

TINJAUAN YURIDIS TENTANG PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MELALUI LEMBAGA MEDIASI**Mang Surast Suthawijaya**Universitas Tadulako, Email mangsurastsutha@gmail.com**ARTICLE INFO****ABSTRACT****Article History****Submitted :**

18 November 2022

Revised:

21 February 2023

Accepted :

02 Juni 2023

Keywords*Peranan; Mediasi; Perbankan; Penyelesaian Sengketa.*

The results of the study revealed that the legal position of banking mediation in non-litigation dispute resolution has been implemented in accordance with the provisions of the law but in its implementation it has not been running effectively, this is because the Bank of Indonesia has not disclosed information to customers regarding the settlement of complaints and the authority of customers in relation to banking mediation, in addition, The implementation of banking mediation can be carried out if it has a unit or institution that has the authority to resolve disputes or conflicts between customers and banks, then related to the implementation of legal decisions between problematic parties, it is necessary to have a clear peace agreement that binds both parties, both the customer and the bank, because the agreement that occurs between the parties is an agreement based on good faith that one party may not agree.

ABSTRAK

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kedudukan hukum mediasi perbankan dalam penyelesaian sengketa non litigasi, sudah dilaksanakan sesuai ketentuan aturan hukum tetapi di dalam pelaksanaannya belum berjalan secara efektif hal ini di sebabkan belum terbukanya informasi dari pihak Bank Indonesia terhadap nasabah menyangkut penyelesaian pengaduan maupun kewenangan nasabah dalam kaitannya dengan mediasi perbankan, di samping itu, pelaksanaan mediasi perbankan dapat di laksanakan apabila memiliki unit atau lembaga yang mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan sengketa atau konflik antara nasabah dengan pihak bank, kemudian terkait dengan pelaksanaan putusan hukum antara para pihak yang bermasalah, maka perlu adanya kesepakatan perdamaian yang jelas yang mengikat kedua belah pihak baik itu nasabah maupun pihak bank, karna kesepakatan yang terjadi antara para pihak yaitu kesepakatan berdasarkan itikad baik yang bisa saja salah satu pihak tidak setuju.

I. PENDAHULUAN**A. Latar Belakang**

Terkait dengan pelaksanaan mediasi maka adanya ketentuan hukum Di Indonesia yang mengatur tentang pelaksanaan mediasi tersebut yang dikenal dengan istilah atau sebutan alternatif penyelesaian sengketa (alternative dispute resolution) 5 yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Disamping itu juga Undang-Undang No 30 Tahun 1999, Pasal 6 ayat (7), menyatakan kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat bagi para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik.¹

Alternatif penyelesaian sengketa merupakan salah satu pilihan bagi para pihak yang hendak menyelesaikan sengketa mereka dengan tidak melalui pengadilan maupun arbitrase. Pilihan tersebut sepenuhnya bergantung pada keinginan dari masing-masing pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa dengan mediasi, pada saat ini dibatasi hanya untuk sengketa di bidang keperdataan saja. Hal ini dilatar belakangi oleh pandangan bahwa sengketa tersebut tidak merugikan masyarakat secara umum.²

Untuk menjaga hubungan hukum yang terjalin antara bank dan nasabah perbankan berusaha untuk menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat, terutama kepentingan dari nasabah bank yang bersangkutan. Untuk itu Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank.

Pada era globalisasi saat ini, perbankan berperan dalam pemberian kredit akan semakin besar. Hal tersebut disebabkan dana yang diperlukan dalam pembangunan berasal atau dihimpun dari masyarakat melalui perbankan, yang kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat melalui pemberian kredit guna menuju arah yang lebih produktif.³

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 ini dalam kenyataannya tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan tidak terpenuhinya tuntutan nasabah bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank.⁴

Untuk menyelesaikan sengketa antara bank dengan nasabah, maka Bank Indonesia mengeluarkan ketentuan sebagai perlindungan terhadap hak-hak nasabah yaitu Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor: 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Mediasi Perbankan merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang ditawarkan oleh pihak bank dalam menyelesaikan perselisihan atau sengketa yang terjadi antara bank dengan nasabah.

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 Pasal 1 ayat (5), maka yang dimaksud dengan 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 di sengkatakan.

Sesuai dengan Pasal 3 ayat 1 PBI No 8/5/PBI/2006, yang membentuk lembaga mediasi perbankan independen adalah Asosiasi Perbankan. Asosiasi Perbankan yang membentuk lembaga mediasi perbankan independen dapat terdiri dari gabungan asosiasi perbankan untuk menjaga independensinya, serta dapat pula dilakukan perekrutan dari kalangan bankir.

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terpenuhi dengan baik sehingga menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, yang apabila tidak dapat terselesaikan dengan baik oleh bank, maka berpotensi merugikan nasabah dan atau bank.

¹ Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2005. hlm 90

² Jimmy Jose Sembiring . *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase)* Jakarta; Visimedia, 2011. hlm 25-26

³Zulfi Diane Zaini dan Lukmanul Hakim, "CONTROLLING THE IMPLEMENTATION PRUDENTIAL PRINCIPLES IN BANKING LANDING BY FINANCIAL SERVICES AUTHORITY," *Tadulako Law Review* 3, no. 1 (30 Juni 2018): 57–78. Akses 30 Maret 2022.

