
ANALISIS HUKUM DALAM PENYELESAIAN SENGKETA SECARA MEDIASI TERHADAP KONFLIK ANTARA NASABAH DENGAN PIHAK BANK

Dra. Yusriana, SH, M.Hum
Universitas Amir Hamzah
yusriana321@gmail.com

ABSTRAK

Bank merupakan lembaga keuangan yang melayani penyimpanan, perkreditan, dan jasa lainnya bagi perusahaan, instansi, serta lembaga pemerintahan. Akan tetapi dalam kondisi tertentu, akan terjadi sengketa antara bank sebagai penyedia jasa dengan nasabahnya. Dalam penyelesaian sengketa ini diperlukan landasan hukum antara lain UU No. 10 Tahun 1998, UU No. 8 Tahun 1999, UU No. 30 Tahun 1999, Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005, dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006. Berdasarkan landasan hukum tersebut, diketahui bahwa penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah dapat dilakukan dengan jalur litigasi (pengadilan) dan jalur non litigasi. Jalur non litigasi dapat ditempuh dengan salah satu cara, yaitu mediasi.

Kata Kunci : *Sengketa, Mediasi.*

I. PENDAHULUAN

Salah satu pilar pembangunan ekonomi Indonesia terletak pada industri perbankan. Dimana dalam sistem hukum Indonesia, segala bentuk praktek perbankan haruslah berdasarkan kepada prinsip-prinsip yang terkandung dalam ideologi pancasila dan tujuan Negara Indonesia dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 . Pengakuan Yuridis formal mengenai eksistensi perbankan dimulai sejak dilahirkannya Undang-Undang (UU) No. 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan yang kemudian diganti dengan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan selanjutnya dengan UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Sebagai Badan Usaha, kehadiran bank dalam masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan nasional.

Menurut Jumhana (1996), lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan setiap negara. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perseorangan, badan usaha swasta, badan usaha milik negara, bahkan lembaga pemerintahan untuk menyimpan dana yang dimilikinya melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa lainnya. Bank juga berperan serta dalam mekanisme pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Prasarana perbankan Indonesia setelah reformasi mengalami perkembangan yang sangat cepat.

Dalam perspektif UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang telah diatur dalam pasal 4 UU Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban

konsumen, baik perjanjian simpanan maupun perjanjian kredit, kedudukan nasabah bank merupakan konsumen yang harus memperoleh perlindungan hukum. Perlindungan hukum bagi nasabah bank seharusnya sudah dilakukan pada tahap pra-perjanjian sampai dengan pelaksanaan perjanjian. Ketika hubungan hukum antar Bank dengan nasabah mulai tercipta, maka sejak itu terbuka kemungkinan sengketa antara pihak. Penyelesaian sengketa antar pihak tersebut dapat dilakukan melalui proses litigasi dan non litigasi.

Praktek perbankan selama ini dalam menyelesaikan sengketa belum banyak menggunakan proses non-litigasi. Hal ini dapat dilihat dari perjanjian-perjanjian yang dibuat antara bank dan nasabah yang tidak mencantumkan klausula seperti arbitrase, mediasi dan sebagainya seperti yang dikemukakan dalam UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan ataupun arbitrase bersifat formal, memaksa untuk melihat masalah ke belakang dengan memperhatikan ciri pertentangan dan apa yang mendasarkan hak-hak.

Dalam upaya mengurangi berbagai keluhan nasabah tersebut, maka Bank Indonesia sebagai bank sentral mengeluarkan peraturan yang menjadi dasar hukum bagi nasabah untuk menyatakan ketidakpuasannya dan mengajukan aduannya kepada pihak perbankan. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian pengaduan nasabah, nasabah diberi kesempatan untuk menyampaikan segala ketidakpuasannya terhadap berbagai jenis transaksi perbankan yang dilakukan. Kemudian karena dirasa kurang dapat memuaskan nasabah, Bank Indonesia mengambil inisiatif untuk mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Menurut Amriani (2011), penyelesaian sengketa melalui perdamaian secara mediasi tampaknya mempunyai prospek dan peluang untuk dikembangkan serta diberdayakan di pengadilan, tetapi tidak mengurangi pentingnya peranan peradilan formal. Keduanya tetap dibutuhkan dalam dunia praktik hukum. Oleh karena itu, mediasi dan proses peradilan formal dikolaborasikan agar terwujud asas peradilan sederhana, cepat dan biaya ringan.

