
**PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA BANK DAN NASABAH
OLEH LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN**

MEITA DJOHAN OE, SH

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

Abstract

The protection and empowerment of customers is the infrastructure existence of the bank to handle and complaints resolving and customer complaints. There is now, an alternative dispute resolution through mediation between banks and customers. Article 8 of Bank Indonesia Regulation (PBI) No. 8/5/PBI/2006, the dispute to be submitted in writing accompanied by supporting documents according to formats. The dispute was not raised in the process or have not been decided by arbitration institution or judicial institutions. Disputes filed a civil disputes: the mediation process is conducted after the customer and bank to signed the Mediation Agreement, that includes an agreement choosing mediation as alternative dispute resolution and agreement to abide by the rules of mediation are set by Bank Indonesia, then the bank shall follow the Mediation Agreement, which was signed by customer or lawyer and bank.

Keywords: Mediation, Bank, Customer

I. PENDAHULUAN

Perbankan memiliki peranan yang startegis dalam kehidupan perekonomian suatu negara, yakni sebagai penunjang kelancaran sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter dan pencapaian stabilitas sistem keuangan. Peranan bank sebagai lembaga intermediasi sudah tidak dapat dipisahkan lagi dalam kehidupan masyarakat. Interaksi yang terjadi pada saat pihak yang kelebihan dana, menyimpan dana pada bank dalam bentuk giro, tabungan atau deposito.

Sementara dari sisi pihak yang memerlukan dana, interaksi yang terjadi pada saat pihak yang memerlukan dana tersebut meminjam dana dari bank guna keperluan tertentu. Interaksi antara pihak bank dengan nasabah/ konsumen pengguna jasa perbankan

(selanjutnya disebut dengan nasabah), dapat pula mengambil bentuk lain pada saat nasabah melakukan transaksi jasa perbankan selain penyimpanan dan peminjaman dana. Bentuk transaksi lain tersebut misalnya, penyimpanan dana, pembiayaan, jasa transfer dana, inkaso, maupun *save deposit*.

Interaksi yang sedemikian intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan, maka bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi friksi yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan. Pengaduan nasabah ini apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh bank berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan pihak nasabah atau pihak bank itu sendiri. Contoh permasalahan yang timbul

dalam kegiatan perbankan adalah terjadinya kredit macet, nilai anggunan (jaminan) pemberian kredit rendah, tidak ada pemotongan bunga pada perjanjian kredit. Apabila selama ini nasabah sering mendapat perlakuan yang kurang optimal dari bank dan memiliki posisi tawar yang lebih lemah, maka dengan telah berlaku efektifnya Undang-Undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, aspek pengaturan perbankan harus diperluas dengan aspek perlindungan dan pemberdayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank.

Pentingnya upaya perlindungan dan pemberdayaan nasabah adalah keberadaan infrastruktur pada bank untuk menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan nasabah. Dalam hal ini, bank harus merespon setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah, khususnya yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah melalui bank tersebut.

Tujuan pembatasan waktu menghindari berlarut-larutnya penanganan pengaduan nasabah, sehingga diperlukan standar waktu yang jelas dan berlaku secara umum disetiap bank dalam menyelesaikan setiap pengaduan nasabah. Standar waktu ini harus ditentukan sedemikian rupa sehingga dapat dipenuhi dengan baik oleh bank dan tidak menimbulkan kesan bahwa pengaduan tidak ditangani dengan semestinya oleh bank. Memperhatikan hal-hal di atas diperlukan alternatif penyelesaian sengketa sebagai upaya lanjutan penyelesaian pengaduan nasabah. Sesuai Undang-Undang No.30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase maupun melalui jalur pengadilan.

Saat ini sudah ada alternatif penyelesaian sengketa melalui mediasi untuk memberikan jalan keluar penyelesaian perselisihan yang dihadapi oleh nasabah dengan bank. Mediasi dibidang perbankan dilaksanakan oleh lembaga mediasi perbankan sedangkan pelaksanaan fungsi mediasi dilakukan oleh Bank Indonesia (Pasal 3 PBI No.8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan).

Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dilakukan dengan mempertemukan nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan yang mengkaji sengketa guna mencapai kesepakatan tanpa adanya rekomendasi maupun keputusan dari Bank Indonesia. Dengan demikian fungsi mediasi perbankan hanya terbatas pada penyediaan tempat, membantu nasabah dan bank untuk mengemukakan pokok permasalahan yang menjadi sengketa, penyediaan nara sumber dan mengupayakan tercapainya kesepakatan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank.

Terkait dengan lembaga mediasi perbankan dan pelaksanaan mediasi perbankan oleh bank Indonesia, terdapat sejumlah permasalahan hukum yang krusial terkait dengan pembentukan lembaga ini yang dapat diuraikan secara ringkas sebagai berikut: *pertama*, menyangkut pelaksanaan mediasi oleh Bank Indonesia sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.8/5/2006, dalam hal ini permasalahan yang timbul adalah dasar yuridis dan akademis pemberian kewenangan pengaturan dan pelaksanaan mediasi perbankan kepada bank Indonesia, dasar pertimbangan penetapan kewajiban kepada bank, dapatkah Bank Indonesia memberikan sanksi kepada pihak bank terkait

Berkaitan dengan uraian di atas, masalah yang dikaji adalah: bagaimana peran lembaga mediasi perbankan dalam penyelesaian sengketa antara pihak dengan nasabah?

II. TUJUAN DAN MANFAAT

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah oleh Lembaga Mediasi Perbankan.

Manfaat Penelitian

1. Secara akademis bermanfaat bagi pengembangan hukum perbankan, khusus kontribusi bagi pengembangan lembaga mediasi perbankan.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat dijadikan rujukan alternatif bagi nasabah dan bank dalam penyelesaian sengketa.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu dengan cara mempelajari, mengkaji, dan menginterpretasi bahan-bahan kepustakaan yang ada dalam literatur-literatur, dan bahan-bahan hukum yang berupa Peraturan Perundang-Undangan yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan selanjutnya dilakukan analisa secara kualitatif.

III. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pengertian Mediasi

Kata mediasi berasal dari Bahasa Inggris “*Mediation*” yang artinya penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai

atau menengahinya secara mediator atau orang yang menjadi penengah (Rahmadi Usman, 2003:23). Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, mengatur bahwa mediasi merupakan suatu proses kegiatan sebagai kelanjutan dari gagalnya negosiasi yang dilakukan oleh para pihak. Menurut rumusan Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang No.30 Tahun 1999 diatur bahwa atas kesepakatan tertulis para pihak yang bersengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun seorang mediator.

Pasal 1 ayat (7) Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2008 Tentang Mediasi, menyatakan bahwa mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator. Menurut Joni Emirzon (2001:46), bahwa unsur-unsur mediasi adalah: penyelesaian sengketa sukarela; intervensi atau bantuan; pihak ketiga tidak berpihak; pengambilan keputusan oleh para pihak secara konsensus; dan partisipasi aktif.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui perundingan yang melibatkan keberadaan pihak ketiga (baik perseorangan maupun dalam bentuk lembaga suatu lembaga independen) yang bersifat netral dan tidak memihak serta tidak mempunyai wewenang untuk mengambil suatu keputusan. Esensi dari mediasi adalah sifatnya sukarela dan penyelesaian berdasarkan kesepakatan. Menurut Gary Goodpaster sebagaimana dikutip Rachmadi Usman (2003: 103-104) menyatakan bahwa mediasi akan berfungsi dengan baik jika sesuai dengan beberapa syarat sebagai berikut:

1. Para pihak mempunyai kekuatan tawar menawar yang sebanding;
2. Para pihak menaruh perhatian terhadap hubungan dimasa depan;
3. Terhadap banyak persoalan yang memungkinkan terjadinya pertukaran;
4. Terdapat urgensi atau batas untuk penyelesaian;
5. Para pihak tidak memiliki musuh yang berlangsung lama dan mendalam;
6. Apabila para pihak mempunyai pendukung dan pengikut, mereka tidak memiliki pengharapan yang banyak, tetapi dapat dikendalikan;
7. Menetapkan presiden atau mempertahankan sesuatu hak tidak lebih penting dibandingkan menyelesaikan persoalan yang mendesak;
8. Jika para pihak berada dalam proses litigasi, kepentingan-kepentingan pelaku lainnya, seperti para pengacara dan penjamin tidak akan diperlukan lebih baik dibandingkan dengan mediasi

