

LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DI INDONESIA

ZULFI DIANE ZAINI

Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung, Jalan ZA. Pagar Alam No. 26, Labuhan Ratu,
Bandar Lampung

Abstract

Peculiarly relation which intertwine among bank with its client relied on trust principle, however in its history oftentimes cannot be obviated by the existence of dispute between client with bank side. The mentioned in general early with the happening of raised by complain is client side to bank because feel getting disadvantage by financial. Indonesia Bank (BI) as banking authority in Indonesia have big enough share to overcome all kind of problems of arising out at any times, specially problems related to banking operational activity namely denunciations of bank client. In its growth at the moment so much banking products which on the market to all client, what later by significant also affect at often arise problems in consequence of expanding assortment of banking product. For that Indonesia Bank have to always cope to increase protection of client, what oftentimes seen in his, that client side accept to treat is unjust the than bank side.

Keyword : *Institute of Mediasi Banking,, Alternative is Solving of Dispute, Solving of Dispute Banking.*

I. PENDAHULUAN

Sektor perbankan dalam kehidupan suatu negara merupakan agen pembangunan (*agent of development*), karena bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki fungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) yakni sebagai lembaga yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Di samping itu lembaga perbankan juga merupakan agen kepercayaan (*agent of trust*) mengingat adanya salah satu prinsip pengelolaan bank yakni prinsip kepercayaan (*fiduciary relation*).

Konsumen perbankan khususnya nasabah bank penyimpan dana (deposan) percaya bahwa bank tidak saja dapat mengamankan dana yang tersimpan tetapi juga dapat mengembangkan dana tersebut. Oleh karena itu sangat penting bagi pihak bank menjaga kerahasiaannya terutama untuk kepentingan bank itu sendiri yang memerlukan kepercayaan masyarakat sebagai penyimpan dana di masing-masing bank tersebut. Masyarakat hanya akan mempercayai sebuah bank apabila bank tersebut telah ada jaminan bahwa simpanan dan kondisi keuangan nasabah tidak disalah gunakan, sehingga dengan ketentuan tersebut bank harus memegang teguh rahasia bank. (Djuhaendah Hasan, 1996: 47).

Kegiatan operasional lembaga perbankan di Indonesia diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (untuk selanjutnya disingkat dengan UU No. 7/1992) (Lembaran Negara Nomor 31 Tahun 1992, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3472) yang mulai berlaku pada Tanggal 25 Maret 1992 sebagai pengganti dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 (untuk selanjutnya disingkat dengan UU No.14/1967). Selanjutnya UU No.7/1992 tersebut diperbaiki, yaitu sebagian pasal-pasalnya diubah dan ditambah oleh pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (selanjutnya disingkat UU No. 10/1998) tentang Perbankan (untuk selanjutnya disebut dengan UU Perbankan) (Lembaran Negara Nomor 182 Tahun 1998) yang diundangkan pada Tanggal 10 November 1998. Namun demikian sebagai dasar hukum kegiatan perbankan yang terus berkembang, peraturan tersebut masih perlu disempurnakan. Sejalan dengan itu dilakukan perubahan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968 (selanjutnya disingkat dengan UU No.13/1968) tentang Bank Sentral menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 (UU No. 23/1999) tentang Bank Indonesia, yang diundangkan pada Tanggal 17 Mei 1999, dan kemudian UU No. 23 Tahun 1999 tersebut sebagian pasal-pasal diubah dan ditambah dengan dikeluarkannya kembali Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 (UU No. 3/2004) Tanggal 15 Januari 2004 (untuk selanjutnya disebut dengan UU BI),

Bank Indonesia (BI) sebagai otoritas perbankan di Indonesia mempunyai andil yang cukup besar untuk mengatasi segala

bentuk permasalahan yang timbul sewaktu-waktu, khususnya permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan operasional perbankan yakni pengaduan-pengaduan nasabah bank. Dalam perkembangannya pada saat ini begitu banyak produk-produk perbankan yang ditawarkan kepada para nasabah, yang kemudian secara signifikan pula berdampak pada seringnya timbul permasalahan sebagai akibat dari berkembangnya berbagai macam produk perbankan tersebut. Untuk itu BI harus selalu berupaya untuk meningkatkan perlindungan nasabah, yang seringkali terlihat dalam praktiknya, bahwa pihak nasabah menerima perlakuan kurang adil dari pihak bank. Perlindungan terhadap nasabah merupakan salah satu bagian dari 6 (enam) implementasi pilar Arsitektur Perbankan Indonesia (untuk selanjutnya disingkat dengan API), pada pilar ke 6 (enam) yaitu : Program Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah, selain dari 5 (lima) pilar API yang lain, yakni : struktur perbankan yang sehat; sistem regulasi yang efektif; sistem supervisi independen dan efektif; industri perbankan yang kuat serta infrastruktur yang memadai. (Hermansyah 2007:182).

Secara khusus hubungan yang terjalin antara bank dengan nasabahnya didasarkan pada prinsip kepercayaan, akan tetapi dalam praktiknya seringkali tidak dapat dihindarkan adanya sengketa (*dispute*) antara nasabah dengan pihak bank. Hal tersebut pada umumnya berawal dengan terjadinya komplain yang diajukan pihak nasabah kepada bank karena merasa dirugikan secara finansial.

Selama ini upaya yang dilakukan oleh nasabah, antara lain dengan mendatangi langsung pihak bank, menelpon pada *call center* bank yang bersangkutan,

menulis di media-media cetak daerah dan nasional melalui surat pembaca atau menyampaikan keluhan secara tertulis langsung kepada pihak bank. Pada sisi lainnya, terkadang ada bank-bank yang kurang memperhatikan pengaduan para nasabahnya atau bahkan mengabaikannya. Padahal bank memiliki kewajiban untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang ada sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/7PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Lembaga Pengaduan Nasabah berada pada internal bank yang bersangkutan, sehingga penyelesaiannya merupakan kebijakan bank dimana nasabah melakukan kegiatan transaksi keuangan. Ketika nasabah menerima putusan yang diberikan oleh bank tersebut, maka permasalahan pengaduan menjadi selesai. Akan tetapi, terkadang ada nasabah yang merasa bahwa bank tidak dapat memberikan solusi seperti yang diinginkannya, sehingga berbagai cara akan ditempuh antara lain dengan melaporkan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen, mengajukan gugatan secara perdata, bahkan terkadang ada nasabah yang melaporkan pihak bank kepada aparat polisi. Padahal dalam kenyataannya sudah menjadi rahasia umum bahwa penyelesaian melalui lembaga-lembaga tersebut seringkali berlarut-larut dan terlalu prosedural sehingga harapan kedua belah pihak untuk memperoleh solusi terbaik secara sederhana, murah dan cepat belum tentu dapat tercapai.