⁴ Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Sengketa dapat terjadi karena tidak adanya titik temu antara para pihak yang bersengketa. Sengketa ini dapat terjadi diawali karena adanya perasaan tidak puas dimana ada pihak yang merasa dirugikan dan kemudian perasaan tidak puas ini menjadi conflict of interest yang tidak terselesaikan sehingga menimbulkan suatu konflik.⁵

Penyelesaian konflik hukum tersebut dapat dilakukan melalui dua cara yaitu melalui proses litigasi dan non litigasi⁶. Konflik hukum antara bank dengan nasabah yang diselesaikan melalui forum pengadilan pada akhirnya dapat memenangkan salah satu pihak karena penyelesaian sengketa melalui pengadilan pada dasarnya menggunakan prinsip win-lose. Sebaliknya, penyelesaian sengketa alternatif sifatnya tidak formal, sukarela, melihat ke depan, kooperatif dan berdasar kepentingan. Setelah pengalihan fungsi pengawasan perbankan ke Otoritas Jasa Keuangan, membuat otoritas memiliki tugas baru dalam hal perlindungan konsumen. Perpindahan kewenangan ini diharapkan dapat memperbaiki sistem perlindungan konsumen atau nasabah perbankan. Selama ini tak sedikit nasabah merasa tertipu oleh produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank. Seiring beralihnya fungsi pengawasan perbankan dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan, agar sengketa antara konsumen atau nasabah dengan pelaku jasa keuangan tak melebar lebih jauh, Otoritas Jasa Keuangan telah mengingatkan pelaku jasa keuangan untuk melindungi nasabahnya. Dunia bisnis pada dasarnya menghendaki penyelesaian sengketa yang efisien dan efektif dimana prosesnya tidak berbeli-belit, namun dalam prakteknya pihak-pihak yang bersengketa lebih banyak memilih penyelesaian melalui proses litigasi di Pengadilan. Hal ini juga terjadi pada sengketa antara bank dan nasabahnya, sehingga lembaga mediasi diharapkan dapat berperan dalam melakukan penyelesaian sengketa secara non-litigasi, bahkan masih banyak pihak bank yang belum membentuk unit pengaduan atau mediasi perbankan dalam lingkup interen bank tersebut, hal ini menimbulkan isu bahwa kedudukan hukum mediasi perbankan belum dilaksanakan sebagaimana mestinya di samping itu pelaksanaan mediasi perbankan dalam penyelesaian sengketa non- litigasi cenderung belum dapat perhatian serius dan juga pelaksanaan putusan perdamaian yang di tetapkan belum memberikan suatu kepastian hukum yang kuat baik terhadap pihak bank maupun nasabah.

II. PEMBAHASAN

A. Kedudukan Hukum Medias Perbankan

Kedudukan hukum Bank Indonesia (Bank Indonesia Perwakilan Provinsi Papua) mempunyai kewenangan hanya mengatur dan mengawasi bank-bank yang ada di wilayahnya. Bank Indonesia tidak mempunyai kewenangan mengambil keputusan atau menyelesaikan sengketa antara nasabah dengan bank. Bank Indonesia harus memiliki independensi atau kemandirian dalam menjalankan kewenangan dan tugasnya. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 4 ayat (2) Undang-undang Bank Indonesia yang menyatakan bahwa "Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen dalam menjalankan tugas dan wewenangnya". Namun sejalan dengan amanat Pasal 34 Undang- Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia maka dibentuk lembaga pengawas pada jasa keuangan melalui Undang- Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (untuk selanjutnya disebut UU OJK). OJK merupakan lembaga negara yang mempunyai fungsi regulasi (pengaturan) dan supervisi (pengawasan) terhadap seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Sektor jasa keuangan tersebut meliputi, jasa keuangan di sektor perbankan, kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal dan kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.

⁵ Suyud Margono, *ADR dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000), hlm.34.

⁶ Litigasi merupakan penyelesaian suatu sengketa hukum melalui jalur pengadilan, sedangkan non litigasi adalah penyelesaian sengketa hukum melalui jalur luar pengadilan

Kemudian Ketentuan yang di atur didalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8 / 5 / PBI / 2006 tentang mediasi perbankan sebagaimana telah di ubah oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 / 1 / PBI / 2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8 / 5 / PBI / 2006 tentang mediasi perbankan belum mencerminkan sifat sukarela dari para pihak yang bersengketa dalam memilih lembaga mediasi dan mediator sebagai alternative penyelesaian sengketa.

OJK sendiri telah menerbitkan Peraturan No.1/POJK.07/2013 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan dan Peraturan No 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, namun tidak menjelaskan secara mendetail mengenai prosedur mediasi perbankan, melainkan menjelaskan secara umum mengenai prosedur mediasi jasa keuangan meliputi pasar modal, peransuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya. Berbeda dengan Bank Indonesia yang sebelumnya mengatur mediasi perbankan secara khusus melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Mediasi Perbankan dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP/2006 Tentang Mediasi Perbankan, dimana Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran tersebut telah memberikan pemahaman secara mendetail mengenai prosedur mediasi perbankan.

OJK memiliki berbagai kewenangan, baik dalam rangka pengaturan maupun pengawasan sektor jasa keuangan. Kewenangan di bidang pengaturan diperlukan dalam mengimplementasikan berbagai ketentuan baik yang diatur dalam Undang – Undang OJK maupun Undang- Undang di sektor jasa keuangan lainnya, yang ditetapkan dalam bentuk peraturan OJK maupun Peraturan Dewan Komisiner. Adapun untuk melaksanakan tugas pengawasan, OJK mempunyai beberapa wewenang antara lain melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, termasuk kewenangan perizinan kepada Lembaga Jasa Keuangan.

