketa Nasabah dan Bank

Keadilan dari sudut pandang bangsa Indonesia disebut juga keadilan sosial yang tercantum dalam sila ke-2 dan ke-5 Pancasila serta UUD 1945. Keadilan adalah penilaian dengan memberikan kepada siapapun sesuai dengan apa yang menjadi haknya, yakni

dengan bertindak proposional dan tidak melanggar hukum. Keadilan berkaitan erat dengan hak, dalam konsepsi bangsa Indonesia hak tidak dapat dipisahkan dengan kewajiban, dalam konteks pembangunan bangsa Indonesia keadilan tidak bersifat sektoral tetapi meliputi IPOLEKSOSBEDHANKAM. Untuk menciptakan masyarakat yang adil dan makmur. Adil dalam kemakmuran dan makmur dalam keadilan.

Untuk mencapai suatu keadilan dalam penyelesaian sengketa antara Nasabah dan Bank, melalui mediasi perbankan yang telah diatur dalam PBI No.8/5/PBI/2006 *jo* PBI No.10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan. Perlu adanya suatu keseimbangan antara kewajiban dan hak antara nasabah dan Bank itu sendiri, baik dalam regulasi yang telah ada maupun ketika nanti pelaksanaan dari regulasi maupun ketika adanya mediasi. Untuk dapat mengetahui apakah regulasi tersebut memenuhi keadilan, dapat kita pahami melalui kajian berikut ini dalam PBI No.8/5/PBI/2006 *jo* PBI No.10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan, yang memihak nasabah dan bank dengan seimbang, akan tetapi ada beberapa Pasal yang menurut penulis harus di evaluasi untuk menciptakan

suatu keadilan dari regulasi tersebut yakni:

- a. Kita dapat melihat Pasal 3 ayat (2) mengenai Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan yang diserahkan oleh asosiasi perbankan, pada prakteknya ternyata waktu yang ditenggatkan oleh PBI No.8/5/PBI/2006 yakni tanggal 31 Desember 2007 tidak juga terbentuk hingga sekarang, sehingga melalui PBI No.10/1/PBI/2008 tenggat waktu tersebut dihilangkan dan Pasal 3 ayat (2) dihilangkan. Hal ini disebabkan; pertama, tidak terpenuhinya target pemenuhan modal minimum bank umum pada tahun 2007. Karena pembentukan LMP mensyaratkan bank untuk menyalurkan dananya di LMP. Kedua, masalah teknis pelaksanaan, mulai masalah badan hukum, mediator hingga teknis di lapangan. Ketiga, tidak tercapainya kesepakatan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk operasional LMP. Kemudian, dalam Pasal 3 ayat (3) PBI No. 8/5/PBI/2006 dalam PBI No. 10/1/PBI/2008 3 ayat (2) dan Pasal 3 ayat (1), mengenai lembaga perbankan yang independen seharusnya diatur bahwa Lembaga

mediasi tersebut benar-benar independen dan bukan dalam kewenangan BI sebagai pengawas perbankan. Jika skema ini dilakukan maka akan menimbulkan risiko kesewenangan dari pihak perbankan dengan melimpahkan berbagai persoalan dengan nasabah dengan menyandarkan pada keberadaan lembaga mediasi tersebut. Dengan mudahnya pelimpahan persoalan tersebut maka pada ujungnya akan mengabaikan pilar Perlindungan Konsumen dalam rangka API. Dengan demikian keberadaan lembaga mediasi akan sendirinya akan menjadi bumerang terhadap kestabilan sektor keuangan.

- b. Pasal 5 ayat (2) PBI No. 8/5/PBI/2006 *jo* PBI No. 10/1/PBI/2008 dalam hal Persyaratan untuk bisa menjadi mediator sebagaimana tertuang dalam, yakni: memiliki pengetahuan di bidang perbankan, keuangan, dan atau hukum; tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas penyelesaian sengketa; dan tidak memiliki hubungan sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan Nasabah atau Perwakilan Nasabah

dan Bank. Seharusnya terdapat pengaturan mengenai seleksi mediator dan mekanisme penerimaan mediator, tata kerja mediator, hak dan kewajiban mediator. Hal ini penting adanya mengingat kemampuan mediator dalam menjalankan fungsinya akan sangat mempengaruhi eksistensi LMPI, yakni terkait dengan kepercayaan masyarakat terhadap kapabilitas dan integritas LMPI.