Berdasarkan pada kondisi tersebut di atas, maka diperlukan suatu Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif (*Alternatif Dispute Resolution/ADR*) 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 yang dapat dipilih oleh para pihak adalah bentuk penyelesaian sengketa melalui proses mediasi.

Lembaga Mediasi Perbankan merupakan sebuah bentuk perlindungan hukum terhadap Nasabah Bank (baik Nasabah Kreditur maupun Debitur). Hal tersebut merupakan salah satu langkah kebijakan yang diterapkan Bank Indonesia sebagai Pembina dan Pengawas Lembaga Perbankan Nasional di Indonesia. Adapun keberadaan lembaga Mediasi Perbankan tersebut merupakan suatu terobosan sebagaimana halnya di Negara-negara lain di dunia karena bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum yang maksimal kepada Nasabah Perbankan. Keberadaan Lembaga Mediasi Perbankan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 Tanggal 30 Januari 2006 dan diperbaharui dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008 (merupakan tindak lanjut dari PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan SE BI Nomor 7/24/DPNP Tertanggal 18 Juli 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah).

Lembaga Mediasi Perbankan merupakan upaya lanjutan (fase dua) dari upaya penyelesaian pengaduan nasabah (fase pertama) yang tidak dapat diselesaikan secara internal oleh pihak bank yang bersangkutan. Dimana 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 melakukan penyelesaian sengketa dimaksud ke Lembaga Mediasi Perbankan, yang untuk sementara sampai dengan saat ini masih dijalankan oleh Bank Indonesia khususnya oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan.

Dari paparan yang telah dikemukakan dalam latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan yang akan dibahas yakni : Bagaimana Kedudukan Hukum dan Fungsi Lembaga Mediasi Perbankan dalam Kegiatan operasional Lembaga Perbankan Di Indonesia ?

II. PEMBAHASAN

Bank dan Sengketa Perbankan

Peran strategis lembaga perbankan disebabkan oleh fungsi utama bank sebagai suatu wahana yang menjalankan usahanya menghimpun dana dan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam berbagai alternatif investasi. Sehubungan dengan fungsi penghimpun dana ini, maka bank dalam kegiatannya disebut juga sebagai lembaga kepercayaan. Berbeda halnya dengan bidang-bidang usaha lain, transaksi dari usaha bank senantiasa berkaitan dengan uang, karena memang komoditi dari usaha perbankan adalah uang. (Dahlan Siamat, 1996: .66). Sejalan dengan karakteristik usahanya tersebut, maka bank merupakan suatu segmen usaha yang kegiatannya banyak diatur oleh Pemerintah. Pengaturan secara ketat oleh penguasa moneter terhadap kegiatan perbankan ini tidak terlepas dari perannya dalam pelaksanaan kebijaksanaan moneter yang dijalankan oleh Pemerintah.

Pengertian Perbankan dan Bank menurut ketentuan Pasal 1 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perbankan, dapat dijelaskan yaitu :

1. “Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya;
2. 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”.

Hukum Perbankan pada dasarnya merupakan serangkaian kaidah-kaidah (hukum) yang mengatur tentang badan usaha dan kegiatan usaha perbankan. Adapun kaidah yang dimaksud dalam konteks ini adalah baik yang terdapat dalam hukum positif atau peraturan perundang-undangan, maupun yang terdapat dalam praktik perbankan. Demikian pula dengan suatu badan usaha yang bernama Bank, pada dasarnya merupakan suatu subjek hukum yang di dalamnya melekat hak-hak dan kewajiban pihak-pihak yang terkait dengan bank tersebut. (Bambang Sunggono, 1995: 11). Kaidah-kaidah hukum perbankan tersebut sangat diperlukan dalam upaya untuk menciptakan dunia perbankan yang sehat, dan meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut, masalah yang lebih penting adalah pembinaan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan melalui pemberian jaminan kepastian hukum bagi nasabah, disamping implementasi tentang *pruden-*

tial banking principles (penerapan prinsip kehati-hatian). (Marulak Pardede, 1996:12).

Penerapan prinsip kehati-hatian yang dilakukan oleh seluruh pihak pengelola dan pelaku perbankan masih harus lebih ditingkatkan untuk mencapai sasaran yang diharapkan. Penerapan prinsip kehati-hatian diatur dalam Pasal 2 UU Perbankan, menetapkan bahwa : “*Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya yaitu sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat harus berdasarkan pada demokrasi ekonomi dengan prinsip kehati-hatian*”. Dengan memperhatikan pada prinsip kehati-hatian, diharapkan lembaga perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya dapat melindungi kepentingan masyarakat khususnya nasabah penyimpanan dana, serta menunjang kegiatan ekonomi pada umumnya.

Perbankan dengan segala kegiatannya dalam perekonomian dapat dikategorikan sebagai kegiatan dalam dunia bisnis, dan sebagai salah satu kegiatan dalam dunia bisnis, kegiatan usaha perbankan tidak luput juga dari timbulnya persengketaan yang merupakan akibat dari ketidakpuasan salah satu pihak yang saling berhubungan. Sengketa yang timbul dalam kegiatan perbankan tersebut memerlukan sarana penyelesaian sengketa yang efektif, karena sarana penyelesaian sengketa tersebut sangat penting khususnya dalam kegiatan perbankan secara khusus dan pada umumnya dalam pembangunan ekonomi.

Dalam praktiknya dikenal 2 (dua) istilah yaitu “*conflict*” dan “*dispute*” yang kedua-duanya mengandung pengertian tentang adanya perbedaan kepentingan di antara kedua belah pihak atau lebih, tetapi keduanya dapat dibedakan.

Kosa kata “*conflict*” sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia menjadi “konflik”, sedangkan kosa kata “*dispute*” dapat diterjemahkan dengan kosa kata “sengketa”.

Sebuah konflik, yakni sebuah situasi dimana 2 (dua) pihak atau lebih dihadapkan pada perbedaan kepentingan, tidak akan berkembang menjadi sebuah sengketa apabila pihak yang merasa dirugikan hanya memendam perasaan tidak puas atau keprihatinannya. Sebuah konflik berubah atau berkembang menjadi sebuah sengketa (*dispute*) bilamana pihak yang merasa dirugikan telah menyatakan rasa tidak puas atau keprihatinannya, baik secara langsung kepada pihak yang dianggap sebagai penyebab kerugian atau kepada pihak lain. (Rachmadi Usman, 2003:1).