Secara substansial bisa dikatakan bahwa kewenangan OJK merupakan amanat konstitusi yang bertujuan agar sektor jasa keuangan berjalan dengan tertib, teratur, adil, transparan, serta akuntabel. Tujuan ini pada akhirnya diharapkan dapat mewujudkan sistem keuangan yang stabil dan berkelanjutan.⁷

Peraturan Bank Indonesia adalah sebuah aturan hukum. Berdasarkan Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004, sumber hukum fomal yang berlaku saat ini adalah Undang- Undang Dasar 1945, Undang-Undang/Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, dan Peraturan Daerah⁸ sebagaimana diatur dalam Pasal 7 ayat (4) UU Nomor 10 Tahun 2004, bahwa jenis peraturan perundang-undangan selain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diakui keberadaannya dan mempunyai kekuatan hukum mengikat sepanjang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Kemudian dalam Penjelasan dinyatakan bahwa jenis peraturan perundang-undangan tersebut antara lain peraturan yang dikeluarkan oleh MPR dan DPR, DPD, MA, MK, BPK, BI, dan lain-lain.

Dalam Undang - Undang Nomor 7 Tahun 1992, sebagaimana telah diubah Undang - Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, tidak terdapat pengaturan secara khusus tentang mediasi perbankan. Namun jika dikaitkan dengan Undang - Undang Nomor 10 tahun 2004, maka Peraturan Bank Indonesia mediasi perbankan dibentuk berdasarkan peraturan

⁷ Hermansyah, 2012, Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Ed.2, Kencana, Jakarta, hlm 228

⁸ Febrian, Eksistensi Kelembagaan Mediasi Perbankan Dalam Peraturan Bank Indonesia Terhadap Sistem Aturan Hukum, disampaikan pada “Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Sriwijaya”, (Palembang, tanggal 12 April 2007), hal. 13

perundang-undangan yang lebih tinggi.⁹ Adapun peraturan yang lebih tinggi atau berkaitan dengan mediasi perbankan adalah :

1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843) sebagaimana telah diubah dengan Undang- Undang Nomor 3 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4357);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872);
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4476)¹⁰
6. Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (“POJK No.1/2013”);
7. Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (“POJK No. 1/2014”); dan¹¹
8. Surat Edaran OJK No. 2/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (“SE OJK No. 2/2014”)

Mengenai teori perlindungan secara eksplisit (*Explicit deposit protection*), yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut, perlindungan ini diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden RI Nomor 26 Tahun 1998 tentang Jaminan terhadap Kewajiban Bank Umum.¹²

Kemudian dalam rangka mewujudkan perlindungan yang kuat, maka Bank Indonesia telah mengeluarkan beberapa peraturan terkait yakni Peraturan Bank Indonesia Nomor. 7/6/PBI/2005, Peraturan Bank Indonesia Nomor. 7/7/PBI/2005, dan Peraturan Bank Indonesia Nomor.8/5/PBI/2006, di samping itu juga OJK sendiri juga dalam hal yang sama mengeluarkan beberapa peraturan terkait dengan perlindungan konsumen seperti Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Surat Edaran OJK No. 2/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan

⁹ Ibid, hal. 14

¹⁰ Lihat Konsiderans PBI Mediasi Perbankan

¹¹ lihat salinan konsiderans POJK tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan & salinan Konsiderans POJK tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa serta SEOJK tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan Bab IV, hlm 5

¹² Ibid, hlm 146

Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan Penerbitan Peraturan Bank Indonesia Nomor. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah” dan Peraturan Bank Indonesia Nomor. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” yang menjadi bagian dari Paket Kebijakan Perbankan Januari 2005 merupakan titik tolak dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor. 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang “Mediasi Perbankan” sebagai bagian dari Paket Kebijakan Perbankan Januari 2006, yang merupakan realisasi dari upaya bank Indonesia untuk menyelaraskan kegiatan usaha perbankan dengan amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan adanya kesetaraan hubungan antara pelaku usaha (bank) dengan konsumen (nasabah), Sebagai bagian dari Paket Kebijakan Perbankan, penerbitan ketiga ketentuan tersebut akan dapat membawa dimensi baru dalam pengaturan perbankan dengan turut diperhatikannya pula kepentingan nasabah secara eksplisit sebagai aspek penting yang turut mempengaruhi perkembangan perbankan.¹³ Adapun penjelasan lebih lanjut tentang Peraturan Bank Indonesia yang terkait dengan pembentukan mediasi perbankan sebagai berikut:

a. Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor. 7/6/PBI/2005 diatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank, baik produk yang diterbitkan oleh bank itu sendiri maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank. Peraturan Bank Indonesia ini mensyaratkan bahwa informasi yang disediakan untuk nasabah haruslah memenuhi kriteria- kriteria yang ditetapkan, antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada suatu produk. Selain itu, dalam Peraturan Bank Indonesia diatas diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi standar tertentu, antara lain harus dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatkan, dan mudah dimengerti. Pada bagian lainnya, Peraturan Bank Indonesia tersebut juga mengatur mengenai pembatasan penggunaan data pribadi nasabah hanya untuk kepentingan internal bank.

b. Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Pada Peraturan Bank Indonesia Nomor. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang terkait dengan adanya potensi mewajibkan setiap bank untuk memiliki unit yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh konsumen tanpa dipungut bayaran. hal yang sama juga di atur di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Pasal 4 ayat (1) Bank wajib memiliki unit dan atau fungsi yang di bentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang di ajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah. Kemudian dalam Peraturan Bank Indonesia ini diatur mengenai tata cara penerimaan, penanganan, dan juga pemantauan penyelesaian pengaduan. Selain itu, bank diwajibkan pula untuk memberikan laporan triwulanan kepada bank Indonesia mengenai pelaksanaan penyelesaian pengaduan nasabah tersebut, dengan demikian maka baik Peraturan Bank Indonesia maupun Peraturan OJK dalam pelaksanaannya harus mementingkan nasabah / konsumen Pada prinsipnya, baik Peraturan Bank Indonesia maupun Peraturan OJK diatas mengatur bahwa bank atau OJK tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tertulis. Untuk pengaduan lisan, bank untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu.¹⁴

