

TESIS

**MEDIASI PERBANKAN DALAM PERSPEKTIF
HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**



DISUSUN OLEH :

AMALIYAH

P0903210005

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2012**

**MEDIASI PERBANKAN DALAM PERSPEKTIF HUKUM
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

Program Studi

Ilmu Hukum

Disusun dan diajukan oleh

AMALIYAH

Kepada

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2012

TESIS

MEDIASI PERBANKAN DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Disusun dan diajukan oleh

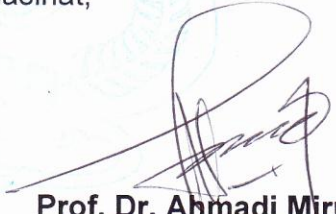
AMALIYAH

Nomor Pokok P0903210005

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal 4 Desember 2012
dan dinyatakan memenuhi syarat

menyetujui
Komisi Penasihat,


Prof. Dr. Sukarno Aburaera, S.H.
Ketua


Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H.,M.H
Anggota

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum


Prof. Dr. Marthen Arie, S.H.,M.H

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Hasanuddin,



Prof. Dr. Ir. Mursalim

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amaliyah
Nomor Pokok : P0903210005
Program : Magister (S2)
Program Studi : Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa hasil penelitian yang saya lakukan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, Desember 2012

Yang Menyatakan,

Amaliyah

ABSTRAK

AMALIYAH. *Mediasi Perbankan dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen* (dibimbing oleh Sukarno Aburaerah dan Ahmadi Miru).

Penelitian ini bertujuan untuk memahami (1) peranan Bank Indonesia dalam melakukan mediasi sengketa perbankan, (2) perlindungan hukum terhadap para pihak dalam mediasi perbankan oleh Bank Indonesia.

Penelitian ini dilaksanakan di Makassar, yaitu di Kantor Bank Indonesia Wilayah I Sulampua, Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Tamalanrea, Bank Bukopin Kantor Cabang Makassar. Tipe penelitian yang digunakan, yaitu penelitian hukum empiris. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*. Data diperoleh melalui wawancara, kuisisioner, dan studi dokumentasi. Kemudian data dianalisis secara kualitatif dan dipaparkan secara deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan BI dalam melakukan mediasi sengketa perbankan belum berjalan efektif dan efisien karena masih terdapat kelemahan dalam PBI yang mengatur tentang Mediasi Perbankan, antara lain tidak ada kejelasan pengangkatan mediator, jumlah nominal sengketa yang dibatasi, hanya nasabah yang boleh mengajukan pengaduan, mediasi perbankan hanya berpusat di Jakarta, dan sanksi terhadap wanprestasi dari hasil mediasi hanya dikenakan kepada bank. Walaupun demikian, Bank Indonesia telah melakukan upaya perlindungan hukum terhadap para pihak secara preventif dan represif di dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi. Namun, perlindungan hukum terhadap para pihak dalam proses mediasi perbankan belum memberikan jaminan kepastian hukum karena masih terdapat kelemahan pada upaya pemenuhan akta kesepakatan bila salah satu pihak wanprestasi.

Kata Kunci: Mediasi Perbankan, Hukum Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

Amaliyah. Banking Mediation in the Perspective of Legal Protection Law on Consumers (Supervised by Sukarno Aburaerah and Ahmadi Miru).

This study aims to understand (1) the role of Bank Indonesia in mediating banking dispute, (2) legal protection on the parties involved in mediation efforts of Bank Indonesia.

The research was conducted at the Regional Office of Bank Indonesia in Sulampua (Region I), branch office of Bank Rakyat Indonesia Tamalanrea, and branch office of Bank Bukopin in Makassar. This study used the empirical legal research method. Samples were obtained by using the purposive sampling method. The data were collected by using interviews, questionnaires and library research. Analyzed qualitatively and presented descriptively.

The results reveal that the role of Bank Indonesia in mediating banking dispute has not been effective and efficient. There are still some weaknesses in the regulation of Bank Indonesia about banking mediation. The regulation about mediator appointment is not clear and the amount of dispute nominal is limited. Furthermore, only customers can submit a complaint and banking mediation is centralized in Jakarta. In addition, sanctions on breach of contract in mediation results apply to the bank only. Bank Indonesia has done the effort of legal protection on the parties involved, both preventively and repressively, in solving disputes. However, the legal protection has not given the guarantee of legal certainty because there are still weaknesses in the effort to fulfil the deed of agreement when one of the parties breach the contract.

Keywords: Banking Mediation, Consumer Protection Law

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang senantiasa memberi petunjuk dan membimbing langkah penulis sehingga penulis dapat merampungkan tesis yang berjudul “**Mediasi Perbankan dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen**” sebagai salah satu syarat tugas akhir pada jenjang Studi Magister (S2) pada Program Pascasarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Bank merupakan lembaga keuangan yang eksistensi dan kelangsungannya tergantung pada kepercayaan nasabah sebagai konsumen perbankan. Semakin banyaknya jumlah pengaduan nasabah tentu saja akan mempengaruhi reputasi dan perkembangan bank. Melihat realita yang ada, maka Bank Indonesia mengeluarkan PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI No.10/1/PBI/2008. Pada aturan ini diharapkan terbentuk sebuah lembaga mediasi independen oleh asosiasi perbankan. Namun dikarenakan beberapa kendala dan masih terdapat pro dan kontra sehingga sampai saat ini belum terbentuk. Oleh karena itu, peran mediasi perbankan dilaksanakan oleh BI sampai lembaga tersebut terbentuk. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik mengkaji dan menganalisis peran BI dalam melakukan mediasi perbankan dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada para pihak yang bersengketa.

Segegap kemampuan telah penulis curahkan demi kesempurnaan tesis ini. Namun, sebagai manusia yang tentunya memiliki keterbatasan, tidak menutup kemungkinan masih ditemukan kekurangan dan kelemahan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu, segala masukan dalam bentuk kritik dan saran yang sifatnya membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan untaian terima kasih yang tak terhingga kepada keluargaku tercinta, yaitu kedua orang tua penulis, kepada Ayahanda Prof. Dr. Ir. Syamsu Alam Ali, MS dan Ibunda Dra. Hasniah Malik yang senantiasa merawat dan mendidik penulis dengan penuh kesabaran dan kasih sayang dari kecil hingga saat ini serta selalu memberikan dorongan semangat dan doanya sehingga Allah SWT tetap memberi kesehatan, kekuatan, dan kesabaran dalam menyelesaikan semua rangkaian tugas akademik. Kepada saudara-saudaraku Riskah Syam, S.E, A.Wahyudi Isma, S.E., dan Muh.Azizi, S.E., yang selama ini telah memotivasi dan membantu penulis. Keponakanku tersayang A.Muh.Rizky Al-Hadi dan A.Muh.Rifky Al-Qadri yang selalu memberikan keceriaan bagi penulis.

Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Prof. Dr. Sukarno Aburaerah, S.H. dan Bapak Prof. Dr. Ahmadi Miru, S.H., M.H., selaku pembimbing yang di tengah kesibukan dan aktivitasnya, beliau senantiasa menyediakan waktunya untuk dapat berdiskusi, mengarahkan, dan membimbing penulis dalam penyusunan

tesis ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada Ibu Prof. Dr. Nurhayati Abbas, S.H., M.H., Ibu Prof. Dr. Badriyah Rifai, S.H., M.H., dan Bapak Prof. Dr. Anwar Borahima, S.H., M.H., selaku dosen penguji, terima kasih atas segala arahan dan saran kepada penulis yang telah memperkaya ide penulisan dan penelitian ini.

Terima kasih pula penulis haturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. dr. Idrus A.Paturusi, Sp.B., Sp.BO., selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Mursalim, M.S., selaku Direktur Program Pascasarjana beserta jajarannya.
3. Bapak Prof. Dr. Aswanto, S.H., M.H., DFM., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin beserta jajarannya.
4. Bapak Prof. Dr. Marthen Arie, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum beserta jajarannya.
5. Bapak Gusri Wantoro dan Ibu Suryani Syam'un Manajer Divisi Pengawasan Bank di Bank Indonesia Wilayah I Sulampua.
6. Amri Syamsuddin, S.H., M.Kn, Endang, S.H., M.H., Muh.Fadil, S.H., Mega, Iswan, S.H., selaku staf Bank Bukopin Cabang Makassar.
7. Bapak Akil Khaedati, Bapak Hasyim Partang, Bapak Hatma, Putri, Imelda, selaku staf Bank Rakyat Indonesia Kanca Tamalanrea.
8. Sahabat-sahabatku tercinta Dhea Adith R.P., S.H., A.St.Kumala, S.H., St.Aminah Luthfi, S.H., Mardhiyah Nas, S.T., Setra Ibrahim, S.H., Muh.Fadli, S.H., Indriana Faleary, SP, M.Si., A.Dalauleng, S.Pt,

Muh.Arsy, S.H., Eka Merdekawati, S.H., Rafika Fakhruddin, S.H., Risky Ayu Miskad, S.H., Muh.Syafril Hajir, S.H., dr.Zulkarnain, Khaerani Erniyanti, S.KM yang senantiasa memberikan motivasi kepada penulis.

9. Teman-teman Kelas Perdata Angkatan 2010 A.Aina Ilmih, S.H., Dudi Sahupala, S.H., Puspita Nirmala, S.H., Nur Intan, S.H., Siska S.D. Pongkorung, S.H., St.Muslimah Suciati, S.H., Umar Senong Pakata, S.H., Muh.Yusran, S.H., Yuris Wibowo Susanto, S.H., Muh.Nursal, S.H., Ahmad Tawakkal Paturusi, S.H., A.Adriyanti Akbar, S.H., alm.St.Munira Lestaluhu, S.H., yang senantiasa memberikan semangat, bantuan dan keceriaan bagi penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi, bantuan materi maupun non materi, penulis haturkan terima kasih.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas pengorbanan tulus yang telah diberikan dengan segala limpahan rahmat dan hidayah dari-Nya. Akhir kata, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi kita semua untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan, Amin.

Makassar, Desember 2012

Penulis

AMALIYAH

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian dan Fungsi Bank Sebagai Lembaga Intermediasi Keuangan	9
B. Perbankan dalam Sistem Keuangan Indonesia	15
C. Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah	18
D. Hak dan Kewajiban Nasabah dan Bank	22
E. Cara Penyelesaian Sengketa di Indonesia	32
1. Litigasi	35

2. Non Litigasi	39
F. Mediasi Perbankan sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan	49
G. Asas dan Tujuan Hukum sesuai Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	54
H. Perlindungan Hukum terhadap Nasabah sebagai Konsumen Jasa Perbankan	60
I. Kerangka Pikir	66
J. Definisi Operasional	69

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	70
B. Lokasi Penelitian	70
C. Jenis dan Sumber Data	70
D. Populasi dan Sampel	71
E. Teknik Pengumpulan Data	72
F. Teknik Analisis Data	72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peranan Bank Indonesia dalam Mediasi Sengketa Perbankan	74
1. Aturan Mediasi Perbankan	76
2. Lembaga Mediasi Perbankan Independen	84
B. Perlindungan Hukum terhadap para pihak dalam Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia	100

1. Upaya Preventif	102
2. Upaya Represif	106
3. Contoh Kasus dan Analisis	112

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	119
B. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1.	Pengetahuan responden tentang mediasi perbankan	78
2.	Pemahaman sesponden tentang aturan prosedur pengaduan nasabah	80
3.	Mediasi sengketa perbankan oleh BI periode 2006-2011	87
4.	Persetujuan responden terhadap pembentukan lembaga mediasi perbankan independen	99

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, bank telah menjadi bagian dari sistem keuangan dan sistem pembayaran dunia, di mana bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat. Industri perbankan memegang peranan penting untuk menyukseskan program pembangunan nasional dalam rangka mencapai pemerataan pendapatan, menciptakan pertumbuhan ekonomi, dan memelihara stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan. Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada.¹ Dilihat dari sisi penghimpunan dana, maka nasabah yang menyimpan dananya pada bank baik sebagai penabung deposan, maupun pembeli surat berharga berkedudukan sebagai kreditur bank. Sedangkan pada sisi penyaluran dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Dari semua kedudukan tersebut, pada dasarnya

¹ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung:PT Citra Aditya Bhakti, 2003) hal 282.

nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di bidang perbankan.