Dengan demikian berarti sengketa merupakan kelanjutan dari konflik. Sebuah konflik akan berubah menjadi sengketa apabila tidak dapat terselesaikan. Konflik dapat diartikan “pertentangan” diantara para pihak untuk menyelesaikan masalah yang jika tidak diselesaikan dengan baik dapat mengganggu hubungan diantara mereka. Sepanjang para pihak tersebut dapat menyelesaikan masalahnya dengan baik, maka sengketa tidak akan terjadi. Namun, apabila terjadi sebaliknya, para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan mengenai solusi pemecahan masalahnya, maka sengketalah yang timbul, dan penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan melalui beberapa cara.

Sistem Penyelesaian sengketa yang diinginkan dalam dunia bisnis adalah sistem penyelesaian yang sederhana, cepat dan biaya ringan atau *informal procedure and can be put in motion quickly*. Dalam arti bahwa penyelesaian

sengketa tetap berada dalam jalur sistem yang formal dan dibenarkan oleh hukum. (M. Yahya Harahap, 1997: 150).

Sebenarnya sistem penyelesaian sengketa sederhana, cepat dan biaya murah telah disebutkan sebagai azas dalam Peradilan di Indonesia sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 4 ayat (2) Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 (UU No. 4 Tahun 2004) tentang Pokok-pokok Kekuasaan Kehakiman. Jadi secara teoritis, tuntutan dunia bisnis yang menghendaki penyelesaian sengketa secara *informal procedure and can be put in motion quickly*, sudah tertampung dalam dalam Perundang-undangan Indonesia, namun dalam kenyataannya dalam praktik azas tersebut langsung berhadapan dengan sistem upaya hukum dalam berbagi bentuk, mulai Peradilan tingkat pertama, Banding, Kasasi serta Upaya Peninjauan Kembali (PK). Akibatnya maka azas penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat dan biaya murah tidak dapat dicapai bahkan pada akhirnya penyelesaian sengketa menjadi formalistik, panjang dan berbelit-belit, memakan waktu yang lama dan pada akhirnya penyelesaian sengketa menjadi mahal.

Dalam dunia bisnis berkembang beberapa kritikan yang paling umum dilontarkan terhadap Lembaga Peradilan, dan telah dirangkum dari berbagai negara, antara lain :

- a. Penyelesaian sengketa melalui Litigasi sangat lambat;
- b. Biaya perkara mahal;
- c. Peradilan pada umumnya tidak responsif;
- d. Putusan Pengadilan tidak menyelesaikan masalah; serta

- e. Kemampuan Para Hakim bersifat generalis. (M. Yahya Harahap, 1997: 153-158).

Dengan alasan-alasan tersebut di atas, mendorong para pelaku bisnis untuk mencari alternatif penyelesaian sengketa yang mengacu pada konsep peradilan cepat, mudah, tidak prosedural dan biaya ringan, yang kemudian membentuk lembaga penyelesaian sengketa di luar peradilan (non litigasi) yakni *Alternative Dispute Resolution (ADR)*, dimana lembaga peradilan tetap dipertahankan sebagai katup penekan (*pressure valve*) khususnya di dalam negara hukum dan demokratis. Namun kedudukannya perlu digeser sebagai lembaga *The Last Resort*, sedangkan lembaga alternatif penyelesaian sengketa ditempatkan di depan sebagai *The First Resort*. (M. Yahya Harahap, 1997: 162).

Penggunaan model *ADR* dalam penyelesaian sengketa secara non litigasi tidak menutup peluang penyelesaian perkara yang diajukan para pihak secara litigasi. Penyelesaian sengketa secara litigasi tetap dapat dipergunakan manakala penyelesaian secara non litigasi tersebut tidak membuahkan hasil. Jadi, penggunaan *ADR* adalah sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan mempertimbangkan segala bentuk efisiensinya dan untuk tujuan masa yang akan datang sekaligus menguntungkan bagi para pihak yang bersengketa. (Hendarmin Djarab, 2001: 18).

Proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan menimbulkan per-

musuhan diantara pihak-pihak yang bersengketa. Sebaliknya, melalui proses di luar pengadilan (non litigasi) akan menghasilkan kesepakatan yang bersifat “win-win solution”, dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, dihindari ke-lambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif, menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan dan tetap menjaga hubungan baik. Rachmadi Usman, 2009: 3). Dengan demikian, ADR dapat disimpulkan merupakan penyelesaian sengketa di Luar Pengadilan yang dilakukan secara damai.

Untuk menjamin keberhasilan upaya penyebar luasan penerepan ADR di Indonesia, diperlukan istilah yang singkat dan mudah dimengerti serta tidak menimbulkan kerancuan pemikiran. (Suyud Margono, 2000, hlm. 36). Istilah ADR sendiri telah dibakukan melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang menjelaskan bahwa 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.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, disamping mengatur secara panjang lebar tentang Arbitrase, juga memperlihatkan bahwa sebenarnya Undang-Undang tersebut juga menekankan kepada penyelesaian sengketa alternatif yang berbentuk mediasi (dan pemakaian tenaga ahli). Bahkan, tidak menutup kemungkinan penyelesaian sengketa melalui alternatif-alternatif lain. (Munir Fuady, 2000: 3).

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 mengatur mengenai pilihan dalam penyelesaian sengketa melalui cara musyawarah para pihak yang bersengketa, di bawah titel “Alternatif Penyelesaian Sengketa” yang merupakan terjemahan dari Alternative Dispute Resolution (ADR). Pengertian ADR adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar Pengadilan dengan cara Konsiliasi, Negosiasi, Mediasi, Konsultasi atau Penilaian Ahli. Dengan demikian, bahwa jelas yang dimaksud dengan ADR dalam perspektif Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tersebut merupakan suatu pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengenyampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di Pengadilan.