¹³ Muliaman D. Hadad , “Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia,” [Http://www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), diakses tgl 19 Nov 2015

¹⁴ Lihat Pasal 10 Peraturan Bank Indonesia Nomor. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Untuk memastikan bahwa bank telah melaksanakan ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah, maka setiap triwulan bank diwajibkan menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia mengenai kasus-kasus pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan oleh bank. Melalui laporan ini pula bank Indonesia akan dapat memantau permasalahan yang kemungkinan dapat berkembang menjadi permasalahan yang bersifat sistemik sehingga dapat segera dilakukan langkah- langkah preventif untuk mencegah eskalasi permasalahan yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan. Penerbitan Peraturan Bank Indonesia Penyelesaian Pengaduan Nasabah ini memiliki dua tujuan utama yaitu untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan untuk menurunkan publikasi negatif terhadap bank yang dapat mempengaruhi reputasi bank tersebut.¹⁵

Tabel 1 Pengertian tentang Mediasi Perbankan yang Terdapat Pada Sumber Hukum yang Terkait

No	Nama dan Bentuk Peraturan Perundang-Undangan	Di ataur dalam Pasal /Penjelasan
1.	Peraturan Bank Indonesia Nomor : 10 / 1 / PBI / 2008	Pasal 3 Ayat (1)
2.	Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8 / 5 / PBI / 2006 Surat Edaran Nomor : 8 / 14 / DPNP	Bab II Pasal 3 Perihal : Mediasi Perbankan
3.	Peraturan Bank Indonesia Nomor : 7 / 7 / PBI / 2005 Surat Edaran Nomor : 7 / 24 / DPNP	Pasal 2 Ayat (2) Perihal :
4.	Peraturan Bank Indonesia Nomor : 10 / 10 / PBI / 2008 Surat Edaran Nomor : 10 / 13 / DPNP	Penyelesaian Pengaduan Pasal 16 Ayat (1), (2), (3) Perihal : Perubahan atas surat Edaran Nomor : 7 / 24 /
5.	Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013	DPNP Tentang Penyelesaian Pengaduan Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat (3)
6.	Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014	Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat (2)
7.	Surat Edaran OJK No. 2/SEOJK.07/2014	Bab IV

Dari tabel tersebut di atas dapat di jelaskan bahwa pelaksanaan ketentuan mengenai mediasi perbankan dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor .10/I/PBI/2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor .8/5/PBI/2006 diatur : Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi Perbankan Independen yang dibentuk asosiasi Perbankan.

¹⁵ Lihat Penjelasan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Dari uraian penjelasan pasal tersebut peneliti berpendapat bahwa pelaksanaan pembentukan lembaga mediasi perbankan ini harus di perjelas proses pembentukannya, termasuk pembentukannya pada tingkat atau unit – unit yang terdapat pada masing-masing bank ataukah pada bank Indonesia. Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor .1/POJK.07/2013 mewajibkan setiap bank untuk memiliki unit yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh Konsumen tanpa dipungut bayaran. Pengaduan harus didasari atas adanya kerugian/potensi kerugian finansial pada Konsumen karena kesalahan atau kelalaian bank.

Kemudian pada tabel tersebut juga pada penjelasan Bab II Pasal 3 yaitu tentang penyelenggara mediasi perbankan, menurut peneliti bahwa sebagaimana yang sudah di amanatkan dalam Peraturan Bank Indonesia tersebut yang mana penyelenggaraan mediasi perbankan di laksanakan oleh bank Indonesia, maka perlu adanya suatu kajian normatif tidak hanya pelaksanaan mediasi tersebut di laksanakan oleh pihak bank Indonesia tetapi harus juga dilaksanakan oleh bank-bank yang bernaung di bawa bank Indonesia dalam bentuk pembentukan unit-unit kecil yang mempunyai kewenangan dalam penyelenggaraan mediasi perbankan atau juga di perkuat dengan ketentuan yang di tetapkan di dalam Peraturan Bank Indonesia tersebut.

Dalam tabel tersebut diatas terkait dengan Pasal 1 ayat (2), menyangkut penyelesaian pengaduan nasabah dimana jelaskan bahwa :

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang telah memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi (*walk in customer*)

Dalam pelaksanaan penyelesaian pengaduan oleh nasabah, maka perlindungan terhadap nasabah sangatlah penting, sering kali nasabah berada pada posisi lemah yang harus mengikuti ketentuan yang sudah di tetapkan oleh pihak bank. seharusnya adanya ketentuan hukum atau pasal yang diatur di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor : 7 / 7 / PBI / 2005 yang menyangkut perlindungan hukum terhadap nasabah bukan hanya tentang proses penyelesaian pengaduan oleh nasabah, hal inilah yang sering menjadi kelemahan dari pelaksanaan ketentuan Peraturan Bank Indonesia tersebut.

Kemudian di dalam tabel diatas dijelaskan pula tentang pelaksanaan surat edaran yang di keluarkan oleh bank Indonesia menyangkut penyelesaian pengaduan nasabah, maka menurut peneliti bahwa pelaksanaan surat edaran dimaksud harus juga di informasikan kepada nasabah sehingga nasabah dapat mengetahui atau dapat mengimplementasikan surat edaran tersebut. Hal inilah yang kurang mendapat perhatian dari pihak bank.