II. LITERATURE REVIEW

Hubungan Hukum Antara Nasabah dan Bank

Pengertian Bank dan Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 ayat 2 UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah :

"Badan usaha yang menghimpun dana dari Masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit/pinjaman atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak".

Dalam Pasal 5 ayat 1 UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, bank dikelompokkan menjadi :

- 1) Bank umum, yaitu bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (pasal 1 butir 2).
- 2) Bank Perkreditan Rakyat, yaitu bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu (pasal 2 butir 3).

Berdasarkan pasal 1 ayat 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, defenisi sebagai pihak yang menggunakan jasa bank , termasuk pihak

yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan. Dalam pasal 1 ayat 17 dan 18 UU No. 10 Tahun 1998, nasabah dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Hubungan Hukum Bank dengan Nasabah Berdasarkan Hukum Kontrak

Hubungan antara nasabah dan bank didasarkan pada dua unsur yang paling terkait, yakni hukum dan kepercayaan. Suatu bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan banknya apabila masyarakat percaya untuk menyimpan uangnya pada produk-produk perbankan yang ada pada bank tersebut (Santoso 2011).

Hukum kontrak yang menjadi dasar terhadap hubungan bank dan nasabah debitur bersumber dari KUH Perdata tentang kontrak (buku ketiga). Berdasarkan pasal 1338 ayat 1 KUH Perdata, semua perjanjian yang dibuat secara sah berkekuatan sama dengan Undang-Undang bagi kedua belah pihak. Selain itu, perjanjian kredit bank diatur juga oleh ketentuan khusus mengenai "pinjam pakai habis" (*Verbruiklening*) Vide pasal 1754 sampai pasal 1769 KUH Perdata.

Menurut Fuady (1999), hubungan antara bank dengan nasabah penyimpan dana dan nasabah debitur sangat erat kaitannya. Dari segi hukum perdata, kedua hubungan tersebut dapat dibagi atas dua bentuk, yaitu :

- 1) Hubungan Kontraktual, yang berdasarkan atas suatu kontrak yang dibuat antara bank sebagai kreditor (pemberi dana) dan pihak debitur sebagai peminjam dana.
- 2) Hubungan Non-Kontraktual, yang terdiri dari enam jenis hubungan khusus antara nasabah dengan pihak bank menurut Fuady (1999), yaitu:
 - Hubungan Kepercayaan (*Fiduciary Relation*)
 - Hubungan Kerahasiaan (*Confidential Relation*)
 - Hubungan *Bailor-Bailee*
 - Hubungan Keagenan (*Principal-agent*)
 - Hubungan *Mortgagor – Mortgage*
 - Hubungan *Trustee – Beneficiary*

Akibat Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah

Akibat hukum dari hubungan yang timbul antara bank dan nasabah penyimpan dana didasarkan pada perjanjian penyimpanan. Bank berkedudukan sebagai penerima simpanan dan nasabah penyimpan sebagai pemberi simpanan. Hubungan antara bank dan nasabah dalam menjalankan kegiatan usahanya menimbulkan dua sisi tanggung jawab, yaitu kewajiban yang terletak pada bank itu sendiri dan kewajiban yang menjadi beban nasabah penyimpan dana sebagai akibat hubungan hukum dengan bank. Hak dan kewajiban antara bank dengan nasabah diwujudkan dalam suatu bentuk prestasi yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah.