Salah satu bentuk prosedur penyelesaian sengketa melalui ADR yang banyak digunakan oleh para pelaku bisnis dalam menyelesaikan sengketa diantara para pihak adalah proses mediasi. (Moch. Faisal Salam, 2007: 169). Kata mediasi berasal dari Bahasa Inggris “mediation”, yang artinya penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah yang menengahnya yaitu dinamakan juga dengan mediator atau orang yang menjadi penengah. Gary Goodpaster memberikan batasan mengenai mediasi, yaitu :

Mediasi adalah : Proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Berbeda dengan Hakim atau Arbiter, Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa antara para

pihak. Namun dalam hal ini para pihak menguasai kepada mediator untuk membantu mereka menyelesaikan persoalan-persoalan diantara mereka. Asumsinya bahwa pihak ketiga akan mampu mengubah kekuatan dan dinamika sosial hubungan konflik dengan cara mempengaruhi kepercayaan dan tingkah laku pribadi para pihak, dengan memberikan pengetahuan atau informasi, atau dengan menggunakan proses negosiasi yang lebih efektif, dan dengan demikian membantu para peserta untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dipersengketakan. (Gary Goodpaster, 1993: 201).

Selanjutnya, Christopher W. Moore juga memberikan pengertian mediasi, yaitu :

Mediasi adalah intervensi dalam sebuah sengketa atau negosiasi oleh pihak ketiga yang bisa diterima pihak yang bersengketa, bukan merupakan bagian dari kedua belah pihak dan bersifat netral. Pihak ketiga ini tidak mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan. Dia bertugas untuk membantu pihak-pihak yang bersengketa agar secara sukarela mau mencapai kata sepakat yang diterima oleh masing-masing pihak dalam sebuah persengketaan. (Christopher W. Moore 1995: 18).

Dalam kaitan dengan mediasi dalam *ADR*, Pasal 6 ayat (3) Undang Nomor 30 Tahun 1999 menyatakan :

Dalam hal sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun melalui seorang mediator.

Dari beberapa rumusan pengertian mediasi tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa mediasi adalah : Cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang bersikap netral (*non intervensi*) dan tidak berpihak (*impartial*) kepada pihak-pihak yang bersengketa serta diterima kehadirannya oleh pihak-pihak yang bersengketa. Adapun pihak ketiga tersebut disebut Mediator atau Penengah, yang tugasnya hanya membantu pihak-pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan masalahnya dan tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan. Dengan perkataan lain bahwa mediator hanya bertindak sebagai fasilitator saja. Dengan mediasi diharapkan dicapai titik temu penyelesaian masalah atau sengketa yang dihadapi para pihak, yang selanjutnya akan dituangkan sebagai kesepakatan bersama. Pengambilan keputusan tidak berada di tangan mediator, melainkan berada di tangan para pihak yang bersengketa.

Bentuk perlindungan hukum dan proteksi terhadap nasabah bank sebagai pengguna jasa perbankan antara lain adalah :

- a. Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/7/PBI/2005 jo Surat Edaran Bank Indonesia (SE BI) Nomor 7/24/DPNP tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah;
- b. Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 jo. Surat Edaran Bank Indonesia (SE BI) Nomor 8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan, yang kemudian diubah dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia

Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank sebagaimana yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 Tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak bank baik seluruhnya maupun sebagian. Pada gilirannya, kemudian ketidakpuasan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan secara umum serta merugikan hak-hak nasabah.

Penyelesaian Sengketa Perbankan

Upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dapat dilakukan melalui prosedur negosiasi, konsiliasi, mediasi, ataupun arbitrase sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maupun jalur litigasi (Peradilan). Namun demikian, upaya penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase ataupun jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi pihak nasabah khususnya nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil mengingat hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan pihak bank bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil perlu diupayakan secara sederhana, murah dan cepat melalui penyelenggaraan Mediasi perbankan agar hak-hak para nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik dan maksimal.

Mediasi Perbankan sebagai bentuk alternatif penyelesaian sengketa dalam bidang perbankan merupakan cara yang sederhana, murah dan cepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara nasabah dengan bank. Selain itu, hasil proses mediasi yang merupakan kesepakatan antara nasabah dan bank dipandang merupakan bentuk penyelesaian permasalahan yang efektif karena kepentingan nasabah maupun reputasi bank dapat dijaga. Dibentuknya Lembaga Mediasi Perbankan yang Independen secara khusus dilatar belakangi oleh :

- a. Penyelesaian pengaduan Nasabah oleh Bank tidak selalu dapat memuaskan Nasabah Bank dan berpotensi menimbulkan sengketa di bidang perbankan antara Nasabah dengan Bank;
- b. Penyelesaian pengaduan Nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan Pihak Bank;
- c. Penyelesaian sengketa di bidang Perbankan yang berlarut-larut dapat merugikan nasabah dan meningkatkan risiko reputasi bagi Bank yang bersangkutan dan dalam jangka panjang dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga Perbankan;
- d. Penyelesaian sengketa di bidang Perbankan antara Nasabah dengan Bank dapat dilakukan secara sederhana, murah, dan cepat melalui proses Mediasi.

Selanjutnya Pasal 3 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 menjelaskan bahwa :

- (1) Mediasi di Bidang Perbankan dilakukan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen yang dibentuk oleh 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.

Permasalahan yang ada sampai dengan akhir Tahun 2008, pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen belum terwujud. Yayasan Lembaga Konsumen (YLKI) mencatat sektor perbankan selalu berada pada posisi 5 (lima) besar dari pengaduan yang diterima lembaga tersebut dimana sebagian besar berkaitan dengan kasus kartu kredit.

Data BI menyebutkan hingga November 2007, total pengaduan nasabah perbankan mencapai 64.000 kasus, adapun kasus yang berkaitan dengan sistem pembayaran seperti transaksi Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan Kartu Kredit tercatat mencapai jumlah 97,78 %. Selanjutnya juga, dari data BI terakhir, sudah cukup banyak penanganan kasus-kasus pengaduan nasabah yang dilakukan melalui Proses Mediasi sejak Januari – Juni 2008 berjumlah 158 kasus. Dari jumlah tersebut sebanyak 89 kasus selesai tanpa mediasi, 60 kasus sedang diproses serta 6 kasus diselesaikan oleh

bank dan 3 kasus diselesaikan lewat Mediasi.

Secara umum tata cara pengajuan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Mediasi, yaitu :

- a) Memenuhi persyaratan dengan melampirkan dokumen pendukung yang ditetapkan oleh BI;
- b) Penyelesaian sengketa yang diajukan sebelumnya pernah diupayakan 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 belum pernah diproses dalam Lembaga Mediasi Perbankan yang difasilitasi oleh BI
- e) Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Persyaratan untuk bisa menjadi Mediator dalam penyelesaian sengketa perbankan, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 5 ayat (2) PBI Nomor 8/5/PBI/2006, yakni :

- a. Memiliki pengetahuan di bidang perbankan, keuangan, dan atau hukum;
- b. Tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas penyelesaian sengketa; dan
- c. Tidak memiliki hubungan sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Mengingat independensi dan kredibilitas penyelenggaraan mediasi perbankan merupakan faktor utama yang harus ditegakkan, maka proses beracara dalam mediasi perbankan ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan *International best practices* dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku agar penyelesaian sengketa melalui Mediasi Perbankan tidak merugikan pihak nasabah dan pihak bank.