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Ketika hubungan hukum antara bank dan nasabah mulai tercipta, maka sejak itu dapat terbuka kemungkinan terjadinya sengketa antara para pihak. Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah, mungkin saja terjadi kesalahpahaman yang jika tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa.

Hal ini terjadi disebabkan oleh informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank, pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk serta jasa perbankan yang masih kurang, kesalahan transaksi yang dilakukan oleh nasabah, dan lain sebagainya. Salah satu contoh sengketa yang banyak terjadi saat ini adalah bobolnya atm nasabah tanpa melakukan transaksi, saldo yang dimiliki oleh nasabah penabung tersebut berkurang. Kejadian ini yang menjadi pengaduan atau keluhan nasabah kepada bank. Apabila bank tidak cepat dalam menangani tersebut, maka akan memberikan dampak negatif bagi pencitraan bank dan berkurangnya kepercayaan nasabah.

Pelayanan jasa perbankan lainnya yang juga perlu diperhatikan dalam rangka perlindungan konsumen meliputi penerbitan kartu kredit,

bank garansi, transfer uang, penyewaan *save deposit box*, dan lain-lain. Pelayanan jasa perbankan sering menimbulkan permasalahan bagi nasabah yang berkaitan dengan tindakan dari bank itu sendiri maupun tindakan dari pihak ketiga yang terkait, misalnya pemalsuan tanda tangan pemegang kartu kredit, pemotongan saldo, dan tidak masuknya dana hasil transfer.

Jika pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik dan cepat oleh bank, maka berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank yang cenderung berlarut-larut. Hal ini ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar pada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.²

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara bank dan nasabah dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non litigasi) seperti arbitrase, mediasi, negosiasi, dan sebagainya yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Bentuk penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat dikatakan memaksa salah satu pihak untuk menyelesaikan sengketa dengan perantara pengadilan, bersifat formal, dan eksekutorial. Sedangkan penyelesaian sengketa melalui non litigasi

² *Bank Indonesia Desak Lembaga Perbankan Segera Bentuk Lembaga Mediasi*, www.hukumonline.com, diakses pada tanggal 4 April 2012, pukul 16.05 Wita.

dilakukan dengan berdasar pada kehendak dan itikad baik dari para pihak untuk menyelesaikan sengketa, sifatnya tidak formal, sukarela, kooperatif dan berdasar pada kepentingan.

Perlindungan kepada nasabah merupakan tantangan perbankan yang berpengaruh secara langsung terhadap sebagian besar masyarakat. Hal tersebut juga sudah diatur di dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). Oleh karena itu, menjadi tantangan yang sangat besar bagi perbankan dan Bank Indonesia untuk menciptakan standar yang jelas dalam memberikan perlindungan kepada nasabah. Apalagi dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan karena berkembangnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah.³

Bank Indonesia sebagai pelaksana otoritas moneter mempunyai peranan yang besar dalam usaha melindungi dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah melalui Bank Indonesia mulai memperhatikan kepentingan nasabah dalam konteks perlindungan nasabah perbankan dengan adanya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya disingkat UU Perbankan). Selain itu, ada beberapa regulasi yang telah dibuat oleh Bank Indonesia, yaitu:

³ M. Djumhana, *Op.cit*, hal 282.

1. Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah,
2. PBI No.7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan PBI No.10/10/PBI/2008, dan
3. PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI No.10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan.

Ketiga aturan di atas dibentuk untuk menjamin perlindungan nasabah sebagai konsumen agar tercipta adanya keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga perekonomian menjadi sehat. Program penyusunan mekanisme pengaduan nasabah di bank dan program pembentukan lembaga mediasi independen ditujukan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi antara nasabah dan bank, sedangkan program penyusunan standar transparansi informasi produk perbankan ditujukan sebagai sarana awal untuk mencegah timbulnya permasalahan antara nasabah dengan bank.

Adapun keterangan yang diberikan oleh Ketua Tim Mediasi Perbankan Bank Indonesia, Sondang Martha Samosir, menyatakan daftar kasus yang ditangani oleh mediasi perbankan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat bahwa sejak Bank Indonesia diberikan kewenangan untuk menangani kasus mediasi perbankan sejak tahun

2006 terjadi sebanyak 69 kasus, tahun 2007 sebanyak 181 kasus, tahun 2008 sebanyak 256 kasus, tahun 2009 sebanyak 231 kasus, tahun 2010 sebanyak 278 kasus, dan kemudian pada tahun 2011 sebanyak 510 kasus.⁴ Sementara untuk jenis kasus mediasi perbankan dalam 6 tahun terakhir yaitu di bidang sistem pembayaran sebanyak 620 kasus, bidang penyaluran dana 581 kasus dan penghimpunan dana 190 kasus.⁵

Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa kasus yang terjadi di antara nasabah dan bank setiap tahunnya mengalami peningkatan. Keberadaan lembaga mediasi perbankan independen seyogyanya terbentuk sesuai dengan harapan aturan PBI No.10/10/PBI/2008 agar rasa kepercayaan nasabah kepada bank tetap terjaga. Hal ini sangat perlu dilakukan karena perbankan merupakan lembaga yang sangat mengandalkan kepercayaan dari masyarakat luas. Masyarakat menggunakan jasa bank dilandasi rasa kepercayaan. Namun, untuk sementara sampai lembaga tersebut terbentuk, maka pihak Bank Indonesia yang akan menangani sengketa-sengketa perbankan melalui jalur mediasi.

Ketika kasus-kasus mediasi perbankan ditangani oleh Bank Indonesia, maka diduga adanya ketidakseimbangan jaminan hukum yang diperoleh antara nasabah dan bank, *bargaining position* nasabah cenderung lemah dibandingkan dengan bank. Oleh karena itu, penulis

⁴ Hadi, Nina, *BI:Kota Besar Rawan Sengketa Perbankan*, www.VIVAnews.com, diakses pada tanggal 5 April 2012, pukul 20.45 Wita.

⁵ Fitri Novia Heriani, *BI Fokus Mediasi Kasus Perbankan*, www.hukumonline.com, diakses pada tanggal 5 April 2012, pukul 21.10 Wita.

memandang perlu untuk melakukan kegiatan analisis dan evaluasi mengenai pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan oleh Bank Indonesia karena bank cenderung lebih mengedepankan aturan internal. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin mengkaji lebih lanjut mengenai peranan Bank Indonesia di dalam melakukan mediasi perbankan dan jaminan perlindungan hukum yang diberikan bagi para pihak.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peranan Bank Indonesia dalam melakukan mediasi perbankan?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap para pihak dalam mediasi perbankan oleh Bank Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami peranan Bank Indonesia dalam melakukan mediasi perbankan.
2. Untuk memahami perlindungan hukum terhadap para pihak dalam mediasi perbankan oleh Bank Indonesia.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis, diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu hukum yang berkaitan dengan pelaksanaan mediasi perbankan di dalam menyelesaikan sengketa di antara para pihak.
2. Kegunaan praktis, diharapkan dapat menjadi *input* (masukan) bagi masyarakat Indonesia pada umumnya dan lembaga perbankan pada khususnya dalam menjalankan aktivitas yang berkaitan dengan pelaksanaan mediasi perbankan sebagai upaya penyelesaian sengketa di antara para pihak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian dan Fungsi Bank sebagai Lembaga Intermediasi Keuangan

Terminologi bank berasal dari bahasa Italia *bance* yang berarti bangku tempat duduk atau uang. Sebab pada zaman pertengahan, pihak bankir Italia yang memberikan pinjaman-pinjaman melakukan usahanya tersebut dengan duduk di bangku-bangku di halaman pasar.⁶ Dalam perkembangannya, istilah bank dimaksudkan sebagai suatu jenis pranata finansial yang melaksanakan jasa-jasa keuangan yang cukup beraneka ragam, seperti pinjaman, memberi pinjaman, mengedarkan mata uang, mengadakan pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan untuk benda-benda berharga, membiayai usaha-usaha perusahaan.⁷

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.⁸

G.M Verryn Stuart, memberikan pengertian sebagai berikut:⁹

Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri

⁶ Abdurrahman, *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*, (Jakarta:Pradnya Paramita, 1993), hal.80.

⁷ Ibid.

⁸ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1998), hal.78.

⁹ Thomas, Suyatno.dkk, *Kelembagaan Perbankan*, (Jakarta:Gramedia, 1997).

atau dengan uang yang diperoleh dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral.

Abdurrahman menyatakan:¹⁰

Bank adalah suatu badan yang melaksanakan berbagai macam jasa seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.

Selanjutnya dalam ketentuan Pasal 1 angka 2 UU Perbankan merumuskan pengertian bank, sebagai berikut:

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari pengertian tersebut di atas, jelas bahwa bank berfungsi sebagai *financial intermediary*¹¹, dengan usaha utama menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya yang lazim dilakukan bank dalam lalu lintas pembayaran. Kedua fungsi itu tidak bisa dipisahkan. Sebagai badan usaha, bank akan selalu berusaha mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dari usaha yang dijalankannya. Sebaliknya sebagai lembaga keuangan, bank mempunyai kewajiban untuk menjaga kestabilan nilai uang, mendorong kegiatan ekonomi, dan perluasan kesempatan kerja.

¹⁰ Abdurrahman, Op.Cit.

¹¹ Bank merupakan bagian dari lembaga keuangan yang memiliki fungsi intermediasi yang menjembatani kepentingan pihak yang kelebihan dana (penyimpan dana atau kreditur) dan pihak yang membutuhkan dana (peminjam dana atau debitur). Berdasarkan fungsinya ini bank disebut sebagai lembaga intermediasi atau lembaga perantara. Fungsi intermediasi merupakan fungsi utama bank dan dalam perkembangannya bank memiliki fungsi-fungsi lain termasuk memberikan jasa lalu lintas pembayaran dan juga berfungsi sebagai sarana transmisi moneter.

Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah *funding*¹². Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karena itu, pihak perbankan harus memberikan berbagai rangsangan dan kepercayaan, sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya.¹³

Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh perbankan dana tersebut diputar kembali atau dijual kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dengan istilah kredit (*lending*). Dalam pemberian kredit juga dikenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit (debitor) dalam bentuk bunga dan biaya administrasi. Sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah dapat berdasarkan bagi hasil atau penyertaan modal.¹⁴

Fungsi intermediasi baru dapat berjalan dengan baik apabila kedua belah pihak memiliki kepercayaan terhadap bank. Oleh karena itu, bank sering juga disebut sebagai lembaga kepercayaan. Tanpa adanya kepercayaan masyarakat dapat dipastikan bahwa fungsi intermediasi tidak

¹² Mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan.

¹³ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* Edisi Baru, (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2000), hal.24.

¹⁴ Ibid.

akan dapat dilakukan dengan baik. Bila proses intermediasi ini berjalan dengan baik, maka semua pihak, yaitu bank, pihak yang mempunyai kelebihan dana, pihak yang membutuhkan dana, dan pada gilirannya perekonomian secara keseluruhan akan memperoleh manfaat dari keberadaan suatu bank. Perekonomian juga mendapatkan manfaat berupa mekanisme alokasi sumber-sumber dana secara efektif dan efisien.¹⁵

Di samping sebagai lembaga intermediasi, bank juga memberikan pelayanan dalam lalu lintas sistem pembayaran. Melalui bank berbagai cara pembayaran dapat berjalan dengan lebih lancar. Masyarakat dapat melakukan berbagai pembayaran melalui bank, baik secara tunai maupun nontunai seperti cek, giro, transfer, kliring, Anjungan Tunai Mandiri/ATM, dan kartu kredit. Sistem pembayaran bank yang efisien, aman, dan lancar akan menjadikan perekonomian berjalan dengan efektif. Apabila lalu lintas pembayaran tidak aman dan lancar, maka dapat dipastikan bahwa kegiatan perekonomian akan mengalami berbagai hambatan dan memerlukan biaya yang lebih tinggi.¹⁶

Selain memiliki kedua fungsi di atas, bank juga berfungsi sebagai media dalam mengatur kebijakan moneter. Kebijakan moneter yang bertujuan untuk menjaga stabilitas harga dan mendorong pertumbuhan ekonomi, antara lain dilakukan dengan cara mengendalikan jumlah uang beredar. Melalui berbagai instrumen yang dimiliki, bank sentral dapat

¹⁵ Suseno, Piter Abdullah, *Seri Kebanksentralan Nomor 7: Sistem dan Kebijakan Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia, 2003), hal.6.