III. DISCUSSION

Tata Cara Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah Menurut Hukum Perbankan

A. Penerapan Hukum Ekonomi sebagai Dasar Hukum Perbankan

Menurut Sumantoro (1986), hukum ekonomi sebagai dasar hukum yang mengatur kegiatan bidang ekonomi meliputi segala aspek yang dilihat dari segi esensi dan eksistensinya, hubungan dengan bidang hukum yang lain, serta bidang-bidang yang dikajinya. Dimana yang dimaksud dengan esensi dan efektifitas tersebut antara lain pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan dan pemerataan kesempatan yang seimbang.

Ruang lingkup hukum ekonomi di Indonesia disusun berdasarkan pasal 33 UUD 1945, yang selanjutnya dapat disimpulkan sebagai penciptaan demokrasi ekonomi yang mempunyai ciri-ciri positif, yaitu :

- Perekonomian disusun sebagai usaha bersama atas asas kekeluargaan
- Cabang-cabang produksi yang penting dan yang menguasai hajat hidup orang banyak, dikuasai oleh Negara.
- Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat
- Sumber-sumber kekayaan dan keuangan Negara digunakan dalam permufakatan lembaga-lembaga perwakilan rakyat dan pengawasan terhadap kebijaksanaannya ada pada lembaga perwakilan rakyat pula.
- Warga Negara memiliki kebebasan dalam memilih pekerjaan yang dikehendaki serta mempunyai hak akan pekerjaan dan penghidupan yang layak.
- Hak milik perorangan diakui dan pemanfaatannya tidak boleh bertentangan dengan kepentingan masyarakat.
- Potensi, inisiatif dan daya kreasi setiap warga negara dikembangkan sepenuhnya dalam batas-batas yang tidak merugikan kepentingan umum.
- Fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara.

B. Pengertian dan Asas-Asas Hukum Perbankan

Menurut Fuady (1999), hukum perbankan (*Banking Law*) merupakan seperangkat hukum dalam bentuk peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, doktrin dan lain-lain sumber hukum yang mengatur masalah-masalah perbankan sebagai lembaga dan aspek kegiatannya sehari-hari, rambu-rambu yang harus dipatuhi oleh suatu bank, perilaku petugas-petugasnya, hak, kewajiban, tugas dan tanggung jawab para pihak yang tersangkut dengan bisnis perbankan, apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh bank, eksistensi bank, dan lain-lainnya yang berkenaan dengan dunia perbankan tersebut.

Dalam pelaksanaan kemitraan antara bank dengan nasabah untuk terciptanya sistem perbankan yang sehat, maka kegiatan perbankan dilandasi dengan beberapa asas hukum, yaitu :

1) Asas Demokrasi Ekonomi

Asas demokrasi ekonomi ditegaskan dalam pasal 2 UU No. 7 Tahun 1992 setelah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan. Bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan tugasnya dan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Ini berarti fungsi dan usaha perbankan diarahkan untuk melaksanakan prinsip-prinsip yang terkandung dalam demokrasi ekonomi yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

2) Asas Kepercayaan (*Fiduciary Principle*)

Asas kepercayaan adalah suatu asas yang menyatakan bahwa usaha bank dilandasi oleh suatu hubungan kepercayaan antara bank dengan nasabah. Bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan kepadanya atas dasar kepercayaan sehingga setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dengan tetap mempertahankan kepercayaannya.

3) Asas Kerahasiaan (*Confidential Principle*)

Asas kerahasiaan merupakan asas yang mengharuskan atau mewajibkan untuk merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan lain-lain dari nasabah bank yang menurut kelaziman dunia perbankan wajib dirahasiakan. Dalam Pasal 40 UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan menyatakan bahwa bank wajib merahasiakan informasi mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.