Kedudukan Hukum Lembaga Mediasi Perbankan Dalam Kegiatan Operasional Lembaga Perbankan Di Indonesia.

Bank Indonesia telah merumuskan visi dan tujuannya dalam bentuk *blue print* yang disebut dengan Arsitektur Perbankan Indonesia (API), yaitu mencapai suatu sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien guna mewujudkan stabilitas sistem keuangan dan mendorong pembangunan ekonomi nasional. Diharapkan apabila Arsitektur Perbankan Indonesia telah diimplementasikan dengan baik akan ada Bank Nasional yang setidaknya mampu menjadi regional champion. Untuk mencapai visi dan tujuan API tersebut, Bank Indonesia memformulasikan 6 (enam) pilar utama sebagai sasaran yang akan dicapai, yaitu :

1. Struktur perbankan yang sehat dan mampu mendorong pembangunan ekonomi nasional dan berdaya saing internasional;
2. Sistem pengaturan yang efektif dan mampu mengantisipasi perkembangan pasar keuangan domestik dan internasional;
3. Sistem pengawasan bank yang independen dan efektif;
4. Penguatan kondisi internal industri perbankan;

5. Penciptaan dan penguatan infrastruktur pendukung industri perbankan; dan
6. Perlindungan dan pemberdayaan nasabah.

Berdasarkan keenam pilar API tersebut di atas menunjukkan bahwa keberadaan API sangat penting dan fundamental dalam rangka menciptakan industri perbankan yang sehat, kuat dan efisien, sehingga perbankan mampu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional.

Berkaitan dengan pilar ke enam API, yakni “Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah”, merupakan bentuk perlindungan konsumen perbankan yang menjadi satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional. Untuk itulah masalah perlindungan dan pemberdayaan konsumen tersebut mendapatkan perhatian khusus oleh Bank Indonesia. Dengan dimasukkannya Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah dalam pilar ke enam API, hal tersebut menunjukkan besarnya komitmen Bank Indonesia dan lembaga perbankan untuk menempatkan konsumen jasa perbankan memiliki posisi sejajar dengan bank-bank.

Dalam praktik sering terlihat bahwa nasabah selalu dalam posisi lemah dan kurang diuntungkan apabila terjadinya kasus-kasus perselisihan antara pihak bank dengan nasabahnya, sehingga pada akhirnya nasabah menjadi dirugikan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perbankan bersama-sama dengan masyarakat memiliki beberapa agenda yang bertujuan untuk memperkuat perlindungan konsumen. Agenda tersebut adalah dengan menyusun mekanisme Pengaduan Nasabah, membentuk Lembaga Mediasi Perbankan, meningkatkan transparansi

informasi produk dan melakukan edukasi produk-produk dan jasa bank kepada masyarakat luas.

Untuk mewujudkan implementasi pilar ke enam API sebagaimana tersebut di atas, maka kemudian Bank Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Bank Indonesia (SE BI) Nomor 7/25/DPNP Tanggal 18 Juli 2005 mengenai Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah, dengan tujuan agar nasabah dapat mengantisipasi risiko yang mungkin terjadi sebelum menggunakan produk atau jasa bank (*pre purchasing*). Implementasi berikutnya dikeluarkan kembali Surat Edaran Bank Indonesia (SE BI) Nomor 7/24/DPNP Tanggal 18 Juli 2005 mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah serta Surat Edaran Bank Indonesia tentang Mediasi Perbankan yang bertujuan memberdayakan nasabah bank pada fase setelah nasabah memanfaatkan jasa atau produk bank (*post purchasing*). Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa Peraturan Bank Indonesia mengenai Mediasi Perbankan merupakan upaya BI untuk memberdayakan nasabah melalui penambahan satu perlindungan hukum lagi sehingga posisi nasabah dapat menjadi lebih kuat karena mendapatkan proteksi perlindungan hukum ganda dari Bank Indonesia selaku Pembina dan Pengawas Perbankan di Indonesia.

Di dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 jo. Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan, yang kemudian diubah dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/1/PBI/ 2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank

Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan (untuk selanjutnya disingkat dengan PBI Mediasi Perbankan), telah diatur prosedur mediasi perbankan.

Lembaga Mediasi Perbankan merupakan aspek penting dalam upaya menjaga reputasi dan kredibilitas di mata masyarakat sekaligus melindungi kepentingan dan posisi nasabah. Karena keberadaan lembaga mediasi perbankan sangat diperlukan dalam membantu penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank secara murah, sederhana, cepat dan efisien sehingga pada akhirnya dapat menjaga kelangsungan hubungan yang baik antara nasabah dengan pihak bank.

Dari sisi aspek hukum, penyelesaian sengketa perdata melalui sarana mediasi merupakan hal yang sangat lazim, dimana tingkat keberhasilan penyelesaian sengketa melalui proses mediasi jauh lebih tinggi dan efektif jika dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui proses litigasi. Bahkan pada saat ini telah dikeluarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008 yang merupakan perubahan dari Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi Pengadilan.

Dilakukannya pengintegrasian mediasi ke dalam proses beracara di Pengadilan agar dapat menjadi salah satu instrumen efektif dalam mengatasi masalah penumpukan perkara di pengadilan serta memperkuat dan memaksimalkan fungsi lembaga pengadilan dalam penyelesaian sengketa di samping proses pengadilan yang bersifat memutus (ajudikatif).

Peraturan Mahkamah Agung ini hanya berlaku untuk mediasi yang terkait dengan proses berperkara di

Pengadilan, dimana setiap Hakim, Mediator dan para pihak wajib mengikuti prosedur penyelesaian sengketa melalui mediasi yang diatur dalam Peraturan ini, sehingga jika tidak menempuh prosedur mediasi berdasarkan peraturan ini merupakan pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 130 *HIR* dan atau Pasal 154 *Rbg* yang mengakibatkan putusan batal demi hukum.