¹⁶ *Ibid.*, hal.6-7.

mempengaruhi likuiditas perekonomian dan/atau suku bunga perbankan, yang kemudian akan mempengaruhi jumlah kredit perbankan, dan pada akhirnya akan mempengaruhi jumlah investasi dan kegiatan perekonomian secara keseluruhan. Dalam kaitan ini, mengingat peranan penting bank sebagai lembaga yang dapat menciptakan uang (uang giral maupun uang kartal), maka keberadaan dan kesehatan bank merupakan prasyarat bagi kebijakan moneter yang efektif.¹⁷

Perbankan Indonesia dalam melakukan usaha dan menjalankan fungsinya harus berasaskan demokrasi ekonomi dan dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional berdasarkan trilogi pembangunan, yaitu meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat.

Selanjutnya jika ketentuan dalam Pasal 3 dan 4 UU Perbankan dihubungkan dengan penjelasan umumnya, maka perbankan (nasional) Indonesia mempunyai ciri khas tersendiri sesuai dengan fungsi dan tujuannya dalam kehidupan ekonomi nasional bangsa Indonesia, yaitu:¹⁸

1. Bank berfungsi sebagai *financial intermediary* dengan kegiatan usaha pokok menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat atau

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Rahmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, (Bandung:CV.Mandar Maju, 2011), hal.7-8.

pemindahan dana masyarakat dari unit surplus kepada unit defisit atau pemindahan uang dari penabung kepada peminjam,

2. Penghimpunan dan penyaluran dana dari dan kepada masyarakat tersebut bertujuan menunjang sebagian tugas penyelenggaraan negara, yaitu:
 - a. Menunjang pembangunan nasional, termasuk pembangunan daerah, bukan melaksanakan misi pembangunan suatu golongan apalagi perseorangan, jadi perbankan Indonesia diarahkan untuk menjadi agen pembangunan (*agent of development*)
 - b. Dalam rangka mewujudkan trilogi pembangunan nasional, yaitu:
 1. Meningkatkan pemerataan kesejahteraan rakyat,
 2. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional,
 3. Meningkatkan stabilitas nasional yang sehat dan dinamis,
 4. Meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan rakyat.
3. Dalam menjalankan fungsinya tersebut, perbankan Indonesia harus mampu melindungi secara baik apa yang dititipkan masyarakat kepadanya dengan menerapkan prinsip kehati-hatian, dengan cara:
 - a. Efisien, sehat, wajar dalam persaingan yang sehat yang semakin mengglobal atau mendunia, dan
 - b. Menyalurkan dana masyarakat tersebut ke bidang-bidang yang produktif bukan konsumtif.

4. Peningkatan perlindungan dana masyarakat yang dipercayakan pada bank, selain melalui penerapan prinsip kehati-hatian, juga pemenuhan ketentuan persyaratan kesehatan bank, serta sekaligus berfungsi untuk mencegah terjadinya praktik-praktik yang merugikan kepentingan masyarakat luas.

Dengan demikian, fungsi perbankan nasional kita tidak hanya sekedar sebagai wadah penghimpun dan penyalur dana masyarakat atau perantara penabung dan peminjam (investor), tetapi fungsinya akan diarahkan kepada peningkatan taraf hidup rakyat agar masyarakat menjadi lebih baik dan sejahtera daripada sebelumnya. Oleh karena itu, dalam menjalankan fungsinya, perbankan nasional Indonesia seyogyanya selalu mengacu pada tujuan perbankan Indonesia tersebut.

B. Perbankan dalam Sistem Keuangan Indonesia

Sistem keuangan pada dasarnya adalah tatanan dalam perekonomian suatu negara yang memiliki peran terutama dalam menyediakan fasilitas jasa-jasa di bidang keuangan oleh lembaga-lembaga keuangan dan lembaga-lembaga penunjang lainnya. Sistem keuangan Indonesia pada prinsipnya dapat dibedakan dalam dua jenis, yaitu sistem perbankan dan sistem lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan yang masuk dalam sistem perbankan, yaitu lembaga keuangan yang berdasarkan peraturan perundangan dapat menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dan dalam

kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Karena lembaga keuangan ini dapat menerima simpanan dari masyarakat, maka juga disebut *depository financial institutions*, yang terdiri atas Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Sedangkan lembaga keuangan bukan bank adalah lembaga keuangan selain dari bank yang dalam kegiatan usahanya tidak diperkenankan menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Lembaga keuangan bukan bank disebut *non depository financial institutions*.¹⁹

Selain sebagai bagian dari sistem keuangan, sistem perbankan juga merupakan bagian dari sistem moneter. Secara kelembagaan, sistem moneter terdiri atas otoritas moneter dan bank atau lembaga lain yang menjalankan fungsi moneter. Otoritas moneter adalah lembaga yang menjalankan fungsi-fungsi moneter, misalnya mencetak dan mengedarkan uang dan melaksanakan kebijakan moneter, pada umumnya adalah bank sentral yang bersangkutan. Akan tetapi dapat juga lembaga lain, seperti *Treasury Departement* menjadi bagian dari otoritas moneter sepanjang lembaga tersebut menjalankan fungsi moneter.

Bank termasuk dalam sistem moneter karena bank selain menjadi sarana dalam transmisi kebijakan moneter juga dapat menciptakan uang. Selain bank, di beberapa negara lain juga terdapat lembaga yang dapat menciptakan sesuatu yang didefinisikan sebagai uang. Dalam praktek, Bank Umum di Indonesia adalah bank yang dapat menciptakan uang giral

¹⁹ Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta:Intermedia, 2000), hal.21.

dan uang kuasi. Sebagai Bank Umum, bank dapat memberikan jasa lalu lintas pembayaran dengan menerima simpanan masyarakat dalam bentuk rekening giro yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau alat pembayaran lalu lintas giral lainnya. Cek atau alat pembayaran lalu lintas giral ini dapat difungsikan sebagai uang dan disebut sebagai uang giral. Sementara itu, tabungan dan deposito berjangka yang disimpan masyarakat di bank umum dikategorikan sebagai uang kuasi.²⁰

Sistem keuangan Indonesia dikendalikan oleh Bank Indonesia sebagai otoritas moneter dan perbankan (Bank Umum). Semula kewenangan dan tanggung jawab mengenai perizinan (*right to licence*) bank berada di tangan Menteri keuangan setelah mendengar pertimbangan Bank Indonesia. Namun, dengan adanya Undang-Undang No.10 tahun 1998, maka kewenangan dan tanggung jawab mengenai perizinan bank tersebut berada pada Pimpinan Bank Indonesia, sehingga Bank Indonesia memiliki kewenangan dan tanggung jawab yang utuh untuk menetapkan perizinan, mengatur (*right to regulate*) dan mengawasi (*right to control*) bank serta pengenaan sanksi (*right to impose sanction*) terhadap bank yang tidak mematuhi peraturan perbankan yang berlaku. Berdasarkan hal tersebut, maka dengan sendirinya tidak terjadi lagi dualisme selaku pemegang otoritas perbankan.²¹

²⁰ Suseno dan Piter Abdullah, Op.Cit., hal.8.

²¹ Rahmadi Usman, Op.Cit., hal.13.

C. Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah

Dalam literatur hukum perbankan (*Banking Law*) dikemukakan bahwa:²²

“The relationship between a banker and his customer is also one of contract. It consists of a general contract and special contracts (such as giving advice on investment to the customer) and other duties, e.g. the banker duty of secrecy.”

Dari pendapat di atas dapat diketahui bahwa hubungan antara bank dengan nasabah adalah suatu perjanjian (kontrak), yang berarti para pihak dalam hal ini bank dan nasabah mempunyai hak dan kewajiban. Hal ini dapat disimpulkan dari Pasal 1 angka 5 UU Perbankan, yaitu:

Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dan dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau untuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Sebagaimana diketahui, industri perbankan menjalankan fungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, sehingga konsekuensinya menimbulkan dua hubungan hukum, yaitu pertama hubungan hukum antara bank (debitor) dan nasabah penyimpan dana (kreditor), berupa perjanjian penyimpanan (perjanjian simpanan) dana, dan kedua hubungan hukum antara bank (kreditor) dengan nasabah peminjam dana (debitor) berupa perjanjian kredit bank. Di samping melakukan kegiatan usaha menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat, industri

²² Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, (Bandung:Mandar Maju, 2000), hal.60, sebagaimana dikutip dari S.Twum, 1970, 11).

perbankan melakukan kegiatan pelayanan jasa bank lainnya yang merupakan bagian dari kegiatan usaha yang lazim dilakukannya.²³

Pihak-pihak yang menggunakan jasa bank di sini tidak hanya nasabah penyimpan dana dan nasabah peminjam dana, melainkan pula nasabah pengguna jasa bank lainnya yang tidak terkait dengan fungsi pokoknya sebagai wadah penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1 angka 16 UU Perbankan, secara yuridis nasabah diartikan sebagai pihak yang menggunakan jasa bank. Dalam pengertian nasabah di sini, termasuk pula pihak yang tidak memiliki rekening, namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).²⁴

Menurut Symons, Jr., status bank yang merupakan *a place of special safety and probity*, maka hubungan antara bank dan nasabah adalah suatu hubungan *fiduciary*. Symons, Jr., mengemukakan bahwa bila kita hanya melihat hubungan bank dan nasabah hanya sekedar sebagai hubungan debitor-kreditor saja, maka hal itu hanya memberi sugesti tentang penetapan kewajiban yang sempit. Istilah itu berkonotasi hanya pada suatu janji yang tidak bersyarat dari debitor untuk membayar sejumlah uang yang sudah pasti jumlahnya pada suatu waktu tertentu kepada debitor yang telah menyediakan uang tersebut. Hal tersebut lebih lanjut memberi konotasi bahwa debitor tidak mempunyai kewajiban lain,

²³ Ibid, hal.77.

²⁴ Ibid, hal.81.

kecuali telah ditentukan secara tegas, khususnya yang menyangkut penggunaan uang yang dipinjamnya itu.²⁵

Alvin C. Herrell menunjukkan adanya revolusi dari hubungan itu berdasarkan pengamatan atau penelitiannya terhadap putusan-putusan pengadilan di beberapa Negara bagian Amerika Serikat, dimana pengadilan-pengadilan berpendapat hubungan antara bank dan nasabah sebagai *fiduciary relation*, karena status bank yang istimewa di dalam masyarakat. Pengadilan berpengaruh besar terhadap kesejahteraan masyarakat, sehingga pengadilan berpendapat bahwa "*the nature of the bank-costumer relationship, to be special and quasi fiduciary in nature because it involves vital publics services affecting the public welfare.*"²⁶

Ogilvie mengemukakan bahwa dalam hubungan antara bank dan nasabah terdapat kewajiban lain selain daripada hanya sekadar kewajiban antara debitor dan kreditor, yaitu kewajiban yang disebut *superadded obligation* atau *fiduciary obligations*. Menurutnya, unsur-unsur kunci dari formulasi kewajiban yang disebut *fiduciary obligations* tersebut, yaitu sebagaimana yang telah disetujui oleh pengadilan tentang *trust*, *realince*, dan *resulting los*.

Dengan demikian, pada dasarnya usaha bank dilandasi oleh hubungan kepercayaan antara bank dengan masyarakat nasabah bank. Bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, sehingga setiap bank perlu terus menjaga

²⁵ Marulak Pardede, *Likuidasi Bank dan perlindungan Nasabah*, (Jakarta:Pustaka Sinar Harapan, 1998), hal.23-24.