Manfaat lembaga mediasi dapat diperoleh karena mediasi merupakan dasar “itikad baik” para pihak yang tidak dapat diikat sampai mereka sendiri menyetujui syarat-syaratnya. Para pihak juga dapat bersepakat untuk mengesampingkan kontrak dan merundingkan kembali syarat-syarat tersebut secara damai demi kepentingan dan keuntungan bersama. Manfaat ini tidak diperoleh dalam proses peradilan (Priyatna Abdurrasyid, 2002:38).

Penyelesaian sengketa (*dispute settlement*) melalui mediasi apabila dibandingkan dengan penyelesaian secara litigasi/ pengadilan cenderung menentukan pihak mana yang menang dan kalah (*win-lose*). Menurut Priyatna Abdurrasyid (2002: 38), penyelesaian sengketa yang bersifat tegas

menjadi tujuan yang akan dicapai, tujuan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah: *Pertama*, menghasilkan suatu rencana (kesepakatan) yang dapat diterima dan dijalankan oleh para pihak yang bersengketa; *Kedua*, mempersiapkan para pihak yang bersangkutan untuk menerima konsekuensi dari keputusan-keputusan yang mereka buat; *Ketiga*, mengurangi dampak negatif lainnya dari suatu konflik dengan cara membantu pihak yang bersengketa untuk mencapai penyelesaian secara konsensus.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, bahwa tujuan diadakannya mediasi sebagai lembaga penyelesaian sengketa adalah para pihak yang bersengketa (nasabah dan bank) akan membantu untuk mengurangi hambatan dan permasalahan komunikasi antara para pihak yang terlibat, memaksimalkan eksplorasi alternatif penyelesaian permasalahan/ konflik/ sengketa dengan memusatkan pemenuhan kepentingan atau kebutuhan para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi berbeda dengan cara penyelesaian sengketa lainnya, seperti pemaksaan fisik, *self-help* (bantuan pada diri sendiri), litigasi (peradilan), konsultasi (*counseling*), negosiasi dan arbitase. Keuntungan-keuntungan yang dapat diperoleh dari penyelesaian sengketa melalui mediasi antara lain: keputusan yang hemat, penyelesaian secara cepat, hasil-hasil yang memuaskan semua pihak, kesepakatan-kesepakatan komprehensif, melestarikan hubungan yang sudah berjalan atau mengakhiri hubungan dengan cara yang lebih ramah, kesepakatan yang lebih baik dari pada menerima hasil kompromi atau prosedur menang atau kalah, keputusan yang berlaku tanpa mengenal waktu.

Lembaga Mediasi Perbankan

Upaya penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No.30 Tahun 1999 Tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitase, maupun melalui jalur peradilan.

Upaya penyelesaian sengketa melalui arbitase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil mengingat hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Penyelesaian sengketa nasabah dengan bank bagi nasabah kecil bagi usaha mikro dan kecil yang tepat perlu diupayakan sederhana, murah, dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik.

Pasal 1 ayat (5) Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006, menyatakan mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang dipersengketakan. Penyelenggaraan mediasi dilakukan apabila sengketa antara nasabah dengan bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah dapat diupayakan penyelesaian melalui mediasi perbankan.

Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006, bahwa Bank Indonesia telah menjalankan fungsi mediasi perbankan sebagai sarana yang sederhana, murah dan cepat dalam penyelesaian pengaduan nasabah

oleh bank belum dapat memuaskan nasabah yang menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank.

Pelaksanaan mediasi dalam bidang perbankan dilakukan oleh Bank Indonesia sampai dengan selambat-lambatnya tanggal 31 Desember 2007. Setelah tanggal tersebut mediasi dilakukan oleh Lembaga Mediasi Perbankan yang independen. Fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan. Bank Indonesia tidak memberikan keputusan dan atau rekomendasi penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank. Proses mediasi dapat dilakukan di Kantor Bank Indonesia yang terdekat dengan domisili nasabah.