Untuk semua sengketa perdata yang diajukan ke Pengadilan Tingkat Pertama wajib lebih dahulu diupayakan penyelesaian melalui perdamaian dengan bantuan mediator. Bagi setiap orang yang menjalankan fungsi mediator pada azasnya wajib memiliki sertifikat mediator yang diperoleh setelah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh lembaga yang telah memperoleh akreditasi dari Mahkamah Agung Republik Indonesia. Bahkan, diatur pula dalam ketentuan Pasal 5 ayat (2) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008 bahwa jika dalam wilayah sebuah Pengadilan tidak ada Hakim, Advokat, Akademisi Hukum dan Profesi Bukan Hukum yang bersertifikat mediator, maka Hakim di lingkungan Pengadilan yang bersangkutan berwenang menjalankan fungsi mediator.

Bahkan Pasal 8 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008, diatur bahwa Para Pihak berhak memilih mediator diantara pilihan-pilihan berikut, yaitu :

- a. Hakim bukan pemeriksa perkara pada Pengadilan yang bersangkutan;
- b. Advokat atau Akademisi Hukum;
- c. Profesi bukan hukum yang dianggap para pihak menguasai atau berpengalaman dalam pokok sengketa;
- d. Hakim Majelis Pemeriksa perkara;

- e. Gabungan antara mediator yang disebut dalam butir (a) dan (d) atau gabungan butir (b) dan (d) atau gabungan butir (c) dan (d).

Dari ketentuan mengenai Mediasi di Pengadilan dapat dicermati ternyata dalam pelaksanaan proses mediasi tersebut, Hakim bukan pemeriksa perkara maupun Hakim Majelis pemeriksa perkara dapat dipilih oleh para pihak untuk menjadi mediator, sehingga fungsi Hakim beralih menjadi mediator, sementara fungsi mediator secara teoritis sebetulnya tidak berwenang untuk memutuskan sengketa. Disamping itu jika dianalisis bahwa mediator adalah pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian. (Pasal 1 ayat (6) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008).

Dengan demikian tampak bahwa pada saat ini akhirnya fungsi Hakim sebagai pemutus perkara akan menjadi bias pada saat Hakim beralih fungsi menjadi mediator dalam perkara yang diselesaikannya serta Hakim mempunyai peran ganda. Ketentuan Mediasi Pengadilan apabila dikaitkan dengan ketentuan prosedur mediasi secara umum baik dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, maupun dalam beberapa prosedur mediasi dalam berbagai sengketa bisnis pada umumnya termasuk mediasi perbankan menjadi sangat berbeda dan akan menjadi kabur pada saat Hakim menjadi mediator dalam proses penyelesaian sengketa di antara para pihak dalam perkara perdata. Karena secara praktis bahwa fungsi mediator hanyalah sebagai fasilitator serta tidak

mempunyai hak untuk memutuskan perkara.

Sementara itu dalam proses mediasi perbankan, mediator adalah orang yang benar-benar dianggap independen dan netral serta ditunjuk oleh Bank Indonesia. Keberadaan mediator bukan hanya membantu menyelesaikan sengketa diantara para pihak, akan tetapi mediator juga harus mempunyai kemampuan dan keahlian yang berkaitan dengan bidang dan objek permasalahan yang sedang dipersempit serta mediator juga tidak diperkenankan mempunyai benturan kepentingan/hubungan afiliasi dengan pihak-pihak dalam sengketa dan atau masalah yang disengkatakan.

Fungsi Lembaga Mediasi Perbankan Dalam Kegiatan Operasional Lembaga Perbankan Di Indonesia.

Secara khusus dalam PBI tentang Mediasi Perbankan mengatur mengenai penyelesaian sengketa perbankan khususnya untuk nasabah kecil, karena nilai maksimum yang dapat diproses lembaga mediasi hanya sampai dengan Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) saja. Berkaitan dengan hal tersebut, masih belum diatur apabila terdapat kerugian nasabah bank dengan nilai di atas Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah), dan jika hal tersebut tidak diakomodir dalam PBI, maka masih terbuka kemungkinan sengketa perbankan diselesaikan melalui jalur di luar LMPI. Sementara jika dicermati bahwa filosofi pembentukan LMPI diperlukan untuk penyelesaian sengketa dibidang 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 segera diakomodir dan diperjelas dalam PBI mengenai kemungkinan bahwa dengan kerugian nasabah di atas Rp 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) nasabah masih diperkenankan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa yang terjadi ke LMPI atau untuk saat ini ke Bank Indonesia.

Tujuan diselenggarakannya lembaga mediasi perbankan adalah untuk memaksa seluruh bank-bank di Indonesia agar bersedia dan peduli dalam menyelesaikan seluruh sengketa yang terjadi dengan nasabah kecil yang jika dibiarkan berlarut-larut dapat berpotensi meningkatkan risiko reputasi sebuah bank. Risiko reputasi adalah risiko yang timbul sebagai akibat adanya publikasi negatif berkaitan dengan operasional bank atau persepsi negatif terhadap sebuah bank.

Untuk melaksanakan fungsi mediasi perbankan akan dilakukan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen (selanjutnya disingkat dengan LMPI) yang dibentuk oleh Asosiasi Perbankan, akan tetapi sepanjang LMPI belum dibentuk, maka fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Selanjutnya, pembentukan LMPI ini sebaiknya perlu melibatkan Bank Indonesia, karena apabila sepenuhnya diserahkan kepada Asosiasi Perbankan tanpa campur tangan Bank Indonesia akan sulit terwujud, mengingat pendirian LMPI tersebut tidaklah mudah terutama menyangkut eksistensi LMPI sebagai lembaga mediasi dikaitkan dengan fungsinya sebagai mediator antara bank dengan nasabah.

Keterlibatan Bank Indonesia dalam pembentukan LMPI ini juga memudah-

kan koordinasi antara Bank Indonesia dengan LMPI yang terbentuk sebagaimana yang telah ditentukan dalam Pasal 3 ayat (3) PBI Nomor 10/1/PBI/2008. Meskipun pembentukannya melibatkan Bank Indonesia akan tetapi hendaknya dalam pelaksanaan tugasnya harus tetap independen dan mengenai pertanggungjawabannya hendaknya ditujukan kepada publik (*public responsibility*).