²⁶ Ibid.

kesehatannya dengan tetap memelihara dan sekaligus mempertahankan kepercayaan masyarakat padanya. Kemauan masyarakat untuk menyimpan sebagian atau seluruh uangnya di bank, semata-mata dilandasi oleh prinsip kepercayaan bahwa uangnya akan aman dan tetap akan dapat diperolehnya kembali pada waktu yang diinginkan atau sesuai dengan yang diperjanjikan dan disertai pemberian imbalan. Apabila kepercayaan nasabah penyimpan dana terhadap suatu bank telah berkurang, maka tidak tertutup kemungkinan akan terjadi *rush* terhadap dana yang disimpannya.²⁷

Sutan Remy Sjahdeini menyatakan bahwa hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana adalah hukum pinjam meminjam uang antara debitor (bank) dan kreditor (nasabah penyimpan dana) yang dilandasi oleh asas kepercayaan. Dengan kata lain, bahwa menurut Undang-undang Perbankan yang diubah, hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana bukan sekedar hubungan kontraktual biasa antara debitor dan kreditor yang diliputi asas-asas umum dari hukum perjanjian, tetapi juga hubungan kepercayaan yang diliputi asas kepercayaan. Secara eksplisit undang-undang mengakui bahwa hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana adalah hubungan kepercayaan yang membawa konsekuensi bank tidak boleh hanya

²⁷ Rahmadi Usman, Op.Cit., hal.83.

memperhatikan kepentingan sendiri semata-mata, tetapi juga harus memperhatikan kepentingan nasabah penyimpan dana.²⁸

Lebih lanjut dikatakan oleh Sutan Remy Sjahdeini, bahwa demikian pula hubungan antara bank dan nasabah debitor, mempunyai sifat sebagai hubungan kepercayaan yang membebankan kewajiban-kewajiban kepercayaan (*fiduciary obligations*) kepada bank terhadap nasabahnya, maka masyarakat bisnis dan perbankan Indonesia telah melihat pula bahwa hubungan antara bank dan nasabah debitor adalah hubungan kepercayaan. Dari pengertian kredit, hubungan antara bank dan nasabah debitor bukan sekedar hubungan kontraktual belaka, tetapi juga merupakan hubungan kepercayaan. Di dalam bisnis yang diberikan atau yang diterima sebagai penukar uang, barang atau jasa adalah kepercayaan. Oleh karena bank hanya bersedia memberikan kredit kepada nasabah debitor atas kepercayaan bahwa nasabah debitor mampu dan mau membayar kembali kreditnya tersebut, maka juga hubungan perjanjian kredit, bukanlah sekedar hubungan kontraktual biasa antara kreditor dan debitor, tetapi juga hubungan kepercayaan.²⁹

D. Hak dan Kewajiban Nasabah dan Bank

Nasabah adalah konsumen jasa perbankan, artinya adalah pihak yang menggunakan produk-produk pelayanan jasa perbankan sehingga nasabah juga termasuk konsumen perbankan. Dalam konteks UU Perbankan nasabah dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah

²⁸ Sutan Remi Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, (Jakarta:Institut Banker Indonesia, 1993) hal.167.

²⁹ Ibid, hal.167-168.

penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Sedangkan dalam praktik perbankan nasabah dibedakan menjadi tiga, yaitu pertama nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito. Kedua, nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan *murabahah*, dan sebagainya. Ketiga, nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*), misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit* (L/C).

Kepentingan konsumen, termasuk pula dalam hal ini nasabah, secara rinci termuat dalam Resolusi PBB Nomor 39/248 Tahun 1985. Dalam sidang Umum PBB ke-106 yang digelar tanggal 9 April 1985 itu, pada *Guidelines for Consumer Protection* bagian II (*General Principles*) angka 3, digariskan bahwa hak-hak konsumen (*Legimate Needs*) yang dimaksud, yaitu:³⁰

³⁰ Lukman Santoso AZ, *Hak dan kewajiban hukum Nasabah Bank*, (Yogyakarta:Pustaka Yustisia, 2011), hal.90.

1. Perlindungan terhadap konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya,
2. Promosi dan perlindungan dari kepentingan sosial ekonomi konsumen,
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan mereka kemampuan melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi,
4. Pendidikan konsumen,
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif, dan
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen dan diberikannya kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pendapat sejak saat proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan kepentingan konsumen.

Pasal 4 Bab III UUPK, menentukan hak-hak konsumen secara

khusus, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa,
- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan,
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa,
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan,
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut,
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di Amerika Serikat ketika John F.Kennedy terpilih sebagai Presiden

pada tahun 1962, ia telah mengemukakan empat hak dasar konsumen,

yaitu:³¹

³¹ Ibid, hal.91-92.

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to get safety*),
2. Hak memilih (*the right to choose*),
3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*), dan
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21, dan Pasal 26 yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union-IOCU*) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:³²

- a. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup,
- b. Hak untuk memperoleh ganti rugi,
- c. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen, dan
- d. Hak untuk memperoleh lingkungan yang bersih dan sehat.

Di samping itu, Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap atau EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen, sebagai berikut:³³

- a. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan,
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi,
- c. Hak mendapat ganti rugi,
- d. Hak atas penerangan, dan
- e. Hak untuk didengar.

³² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2010), hal 39, sebagaimana dikutip dari C.Tantri D dan Sulastri, *Gerakan Organisasi Konsumen, Seri paduan Konsumen*, (Jakarta:Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia-The Asia Foundation, 1995), hal.19-21.

³³ *Ibid*, hal.39-40.

Memperhatikan hak-hak yang disebutkan di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal sepuluh macam hak konsumen, yaitu:³⁴

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan,
- b. Hak untuk memperoleh informasi,
- c. Hak untuk memilih,
- d. Hak untuk didengar,
- e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup,
- f. Hak untuk memperoleh ganti rugi,
- g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen,
- h. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat,
- i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai ttakar yang diberikannya, dan
- j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Secara spesifik, hak-hak konsumen, terutama kepentingan hukumnya telah termuat dalam UUPK, dan hal itu merupakan kepentingan yang mutlak dan sah bagi masyarakat Indonesia sebagai konsumen. Suatu hal yang tidak adil bagi konsumen bila kepentingan konsumen tidak seimbang dan tidak dihargai sebagaimana penghargaan terhadap kalangan pengusaha. Dalam konteks itu, nasabah juga memiliki hak secara spesifik, sebagai berikut:³⁵

³⁴ Ibid.

³⁵ Lukman Santoso AZ, Op.Cit., hal. 94

1. Nasabah berhak untuk mengetahui secara terperinci tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan. Hak ini merupakan hak utama dari nasabah, karena tanpa penjelasan terperinci dari bank melalui *customer service*, maka sangat sulit nasabah untuk memilih produk perbankan apa yang sesuai dengan kehendaknya. Hak-hak apa saja yang akan diterima oleh nasabah apabila nasabah mau menyerahkan dananya kepada bank untuk dikelola.
2. Nasabah berhak untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu.

Sedangkan kewajiban nasabah sebagai konsumen, diatur dalam

Pasal 5 UUPK yang menyatakan bahwa kewajiban konsumen, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa demi keamanan dan keselamatan,
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa,
- c. Membayar sesuai dengan nilai yang disepakati, dan
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh seorang nasabah dalam hubungannya dengan sebuah bank adalah sebagai berikut:³⁶

- a. Menilai kewajaran terhadap tingkat suku bunga produk tabungan dan deposito yang dikaitkan dengan tingkat suku bunga pasar yang umumnya berlaku. Apabila tingkat suku bunga tinggi produk tabungan dan deposito terlalu tinggi bila dibandingkan dengan

³⁶ Ibid, hal. 95-96.

tingkat suku bunga pasar pada umumnya, maka semakin besar risiko yang harus dipikul oleh seorang nasabah,

- b. Nasabah harus menilai akan kemampuan bank tersebut dalam mencetak laba setelah kena pajak selama dua tahun berturut-turut. Laba tersebut harus merupakan laba yang didapat dalam pendapatan bank, bukan dari penjualan aktiva bank tersebut.
- c. Nasabah juga harus memerhatikan ekspansi kredit yang dilakukan bank tersebut, juga harus sesuai dengan *net interest margin* (selisih antara pendapatan dan biaya bunga). Artinya bila ekspansi kreditnya tinggi dan NIM-nya rendah, berarti bank tersebut dalam kondisi yang tidak baik, begitu sebaliknya.
- d. Nasabah juga harus memerhatikan *loan deposit ratio* (perbandingan antara pinjaman yang diberikan sebelum dikurangi penyisihan piutang ragu-ragu dan sumber dana pihak ketiga). LDR yang baik sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia, yakni antara 70-80%. Bila LDR-nya lebih dari 110% berarti bank tersebut kurang baik.
- e. Lihat pula apakah dana pihak ketiga yang ditempatkan oleh bank tersebut ditempatkan dalam aktiva produktif.
- f. Perhatikan juga rasio antara modal bank tersebut dan aset bank.

Secara tegas, dalam UU No.10 tahun 1998 tentang Perbankan pada Pasal 6 diatur mengenai hak-hak bank sebagai pelaku usaha, yaitu:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu,
2. Memberikan kredit,
3. Menerbitkan surat pengakuan utang,
4. Membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya,
5. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah,
6. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjam dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi, maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.
7. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek,
8. Menyediakan pembiayaan dan/atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia,
9. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-Undang perbankan dan ketentuan lain yang berlaku.

Selain itu, dalam Pasal 7 juga ditentukan beberapa hak-hak bank,

yaitu:

1. Melakukan kegiatan dalam valuta asing dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
2. Melakukan kegiatan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan, seperti sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek, asuransi serta lembaga kliring penyelesaian dan penyimpanan dengan memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia,
3. Melakukan kegiatan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit atau kegagalan pembiayaan berdasarkan Prinsip syariah, dengan syarat harus menarik kembali penyertaannya dengan memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia
4. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan dana pensiun yang berlaku.

UUPK secara tegas diatur hak-hak pelaku usaha dalam Pasal 6,

yaitu:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
2. Hak untuk memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik,
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen,
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
5. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Terdapat pula hak spesifik bank, khususnya nasabah penabung dalam konteks perlindungan nasabah, yakni:

1. Kepada nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening, yaitu bank berhak mengetahui identitas dan latar belakang nasabah tersebut sesuai dengan prinsip *Know Your Customer (KYC)*,
2. Dalam kredit, bank tersebut mendapatkan kembali uang yang dipinjamkan kepada nasabah dan hasil keuntungan yang diperoleh oleh debitur.

Kewajiban bank sebagai pelaku usaha, selain mengelola dana nasabah dengan baik, juga ditentukan dalam Pasal 7 UUPK, sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya,
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan,
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku,
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan

- dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan,
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
 - g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sehubungan dengan adanya hak penyelesaian hukum, maka nasabah selaku konsumen berhak untuk menuntut pertanggungjawaban hukum dari pihak bank selaku pelaku usaha yang menyediakan produk atau jasa. Hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum ini juga meliputi hak untuk mendapatkan ganti rugi, tetapi kedua hak tersebut tidak berarti identik.

Pasal 22 UUPK diatur bahwa pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan merupakan beban tanggung jawab pelaku usaha. Artinya dibutuhkan pembuktian yang cermat atas kesalahan pelaku usaha. Nasabah selaku konsumen tentu tidak sekehendak hati untuk melakukan gugatan, karena posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha jika ia gagal untuk menunjukkan kesalahan tergugat.

Dengan demikian, dengan adanya UUPK terutama terkait Pasal 3 bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakai produk dan jasa. Masyarakat yang dirugikan oleh suatu produk tertentu,

dapat pula mengajukan tuntutan secara bersama-sama secara *class action*. Hal ini diatur dalam Pasal 46 UUPK.

E. Cara Penyelesaian Sengketa di Indonesia

Teori strategi penyelesaian konflik atau sengketa dikembangkan oleh Dean G. Priitt dan Jeffrey Z. Rubin yang melihat konflik/sengketa dari cara-cara atau strategi untuk mengakhiri atau menyelesaikan konflik/sengketa yang terjadi. Kedua ahli ini mengemukakan sebuah teori yang disebut teori strategi penyelesaian konflik/sengketa. Menurut mereka ada 5 (lima) strategi dalam penyelesaian konflik/sengketa, yaitu:³⁷

1. *Contending* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang disukai oleh salah satu pihak atas pihak lain,
2. *Yielding* (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kurang dari yang sebetulnya diinginkan,
3. *Problem solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternatif yang memuaskan aspirasi kedua belah pihak,
4. *With drawing* (menarik diri), yaitu meninggalkan situasi konflik baik secara fisik maupun psikologis, dan
5. *Inaction* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.