- c. Kemudian dalam Pasal 6 PBI No. 8/5/PBI/2006 *jo* PBI No.10/1/PBI/2008 terkait dengan sengketa yang dapat diajukan kepada Bank Indonesia atau LMPI adalah sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) dan bukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immateriil. Jika kerugian nasabah diatas Rp500.000.000,00 tidak dapat diakomodir melalui mediasi berarti dapat saja sengketa diselesaikan melalui jalur di luar LMPI. Padahal seperti diketahui bahwa pembentukan LMPI itu sendiri, diperuntukan untuk penyelesaian sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan

bank yang dilakukan secara sederhana, murah, dan cepat. Karena penyelesaian sengketa yang berlarut-larut dapat merugikan nasabah dan meningkatkan risiko reputasi bagi bank, untuk itu perlu dipikirkan mengenai kemungkinan bahwa dapat saja nasabah menderita kerugian di atas Rp500.000.000,00, nasabah masih diperkenankan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa yang terjadi ke LMPI atau untuk saat ini ke Bank Indonesia.

- d. Kemudian dalam Pasal 8 ayat (6) PBI PBI No. 8/5/PBI/2006 jo PBI No.10/1/PBI/2008 ketentuan mengenai pengajuan sengketa paling lambat 60 hari kerja sejak tanggal hasil penyelesaian pengaduan disampaikan bank kepada nasabah. Hendaknya terdapat alternatif jika bank tidak memberikan jawaban secara tertulis kepada nasabah atau bank tidak menanggapi keluhan nasabah dalam rangka pengaduan nasabah secara tertulis.
- e. Pasal 13 PBI No. 8/5/PBI/2006 jo PBI No.10/1/PBI/2008 disebutkan bahwa Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara Nasabah dengan

Bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan. Alangkah baiknya disebutkan tenggang waktu kapan bank harus memenuhi atau mentaati Akta Kesepakatan tersebut sekaligus sanksi apa yang akan dikenakan terhadap bank, apabila bank ternyata tidak memenuhi dan atau terlambat dalam memenuhi hal-hal yang telah disepakati dalam Akta dimaksud.

KESIMPULAN

1. Model penyelesaian sengketa Nasabah dan Bank terdiri dari litigasi dan Non-litigasi. Dimana non-litigasi terbagi atas: arbitrase, konsultasi, mediasi dan konsiliasi atau penilaian ahli. Namun, mediasi merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang ideal sebab :
 - a. Proses penyelesaian sengketa melalui Mediasi Perbankan murah, cepat dan sederhana karena : Tidak dipungut biaya,
 - b. Jangka waktu proses mediasi paling lama 60 hari kerja; dan
 - c. Proses mediasi dilakukan secara informal/ fleksibel.Kemudian agar, terlaksananya penyelesaian sengketa yang ideal dari mediasi, maka seharusnya:

- a. Lembaga mediasi adalah lembaga independen yang bukan bentukan pihak nasabah ataupun perbankan.
 - b. Sebaiknya lembaga mediasi yang independen tersebut dibentuk oleh BI dan ikut termasuk dalam struktur organisasi di bawah otoritas BI dengan catatan BI masih mempunyai kewenangan dalam hal pembinaan dan pengawasan perbankan.
 - c. Lembaga mediasi tersebut mempunyai kewenangan untuk melakukan verifikasi dan investigasi, dengan demikian memperkuat posisi BI dalam melakukan pengawasan terhadap perbankan.
 - d. Lembaga yang sebagaimana disebutkan dalam butir 2 dan 3 bisa dipisahkan dari BI ketika BI bukan lagi menjadi lembaga pengawas perbankan melainkan lembaga yang hanya mengurus kebijakan moneter dan pembayaran.
2. Regulasi yang mengatur mengenai sengketa antara nasabah dan bank belum memenuhi keadilan, dimana dapat kita lihat melalui Pasal-Pasal berikut:
- a. Pasal 3, PBI No. 8/5/PBI/2006 *jo* PBI No. 10/1/PBI/2008 LPMI.
 - b. Pasal 5 ayat (2) PBI No. 8/5/PBI/2006 *jo* PBI No. 10/1/PBI/2008 dalam hal

Persyaratan untuk bisa menjadi mediator.