Fungsi Mediasi Perbankan yang saat ini dilaksanakan oleh Bank Indonesia, terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa yang terjadi secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan. Dalam rangka melaksanakan fungsi Mediasi Perbankan sebagaimana dimaksud, Bank Indonesia menunjuk Mediator yang memenuhi persyaratan. Dalam hal fungsi Mediator, perlu diberikan pengaturan yang tegas mengenai seleksi Mediator dan mekanisme penerimaan mediator, tata kerja mediator serta hak dan kewajiban mediator. Hal tersebut cukup penting mengingat kemampuan mediator dalam menjalankan fungsinya akan sangat mempengaruhi eksistensi LMPI, karena terkait dengan kepercayaan masyarakat terhadap kapabilitas dan integritas LMPI.

Dalam Pasal 9 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 dijelaskan bahwa Proses mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa dan persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, kemudian bank

wajib mengikuti dan mentaati perjanjian mediasi yang telah ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank. Dari ketentuan tersebut masih harus dimasukkan ketentuan dan pengaturan dalam hal bank tidak mau menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*), padahal nasabah telah melakukan pengaduan baik secara lisan atau tulisan, serta tidak puas terhadap penyelesaian yang diberikan oleh bank yang bersangkutan.

Untuk itu diperlukan ketentuan dalam peraturan pelaksanaan mediasi perbankan agar sejak semula para pihak sudah setuju untuk menyelesaikan sengketa yang timbul diantara para pihak (yakni nasabah dan bank) melalui proses mediasi, yaitu dengan mencantumkan klausula mediasi (*mediation clause*) dalam perjanjian pokoknya, yakni di dalam perjanjian kredit atau perjanjian pembiayaan, serta dalam hal produk penghimpunan dana dapat disertakan dan dicantumkan ketentuan pada buku rekening simpanan nasabah. Dimana dalam ketentuan tersebut disebutkan bahwa dalam hal terjadi sengketa dapat diselesaikan melalui Lembaga Mediasi Perbankan setelah terlebih dahulu menempuh prosedur pengaduan nasabah.

Adanya penetapan klausula mediasi, disebut dengan *mandatory mediation* yang didasarkan pada kesepakatan bersama oleh para pihak sebagai wujud dari sistem terbuka (*open system*) dari hukum perjanjian, yakni perjanjian yang terkait dengan penyelesaian sengketa (*vide* Pasal 1320 jo Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Dengan mencantumkan klausula mediasi dalam perjanjian pokoknya menyebab-

kan bank maupun nasabah terikat untuk melaksanakannya semata-mata karena memang telah diperjanjikan (*azas pacta sunt servanda*).

Selanjutnya, pihak bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan. Dalam Akta Kesepakatan tersebut sebaiknya diatur mengenai 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.

Bank juga wajib mempublikasikan adanya sarana alternatif penyelesaian sengketa di bidang perbankan dengan cara mediasi kepada nasabah. Bahkan tugas publikasi tersebut disamping perlu dilaksanakan oleh setiap bank, hendaknya juga dilaksanakan oleh Bank Indonesia sejak dini melalui proses sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, misalnya dalam bentuk penyuluhan-penyuluhan dibidang perbankan khususnya mengenai mekanisme penyelesaian sengketa perbankan.

Hal tersebut perlu dilakukan mengingat masyarakat perlu memperoleh edukasi di bidang Mediasi Perbankan, sehingga nasabah riil maupun nasabah potensial (masyarakat yang belum menjadi nasabah bank) sejak awal telah mengetahui bahwa ada sarana yang dapat ditempuh untuk mencegah terjadinya kerugian dalam hal melakukan transaksi keuangan dengan bank yang dilakukan dengan bantuan pihak ketiga yang netral dan *impartial*, serta me-

enuhi azas sederhana, cepat dan biaya ringan.

Dalam praktiknya, hampir setiap hari dijumpai keluhan-keluhan nasabah bank dimuat diberbagai media cetak. Jika dicermati keluhan yang terjadi pada umumnya tidak jauh dari masalah transaksi tabungan (baik melalui Anjungan Tunai Mandiri/ATM maupun di Kantor Bank), jasa pengiriman uang yang terlambat, dan penagihan kredit oleh para *debt collector* pihak bank yang terkadang sangat mengganggu kenyamanan nasabah. Akan tetapi secara umum keluhan nasabah bank di media cetak, biasanya hanya dijawab oleh pihak bank melalui media cetak dengan tidak dijelaskan penyelesaiannya secara transparan, melainkan hanya dijawab dengan jawaban bahwa keluhan telah dibicarakan dengan nasabah dan telah diselesaikan dengan baik.

Bagi nasabah bank yang bersangkutan, secara jelas permasalahannya mungkin benar-benar telah diselesaikan, namun bagi masyarakat umum yang membaca keluhan nasabah tersebut jelas tetap penasaran karena setelah menunggu cukup lama akhirnya tidak mendapatkan informasi apapun tentang bagaimana pihak bank menyelesaikan keluhan nasabah tersebut. Justru, yang diharapkan oleh masyarakat adalah bank bersedia menjelaskan secara terbuka proses dan cara penyelesaian keluhan nasabah.

Bagi masyarakat awam akan dapat memperoleh suatu pembelajaran karena masyarakat akan mengetahui bagaimana penyelesaian yang dilakukan oleh pihak bank, sehingga masyarakat lainnya tidak perlu ramai-ramai mengirimkan keluhan yang sama ke media massa ketika sebagian masyarakat lainnya yang juga menjadi nasabah bank mengalami kasus yang sama.

Namun dalam kenyataannya pada kegiatan operasional perbankan terlihat masih banyak keengganan dari pihak perbankan untuk menjelaskan secara terbuka proses penyelesaian keluhan nasabah, maka hal tersebut akan membuka peluang bagi bank untuk tetap dapat mengeksploitasi ketidak tahuan nasabah terhadap produk dan jasa perbankan, karena kasus perbankan sebesar apapun akhirnya dapat diselesaikan hanya dengan mempublikasikan kata-kata bijak pada media massa.