4) Asas Kehati-hatian (*Prudential Principle*)

Asas kehati-hatian adalah suatu asas yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya. Hal ini telah disebutkan dalam pasal 2 UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, bahwa perbankan Indonesia dalam melaksanakan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan asas kehati-hatian. Tujuan diberlakukannya prinsip kehati-hatian tidak lain adalah agar bank selalu dalam keadaan sehat

C. Tata Cara Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah dan Pihak Bank Menurut Hukum Perbankan

Ada beberapa cara atau langkah-langkah dalam mediasi perbankan menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/2006, sebagaimana yang telah dirubah dengan PBI No 10/1/PBI/2008 Tentang Mediasi Perbankan, yaitu:

1) Langkah pertama

- a. Minta penjelasan kepada bank mengenai penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan;
- b. Pahami surat hasil penyelesaian pengaduan dari bank sebagai tanggapan terhadap permasalahan yang nasabah adukan;
- c. Terhadap surat bank tersebut, nasabah dapat menerima atau menolak keputusan yang diberikan bank;
- d. Apabila nasabah tidak sepakat dengan bank, maka nasabah mempunyai beberapa pilihan untuk menyelesaikan sengketa dengan bank, yaitu dengan mediasi perbankan, arbitrase, alternatif penyelesaian sengketa lainnya atau jalur pengadilan;
- e. Apabila nasabah memilih menggunakan mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa untuk mendapatkan informasi mengenai prosedur dan tatacara penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan tersebut dari bank;
- f. Pengajuan penyelesaian sengketa melalui Mediasi Perbankan dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah;
- g. Pastikan sengketanya dapat di mediasi sesuai ketentuan Bank Indonesia, sengketa dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan apabila :
 - Diajukan secara tertulis disertai dokumen pendukung yang memadai;
 - Pernah diupayakan penyelesaian oleh bank;
 - Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan atau belum terdapat kesepakatan;
 - Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
 - Sengketa yang diajukan belum pernah di proses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;

- Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank pada nasabah;
 - Nilai tuntutan financial yang diajukan paling banyak sebesar Rp. 500.000.000 setiap kasus sengketa; dan
 - Nasabah tidak mengajukan tuntutan financial yang diakibatkan oleh kerugian immateril.
- 2) Langkah Kedua :
- a. Sampaikan permohonan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan secara tertulis sesuai dengan format yang telah ditetapkan dan sertakan dokumen pendukung; dan
 - b. Sesuai ketentuan Bank Indonesia, dokumen pendukung yang harus dilampirkan adalah :
 - Salinan surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan bank pada nasabah;
 - Salinan Identitas Diri yang masih berlaku;
 - Surat pernyataan yang ditandatangani diatas materei yang cukup bahwa sengketa yg diajukan tidak sedang diproses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lambaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses melalui mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;
 - Salinan dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan;
 - Salinan surat kuasa khusus tanpa hak substitusi dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa diwakilkan/dikuasakan; dan
 - Berikan penjelasan yang selengkap-lengkapnya kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh bank.
- 3) Langkah ketiga :
- a. Penandatanganan perjanjian mediasi
 Penuhi panggilan pelaksana fungsi mediasi perbankan untuk mendapatkan penjelasan tentang tata cara proses mediasi dan perjanjian mediasi yang memuat :
 - Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa; dan
 - Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada peraturan mediasi yang ditetapkan oleh pelaksana fungsi mediasi perbankan.
 Apabila nasabah dan bank telah memahami proses mediasi dan sepakat terhadap isi perjanjian mediasi maka nasabah dan bank melakukan penandatanganan perjanjian mediasi. Jadi, proses mediasi perbankan dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian Mediasi (agreement to mediate) atau perjanjian.
 - b. Pertemuan dalam rangka pelaksanaan proses mediasi. Ikuti pertemuan dengan bank yang difasilitasi oleh mediator dalam rangka mencapai penyelesaian terhadap masalah yang disengketakan. Dalam rangka pelaksanaan proses mediasi tersebut. Mediator bersifat netral dan tidak memberikan rekomendasi dan keputusan.
 - c. Penandatanganan Akte Kesepakatan Anda harus menandatangani akta kesepakatan dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi. Akta kesepakatan dapat memuat kesepakatan penuh atau kesepakatan sebagian atas hal yang dipersengketakan, atau pernyataan tidak dicapainya kesepakatan dalam proses mediasi.
- 4) Langkah keempat
- a. Lakukan seluruh hal-hal yang disepakati dalam akta kesepakatan;
 - b. Laporkan kepada pelaksana fungsi mediasi realisasi akta kesepakatan; dan

- c. Apabila nasabah dan bank tidak mencapai kesepakatan dalam proses mediasi perbankan, Anda dapat melanjutkan upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan.