- c. Pasal 6 PBI No. 8/5/PBI/2006 *jo* PBI No.10/1/PBI/2008 terkait dengan sengketa yang dapat diajukan kepada Bank Indonesia atau LMPI.
- d. Pasal 8 ayat (6) PBI PBI No. 8/5/PBI/2006 *jo* PBI No.10/1/PBI/2008 ketentuan mengenai pengajuan sengketa.
- e. Pasal 13 PBI No. 8/5/PBI/2006 *jo* PBI No.10/1/PBI/2008 tentang Akta Kesepakatan.

Dari pasal-pasal tersebut dapat dilihat bahwa regulasi penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank belumlah dapat dikatakan adil karena masih terdapat banyak kekurangan. Dalam hal yang sudah disimpulkan di penulisan ini penulis menyarankan agar: Perlu dikaji ulang regulasi yang telah ada, yang memenuhi keadilan untuk berbagai pihak, perlu menjadi pertimbangan dalam rangka memenuhi asas penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat, dan biaya ringan berupa pemberian kebebasan para pihak untuk memilih forum penyelesaian sengketa, perlu dipikirkan supaya LMPI juga melayani bank yang kemungkinan dirugikan oleh nasabahnya. Hal ini juga untuk menegaskan bahwa bank sebenarnya merupakan pihak dalam proses mediasi yang berpotensi menderita kerugian

finansial dalam kegiatan transaksi keuangan dengan nasabah dan sudah seharusnya ada pengedukasian terhadap masyarakat mengenai perbankan, khususnya tentang proses mediasi dalam perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Garry Goodpaster. 1999. *Panduan Negosiasi dan Mediasi*, Seri Dasar Hukum Ekonomi 9, Jakarta: Elips
- Henry Campbel Black. 1990. *Black Law Dictionary (sixth edition)*. USA: St. West Publishing Co.
- Jimmy Joses Sembiring. 2011. *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Cet-1. Jakarta: Visimedia
- Muhammad, Djumhan. 2013. *Fungsi dan Peranan Lembaga Perbankan*. Medan:USU
- Nurmaningsi Amriani. 2011. *MEDIASI Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta:Rajawali Pers
- Peter Mahmud Marzuki. 2014. *Penelitian Hukum:Edisi Revisi-Cetakan ke-9*, Jakarta:Kencana Purnada Media Group
- Suyud Margono. 2000. *ADR & Arbitrase – proses pelebagaan dan Aspek Hukum*. Bogor:Ghalia Indonesia
- Syahrizal Abbas. 2011. *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, & Hukum Nasional*,Ed.1 Cet-2, Jakarta: Kencana
- Yahya Harahap. 1997. *Beberapa Tinjauan*

Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti

Jurnal

- Luh Putu Vera Astri. 2015. “Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Perbankan”. *Jurnal IUS. Volume III, Nomor 8*, Tahun 2015. Mataram: Universitas Mataram
- Nindyo Pramono. 2007. *Lembaga Mediasi Perbankan Independen dan Mediasi Perbankan Oleh BI (Temporary)*. Makalah pada Diskusi Terbatas Pelaksanaan Mediasi Perbankan Oleh Bank Indonesia & Pembentukan Lembaga Mediasi Independen, Kerjasama Bank Indonesia dan Magister Hukum UGM, Denpasar, 11 April 2007

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perbankan
- Undang-undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Peraturan Bank Indonesia PBI No. 8/5/PBI/2006
- Peraturan Bank Indonesia PBI No. 10/1/PBI/2008