Pada point yang selanjutnya dari tabel tersebut diatas yang menyangkut Peraturan Bank Indonesia tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7 / 7 / PBI / 2005 , Pasal 16 ayat (1), (2) dan (3) serta perubahan surat edaran Nomor : 7 / 24 / DPNP Tentang Penyelesaian Pengaduan, maka pelaksanaan Peraturan Bank Indonesia, maupun penerbitan surat edaran tentang perubahan penyelesaian pengaduan oleh nasabah, kiranya di sertai juga adanya penetapan pasal – pasal maupun penjelasan-penjelasan dalam surat edaran terkait dengan perlindungan hukum bagi nasabah, karna hal tersebut sangatlah penting sehingga nasabah merasa nyaman dalam kapasitasnya sebagai nasabah penanam modal maupun nasabah yang memperoleh kredit dari pihak bank tersebut. disamping itu juga informasi maupun sosialisasi maupun pembentukan badan atau lembaga-lembaga ataupun unit-unit kecil pada setiap bank dalam proses maupun penyelesaian pengaduan yang di ajukan oleh nasabah tersebut.

Kemudian sebagaimana kita ketahui bahwa pelaksanaan mediasi perbankan juga merupakan bagian dari OJK untuk itu didalam tabel tersebut juga di jelaskan tentang ketentuan OJK yaitu Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pada Bab I Ketentuan umum pasal 1 ayat (3) yang menjelaskan tentang perlindungan konsumen, kemudian Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 1 ayat (2) yaitu lembaga alternatif penyelesaian sengketa

adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan Surat Edaran OJK No. 2/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan pada Bab IV menyatakan bahwa penyelesaian pengaduan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, menurut peneli ketentuan hukum dari Pelaksanaan Peraturan OJK tersebut belum optimal di laksanakan artinya kurangnya pengetahuan nasabah tentang cara melakukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan, luasnya lingkup fungsi dan tugas Otoritas Jasa Keuangan yang tidak hanya mengurus masalah sengketa antara bank dengan nasabah, tetapi juga lingkup tugas Otoritas Jasa Keuangan yang juga menangani tentang asuransi dan pasar modal dan banyaknya pengaduan yang diterima oleh Otoritas Jasa Keuangan atas kasus atau sengketa antara nasabah dengan bank baik melalui pengaduan secara langsung maupun melalui telepon atau secara online.

B. Pelaksanaan Kesepakatan Mediasi Perbankan

Kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan ke dalam suatu akta kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah. Dalam Pasal 1 huruf 7 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan dinyatakan kesepakatan adalah persetujuan bersama antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank terhadap suatu upaya penyelesaian sengketa.

Kesepakatan yang dihasilkan dari proses mediasi adalah kesepakatan secara sukarela antara nasabah dengan bank terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan dan bukan merupakan rekomendasi dan atau keputusan mediator. Karena mediator hanya sebagai fasilitator para pihak untuk mencapai kesepakatan. Oleh karena itu kesepakatan yang diperoleh adalah murni bersumber dari para pihak tanpa adanya intervensi mediator.

Sifat lain dari penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah adanya unsur kesukarelaan. Tanpa adanya kesukarelaan di antara para pihak, maka mekanisme alternatif penyelesaian sengketa tidak akan bisa terlaksana. Kesukarelaan yang dimaksud meliputi kesukarelaan terhadap mekanisme penyelesaiannya dan kesukarelaan terhadap isi kesepakatan.

Dalam Pasal 1 huruf 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan dinyatakan bahwa “Akta Kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank”.

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

Terhadap mekanisme pengawasan pelaksanaan kesepakatan tersebut merujuk pada Pasal 6 ayat (7) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan “Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam jangka waktu paling lama 30 (tigapuluh hari) sejak penandatanganan.

Kekuatan mengikat dari akta kesepakatan mediasi pada hakikatnya merupakan kesepakatan dari para pihak, yakni bank dengan nasabah. Mengenai akibat perjanjian diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa:

“Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan- persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan

sepakat kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Persetujuan-persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik.”

Dengan istilah “secara sah” pembentuk undang-undang menunjukkan bahwa pembuatan perjanjian harus memenuhi syarat-syarat yang ditentukan. Semua persetujuan yang dibuat menurut hukum atau secara sah (Pasal 1320 KUH Perdata) adalah mengikat sebagai undang-undang terhadap para pihak. Di sini tersimpul realisasi asas kepastian hukum.

Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menunjukkan kekuatan kedudukan kreditur dan sebagai konsekuensinya perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali secara sepihak. Namun kedudukan ini diimbangi dengan Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang mengatakan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik⁵⁴. Hal ini memberi perlindungan pada debitur dan kedudukan antara kreditur dan debitur menjadi seimbang. Ini merupakan realisasi dari asas keseimbangan.⁵⁵ Dalam Pasal 16 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 disebutkan bank melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2) 56, Pasal 9 ayat (2) 57, Pasal 1358 dan Pasal 1459 dikenakan sanksi administratif sesuai dengan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No.10 Tahun 1998 berupa teguran tertulis. Dalam ayat (2) nya disebutkan pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan bank.

Dalam Pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 disebutkan bahwa:

“Dengan tidak mengurangi ketentuan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47, Pasal 47 A, Pasal 48, Pasal 49, dan Pasal 50 A, bank Indonesia dapat menerapkan sanksi administratif kepada bank yang tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang ini, atau Pimpinan bank Indonesia dapat mencabut izin usaha bank yang bersangkutan.”

Sanksi administratif tersebut, antara lain:

- 1) Denda uang;
- 2) Teguran tertulis;
- 3) Penurunan tingkat kesehatan bank;
- 4) Larangan untuk turut serta dalam kegiatan kliring;
- 5) Pembekuan kegiatan usaha tertentu, baik untuk kantor cabang tertentu maupun untuk bank secara keseluruhan;
- 6) Pemberhentian pengurus bank dan selanjutnya menunjuk dan mengangkat pengganti sementara sampai Rapat Umum Pemegang Saham atau Rapat Anggota Koperasi mengangkat pengganti yang tetap dengan persetujuan Bank Indonesia; Pencantuman anggota, pengurus, pegawai bank, pemegang saham dalam daftar orang tercela di bidang perbankan.

Dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi, para pihak biasanya mampu mencapai kesepakatan di antara mereka, sehingga manfaat mediasi dapat dirasakan. Dalam proses pelaksanaan mediasi, Bank dalam melaksanakan fungsi mediasi perbankan tidak memberikan keputusan atau rekomendasi penyelesaian sengketa kepada nasabah dan pada pihak Bank.

Pelaksanaan putusan dapat berpengaruh pada para pihak yang berpekerja, baik itu pihak bank maupun pihak nasabah. Berikut ini pengaruh putusan yakni :

1. Terhadap Bank

Khusus untuk perbankan mengenai mediasi diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor. 10/1/PBI/2008. Mediasi Perbankan ini pengaduan nasabah (fase 1) yang tidak terselesaikan secara internal oleh bank. Dengan demikian 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 menyelesaikan sengketa dimaksud ke lembaga Mediasi Perbankan, yang untuk sementara ini dijalankan oleh Bank Indonesia (BI).

Berdasarkan Pasal 12 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 disebutkan bahwa kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank. Konsekuensi hukum setelah penandatanganan akta kesepakatan, yaitu bahwa bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dan bank. Hal ini terlihat dalam ketentuan Pasal 13 Peraturan Bank Indonesia Nomor. 8/5/PBI/2006 yang menyebutkan bahwa bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam akta kesepakatan. Apabila pihak bank tidak melaksanakannya, bank Indonesia akan menjatuhkan hukuman kepada bank yang bersangkutan, yaitu sanksi administratif, mulai dari berupa denda uang, teguran tertulis, penurunan tingkat kesehatan bank, larangan untuk turut serta dalam kegiatan kliring, pembekuan kegiatan usaha tertentu maupun untuk bank secara keseluruhan, pemberhentian pengurus bank dan pencantuman anggota pengurus, pegawai bank, pemegang saham dalam daftar orang tercela di bidang perbankan.

2. Terhadap Nasabah

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah pada praktiknya tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian mengingat lembaga pengaduan nasabah berada pada internal bank yang bersangkutan sehingga penyelesaiannya merupakan kebijakan bank tempat nasabah melakukan kegiatan transaksi keuangan. Ketika nasabah menerima putusan yang diberikan oleh bank tersebut maka permasalahan selesai. Akan tetapi terkadang ada nasabah yang merasa bahwa bank tidak memberikan solusi seperti yang iinginkannya sehingga pada gilirannya berbagai cara akan ditempuh antara lain melaporkan kepada Lembaga Konsumen, Lembaga Ombudsman, mengajukan gugatan secara perdata, bahkan terkadang ada nasabah yang melaporkan bank kepada polisi. Dengan demikian kekuatan hukum dari putusan mediasi mengacu di dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang intinya menyatakan bahwa kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat bagi para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik. Kesepakatan tersebut wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak penandatanganan, dan wajib dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan merupakan cara yang efektif bagi nasabah untuk menjembatani permasalahannya dengan pihak bank. Hasil keputusan mediasi yang telah dilakukan oleh bank dengan nasabah, dengan dibantu oleh seorang mediator, adalah merupakan kesepakatan bersama kedua belah pihak sehingga harus dipahami dan dilaksanakan bersama.¹⁶ Kesepakatan adalah persetujuan bersama antara nasabah atau perwakilan nasabah bank terhadap suatu upaya penyelesaian sengketa.¹⁷ Sebuah proses penyelesaian sengketa tidaklah ada artinya apabila keputusannya tidak dapat dilaksanakan oleh para pihak yang bersengketa. Sehingga harus ada kekuatan hukum yang menjamin bahwa akta kesepakatan dalam mediasi perbankan akan terlaksana dan ada sanksi tegas yang dapat diberikan bagi pihak yang tidak melaksanakan isi dari akta kesepakatan tersebut.

¹⁶ Ayu Endah, *Peranan Lembaga Mediasi Perbankan dalam Melindungi Nasabah Bank di Indonesia*, Tesis (Jakarta Universitas Indonesia, 2008) hlm 81-82

¹⁷ Intan kusuma Ambarsari, *Penyelesaian sengketa Tramsaksi Keuangan Melalui Mediasi Perbankan*, Tesis (Jakarta Unviversitas Indonesia,) hlm 73

Hasil mediasi perbankan sebagaimana di jelaskan dalam PBI No 8/5/PBI/2006 yaitu pada Pasal 12 berbunyi :

“ kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi di tuangkan dalam akta kesepakatan yang ditanda tangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank. Isi kesepakatan dapat berupa kesepakatan penuh atau kesepakatan sebagian atas hal yang dipersengketakan atau pernyataan bahwa tidak tercapai kesepakatan dalam proses mediasi¹⁸

Hasil penyelesaian sengketa yang menggunakan sarana mediasi di dasarkan kepada kesepakatan para pihak secara damai demi kepentingan dan keuntungan bersama. Kesepakatan perdamaian yang telah di capai oleh para pihak bersifat final dan binding, sehingga para pihak harus melaksanakan isi perjanjian dengan itikad baik¹⁹ hasil mediasi yang dituangkan secara tertulis dan ditanda tangani oleh kedua belah pihak berlaku sebagai undang-undang sesuai dengan Pasal 1338 KUHPerdara mengenai kebebasan berkontrak yang berbunyi :

“semua perjanjian yang di buat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka mereka yang membuatnya”.