Nader dan Todd mengatakan bahwa terdapat tujuh lembaga penyelesaian konflik yang dapat digunakan oleh masyarakat, yaitu:³⁸

³⁷ Salim HS, *Perkembangan Teori dalam Ilmu Hukum*, (Jakarta:Rajawali Press,2010), hal.95.

³⁸ www.google.com, *Sengketa Penguasaan Tanah antara Pemegang Hak Pengusahaan Hutan Tanaman Industri dengan Masyarakat* oleh T.Nazaruddin, sebagaimana dikutip dari Neder, Laura and Harry F.Todd, 1978, *the Disputing Process Law in Ten Societies*, New York:Colombia University Press, diakses pada tanggal 5 April, pukul 13.55 Wita.

- a. Membiarkan saja (*lumping it*). Pihak yang merasa diperlakukan tidak adil dan gagal menekankan tuntutananya. Ia mengambil keputusan mengabaikan masalah atau isu tersebut. Pihak tersebut justru meneruskan hubungan dengan pihak yang telah merugikannya. Sikap ini diambil karena kurangnya informasi mengenai bagaimana proses mengajukan keluhan itu ke pengadilan, kurangnya akses ke lembaga peradilan atau sengaja tidak diproses di pengadilan karena diperkirakan bahwa kerugiannya lebih besar dari keuntungan (dalam artian materai maupun kejiwaan),
- b. Mengelak (*avoidance*). Dalam hal ini pihak yang merasa dirugikan memilih untuk mengurangi hubungan atau sama sekali tidak berhubungan dengan pihak yang merugikannya,
- c. Paksaan (*coersion*). Salah satu pihak memaksakan pemecahan pada pihak lain. Ini bersifat unilateral. Tindakan yang bersifat memaksakan atau ancaman menggunakan kekerasan pada umumnya mengurangi kemungkinan penyelesaian secara damai,
- d. Perundingan (*negotiation*). Para pihak yang berhadapan merupakan para pengambil keputusan. Pemecahan dari masalah yang mereka hadapi dilakukan oleh pihak yang bersengketa tanpa adanya pihak ketiga. Kedua belah pihak berusaha untuk saling meyakinkan,

- e. Mediasi (*mediation*). Pemecahan konflik dengan perantara pihak ketiga sebagai mediator. Mediator berusaha membantu kedua belah pihak yang bersengketa untuk menemukan kesepakatan. Pihak ketiga ini dapat ditentukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa atau yang ditunjuk oleh yang berwenang untuk itu,
- f. Arbitrase (*arbitration*). Kedua belah pihak yang bersengketa sepakat untuk meminta perantara pihak ketiga, yaitu arbitor dan sejak semula telah setuju bahwa mereka akan menerima keputusan dari arbitor itu, dan
- g. Peradilan (*adjudication*). Pihak ketiga mempunyai wewenang untuk mencampuri masalah, lepas dari keinginan pihak yang bersengketa, bahkan pihak ketiga berhak membuat keputusan dan sekaligus melaksanakannya.

Masyarakat Indonesia pada umumnya menyelesaikan sengketa yang terjadi dengan cara bermusyawarah dan dengan menjadikan para tetua adat atau orang yang dituakan sebagai penengah atas sengketa yang terjadi. Seiring dengan perkembangan zaman, penyelesaian sengketa pada masyarakat Indonesia secara perlahan-lahan mulai dipengaruhi oleh budaya barat yang menekankan bahwa penyelesaian sengketa harus ditempuh melalui pengadilan.³⁹

³⁹ Jimmy J. Sembiring, *Cara menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase)*, (Jakarta:Visimedia, 2011), hal.8.

Saat ini, dengan semakin sadarnya masyarakat akan hukum, ada kecenderungan untuk menggunakan pengadilan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara para pihak. Hal ini selain memiliki pengaruh positif juga menimbulkan dampak negatif, yakni perkara yang harus ditangani oleh pengadilan menumpuk sehingga penyelesaian atas suatu sengketa menjadi lama. Selain faktor jangka waktu yang lama dalam berproses di pengadilan, faktor biaya juga menjadi hambatan dalam menyelesaikan suatu sengketa. Oleh karena itu, saat ini mulai diperkenalkan alternatif lain untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, yaitu negosiasi, arbitrase, mediasi, dan konsiliasi.⁴⁰ Hal ini tergantung kepada pilihan para pihak yang bersengketa.

Berikut ini akan dijelaskan bentuk penyelesaian sengketa yang ada di Indonesia, antara lain:

1. Litigasi

Litigasi adalah proses gugatan atas suatu konflik yang diritualisasikan untuk menggantikan konflik sesungguhnya, dimana para pihak memberikan kepada seorang pengambil keputusan dua pilihan yang bertentangan. Litigasi merupakan proses yang sangat dikenal bagi para *lawyer* dengan karakteristik adanya pihak ketiga yang mempunyai kekuatan untuk memutuskan (*to impose*) solusi di antara para pihak yang bersengketa.⁴¹

⁴⁰ Ibid, hal.9.

⁴¹ Suyud Margono, *ADR & Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2000), hal.22-23.

Penyelesaian sengketa secara litigasi ini di atur dalam hukum acara perdata atau yang biasa disebut hukum perdata formal, yaitu peraturan hukum yang mengatur bagaimana caranya menjamin ditaatinya hukum perdata materil dengan perantaraan hakim (pengadilan), mengatur tentang cara mengajukan tuntutan hak, menerima serta memutuskan, dan pelaksanaan daripada putusannya.

Untuk dilakukannya penyelesaian melalui litigasi, maka para pihak harus mempunyai kepentingan hukum yang cukup untuk melakukan suatu tuntutan hak ke pengadilan: *point d'interest*, *point d'action*. Tuntutan hak yang ada di dalam Pasal 118 Ayat 1 HIR/Pasal 142 Ayat 1 Rbg disebut sebagai tuntutan perdata tidak lain adalah tuntutan hak yang mengandung sengketa dan lazimnya disebut gugatan. Gugatan yang diajukan baik secara tertulis (Pasal 118 Ayat 1 HIR/Pasal 142 Ayat 1 Rbg) maupun secara lisan (Pasal 120 HIR/Pasal 144 Ayat 1 Rbg). Tugas pokok pengadilan yang menyelenggarakan kekuasaan kehakiman adalah untuk menerima, memeriksa, dan mengadili serta menyelesaikan setiap perkara yang diajukan.

Adapun alur perkara perdata yang berlangsung di pengadilan, sebagai berikut:⁴²

- a. Proses diawali dengan pendaftaran gugatan oleh penggugat pada Pengadilan Negeri yang berwenang dengan membayar

⁴² Bambang Sugeng, Sujayadi. *Hukum Acara Perdata & Dokumen Litigasi Perkara Perdata*, (Jakarta:Kencana, 2011), hal.13-14.

terlebih dahulu panjar biaya perkara, kemudian oleh panitera akan diberi nomor register perkara,

- b. Gugatan yang didaftarkan kemudian dilimpahkan kepada Ketua Pengadilan Negeri yang bersangkutan. Ketua Pengadilan Negeri akan menunjuk majelis hakim yang akan menyidangkan perkara tersebut. Majelis hakim yang ditunjuk akan menentukan hari dan tanggal sidang I dan memerintahkan pemanggilan para pihak dalam sidang I,
- c. Pada saat sidang I, apabila para pihak (penggugat dan tergugat) hadir, maka majelis hakim akan memerintahkan para pihak menempuh proses mediasi,
- d. Para pihak yang berperkara menempuh proses mediasi dengan difasilitasi oleh seorang mediator yang terdaftar di Pengadilan Negeri yang bersangkutan dalam jangka waktu tertentu (paling lama 40 hari),
- e. Apabila jangka waktu yang ditentukan para pihak tidak mencapai kesepakatan dalam mediasi, maka para pihak kembali masuk ke dalam persidangan dan dimulailah proses jawab-jawab. Jawab-jawab diawali dengan pembacaan gugatan oleh penggugat, kemudian dilanjutkan dengan jawaban tergugat. Jawaban tergugat akan disanggah dengan replik dari penggugat, yang kemudian dibantah dengan duplik dari tergugat,

- f. Tahap berikutnya adalah pembuktian. Pada tahap ini para pihak diberikan kesempatan untuk mengajukan alat bukti masing-masing untuk memperkuat dalil-dalil mereka, baik bukti tertulis maupun keterangan saksi,
- g. Setelah tidak ada lagi alat bukti yang diajukan dan diperiksa, hakim akan menutup proses pembuktian dan mempersilahkan para pihak menyusun kesimpulan. Kesimpulan ini merupakan pendapat para pihak yang memperkuat dalil-dalil mereka berdasarkan hasil pembuktian,
- h. Setelah para pihak menyampaikan kesimpulan, majelis hakim akan menjatuhkan putusannya,
- i. Apabila terdapat pihak yang berkeberatan atas putusan yang dijatuhkan oleh majelis hakim, dalam jangka waktu yang ditentukan, pihak yang berkeberatan dapat mengajukan upaya hukum (banding, kasasi, peninjauan kembali), dan
- j. Apabila putusan telah memiliki kekuatan hukum yang tetap, pihak yang dimenangkan oleh putusan tersebut dapat memohonkan pelaksanaan putusan (eksekusi).

Walaupun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan di dalam proses pengadilan, yaitu penyelesaian sengketa melalui litigasi bersifat memaksa salah satu pihak untuk menyelesaikan sengketa dengan perantara pengadilan, bersifat eksekutorial dalam arti pelaksanaan terhadap putusan dapat dipaksakan oleh lembaga yang berwenang, biaya

yang dibutuhkan besar, waktu penyelesaian sengketa lama, dan bersifat terbuka sehingga siapa saja dapat menyaksikan persidangan terkecuali untuk perkara tertentu misalnya asusila. Hal-hal tersebutlah yang mengakibatkan para pihak yang bersengketa di bidang keperdataan memilih untuk menempuh cara-cara alternatif penyelesaian sengketa lainnya yang lebih menguntungkan dibandingkan melalui jalur pengadilan.

2. Non Litigasi

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, *minitrial*, *summary jury trial*, *settlement conference* serta bentuk lainnya.⁴³ Sedangkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase dibedakan dari alternatif penyelesaian sengketa karena yang termasuk dalam alternatif penyelesaian sengketa hanya konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli.

Philip D . Bostwick mengartikan ADR sebagai sebuah perangkat pengalaman dan teknik hukum yang bertujuan:⁴⁴

- a. Menyelesaikan sengketa hukum di luar pengadilan demi keuntungan para pihak,
- b. Mengurangi biaya litigasi konvensional dan pengunduran waktu yang biasa terjadi,

⁴³Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2011), hal.159, seperti dikutip dari Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan mengenai Sistem Peradilan dan Sengketa*, (Bandung:Citra Aditya Bakti, 1997), hal.186-169.

⁴⁴ Abdurrasyid, H Priyatna, *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta:PT Fikahati Aneska, 2002).

- c. Mencegah terjadinya sengketa hukum yang biasanya diajukan ke pengadilan.

Pada umumnya, asas-asas yang berlaku pada alternatif penyelesaian sengketa, sebagai berikut:⁴⁵

1. Asas itikad baik, yakni keinginan dari para pihak untuk menentukan penyelesaian sengketa yang akan maupun sedang mereka hadapi,
2. Asas kontraktual, yakni adanya kesepakatan yang dituangkan dalam bentuk tertulis mengenai cara penyelesaian sengketa,
3. Asas mengikat, yakni para pihak wajib untuk mematuhi apa yang telah disepakati,
4. Asas kebebasan berkontrak, yakni para pihak dapat dengan bebas menentukan apa saja yang hendak diatur oleh para pihak dalam perjanjian tersebut selama tidak bertentangan dengan undang-undang dan kesusilaan. Hal ini berarti pula kesepakatan mengenai tempat dan jenis penyelesaian sengketa yang akan dipilih, dan
5. Asas kerahasiaan, yakni penyelesaian atas suatu sengketa tidak dapat disaksikan oleh orang lain karena hanya pihak yang bersengketa yang dapat menghadiri jalannya pemeriksaan atas suatu sengketa.

⁴⁵ Joses J. Sembiring, Op.Cit., hal.11.