Lembaga Mediasi Perbankan (LMP) dapat diklasifikasikan menjadi:

1. Independen
 - a. Lembaga Mediasi Perbankan adalah lembaga yang didirikan oleh para pendiri, tetapi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya Lembaga Mediasi Perbankan harus tetap independen dari intervensi para pendiri.
 - b. Lembaga Mediasi Perbankan adalah lembaga yang menjalankan peran mediasi untuk sengketa-sengketa tertentu dibidang perbankan, tapi Lembaga Mediasi Perbankan tidak tunduk pada Bank Indonesia, dan bebas dari intervensi Bank Indonesia.
2. Bentuk Kelembagaan Mediasi
 - a. Berbentuk Yayasan. Kelembagaan mediasi dapat berbentuk yayasan, hal ini berdasarkan ketentuan Undang-Undang No.16 Tahun 2001 Tentang

Yayasan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang No.28 Tahun 2004. Bentuk kelembagaan mediasi, misalnya digunakan dalam pendirian Badan Arbitase Nasional Indonesia (BANI).

b. Berbentuk Perkumpulan Berbadan Hukum

Kelembagaan mediasi dapat berbentuk perkumpulan-perkumpulan berbadan hukum (*Rechts Persoonlijkheid Van Vereenigingen*), hal ini sesuai dengan Keputusan Raja No.2 Tanggal 28 Maret Tahun 1870, S.1870:64). Dipergunakan antara lain pada pendirian Badan Arbitase Pasar Modal Indonesia (BAPMI) (Bank Indonesia,1990:1).

Pihak-Pihak Dalam Mediasi Perbankan

Dalam mediasi perbankan pihak-pihak yang berperkara adalah bank dan nasabah, sebagaimana telah disebutkan bahwa khusus untuk penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank, berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan, dapat dilaksanakan oleh Mediasi Perbankan yang sedianya akan dilaksanakan oleh Lembaga Mediasi Independen.

Namun mengingat Lembaga Mediasi Independen belum dapat dibentuk oleh Asosiasi Perbankan, maka fungsi Mediasi Perbankan untuk sementara dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Fungsi mediasi yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang permasalahan atau sengketa yang timbul di antara mereka untuk memperoleh kesepakatan. Adapun yang dimaksud dengan membantu nasabah dan

dan bank adalah Bank Indonesia memfasilitasi penyelesaian Sengketa dengan cara memanggil, mempertemukan, mendengar, dan memotivasi nasabah dan bank untuk mencapai kesepakatan tanpa memberikan rekomendasi atau keputusan.

Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah Oleh Lembaga Mediasi Perbankan

Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 Tanggal 30 Januari 2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP Tanggal 1 Juni 2006 Tentang Mediasi Perbankan, yang telah diperbarui dengan Peraturan Bank Indonesia No.10/1/PBI/2008, ditentukan bahwa mekanisme mediasi adalah tahapan proses mediasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia. Dalam usahanya untuk menyelesaikan sengketa melalui proses mediasi antara bank dan nasabah harus memenuhi persyaratan dan prosedur sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Tentang Mediasi Perbankan.

Syarat mediasi perbankan sesuai dengan Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006, menyatakan bahwa syarat-syarat pengajuan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan adalah:

1. Sengketa diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai sesuai dengan format sesuai Lampiran 1 SEBI (Surat Edaran Bank Indonesia). Dokumen pendukung adalah dokumen yang diperlukan dalam rangka penyelesaian sengketa, contohnya: fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan bank, fotokopi bukti identitas yang masih berlaku, surat pernyataan yang ditandatangani diatas

materai yang cukup, dimana isinya menyatakan bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan atau lembaga mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia, fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan, fotokopi surat kuasa dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan kepada pihak lain.

2. Sengketa pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada Bank. Nasabah pernah mengajukan sengketa tersebut kepada bank, tetapi tidak ditemukan jalan keluar atas permasalahan yang diajukan.
3. 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;
4. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan. Sengketa keperdataan adalah sengketa yang timbul akibat adanya hubungan antara nasabah dengan bank yang diikat oleh hukum perdata, contohnya: penyelesaian masalah kartu kredit dan berbagai permasalahan perlindungan terhadap nasabah sebagai konsumen bank yang merasa dirugikan akibat adanya transaksi keuangan bank.
5. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;

Pengajuan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah, termasuk lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi nasabah bank.

Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah setelah nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepada Bank Indonesia, bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia (Agus Tarudin, 2006:25).

Pasal 9 Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 menyebutkan 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.

Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan. Perkara perdata yang diajukan penyelesaiannya kepada Lembaga Mediasi Perbankan adalah perkara perdata dalam bentuk gugatan, yaitu: perkara perdata yang didalamnya terdapat persengketaan antara nasabah dan bank, sehingga menimbulkan suatu tuntutan yang biasanya dilakukan oleh nasabah bank yang merasa dirugikan akibat terjadinya transaksi keuangan.

Nilai tuntutan finansial dalam mediasi perbankan diajukan dalam mata uang Rupiah dengan batas paling banyak sebesar Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Nilai tuntutan finansial akibat sengketa, dapat diajukan penyelesaiannya melalui mediasi.

perbankan berdasarkan PBI No.8/5/PBI/2006 adalah:

1. Nilai kumulatif dari kerugian yang telah terjadi pada nasabah;
2. Potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan nasabah dengan pihak lain;
3. Biaya-biaya yang telah dikeluarkan nasabah untuk mendapatkan penyelesaian sengketa;
4. Nilai tuntutan finansial ini tidak termasuk nilai kerugian immaterial.

Melihat uraian tersebut di atas jumlah maksimum nilai tuntutan finansial yang dapat diajukan nasabah untuk diselesaikan melalui mediasi perbankan tidak dapat melebihi Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah), sebagaimana dimaksud pada angka 3 (tiga) Peraturan Bank Indonesia di atas.

Jumlah tersebut dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang dialami nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan nasabah dengan pihak lain dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan nasabah untuk mendapatkan penyelesaian sengketa. Pihak nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan immaterial untuk dilakukan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan, tetapi hanya tuntutan materiil (ganti rugi).

Pengajuan penyelesaian sengketa dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pengajuan penyelesaian sengketa (Formulir isian dapat diambil pada cabang bank terdekat). Formulir ini ditujukan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia Menara Radius Prawiro Lt. 19 Jl. M.H. Thamrin No.2 Jakarta 10110 dengan tembusan disampaikan kepada Bank yang bersangkutan.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan sebagaimana dimaksud pada angka 4 (empat) dilakukan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja, yang dihitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan nasabah dari bank sampai dengan tanggal diterimanya pengajuan penyelesaian sengketa oleh pelaksana fungsi mediasi perbankan secara langsung dari nasabah atau tanggal stempel pos apabila disampaikan melalui pos.

Contoh: apabila tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan nasabah dari pihak Bank kepada nasabah adalah pada tanggal 5 Juni 2008, maka pengajuan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan secara langsung dari pihak nasabah atau tanggal stempel pos (apabila disampaikan melalui pos) dilakukan paling lambat pada tanggal 30 Agustus 2008.

Proses mediasi dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja yang dihitung sejak nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan. Jangka waktu sebagaimana dimaksud di atas dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan pihak bank yang dituangkan secara tertulis.

Kesepakatan tertulis mengenai perpanjangan waktu pelaksanaan proses mediasi sebagaimana dimaksud pada angka 7 (tujuh) mencantumkan secara jelas alasan dilakukannya perpanjangan waktu, antara lain untuk menghadirkan narasumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan. Perpanjangan waktu dimaksud dapat dilakukan sepanjang memenuhi persyaratan:



1. Para pihak memiliki itikad baik dengan mematuhi aturan mediasi dan perjanjian mediasi (*agreement to mediate*);
2. Jangka waktu proses mediasi hampir berakhir, namun menurut penilaian mediator masih terdapat prospek untuk tercapai kesepakatan.

Kesepakatan yang diperoleh dari proses mediasi dituangkan dalam suatu akta kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank, yang dimaksud dengan bersifat final adalah sengketa tersebut tidak dapat diajukan untuk dilakukan proses mediasi ulang pada pelaksana fungsi mediasi perbankan. Bersifat mengikat mengandung arti bahwa kesepakatan berlaku sebagai undang-undang bagi nasabah dan bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Adanya penetapan klausula mediasi inilah yang disebut sebagai *mandatory mediation* yang didasarkan pada kesepakatan bersama oleh para pihak sebagai wujud dari sistem terbuka (*open system*) dari hukum perjanjian, yakni perjanjian terkait dengan penyelesaian sengketa (*vide* Pasal 1338 *Jo* Pasal 1320 KUHPerdata). Dengan mencantumkan klausula mediasi dalam perjanjian pokoknya menyebabkan bank maupun nasabah terikat untuk melaksanakannya semata-mata karena memang diperjanjikan (asas *pacta sunt servanda*).

