

**PELAKSANAAN MEDIASI PERBANKAN OLEH BANK  
INDONESIA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA  
NASABAH DENGAN PIHAK BANK**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

Oleh :

**HENDRIO SUHERMAN  
04 940 052**

**Program Kekhususan  
Hukum Perdata Ekonomi**



**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ANDALAS**

**PROGRAM EKSTENSI**

**PADANG**

**2008**

No. Reg : 72/PK II/VI/2008



# PELAKSANAAN MEDIASI PERBANKAN OLEH BANK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH DENGAN PIHAK BANK

(HENDRIO SUHERMAN, 04940052, Fakultas Hukum Universitas Andalas Program  
Ekstensi, 82 Halaman, 2008)

## ABSTRAK

Perbankan merupakan lembaga yang memberikan suatu jasa antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha, seringkali timbul permasalahan. Tidak lancarnya pelaksanaan mekanisme penyelesaian sengketa selama ini menyebabkan perselisihan atau sengketa cenderung berlarut-larut dan dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 dan telah dirubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan sebagai langkah untuk mengadakan suatu upaya penyelesaian sengketa yang mudah dilakukan bagi nasabah. Oleh karena itu ada beberapa permasalahan yang menarik untuk dibahas dan dikaji yaitu, apa saja bentuk sengketa yang dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan, bagaimana mekanisme pelaksanaan Mediasi Perbankan, kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam Pelaksanaan Mediasi Perbankan dan upaya penyelesaiannya serta bagaimana kekuatan hukum putusan Mediasi Perbankan tersebut. Untuk memperoleh data penelitian yang akurat, digunakan metode penelitian yuridis sosiologis yang bersifat deskriptif. Dari hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa bentuk sengketa yang diselesaikan dengan mediasi perbankan yaitu masalah dalam jumlah tagihan atau saldo rekening, denda atau penalti, bunga atau bagi hasil margin keuntungan dan Kegagalan atau keterlambatan transaksi pada jenis produk yang dikeluarkan pihak bank seperti penghimpunan dana, penyaluran dana, sistem pembayaran, produk kerjasama dan produk lainnya. Mekanisme pelaksanaan mediasi perbankan dilakukan dengan 3 (tiga) tahap, Yaitu : Pra mediasi, Proses Mediasi, Pasca Mediasi. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Mediasi Perbankan yaitu pada pihak perbankan, pihak nasabah dan Intervensi dari pihak ketiga (pihak-pihak terkait seperti LSM, profesional terkait, asosiasi lembaga terkait dibidang perlindungan konsumen atau penyelenggara alternatif penyelesaian sengketa) serta adanya semangat *win and lose* yang tidak bisa diredam sehingga proses mediasi berjalan lambat dan sulit untuk menemukan suatu kesepakatan. Dalam menghadapi kendala tersebut perlu dilakukan upaya yaitu pengenalan mediasi perbankan kepada karyawan atau delegasi bank, mensosialisasikan mediasi perbankan kepada nasabah dan masyarakat serta bekerjasama dengan pihak ketiga dan penyamaan persepsi. Dan Akta kesepakatan mediasi perbankan tidak memiliki suatu kekuatan eksekutorial sama sekali terhadap kesepakatan tersebut, tetapi bersifat mengikat dan final. Namun bukan berarti para pihak dapat ingkar terhadap apa yang telah disepakatinya, karena ada sanksi administratif oleh Bank Indonesia apabila dilanggar oleh bank. Dari hasil penelitian Bank Indonesia telah menjalankan fungsinya sebagai fasilitator mediasi perbankan.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan merupakan lembaga yang memberikan suatu jasa antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana. Bagi pihak yang memiliki kelebihan dana, bank merupakan tempat menyimpan dalam bentuk giro, tabungan, deposito. Sedangkan pihak yang memerlukan dana, hubungan terjadi pada saat pihak yang memerlukan dana tersebut meminjam dana dari bank guna keperluan tertentu.

Hubungan antara bank dengan konsumen pengguna jasa perbankan (selanjutnya disebut dengan nasabah) kemudian tidak hanya sebatas pada jasa penyimpanan dan peminjaman dana melainkan juga dalam bentuk lain pada saat nasabah melakukan transaksi jasa perbankan. Bentuk transaksi lain tersebut misalnya jasa transfer dana, inkaso, maupun *safe deposit*. Dalam perkembangannya, nasabah dapat memanfaatkan jasa bank untuk mendapatkan produk lembaga keuangan bukan bank, seperti produk asuransi yang dikaitkan dengan produk bank (*bank assurance*) dan reksadana.