Walaupun terdapat berbagai cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, namun yang akan dibahas lebih lanjut hanya arbitrase, konsiliasi, dan mediasi sebagaimana yang dikenal dalam UUPK.⁴⁶

a. Arbitrase (*arbitration*)

Berdasarkan penjelasan Pasal 3 Ayat 1 Undang-Undang No.48 tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman, dapat diketahui bahwa bagi masyarakat tidak terdapat keharusan untuk menyelesaikan suatu sengketa melalui pengadilan, tetapi para pihak dapat memilih menyelesaikan sengketa yang terjadi dengan cara perdamaian atau arbitrase. Berdasarkan pada Keputusan Presiden Republik Indonesia No.34 tahun 1981 tentang Pengesahan "*Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards*" (*New York Convention*) yang telah ditandatangani di New York 7 Juni 1958 dan mulai berlaku pada tanggal 7 Juni 1959, negara Republik Indonesia secara resmi meratifikasi *New York Convention*. Konvensi ini mengatur bahwa dalam setiap perjanjian yang diadakan oleh para pihak yang mencantumkan klausul arbitrase akan meniadakan hak dari pengadilan untuk memeriksa sengketa yang terjadi berdasarkan perjanjian tersebut.⁴⁷ Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa

⁴⁶Ahmadi Miru, Op.Cit., hal.159.

⁴⁷ Jimmy J. Sembiring, Op.Cit., hal.11.

perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Pada tanggal 30 November 1977 telah dibentuk sebuah Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI) berdasarkan Surat Keputusan Kamar Dagang dan industri (KADIN) No.SKEP/152/DHP/1977. Lembaga arbitrase merupakan lembaga yang berfungsi untuk menyelesaikan sengketa perdata yang sedang terjadi di antara para pihak. Keinginan dari para pihak untuk menggunakan arbitrase sebagai cara untuk menyelesaikan sengketa harus dicantumkan secara tegas dalam kesepakatan yang telah disetujui oleh para pihak.

Sebagaimana diatur pada Pasal 7 Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa bahwa para pihak dapat menyetujui suatu sengketa yang terjadi atau yang akan terjadi antara mereka untuk diselesaikan melalui arbitrase, dapat disimpulkan bahwa perjanjian untuk menggunakan arbitrase dapat dilakukan atau dibuat oleh para pihak, sebagai berikut:⁴⁸

1. *Pactum de compromittendo* adalah kesepakatan (akan) setuju dengan putusan arbitrase atau wasit, yang dibuat sebelum terjadi sengketa di antara para pihak, dan
2. *Compromise acte* adalah perjanjian yang disepakati oleh para pihak yang berjanji bahwa perselisihan yang telah terjadi di antara mereka akan diselesaikan melalui forum arbitrase, dan

⁴⁸ Ibid, hal 65-66.

dalam hal ini telah terjadi sengketa di antara para pihak dan mengenai penyelesaian sengketa tersebut belum diperjanjikan atau disepakati oleh para pihak dalam suatu perjanjian.

Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase ini memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak memenuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan.⁴⁹

Walaupun arbitrase ini memiliki kelebihan, namun pada akhir-akhir ini peran arbitrase sebagai cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan digeser oleh alternatif penyelesaian sengketa yang lain. Alternatif-alternatif itu memiliki kesamaan dengan arbitrase, di antaranya adalah sederhana dan cepat, prinsip konfidensial, dan diselesaikan oleh pihak ketiga yang netral dan memiliki pengetahuan khusus secara profesional. Namun, dibalik persamaan itu terdapat perbedaan yang dianggap fundamental dalam pelaksanaannya karena pada arbitrase biaya mahal dan penyelesaian yang lambat.⁵⁰

Berdasarkan kekurangan-kekurangan di ataslah yang merupakan salah satu alasan yang menyebabkan tergesernya penyelesaian sengketa

⁴⁹ Ibid, hal.160.

⁵⁰ Ibid, hal 160-161, seperti dikutip dari Yahya harahap, Op.Cit., hal. 401-403.

melalui arbitrase. Di antara alternatif penyelesaian sengketa yang menggeser tersebut adalah konsiliasi dan mediasi.⁵¹

b. Konsiliasi

Konsiliasi adalah upaya penyelesaian sengketa dengan cara melibatkan pihak ketiga yang memiliki kewenangan untuk memaksa para pihak untuk mematuhi dan menjalankan hal yang diputuskan oleh pihak ketiga tersebut. Konsiliasi merupakan proses yang serupa dengan mediasi, tetapi biasanya diatur oleh undang-undang dan konsiliator yang berperan sebagai pihak ketiga pada umumnya mereka yang telah diangkat dan disetujui oleh menteri yang berkaitan sesuai dengan wilayah kerja dari konsiliator tersebut.⁵²

Penyelesaian sengketa ini memiliki kesamaan dengan arbitrase dan juga menyerahkan kepada pihak ketiga untuk memberikan pendapatnya tentang sengketa yang disampaikan oleh para pihak. Walaupun demikian, pendapat dari konsiliator tersebut tidak mengikat sebagaimana mengikatnya putusan arbitrase. Ketidakterikatan para pihak terhadap pendapat yang diajukan oleh konsiliator mengenai sengketa yang dihadapi oleh para pihak tersebut, menyebabkan penyelesaiannya sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak.⁵³

Dalam Pasal 23 Ayat 1 UU No.2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial (selanjutnya disingkat UU PPHI) diatur bahwa:

⁵¹ Ahmadi Miru, Op.Cit., hal.162.

⁵² Jimmy J. Sembiring, Op.Cit. 46-47.

⁵³ Ahmadi Miru, Op.Cit., hal 162-163.

Dalam hal tercapai kesepakatan penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui konsiliasi, maka dibuat Perjanjian Bersama yang ditandatangani oleh para pihak dan disaksikan oleh konsiliator dan didaftar di Pengadilan Hubungan Industrial pada Pengadilan Negeri di wilayah hukum pihak-pihak mengadakan perjanjian bersama untuk mendapatkan akta bukti pendaftaran.

Meskipun demikian, tidak tertutup kemungkinan bahwa sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan karena tidak ditemukan titik temu di antara para pihak yang bersengketa. Jika terjadi hal seperti ini, maka konsiliator dapat melakukan anjuran tertulis kepada para pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 23 Ayat 2 UU PPHI.

Para pihak yang tidak dapat yang menyelesaikan sengketa yang sedang terjadi dan kemudian menolak anjuran tertulis dari konsiliator, masih dapat menempuh upaya lain, yaitu dengan mendaftarkan sengketa yang sedang dihadapi ke Pengadilan Hubungan Industrial dan mengajukan gugatan. Hal ini diatur dalam Pasal 24 UU PPHI. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa para pihak yang bersengketa tetap memiliki pilihan lain untuk dapat menyelesaikan sengketa apabila mereka berpendapat bahwa anjuran yang diberikan oleh konsiliator tidak sesuai dengan keinginan mereka.

c. Mediasi

Ditinjau secara konseptual, mediasi berasal dari bahasa Inggris *mediation* yang berarti perantaraan, sedangkan dalam bahasa Belanda disebut *medio* yang artinya pertengahan, dan di dalam kamus bahasa

Indonesia mediasi berarti menengahi.⁵⁴ Secara normatif dasar hukum mediasi di Indonesia terdapat pada aturan-aturan sebagai berikut:⁵⁵

1. HIR Pasal 130 dan Rbg Pasal 154 telah mengatur lembaga perdamaian. Hakim wajib terlebih dahulu mendamaikan para pihak yang berperkara sebelum perkaranya diperiksa,
2. KUHPer Bab XVIII Pasal 1851-1864,
3. SEMA No.1 Tahun 2002 tentang pemberdayaan lembaga perdamaian dalam Pasal 130 HIR/154 Rbg,
4. PERMA No.01 Tahun 2008 tentang prosedur mediasi di Pengadilan,
5. Undang-Undang No.48 tahun 2009 Pasal 58 tentang Kekuasaan Kehakiman, dan
6. Mediasi atau APS di luar pengadilan diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Pada dasarnya mediasi sesuai yang di atur dalam Buku ke-III Kitab Undang-undang Hukum Perdata (selanjutnya disingkat KUHPer) merupakan salah satu bentuk perikatan, mediasi yang juga dikenal dengan sebutan perdamaian ini pengertiannya terumus di dalam Pasal 1851 KUHPer yang bunyi selengkapnya sebagai berikut:

“Perdamaian adalah suatu persetujuan yang berisi bahwa dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu barang, kedua belah pihak mengakhiri suatu perkara yang sedang diperiksa

⁵⁴Edi As'Adi, Hukum Acara Perdata dalam Perspektif Mediasi (ADR) di Indonesia, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2012), hal.3.

⁵⁵Ibid, hal.68.

pengadilan ataupun mencegah timbulnya suatu perkara, persetujuan ini hanya mempunyai kekuatan hukum, bila dibuat secara tertulis.”

Menurut Takdir Rahmadi, mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih melalui perundingan atau cara mufakat dengan bantuan pihak netral yang tidak memiliki kewenangan memutus. Pihak netral tersebut disebut mediator dengan tugas memberikan bantuan prosedural dan substansial. Dengan demikian, dari defenisi atau pengertian mediasi ini, maka dapat diidentifikasi unsur-unsur esensial mediasi, yaitu:⁵⁶

1. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui perundingan berdasarkan pendekatan mufakat atau konsensus para pihak,
2. Para pihak meminta bantuan pihak lain yang bersifat tidak memihak di sebut mediator,
3. Mediator tidak memiliki kewenangan memutus, tetapi hanya membantu para pihak yang bersengketa dalam mencari penyelesaian yang dapat diterima para pihak.

Pendekatan konsensus atau mufakat dalam proses mediasi mengandung pengertian bahwa segala sesuatu yang dihasilkan dalam proses mediasi harus merupakan hasil kesepakatan atau persetujuan para pihak. Mediasi dapat ditempuh oleh para pihak yang terdiri atas dua pihak yang bersengketa maupun oleh lebih dari dua pihak (*multiparties*).

⁵⁶ Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2010), hal12-13.

Penyelesaian dapat dicapai atau dihasilkan jika semua pihak yang bersengketa dapat menerima penyelesaian itu. Namun,ada kalanya karena berbagai faktor para pihak tidak mampu mencapai penyelesaian sehingga mediasi berakhir dengan jalan buntu (*deadlock, stalemate*). Situasi ini yang membedakan mediasi dari litigasi. Litigasi pasti berakhir dengan sebuah penyelesaian hukum, meskipun penyelesaian hukum belum tentu mengakhiri sebuah sengketa karena ketegangan di antara para pihak masih belangsung dan pihak yang kalah selalu tidak puas.⁵⁷

Mediator yang netral mengandung pengertian bahwa mediator tidak berpihak (*impartial*), tidak memiliki kepentingan dengan perselisihan yang terjadi, serta tidak diuntungkan atau dirugikan jika sengketa dapat diselesaikan atau jika mediasi menemui jalan buntu (*deadlock*). Batuan mediator yang bersifat prosedural, antara lain mencakup tugas-tugas memimpin, memandu, dan merancang sesi-sesi pertemuan atau perundingan, sedangkan bantuan substansial berupa memberi saran-saran kepada pihak yang bersengketa tentang penyelesaian pokok sengketa. Peran mediator dapat bersifat aktif maupun pasif dalam membantu para pihak.⁵⁸

Peran aktif harus dilakukan jika para pihak yang bersengketa tidak mampu melaksanakan perundingan yang konstruktif. Sebaliknya, mediator memainkan peran pasif jika para pihak sendiri mampu melaksanakan perundingan yang konstruktif dalam arti para pihak sendiri

⁵⁷ Ibid.