Mediasi perbankan merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak (nasabah dan bank) yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan sesuai dengan Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006

Tentang Mediasi Perbankan. Setelah sengketa diajukan oleh nasabah secara tertulis kepada Lembaga Mediasi Perbankan akan menunjuk mediator untuk memeriksa dokumen serta menentukan hari dan tanggal pelaksanaan mediasi sebagai jadwal pertemuan yang dapat dilakukan di kantor Bank Indonesia yang terdekat dengan domisili nasabah.

Pada dasarnya pelaksanaan mediasi dilakukan secara tertutup untuk umum, kecuali para pihak menghendaki lain, namun untuk pelaksanaan mediasi perbankan dalam penyelesaiannya dilakukan tertutup untuk umum. Hasil pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi perbankan dicatat dalam berita acara, kemudian mediator membuat laporan mediasi. Dalam setiap pertemuan diharapkan para pihak (bank dan nasabah) dapat hadir atau didampingi kuasa hukumnya atau dapat diwakili oleh kuasanya.

Pelaksanaan penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank melalui Lembaga Mediasi Perbankan, dapat dilihat bahwa langkah-langkah yang dilakukan untuk melakukan proses mediasi mengikuti ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006, prosedur mediasi perbankan di atas, yaitu: proses yang dilakukan sejak pertama perkara didaftarkan atau masuknya pengajuan kepada Lembaga Mediasi Perbankan kemudian melalui proses mediasi hingga tercapainya kesepakatan atau tidak tercapainya kesepakatan.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan pada tahap pertama, yaitu: menerima pengajuan penyelesaian dari nasabah, mengumpulkan dan mengembangkan informasi. Pada tahap ini nasabah dan bank diminta untuk memberikan informasi mengenai duduk perkara, dokumen-dokumen, surat-

surat maupun bukti-bukti yang diperlukan yang berkaitan dengan sengketa yang dihadapi. Mediator juga akan melakukan kaukus (pertemuan) dengan masing-masing pihak secara terpisah guna mengetahui keinginan-keinginan para pihak serta menyampaikan dan melakukan klasifikasi informasi untuk dapat dikembangkan pada tahap selanjutnya.

Setelah informasi terkumpul mediator akan merumuskan keinginan-keinginan para pihak tersebut. Begitu juga dengan para pihak, masing-masing akan merumuskan kehendak yang ingin dicapai serta tawaran yang akan diajukan pada saat pertemuan bersama, kemudian setelah itu mediator dapat menentukan hari, tanggal dan tempat pertemuan bersama untuk melakukan penyelesaian proses mediasi, tahap ini juga disebut tahap pra mediasi.

Pada tahap selanjutnya, yaitu: proses perundingan, proses ini akan dilakukan pertemuan bersama dimana kedua belah pihak dibantu dengan mediator akan melakukan perundingan secara langsung. Pada tahap ini para pihak akan saling mengetahui keinginan pihak lawannya, oleh karena itu informasi yang didapat pada tahap sebelumnya akan dikembangkan dan dilakukan eksplorasi yang mendalam mengenai keinginan dan kepentingan para pihak. Mediator membantu para pihak untuk melakukan interaksi dan untuk menilai kepentingan para pihak.

Pada tahap ini para pihak juga dapat mengajukan tawar menawar penyelesaian masalah agar tercapai kesepakatan yang saling menguntungkan bagi semua pihak. Tahap ini dapat dilakukan dalam beberapa kali pertemuan, bila pada pertemuan pertama tidak menghasilkan apa-apa dalam arti para pihak tidak dapat mempertemukan keinginan masing-

masing, maka akan ada pertemuan-pertemuan lanjutan yang diharapkan dapat memperkecil perbedaan. Dalam pertemuan lanjutan tersebut akan ditingkatkan kerjasama agar para pihak dapat saling memahami keinginan pihak nasabah atau bank dan para pihak sendiri dapat membuat prioritas kepentingannya. Proses perundingan ini dilakukan sampai mendekati batas waktu yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan proses mediasi terakhir.