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha dibidang perbankan ini, seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan permasalahan dengan bank yang memunculkan suatu pengaduan oleh pihak nasabah. Seperti dalam penggunaan Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri), Kartu Kredit dan Kartu Debit berdasarkan laporan bank umum yang disampaikan ke Bank Indonesia (BI). Pada triwulan I tahun 2007, jumlah pengaduan nasabah bank umum tercatat sebanyak 79.322 pengaduan. Dari jumlah tersebut, sebesar 97,56 % berkaitan dengan masalah

penggunaan produk dan layanan jasa sistem pembayaran yang mencakup ATM (Anjungan Tunai Mandiri), Kartu Debit dan Kartu Kredit paling banyak dikeluhkan nasabah bank terutama menyangkut mekanisme kerja dari kartu sendiri, maupun penagihan dan pengenaan bunga yang dinilai merugikan nasabah.<sup>1</sup>

Perselisihan-perselisihan tersebut apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah dan/atau bank. Timbulnya perselisihan-perselisihan tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank, pemahaman nasabah yang masih kurang terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan, ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana, dan tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut, antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan dari masyarakat publik melalui berbagai media dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan apabila tidak segera ditanggulangi.

Untuk mengurangi publikasi yang negatif terhadap bank dan kemudahan untuk nasabah tersebut maka harus ada penetapan standar mekanisme penyelesaian sengketa yang sederhana, murah dan cepat serta mengingat jika melalui jalur peradilan tidak mudah dilakukan oleh nasabah kecil dan usaha mikro yang menggunakan biaya yang

---

<sup>1</sup> <http://www.Keuanganpribadi.com>, *Penggunaan Kartu Paling Banyak Didirikan Nasabah*, Diakses tanggal 6 November 2007.

banyak. Upaya penyelesaian sengketa ini dapat diselesaikan dengan cara negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Berdasarkan hal tersebut, Bank Indonesia memfasilitasi penyelesaian dengan cara mediasi perbankan. Mediasi sebagai suatu alternatif/pilihan penyelesaian sengketa dirasakan sebagai suatu cara yang tepat dalam membantu nasabah untuk menyelesaikan sengketanya dengan bank, ataupun sebaliknya. Hal ini dikarenakan mediasi membuat penyelesaian perkara menjadi lebih efisien, tidak berlarut-larut dan memakan biaya besar sebagaimana penyelesaian sengketa lainnya seperti litigasi yang memakan waktu lama, tidak efisien, serta biaya besar.<sup>2</sup>

Berdasarkan hal tersebut, maka Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan dan telah dirubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor. 10/1/PBI/2008 sebagai langkah untuk mengadakan suatu upaya penyelesaian sengketa yang mudah dilakukan bagi nasabah dan ditegaskan dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor. 8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan.

Dengan dibentuknya Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia ini, nasabah-nasabah kecil yang selama ini enggan untuk memperjuangkan hak-hak mereka kini mulai berani untuk mengajukan pengaduan mereka pada Bank Indonesia. Peraturan Bank Indonesia tentang mediasi perbankan ini nampaknya hanya berbicara dari aspek perlindungan konsumen dan kepentingan nasabah, karena sengketa yang diatur lebih banyak berangkat dari pengaduan nasabah dan sanksi yang diberikan kepada pihak bank.

---

<sup>2</sup> Garry Goodpaster, *Panduan Negosiasi dan Mediasi* (terjemahan Nogar Simanjuntak), Elips, Jakarta, 1999, hal.242.