Dinyatakan pula dalam pasal ini bahwa suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Disebutkan pula bahwa suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Untuk memperkuat kekuatan hukum dan guna lebih memberikan kepastian kepada para pihak atas hasil kesepakatan mediasi tersebut, maka terhadap akta kesepakatan tersebut dapat dilakukan pendaftaran di Pengadilan Negeri. Perlunya pendaftaran ini adalah mengingat bahwa hasil mediasi perbankan ini hanya mengikat para pihak, yang berbeda dengan penyelesaian sengketa melalui arbitrase yang mengikat semua pihak. Pendaftaran hasil mediasi di atur di dalam Undang-Undang No 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa pada Pasal 6, ayat 7, dan 8 yaitu :

Ayat 7, kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat para pihak untuk di laksanakan dengan itikad baik serta wajib di daftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran.

Ayat 8, kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat sebagaimana di maksud dalam ayat 7 wajib selesai dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran.

Namun sayangnya, dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/ PBI / 2006, pendaftaran ke pengadilan negeri tidak di atur, pada hal prosedur tersebut akan makin memperkuat kekuatan hukum hasil mediasi dan akan dapat makin melindungi nasabah dari kemungkinan wanprestasi pihak bank. Selain dalam Pasal 13 Peraturan Bank Indonesia Nomor . 8 /5/PBI/2006, disebutkan bahwa bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam akta kesepakatan. Disini juga sebaiknya diatur pula mengenai tenggang waktu kapan bank harus memenuhi atau menaati 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 di maksud²⁰

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 hanya mengatur sanksi administratif bagi bank yang tidak melaksanakan hasil penyelesaian sengketa yang telah

¹⁸ ibid

¹⁹ Andhika Perdana, Perbandingan Penyelesaian sengketa antara Nasabah dengan Bank Melalui Mediasi Perbankan dengan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Pengadilan, Tesis (Jakarta Indonesia 2009)

²⁰ Khotibul Umam, catatan krisis PBI 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa & Rekomendasi

dituangkan ke dalam suatu akta kesepakatan. Akan tetapi tidak mengatur apabila nasabah yang melanggar isi kesepakatan yang dituangkan dalam akta kesepakatan. Oleh karena itu harus diatur sanksi yang tegas terhadap salah satu pihak yang tidak melaksanakan kesepakatan yang telah dicapai.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Kedudukan hukum mediasi perbankan dalam penyelesaian sengketa non litigasi yang di atur di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang proses pengaduan nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, dan juga Peraturan Nomor.1/POJK.07/2013 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan merupakan salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana yang di atur di dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999.

Dalam hal pelaksanaan putusan atau kesepakatan hasil mediasi perbankan, maka para pihak, dapat menerima kesepakatan yang telah di tuangkan dalam akta perdamaian untuk dilaksanakan sesuai dengan rasa tanggung jawab dan itikad.

B. Saran

Perlu adanya informasi dari pihak Bank Indonesia kepada para nasabah terkait dengan adanya kedudukan hukum Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang proses pengaduan nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang mediasi perbankan serta Peraturan Nomor.1/POJK.07/2013 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan dan Peraturan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, baik menyangkut kewenangan, kompetensi maupun struktur kelembangan dan prosedur yang harus ditempuh oleh nasabah. Penyampaian informasi ini dapat berupa brosur, pamflet, atau bentuk pengumuman lainnya. karna selama ini kebanyakan nasabah kurang atau tidak mengetahui adanya ketentuan pelaksanaan baik yang menyangkut Peraturan Bank Indonesia maupun Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tersebut. Sosialisai ini penting sehingga nasabah dapat mengetahui dan menggunakan hak-haknya apabila terjadi sengketa yang merugikan bagi pihak nasabah

Pelaksanaan putusan / kesepakatan perdamaian yang di tujukan kepada pihak bank maupun nasabah pada prinsipnya harus di taati dan di laksanakan sebagaimana mestinya berdasarkan itikad baik. Namun alangka baiknya kalau putusan perdamaian yang di buat dalam akta perdamaian antara para pihak di tetapkan atau disahkan dengan adanya penetapan hukum dari Pengadilan para pihak dalam melaksanakan mediasi tersebut. karna kalau berdasarkan itikad baik bisa saja salah satu pihak tidak setuju atau kecewa dengan kesepakatan akta perdamaian tersebut. Untuk itulah dalam peraturan mediasi perbankan perlu adanya penetapan pasal khususnya menyangkut pasal yang menjelaskan perlu adanya penetapan hukum dari Pengadilan Negeri, sehingga lebih mengikatkan para pihak dengan patuh menjalankan akta perdamaian tersebut dengan rasa tanggung jawab

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdullah Piter, Suseno ,2003, *Sistim Dan Kebijakan Perbankan Di Indonesia*, Pusat Pendidikan Dan Studi Kebank sentralan (PPSK) Bank Indonesia, Penerbit Pustaka Jakarta.
Bernard L. Tanya, 2010, *Hukum dalam Ruang Sosial*, Genta Publishing, Yogyakarta.