Pada tahap ini peranan mediator adalah mengidentifikasi masalah serta kepentingan-kepentingan kritis yang terjadi pada perkara antara nasabah dan bank, menyusun agenda, memperlancar dan mengendalikan komunikasi, memberikan masukan kepada para pihak dalam proses dan keterampilan tawar-menawar, membantu para pihak mengumpulkan informasi penting, penyelesaian masalah untuk menciptakan pilihan-pilihan.

Pada tahap ketiga yang merupakan tahap akhir yaitu penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan. Tahap ini ditentukan dari hasil yang dapat dicapai pada tahap sebelumnya, apabila pada tahap sebelumnya proses perundingan berjalan dengan baik, para pihak dapat saling menerima solusi yang ditawarkan serta dapat mempertemukan keinginannya masing-masing, maka penyelesaian masalahnya akan dengan mudah dilaksanakan. Begitu juga dengan keputusan yang diambil, tentunya merupakan keputusan yang adil karena telah disepakati oleh para pihak. Bila tercapai kesepakatan, para pihak akan menuangkan kesepakatan-kesepakatan itu dalam sebuah akta perdamaian selanjutnya mediator akan menanyakan bahwa proses mediasi berhasil dan akan menyatakan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan tanda-

tangani oleh pihak nasabah atau pihak bank untuk kemudian dapat dikukuhkan dalam akta perdamaian.

Apabila para pihak (nasabah dan bank) tidak berhasil memperkecil perbedaan dan tidak dapat mempertemukan keinginannya, sehingga tidak tercapai pemecahan masalah yang bersifat “win-win solution”, maka mediator akan menyatakan bahwa proses mediasi tersebut tidak berhasil. Kemudian mediator akan membuat laporan mediasi bahwa perkara tersebut tidak mencapai kesepakatan dan para pihak akan menempuh jalur hukum.

Proses mediasi perbankan berlangsung paling lama 60 (enam puluh) hari kerja yang dihitung sejak nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan. Apabila mediasi menghasilkan kesepakatan antara nasabah dan bank maka hasilnya dirumuskan secara tertulis mengenai hasil kesepakatan yang dicapai dan ditandatangani oleh pihak nasabah dan bank. Namun jika jangka waktu yang telah ditetapkan selama proses mediasi tidak menghasilkan kesepakatan, mediator wajib menyatakan secara tertulis bahwa proses mediasi telah gagal dan selanjutnya dapat ditempuh jalur hukum yang dikehendaki oleh nasabah atau bank.

IV. PENUTUP

Syarat penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan terdapat dalam Pasal 8 PBI No.8/5/PBI/2006, yaitu: sengketa diajukan secara tertulis disertai dokumen pendukung yang memadai sesuai format. Sengketa pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada Bank.

Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan, prosedur penyelesaian terdapat dalam Pasal 9 Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 menyebutkan bahwa proses mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*Agreement to Mediate*) yang memuat kesepakatan memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa dan persetujuan untuk patuh 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.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Gunawan Wijaya, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001.
- Hadimulyo, *Mempertimbangkan ADR, Kajian Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, ELSAM, Yakarta, 1997.
- Joni Emirzone, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsolidasi dan Arbitrase)*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- Priyatna Abdurrasyid, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Suatu Pengantar*, PT. Fikahayati dengan Badan Arbitrase Nasional Indonesia, Jakarta, 2002.

Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.

Suyud Margono, *Mempertimbangkan ADR (Alternatif Dispute Resolution) dan Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2000.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia

Undang-Undang No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Undang-Undang No.23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia

Undang-Undang No.3 tahun 2004 Tentang Bank Indonesia

Undang-Undang No.30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2008 Tentang Mediasi

Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 Tanggal 20 Januari 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 Tanggal 30 Januari 2006 Tentang Mediasi Perbankan

Surat Edaran Bank Indonesia No.7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006 Tentang Mediasi Perbankan.