⁵⁸ Ibid, hal.14, seperti dikutip dari Howard Raiffa, *the Art of and Science of Negotiation*, (Chambridge Massachussets:Belkap Press of Harvard University, 1982), hal.10-15.

mampu mengusulkan kemungkinan-kemungkinan pemecahan masalah dan membahas usulan pemecahan masalah itu guna mengakhiri sengketa. Dengan demikian, tingkatan peran mediator dalam membantu mereka sangat situasional, yaitu tergantung pada kemampuan para pihak dalam melaksanakan perundingan.⁵⁹

F. Mediasi Perbankan sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan

Ungkapan *informal procedure and can be put in motion quickly* sudah menjadi kecenderungan saat ini dalam menyelesaikan sengketa. Ungkapan ini lahir sebagai koreksi atas lambatnya penyelesaian sengketa dalam litigasi. Sistem peradilan yang ada tidak mampu memperkecil apalagi menghilangkan penggunaan upaya hukum yang semata-mata diselimuti itikad buruk, serta sangat potensial memperlambat penyelesaian sengketa.⁶⁰

Selain hal tersebut pada tingkat kepercayaan sosial yang rendah terhadap reputasi hakim dan pengadilan, mediasi merupakan salah satu alat penangkal dan *alternative* (ADR) atau pilihan bagi pihak-pihak berperkara karena penyelesaian cara mediasi ditentukan oleh pihak-pihak bukan oleh hakim. Mediasi yang dimaksudkan adalah penyelesaian perkara melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan atau

⁵⁹ Takdir Rahmadi, Op.Cit., hal.14.

⁶⁰ I Made Sukadana, Mediasi Peradilan: Mediasi Dalam Sistem Peradilan Perdata Indonesia dalam Rangka Mewujudkan Proses Peradilan yang Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan, (Jakarta: PT.Prestasi Pustakaraya, 2012), hal.80.

perdamaian para pihak dengan dibantu mediator, yang terintegrasi ke dalam sistem acara peradilan berdasarkan Perma No.1 Tahun 2008.⁶¹

Penyelesaian sengketa memang sulit dilakukan, namun bukan berarti tidak mungkin diwujudkan dalam kenyataan. Modal utama penyelesaian sengketa adalah keinginan dan itikad baik para pihak dalam mengakhiri persengketaan mereka. Keinginan dan itikad baik ini, kadang-kadang memerlukan bantuan pihak ketiga dalam perwujudannya. Mediasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga. Mediasi dapat memberikan sejumlah keuntungan, antara lain:⁶²

1. Mediasi diharapkan dapat menyelesaikan sengketa secara cepat dan relatif murah dibandingkan dengan membawa perselisihan tersebut ke pengadilan atau lembaga arbitrase,
2. Mediasi akan memfokuskan perhatian para pihak pada kepentingan mereka secara nyata dan pada kebutuhan emosi atau psikologis mereka, sehingga mediasi bukan hanya tertuju pada hak-hak hukumnya,
3. Mediasi memberikan kesempatan para pihak untuk berpartisipasi secara langsung dan secara informal dalam menyelesaikan perselisihan mereka,
4. Mediasi memberikan para pihak kemampuan untuk melakukan kontrol terhadap proses dan hasilnya,

⁶¹ Ibid, hal 80-81.

⁶² Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, (Jakarta:Kencana, 2011), hal.25-26.

5. Mediasi dapat mengubah hasil yang dalam litigasi dan arbitrase sulit diprediksi dengan suatu kepastian melalui suatu konsensus,
6. Mediasi memberikan hasil yang tahan uji dan akan mampu menciptakan saling pengertian yang lebih baik di antara para pihak yang bersengketa karena mereka sendiri yang memutuskannya, dan
7. Mediasi mampu menghilangkan konflik atau permusuhan yang hampir selalu mengiringi setiap putusan yang bersifat memaksa yang dijatuhkan oleh hakim di pengadilan atau arbiter pada lembaga arbitrase.

Mediasi perbankan merupakan salah satu upaya perlindungan terhadap nasabah bank. Sebelum adanya mediasi perbankan ini, permasalahan nasabah dengan pihak bank diselesaikan melalui intern bank, yaitu melalui mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah yang ada di setiap bank. Namun demikian, penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian.

Biasanya, apabila nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan bank dan tidak mendapatkan tanggapan yang baik dari bank, maka nasabah mengadukan keluhannya tersebut melalui surat pembaca atau lembaga yang dapat membantu, misalnya Yayasan Lembaga Konsumen

Indonesia (YLKI). Pada gilirannya, ketidakpuasan nasabah tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah.

Mediasi perbankan didasarkan pada Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.8/5/2006 sebagaimana telah diubah dengan PBI No.10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan. Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia, dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah. Bank sebagai pihak yang bersengketa wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia. Dengan demikian, sengketa dalam perbankan yang dapat diselesaikan melalui jalur mediasi ini dibatasi hanya sengketa yang terjadi antara bank dan nasabah, bukan sengketa antar bank. Untuk menempuh proses mediasi pihak nasabah dapat menunjuk perseorangan, lembaga dan atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari pihak nasabah yang paling sedikit harus mencantumkan kewenangan pihak penerima kuasa untuk mengambil keputusan.

Ketentuan dalam Pasal 5 Ayat 2 PBI No.10/1/PBI/2008 telah menentukan persyaratan atau kualifikasi yang dianggap mempunyai kemampuan menjadi mediator pada mediasi perbankan. Seorang

mediator pada mediasi perbankan harus memenuhi persyaratan, sebagai berikut:

1. Memiliki pengetahuan di bidang perbankan, keuangan dan/ atau hukum,
2. Tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas penyelesaian sengketa, dan
3. Tidak memiliki hubungan sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.

Fungsi mediasi perbankan sementara dilaksanakan oleh Bank Indonesia sampai dengan dibentuknya Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dilakukan dengan mempertemukan nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan yang menjadi sengketa guna mencapai kesepakatan tanpa adanya rekomendasi atau keputusan dari Bank Indonesia. Dengan demikian, fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan Bank Indonesia hanya terbatas pada penyediaan tempat, membantu nasabah dan bank untuk mengemukakan pokok permasalahan yang menjadi sengketa, penyediaan narasumber dan mengupayakan tercapainya kesepakatan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank.

Dalam ketentuan Pasal 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2008 tentang mediasi perbankan ditentukan bahwa mediasi perbankan hanya dapat dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki tuntutan finansial paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Disamping itu, nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial.

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

Persyaratan ini sejalan dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam Pasal 1851 KUHPer, yang menegaskan bahwa perjanjian perdamaian harus dituangkan secara tertulis, baik dengan akta dibawah tangan maupun dengan akta otentik. Sebagai konsekuensi hukumnya, maka setiap perjanjian perdamaian yang dibuat secara lisan dianggap tidak sah. Apabila tidak tercapai kesepakatan dalam proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, maka nasabah dan/atau bank mempunyai kesempatan untuk melanjutkan upaya penyelesaian sengketa melalui proses arbitrase atau jalur pengadilan.

G. Asas dan Tujuan Hukum sesuai Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Pada saat ini, perlindungan konsumen telah mendapat perhatian yang lebih serius dengan ditetapkannya UUPK. Namun demikian, masih tetap diperlukan suatu kehati-hatian dalam menentukan siapa yang bertanggungjawab atas kelalaian atau kesalahan yang terjadi dalam

pengelolaan atau pengurusan bank sehingga nasabah mengalami kerugian.⁶³

Fokus persoalan perlindungan nasabah tertuju pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dengan para nasabahnya. Hubungan hukum yang terjadi antara bank dengan nasabah dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta di bawah tangan maupun dalam bentuk otentik. Dalam konteks inilah perlu pengamatan yang baik untuk menjaga suatu bentuk perlindungan bagi konsumen, namun tidak melemahkan kedudukan posisi bank. Hal demikian perlu mengingat seringnya perjanjian yang dilakukan antara bank dengan nasabah telah dibekukan dengan sebuah perjanjian baku.⁶⁴

Ada sejumlah asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha dan pemerintah berdasarkan lima asas yang sesuai dengan Pasal 2 UUPK adalah:

1. Asas manfaat
2. Asas keadilan
3. Asas keseimbangan
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dan
5. Asas kepastian hukum

⁶³ Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE di Bidang Perbankan*, (Bandung: Nusa Media, 2012), hal.75.

⁶⁴ Ibid, hal 75 sebagaimana dikutip dari Ronny Prasetya, *Pembobolan ATM, Tinjauan Hukum Perlindungan Nasabah Korban Kejahatan Perbankan*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, 2010), hal.65.

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya. Namun yang diharapkan adalah memberikan masing-masing haknya sebagai produsen dan konsumen. Dengan demikian, pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada akhirnya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen, diharapkan konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan pemenuhan kewajiban secara seimbang. Oleh karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar

konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing.

Asas kemanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Oleh karena itu, dalam UUPK memberikan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum. Hal ini berarti dalam UUPK diharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam UUPK harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya UUPK ini.

Memperhatikan substansi Pasal 2 UUPK demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara RI. Kelima asas yang disebutkan dalam Pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu:⁶⁵

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,
2. Asas keadilan yang di dalamnya asas keseimbangan, dan
3. Asas kepastian hukum.

Radbruch menyebut keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai tiga ide dasar hukum atau tiga nilai dasar hukum.⁶⁶ Di antara ketiga asas tersebut yang sering menjadi sorotan utama adalah masalah keadilan, dimana Friedman menyebutkan bahwa: *“In terms of law, justice will be judged as how law treats people and how it distributes its benefits and cost,”* dan dalam hubungan ini Friedman juga menyatakan bahwa *“every function of law, general or specific, is allocative”*.⁶⁷

Sebagai asas hukum dengan sendirinya menempatkan asas ini yang menjadi rujukan pertama baik dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan

⁶⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Op.Cit., hal.26.

⁶⁶ Ibid, hal.27, sebagaimana dikutip dari Gustav Radbruch, *Legal Philosophy, in The Philosophies of Lask, Radbruch, and Dabin*, Translated by Kurt Wilk, Harvard University Press, Massachusetts, 1950, hal.107. lihat juga Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta, 1996, hal.95.

⁶⁷ Ibid, hal.26, sebagaimana dikutip dari Peter Mahmud marzuki, the Need for the Indonesian Economic Legal Framework, dalam *Jurnal Hukum Ekonomi*, Edisi IX, Agustus, 1997, hal.28.

gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya.⁶⁸

Keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum juga oleh banyak *jurist* menyebut sebagai tujuan hukum. Persoalannya sebagai tujuan hukum, baik Radbruch maupun Achmad Ali mengatakan adanya kesulitan dalam mewujudkan secara bersamaan. Dalam hubungan ini Radbruch mengajarkan bahwa kita harus menggunakan asas prioritas di mana prioritas pertama selalu jatuh pada keadilan, baru kemanfaatan, dan terakhir kepastian hukum. Namun, Achmad Ali tidak dapat menyetujui sepenuhnya pendapat Radbruch, sebagaimana dikatakannya:⁶⁹

“penulis sendiri sependapat untuk menganut asas prioritas tetapi tidak dengan telah menetapkan urutan prioritas seperti apa yang diajarkan Radbruch, yakni berturut-turut keadilan dulu baru kemanfaatan barulah terakhir kepastian hukum. Penulis sendiri menganggap hal yang lebih realistis jika kita menganut asas prioritas yang kasuistis. Yang penulis maksudkan, ketiga tujuan hukum kita diprioritaskan sesuai kasus yang kita hadapi, sehingga pada kasus A mungkin prioritasnya pada kemanfaatan, sedang untuk kasus B prioritasnya pada kepastian hukum.”

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa melalui asas prioritas yang kasuistis, tujuan hukum untuk mencapai keadilan, kemanfaatan, atau kepastian hukum semuanya tergantung dari kondisi yang ada atau dihadapi di dalam setiap kasus.⁷⁰

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai melalui UUPK ini sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 adalah:

⁶⁸ Ibid, hal.27.

⁶⁹ Ibid, hal.27 sebagaimana dikutip dari Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta, 1996, hal.95-96.

⁷⁰ Ibid, hal.28.

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa,
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha, dan
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 UUPK merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 2 sebelumnya karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.⁷¹

Achmad Ali menyatakan bahwa masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus. Hal itu juga tampak dari pengaturan Pasal 3 UUPK yang mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen, sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan berkenaan dengan ketentuan Pasal 2 di atas.⁷²

⁷¹ Ibid, hal.34.

⁷² Ibid.

H. Perlindungan Hukum terhadap Nasabah sebagai Konsumen Jasa Perbankan

Untuk mendapatkan gambaran dari apa yang dimaksudkan dengan perlindungan hukum, berikut ini diberikan pendapat dari Johannes Ibrahim, yaitu:⁷³

“Wujud perlindungan hukum pada dasarnya merupakan upaya penegakan hukum ... Faktor-faktor yang patut dipertimbangkan dalam penegakan hukum adalah faktor hukumnya sendiri, faktor penegak hukumnya yakni pihak-pihak yang membentuk atau menerapkan hukum, faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, faktor masyarakat, yakni di mana hukum tersebut berlaku dan diterapkan..”.