- Bismar Nasution, *Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Antara Ban Dan Nasabah*, disampaikan pada Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan, diselenggarakan oleh Bank Indonesia bekerjasama dengan Program Studi Ilmu Hukum Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, Tiara Convention Center Medan, Kamis, 14 Februari 2007
- Candra Irawan, 2010, *Aspek Hukum dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Alternative Dispute Resolution di Indonesia)*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Felix Oentoeng Soebagjo, *Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Bidang Perbankan*, Makalah Disampaikan pada Diskusi Terbatas: Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia dan Pembentukan Lembaga Mediasi Independen, 21 Maret 2007, Jogja.
- Febrian, *Eksistensi Kelembagaan Mediasi Perbankan Dalam Peraturan Bank Indonesia Terhadap Sistem Aturan Hukum*, disampaikan pada “Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Sriwijaya”, (Palembang, tanggal 12 April 2007),
- Frans Hendra Winata, 2011, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Jakarta Timur, PN Sinar Grafika,
- Fatahilih A. Syukur, 2012 *Mediasi Yudisial Di Indonesia, Peluang Dan Tantangan Dalam Memajukan Sistem Peradilan*, Penerbit Mandar Maju, Bandung
- Gunawan Widjaja, 2005, *Seri Hukum Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Iswahjudi A. Karim, 2005, *Arbitrase dan Mediasi*, Karimsyah Law Firm, Jakarta.
- Jimmy Joses Sembiring, 2011, Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase) Visi Media Jakarta Selatan
- Jhonny Ibrahim, 2005, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media, Malang
- Lukman Santoso, 2011, *Hak Dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Cet- 1, Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Muslih MZ, 2007, *Pengantar Mediasi: Teori dan Praktik, dalam M. Mukhsin Jamil (ed.), Mengelola Konflik Membangun Damai; Teori, Strategi dan Implementasi Resolusi Konflik*, (Semarang: Walisongo Mediation Centre)
- Nurnaningsih Amriani, 2011, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Penerbit PT Raja Grafindo Persada
- Ronny Prasetya, 2010, *Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan*, Jakarta, PT. Prestasi Pustakaraya.
- Suyud Margono, 2010, *Penyelesaian Sengketa Bisnis Alternative Dispute Resolution (ADR)* (Jakarta Ghalia Indonesia,)
- Takdir Rahmadi, 2011, *Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Tan Kamello, “Karakter Hukum Perdata dalam Fungsi Perbankan Melalui Hubungan Antara Bank Dengan Nasabah”, disampaikan pada pidato Pengukuhan Guru Besar Tetap dihadapan Rapat Terbuka
- Valerine J.L. Kriekhoff, 2003, *Mediasi (Tinjauan dari Segi Antropologi Hukum) dalam Antopologi Hukum, Sebuah Bunga Rampai, T.O. Ihromi (Penyunting)*. Yayasan Obor Indonesia. Jakarta.
- Victor M. Situmorang, 1993, *Perdamaian dan Perwasitan dalam Hukum Acara Perdata*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Witanto. D. Y, 2011, *Hukum Acara Mediasi*, Penerbit Alfabeta Bandung Yoshiro Kusano, 2008, WAKAI, Terobosan Baru Penyelesaian Sengketa, Penerbit Grafindo Khazanah Ilmu.

B. Peraturan Perundang – Undangan

UU Nomor 30 Tahun 1999

C. Sumber Lain

- Adi Sulistyono, *Budaya Musyawarah Untuk Penyelesaian Sengketa Win- win Solution dalam Perspektif Hukum*, Jurnal Hukum Bisnis Volume 25-No.1 Tahun, 2000
- Abdul Manan, *Penerapan Alternative Dispute Resolution (ADR) dalam Proses Penyelesaian Perkara*.Majalah Suara Udilag Vol.II No.6 April 2005
- Andre Hynan Poeloengan. 2012 Materi Pelatihan Mediasi di PMN. Dengan judul: *Akses Kepada Keadilan, Manfaat Mediasi dan Pembangunan Perdamaian*, Pusat Mediasi Nasional, Jakarta
- Ayu Endah, *Peranan Lembaga Mediasi Perbankan dalam Melindungi Nasabah Bank di Indonesia*, (Jakarta Universitas Indonesia, 2008)
- Siti Magadianty, Adam dan Clarita Derantini, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa, Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia*. Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Delik 2003
- Anonim, 2007, “*Pelaksanaan Fungsi Mediasi Perbankan*”, Direktorat investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia, www.bi.go.id, tanggal akses 28 Oktober 2020
- <http://irfaninurfaqih.files.wordpress.com/2009/07/aps.pdf>.Perkembangan Penyelesaian Sengketa Alternatif Di Indonesia, diakses tanggal tgl 5 – 09 – 2020
- <http://sharialearn.wikidot.com/khotibulumam002>, diakses pada tanggal 4 desember 2020
- [http://lawyerindonesia.blogspot.com/2007/8/pei-lindungan –nasabah-dalara-sistem.litml](http://lawyerindonesia.blogspot.com/2007/8/pei-lindungan-nasabah-dalara-sistem.litml),diakses pada tanggal 29 November 2020
- [http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2011/04/pengertian-sengketa- ekonomi/](http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2011/04/pengertian-sengketa-ekonomi/) diakses tanggal 12-01-2021
- Muliaman D. Hadad , “Perindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia,” [Http://www.bi.go,id](Http://www.bi.go.id), diakses tgl 19 Nov 2020
- Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi, www.klinik hukum.com, diakses tanggal 15 Februari 2021
- Perindungan Hukum Terhadap Nasabah”, [www. Goole.com](http://www.Goole.com), diakses 4 Oktober 2020
- Sefti Williardsih Weblog, Perindungan Kepentingan Nasabah dan Pentingnya Menjaga Reputasi Bank, <http://www.worldpress.com>, diakses tanggal 8 Juli 2020
- Zulfi Diane Zaini dan Lukmanul Hakim, “*CONTROLLING THE IMPLEMENTATION PRUDENTIAL PRINCIPLES IN BANKING LANDING BY FINANCIAL SERVICES AUTHORITY*,” *Tadulako Law Review* 3, no. 1 (30 Juni 2018): 57–78.Akses 30 Maret 2022.