## BAB IV PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan bab-bab sebelumnya, serta berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

#### 1. Bentuk Sengketa Yang Diselesaikan Dengan Mediasi Perbankan

Bentuk sengketa yang diselesaikan dengan mediasi perbankan yaitu : Jumlah tagihan atau saldo rekening, Denda atau penalti, Bunga atau bagi hasil margin keuntungan dan Kegagalan atau keterlambatan transaksi pada jenis produk yang dikeluarkan pihak bank seperti giro, tabungan dan deposito dari Penghimpunan dana dari masyarakat; pembayaran kredit pada menyalurkan dana kepada masyarakat; Sistem Pembayaran yang berkaitan dengan produk yang dikeluarkan pihak bank yaitu : ATM / Kartu Debit, Kartu Kredit, Kartu Prabayar, *Electronic Banking*, *Traveller Cheque*, Kliring, dan *Remittance*; Produk kerjasama seperti *Bancassurance* dan Reksadana; Produk lainnya yaitu Bank Garansi, *Derivatif*, *Wealth Management* dan *Safe Deposit*. Dan Permasalahan diluar produk perbankan seperti sengketa yang timbul karena penipuan.

#### 2. Mekanisme pelaksanaan mediasi perbankan dilakukan dengan 3 (tiga) tahap, Yaitu: Pra mediasi berupa rangkaian kegiatan mediasi dimulai dari penerimaan permohonan penyelesaian sengketa samapai dengan sebelum penandatanganan perjanjian mediasi seperti Registrasi, Verifikasi, dan Penunjukan Mediator; Tahap Proses Mediasi yaitu Proses mediasi merupakan rangkaian kegiatan mediasi mulai dari penandatanganan perjanjian mediasi sampai dengan ditandatanganinya akta

kesepakatan oleh nasabah dan bank; Pasca Mediasi dengan memastikan ketaatan bank yang timbul dari pelaksanaan mediasi perbankan Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia melakukan Monitoring/pemantauan terhadap kewajiban bank. Dalam pelaksanaannya Bank Indonesia telah melaksanakan tugas sebagai fasilitator Mediasi Perbankan dengan baik.

3. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Pelaksanaan Mediasi Perbankan yaitu pada Pihak perbankan dengan Bank belum menunjuk orang yang diberikan kewenangan (delegasi) untuk mewakili bank dalam proses mediasi, Pendelegasian diberikan tanpa disertai kewenangan memutuskan dan kurangnya pemahaman delegasi bank atas ketentuan tentang pengaduan nasabah dan mediasi perbankan untuk itu perlu dilakukan pemberian kewenangan yang jelas kepada delegasinya dan membentuk suatu satuan kerja khusus dalam bank untuk mengurus segala urusan yang berkaitan dengan mediasi perbankan serta memberikan pengetahuan kepada karyawan mengenai mediasi perbankan; sedang pihak nasabah yang dihadapi adalah kurang memahaminya nasabah atau kuasa hukumnya tentang posisi permasalahan secara utuh dan ketentuan terkait dengan mediasi perbankan, dokumen yang kurang lengkap pada proses pra mediasi dan hambatan komunikasi, dalam hal ini sosialisasi mengenai mediasi perbankan kepada nasabah atau masyarakat melalui bank-bank, serta Itikat baik nasabah untuk menyelesaikan permasalahan. Lalu kendala lain yaitu adanya semangat *win and lose* yang tidak bisa diredam sehingga proses mediasi berjalan lambat dan sulit untuk menemukan suatu kesepakatan.
4. Sedangkan akta kesepakatan mediasi perbankan tidak memiliki suatu kekuatan eksekutorial sama sekali terhadap kesepakatan tersebut, tetapi bersifat mengikat

dan final. Namun bukan berarti para pihak dapat ingkar terhadap apa yang telah disepakatinya, karena ada sanksi administratif oleh Bank Indonesia apabila dilanggar oleh bank dengan diberikan sebanyak 2 (dua) kali surat peringatan dengan tenggang waktu 7 hari kerja. Jika bank tetap melanggar selanjutnya akan diperhitungkan dalam penilaian tingkat kesehatan bank

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis menyarankan :

1. Agar Bank Indonesia memperbaiki peraturan mengenai Mediasi Perbankan sehingga nasabah lebih terlindungi
2. Agar sebaiknya Bank Indonesia tetap memegang fungsi mediasi perbankan agar proses mediasi berjalan dengan baik dan dapat memberikan perlindungan terhadap nasabah.
3. Agar pihak perbankan memberikan informasi kepada nasabah mengenai prosedur pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan dengan baik dan jelas serta mudah dipahami dan sesuai dengan Peraturan yang berlaku.
4. Agar nasabah hendaknya lebih teliti dalam menggunakan produk bank sehingga dapat mengurangi permasalahan yang akan timbul dikemudian hari.