Melalui pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan diharapkan akan memberikan beberapa nilai positif, antara lain :

- a. Memberikan kepastian penyelesaian sengketa nasabah kecil dengan pihak bank;
- b. Lembaga Mediasi akan dapat menjadi penekan (watch dog), karena lembaga perbankan tidak lagi akan membiarkan kasus sengketa dengan nasabah menjadi terkatung-katung tanpa ada penyelesaian.
- c. Mekanisme mediasi memungkinkan bagi nasabah kecil untuk dapat mengadukan sengketanya yang tidak dapat diselesaikan secara bilateral dengan pihak banknya, yang diajukan ke lembaga mediasi yang pada saat ini masih diperankan oleh Bank Indonesia;
- d. Melalui lembaga mediasi ini pihak bank setiap saat wajib hadir jika dipanggil oleh lembaga mediasi dalam rangka menyelesaikan sengketa yang belum terselesaikan. Apabila bank yang dipanggil tidak datang, maka Bank Indonesia dapat menjatuhkan sanksi antara lain pengurangan tingkat kesehatan bank;

- e. Dengan semakin cepatnya penyelesaian sengketa di perbankan maka dapat mengurangi potensi terjadinya risiko reputasi yang jika tidak dikelola dengan baik akan dapat menimbulkan dampak pada risiko likuiditas akibat bank semakin tidak dipercaya oleh nasabah penyimpannya;

Dari uraian tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa keberhasilan dan efektivitas proses mediasi perbankan tidak semata-mata didasarkan pada kelengkapan pranata hukumnya saja, akan tetapi yang juga merupakan unsur penting adalah adanya komitmen dan dukungan secara penuh untuk mendorong pihak-pihak yang bersengketa sedapat mungkin menyelesaikan sengketa perbankan tersebut melalui upaya penyelesaian sengketa dengan proses mediasi melalui Lembaga Mediasi Perbankan.

Langkah strategis yang harus ditempuh adalah membangun dan memberikan kesadaran kepada semua pihak baik nasabah, lembaga perbankan maupun Bank Indonesia bahwa pelaksanaan mediasi perbankan merupakan keharusan dengan cara menggagas program edukasi dan sosialisasi secara efektif dan konsisten serta terintegrasi. Kemudian, perlu dimaksimalkan kerjasama yang baik dan atau dukungan dari pihak perbankan cq. Direktur Kepatuhan Perbankan dan atau unit/fungsi/organ struktural pada lembaga perbankan yang bertanggungjawab terhadap penyelesaian pengaduan nasabahnya. Disamping itu para nasabah bank juga dapat semakin mengerti tentang hak dan kewajibannya di dalam pelaksanaan mediasi perbankan yang ditunjukkan dari perilaku yang taat prosedur dan senan-

tiasa memenuhi semua persyaratan yang berlaku.

III. PENUTUP

Penyelesaian sengketa perbankan melalui lembaga mediasi perbankan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 jo. Surat Edaran Bank Indonesia (SE BI) Nomor 8/14/DPNP, yang kemudian pasal-pasal nya sebagian diubah dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/1/PBI/2008. PBI mengenai Mediasi Perbankan merupakan implementasi dari pilar ke 6 (enam) Arsitektur Perbankan Indonesia, yakni “Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah”, merupakan bentuk perlindungan konsumen perbankan.

Fungsi mediasi perbankan dilakukan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen yang dibentuk oleh Asosiasi Perbankan, akan tetapi sepanjang LMPI belum dibentuk, maka fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Selanjutnya, pembentukan LMPI perlu melibatkan Bank Indonesia, karena apabila sepenuhnya diserahkan kepada Asosiasi Perbankan tanpa campur tangan Bank Indonesia akan sulit terwujud, mengingat pendirian LMPI tersebut tidaklah mudah terutama menyangkut eksistensi LMPI sebagai lembaga mediasi dikaitkan dengan fungsinya sebagai mediator antara bank dengan nasabah. Keterlibatan Bank Indonesia dalam pembentukan LMPI dapat memudahkan koordinasi antara Bank Indonesia dengan LMPI.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku :

- Bambang Sunggono, Bambang Sunggono, *Pengantar Hukum Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, 1995.
- CFG. Sunaryatai Hartono, *Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional*, Alumni, Bandung, 1991.
- Chrsitopher W. Moore, *Mediasi Lingkungan*, Indonesian Center for Environmental Law dan CDR Associates, Jakarta, 1995.
- Chidir Ali, *Badan Hukum*, Alumni, Bandung, 1991.
- Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Intermedia, Jakarta, 1995.
- Gary Goodpaster, *Negosiasi dan Mediasi : Sebuah Pedoman Negosiasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Negosiasi*, ELIPS Project, Jakarta, 1993.
- Hendarmin Djarab, dkk, *Prospek Dan Pelaksanaan Arbitrase Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indoensia (Edisi Revisi)*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2007.
- Huala Adolf, *Arbitrase Komersial Indonesia*, Edisi Revisi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Jacqueline M. Nolan-Haley, *Alternative Dispute Resolution In A Nutshell*, West Publishing Co, St. Paul, Minn, 1992.
- Leo Kanowitz, *Aternative Dispute Resolution*, West Publishing, St. Paul, Minnesota, USA, 1985.

- Lili Rasjidi dan IB. Wyasa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 1993.
- Moch. Faisal Salam, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Secara Nasional Dan Internasional*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2007, hlm. 169.
- Mochtar Kusumaatmadja, *Fungsi dan Perkembangan Hukum Dalam Pembangunan Nasional*, Penerbit Binacipta, Bandung, 1996.
- Munir Fuady, *Arbitrase Nasional : Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- M. Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan Dan Penyelesaian Sengketa*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997.
- Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Stephen B. Goldberg, et all, *Dispute Resolution – Negotiation, Mediation, and Other Processes*, Secod Edition, Little Brown and Company, Canada, 1992.
- Suyud Margono, *Alternative Dispute Reoslution (ADR) dan Arbitrase*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2000.
- Perundang-undangan dan Peraturan Lainnya :**
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 jo. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2004 (UU No. 4 Tahun 2004) tentang Pokok-pokok Kekuasaan Kehakiman.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2003 yang telah diubah dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan.
- Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/7/PBI/2005 jo Surat Edaran Bank Indonesia (SE BI) Nomor 7/24/DPNP tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
- Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 jo. Surat Edaran Bank Indonesia (SE BI) Nomor 8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan, yang kemudian diubah dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/ 2006 tentang Mediasi Perbankan.
- Surat Edaran Bank Indonesia (SE BI) Nomor 7/25/DPNP Tanggal 18 Juli 2005 mengenai Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah,
- Makalah, Artikel dan Jurnal Ilmiah :**
- Djuhaendah Hasan, *Transparansi Tingkat Kesehatan Bank, (Karya Ilmiah)*, BPHN, Jakarta, 1996.

Marulak Pardede, *Likuidasi Bank Dan Perlindungan Hukum Dana Nasabah*, Jurnal Hukum Ekonomi, Lembaga Pengkajian Hukum Ekonomi Surya, Surabaya, Edisi VI, November 1996, hlm.12.

Tularji, *Lembaga Mediasi, sengketa nasabah vs bank*, Artikel - Detail, <http://web.bisnis.com/artikel/2id959.html>