II. Penerapan Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah

A. Penyebab Munculnya Sengketa

Peran dan fungsi lembaga mediasi perbankan dalam menyelesaikan persoalan yang terjadi akibat munculnya sengketa antara bank dengan nasabahnya berkaitan dengan pelayanan perbankan seperti :

- Kegagalan Transfer
- Terdebitnya rekening nasabah maupun
- Dalam hal kredit bermasalah antara lain perlakuan kasar dan salah dari bank
- Dalam hal penaguhan maupun
- Kesalahan dalam hal eksekusi hak tanggungan/jaminan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian pelayanan PT BPR Perbaungan Homba Makmur diketahui bahwa setelah nasabah mengajukan komplain kepada pihak bank yang berada di cabang dan masalahnya tidak dapat diselesaikan oleh pihak cabang bank, maka nasabah yang komplain tersebut akan diarahkan/direkomendasikan untuk mengajukan banding komplain ke kantor wilayah bank. Kemudian setelah laporan nasabah tersebut ditindaklanjuti oleh pihak bank, maka pihak bank akan menawarkan kepada nasabah tersebut untuk menyelesaikan pengaduannya melalui mediasi (non litigasi). Dalam hal mediasi yang dilakukan oleh pihak bank dan nasabah itu, ada tatacara yang dilakukan dalam menempuh penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui mediasi tersebut yang sebelumnya telah diatur di dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006.

B. Persyaratan Penyelesaian Sengketa

Dalam hal penyelesaian sengketa yang terjadi antara pihak bank dan nasabahnya terdapat persyaratan yang harus diselesaikan dan bersifat mutlak, atau dengan kata lain harus dipenuhi. Adapun persyaratan yang harus dilakukan tersebut antara lain :

1) Syarat Subjektif

Berkenaan dengan pihak yang mengajukan, yaitu nasabah dan atau perwakilan dari nasabah . Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa dari bank , termasuk disini pihak yang tidak memiliki rekening dalam bank yang bersangkutan namun tetap memanfaatkan jasa bank dalam melakukan segala transaksi keuangan (*walk-in Customer*). Perwakilan nasabah adalah perseorangan, lembaga dan atau badan hukum yang senantiasa bertindak untuk dan atas nama nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah.

2) Syarat Objektif

Berkaitan dengan objek sengketa pada pasal 6 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 yaitu tuntutan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak yakni Rp 500.000.000,- (Lima Ratus Juta Rupiah), tanpa tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immateriil. Jumlah maksimum nilai tuntutan finansial sebagaimana yang dimaksud dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan nasabah dengan pihak lain, dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan untuk mendapatkan penyelesaian sengketa.

C. Pengertian dan Unsur-Unsur Mediasi Perbankan

Adapun unsur-unsur mediasi perbankan adalah sebagai berikut:

- 1) Dalam suatu proses mediasi akan dijumpai adanya dua atau lebih pihak yang bersengketa

Jika dalam suatu proses mediasi hanya dijumpai adanya suatu pihak yang bersengketa, maka hal itu menjadikan tidak terpenuhinya unsur-unsur pihak-pihak yang bersengketa. Pasal 1 ayat (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 tanggal 30 januari 2006 menjelaskan bahwa sengketa adalah permasalahan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh bank sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tentang penyelesaian pengaduan nasabah.

2) Adanya unsur-unsur sengketa diantara para pihak.

Perumusan sengketa sebagaimana yang dimaksud pasal 1 ayat (4) PBI No.8/5/PBI/2006 , dapat menimbulkan tafsir yang keliru , hanya nasabah yang didefenisikan sebagai pihak dalam sengketa. Bank merasa tidak perlu untuk ikut serta sebagai pihak dalam suatu sengketa, sebagai pihak yang mengajukan klaim. Oleh karena itu, jika pihak yang mengajukan permasalahan hanyalah nasabah dan pihak bank sama sekali merasa tidak mempunyai sengketa serta tidak bersedia menandatangani *agreement to mediate*, maka tujuan pembentukan lembaga mediasi perbankan akan sangat sulit tercapai.