Upaya penegakan hukum tersebut tidak terlepas dari cita hukum yang dianut dalam masyarakat yang bersangkutan ke dalam perangkat berbagai aturan hukum positif, lembaga hukum, dan proses (perilaku birokrasi pemerintahan dan warga masyarakat). Dalam rangka penegakan hukum dimaksud terdapat tiga unsur yang harus diperhatikan, yaitu kepastian hukum, kemanfaatan, dan keadilan.⁷⁴

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja. Pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan karena berkembangnya dunia perbankan tergantung kepada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabahnya.

Bank Indonesia sebagai pelaksana otoritas moneter mempunyai peranan yang besar dalam usaha melindungi dan menjamin agar nasabah

⁷³ Jonker Sihombing, *Penjaminan Simpanan Nasabah Perbankan*, (Bandung:PT.Alumni, 2010), hal. 97.

⁷⁴ Ibid, hal.97-98.

tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Sebagai otoritas pengawas industri perbankan, Bank Indonesia berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam hubungannya dengan bank.⁷⁵

Bank Indonesia berpedoman kepada UU Perbankan dalam pengaturan aspek kehati-hatian bank, maka dengan telah berlaku efektifnya UUPK sejak tahun 2001 aspek pengaturan perbankan pun harus diperluas dengan aspek perlindungan dan pemberdayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank. Apabila dilihat dari masa berlaku efektifnya UUPK, yaitu pada tahun 2001, maka sepintas terlihat bahwa Bank Indonesia kurang merespons pemberlakuan undang-undang tersebut. Namun demikian, hal ini bukan berarti perlindungan dan pemberdayaan nasabah tidak diperhatikan oleh Bank Indonesia.⁷⁶

Urgensi perlindungan terhadap nasabah, Bank Indonesia menetapkan upaya pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan sebagai salah satu dari enam pilar Arsitektur Perbankan Indonesia (API), yaitu Pilar 6 Perlindungan Nasabah. API merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk, dan tatanan industri perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan (2004-2013). Arah kebijakan pengembangan industri perbankan di masa

⁷⁵ Erna Priliyasi, *Mediasi Perbankan sebagai Wujud Perlindungan terhadap Nasabah Bank*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2008), hal.45.

⁷⁶ Muliawan D.Hadad, *Op.Cit.*, hal.1.

datang yang dirumuskan dalam API dilandasi oleh visi mencapai suatu sistem perbankan yang sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.⁷⁷

Adapun enam pilar API yang ingin dicapai dan saling terkait satu sama lain, yaitu:⁷⁸

1. Struktur perbankan yang sehat,
2. Sistem pengaturan yang efektif,
3. Sistem pengawasan yang independen dan efektif,
4. Industri perbankan yang kuat,
5. Infrastruktur pendukung yang mencukupi, dan
6. Perlindungan nasabah.

Dalam rangka pelaksanaan program peningkatan perlindungan dan pemberdayaan nasabah bank sesuai dengan API, Bank Indonesia telah menerbitkan berbagai perangkat hukum kelembagaan perbankan, sehingga pada akhirnya dapat menjamin kredibilitas lembaga perbankan nasional serta sekaligus melindungi hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Ketentuan-ketentuan tersebut merupakan implementasi program peningkatan perlindungan nasabah bank, antara lain:⁷⁹

- a. PBI No.7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah,

⁷⁷ Rahmadi Usman, Op.Cit., hal.160.

⁷⁸ Ibid.

⁷⁹ Ibid, hal.166.

- b. PBI No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan PBI No.10/10/PBI/2008,
- c. PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI No.10/1/PBI/2008.

Menurut Munir Fuady beberapa mekanisme yang dipergunakan dalam rangka perlindungan nasabah bank, yaitu:⁸⁰

1. Pembuatan peraturan baru,
2. Pelaksanaan peraturan yang ada secara baik,
3. Perlindungan nasabah deposan lewat lembaga asuransi deposito,
4. Memperketat perizinan bank,
5. Memperketat pengaturan di bidang kegiatan bank, dan
6. Memperketat pengawasan bank.

Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah ini, Marulak Pardede juga mengemukakan bahwa dalam sistem perbankan Indonesia, mengenai perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu:⁸¹

- a. Perlindungan secara implisit (*Implicit deposit protection*), yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini yang diperoleh melalui:

⁸⁰ Lukman Santoso AZ, Op.Cit., hal.116.

⁸¹ Hermansyah, *Edisi Revisi Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta:Kencana, 2011), hal.145-146.

- 1) Peraturan perundang-undangan di bidang perbankan,
 - 2) Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif, yang dilakukan oleh Bank Indonesia,
 - 3) Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai sebuah lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya,
 - 4) Memelihara tingkat kesehatan bank,
 - 5) Melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian,
 - 6) Cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah, dan
 - 7) Menyediakan informasi risiko pada nasabah.
- b. 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 No.26 Tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum.

Selanjutnya, dalam membahas mengenai perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan dana ini, Hermansyah berpendapat bahwa hakikat

dari perlindungan hukum tersebut adalah melindungi kepentingan dari nasabah penyimpan dan simpanannya yang disimpan di suatu bank tertentu terhadap suatu risiko kerugian. Perlindungan hukum ini juga merupakan upaya untuk mempertahankan dan memelihara kepercayaan masyarakat khususnya nasabah, maka sudah sepatutnya dunia perbankan perlu memberikan perlindungan hukum itu.⁸²

I. Kerangka Pikir

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa yang memiliki peranan penting dalam kehidupan manusia karena bank merupakan penyedia dana bagi para pelaku usaha untuk dapat menjalankan aktifitasnya, salah satunya dalam bentuk pinjaman. Selain itu bank juga berfungsi sebagai tempat untuk menyimpan uang yang diperoleh oleh nasabah dalam bentuk simpanan.

Hubungan antara bank dan nasabah adalah hubungan yang bersifat keperdataan. Pada hubungan tersebut, nasabah dikategorikan sebagai konsumen dan bank sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa. Ketika terjalin hubungan di antara para pihak, maka tidak tertutup kemungkinan akan terjadi sengketa di antara kedua belah pihak.

Nasabah yang bersengketa dengan bank terkait dengan kegiatan atau transaksi perbankan dapat diselesaikan di luar pengadilan. Saat ini, telah diperkenalkan suatu lembaga yang dibentuk khusus untuk menangani sengketa di bidang perbankan, yaitu lembaga mediasi

⁸² Ibid.

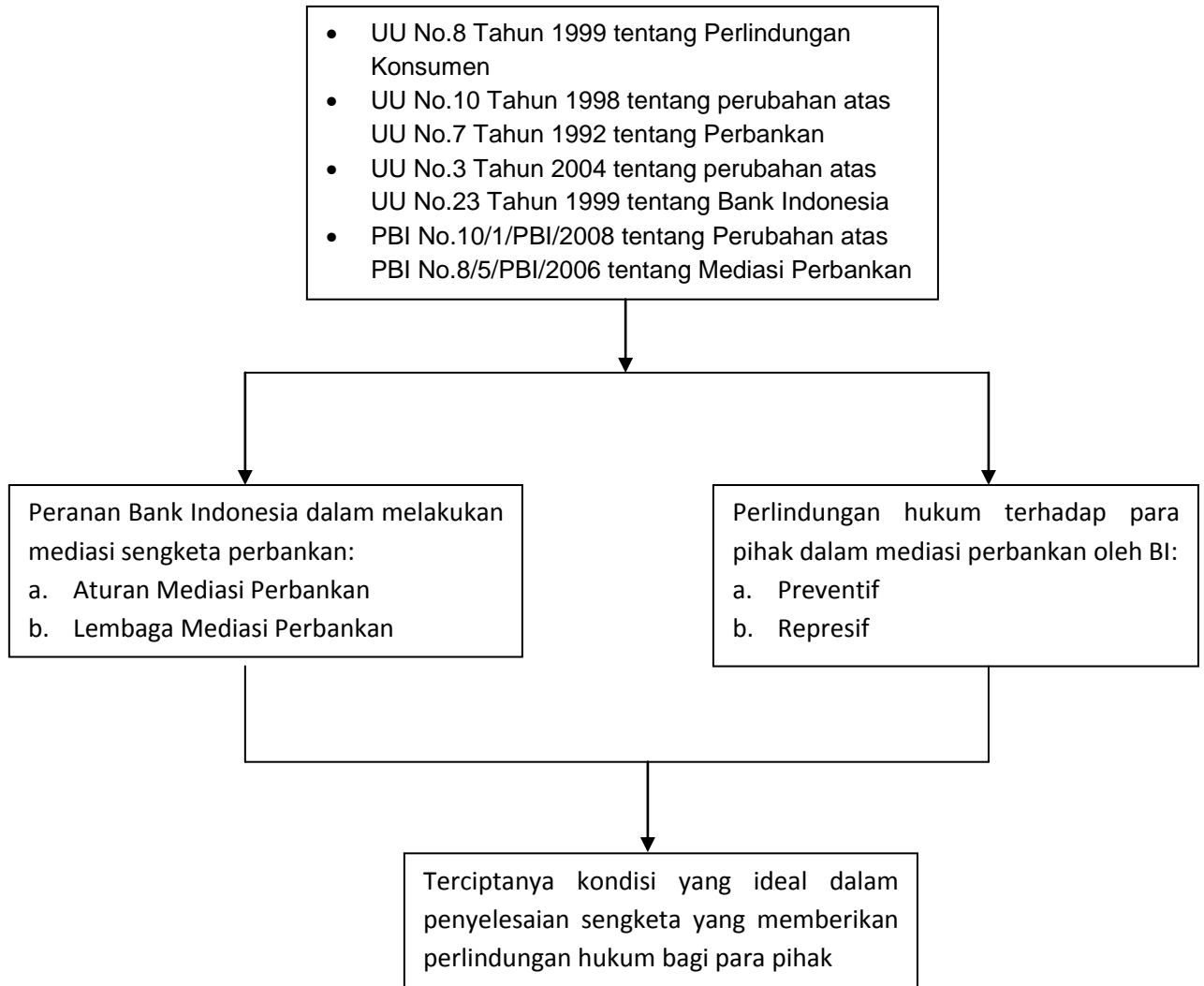
perbankan yang masih di kelola oleh Bank Indonesia karena belum terbentuknya sebuah lembaga mediasi independen di bidang perbankan sesuai yang diharapkan dalam PBI No.10/10/PBI/2008. Belum terbentuknya lembaga mediasi independen karena alasan finansial yang masih kurang mencukupi untuk pembentukan lembaga tersebut.

Dengan demikian, apabila terjadi sengketa antara nasabah dan bank yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank, maka penyelesaian atas sengketa yang terjadi dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan oleh Bank Indonesia. Terlibatnya Bank Indonesia dalam mediasi perbankan adalah sebagai penengah yang mengkaji ulang sengketa yang terjadi secara mendasar sehingga diharapkan diperoleh kesepakatan antara nasabah dan bank dengan menggunakan aturan-aturan hukum yang berlaku khususnya aturan internal perbankan.

Apabila mediasi tersebut berhasil, dibuatkan akta kesepakatan antara nasabah dan bank. Berdasarkan akta kesepakatan tersebut, bank wajib menjalankan hal yang telah disepakati oleh masing-masing pihak.

Bagan Kerangka Pikir :

Mediasi Perbankan dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen



J. Definisi Operasional

Berdasarkan alur kerangka pemikiran tersebut di atas, maka diberikan definisi kepada masing-masing variabel yang ada sebagai berikut:

1. Mediasi perbankan, yaitu salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang secara khusus diatur di dalam Peraturan Bank Indonesia, yang melibatkan Bank Indonesia sebagai mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.
2. Mediator, yaitu pihak ketiga yang bersifat netral dalam pelaksanaan mediasi perbankan.
3. Perlindungan konsumen, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada nasabah dan bank.
4. Nasabah, yaitu pihak yang menggunakan jasa bank misalnya nasabah penyimpan dana dan peminjam dana termasuk pihak yang memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).
5. Sengketa, yaitu permasalahan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh bank.