3) Adanya mediator yang membantu mencoba menyelesaikan sengketa

Mediator merupakan pihak yang tidak memihak dalam membantu pelaksanaan mediasi. Mediator harus mempunyai kemampuan dan keahlian sehubungan dengan bidang masalah yang disengketakan . Mengenai syarat-syarat pengangkatan seorang mediator dapat dipergunakan syarat-syarat pengangkatan arbiter sebagaimana yang telah diatur dan termaktub dalam Pasal 12 UU No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang menyatakan bahwa mediator harus mempunyai kemampuan dan keahlian sehubungan dengan masalah yang disengketakan. Mediator juga tidak boleh mempunyai benturan kepentingan atau hubungan afiliasi dengan pihak-pihak dalam sengketa masalah yang disengketakan.

D. Penerapan Mediasi Secara Empiris

Penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator dan para pihak yang bersengketa dilakukan dengan proses mediasi. Proses mediasi dibagi kedalam tiga tahap, yaitu :

1) Tahap Pramediasi

Tahap ini adalah tahap awal dimana mediator menyusun sejumlah langkah dan persiapan sebelum mediasi benar-benar dimulai. Tahap ini merupakan tahap yang penting karena akan menentukan berjalan tidaknya proses mediasi selanjutnya. Dalam tahap ini pula, mediator juga harus membuat kesepakatan-kesepakatan dengan para pihak tentang tujuan pertemuan dan siapa saja yang akan hadir dalam pertemuan. Mediator juga harus membuat kesepakatan antara dua belah pihak mengenai waktu dan tempat pertemuan. Dalam tahap akhir pramediasi, mediator juga harus mampu menciptakan rasa aman bagi kedua belah pihak sebelum proses mediasi dimulai.

2) Tahap Pelaksanaan Mediasi

Tahap ini merupakan tahap dimana pihak-pihak yang bertikai sudah berhadapan satu sama lain, dan memulai proses mediasi. Dalam tahap ini, terdapat beberapa langkah penting antara lain sambutan pendahuluan mediator, presentasi dan pemaparan kisah para pihak, mengurutkan dan menjernihkan permasalahan, berdiskusi dan negosiasi masalah yang disepakati, menciptakan opsi-opsi, menemukan butir kesepakatan dan merumuskan keputusan, mencatat dan menuturkan kembali keputusan, dan penutupan mediasi.

3) Tahap Akhir Implementasi Hasil Mediasi

Tahap ini merupakan tahap dimana para pihak hanyalah menjalankan hasil-hasil kesepakatan, yang telah mereka tuangkan bersama dalam suatu perjanjian tertulis. Para pihak

menjalankan hasil kesepakatan berdasarkan komitmen yang telah mereka tunjukkan selama dalam proses mediasi.

I. CONCLUSIONS

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dalam menyelesaikan sengketa antara bank dan nasabah, dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi dalam menyelesaikan sengketa karena efektif dan efisien. Dalam hal ini proses mediasi dipandang sebagai proses yang lebih sederhana dari segi prosedur dan relatif lebih murah. Proses mediasi ini akan memungkinkan pihak-pihak untuk menentukan apa yang memuaskan dengan mengarahkan masalah-masalah sempit dalam konflik untuk fokus kepada situasi dan kondisi permasalahan sengketa.
- 2) Dalam penerapan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa bank dan nasabah, proses mediasi dipandang sebagai proses yang lebih sederhana dari segi prosedur dan relatif lebih murah. Dalam sengketa antara bank dan nasabah, nasabah sering kali menjadi tidak berdaya pada saat harus berhadapan dengan Bank di Pengadilan dan hanya bisa pasrah apabila bersengketa dengan Bank. Agar nasabah dapat terlindung hak-haknya, dibentuklah mediasi perbankan yang berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi perbankan sangat menguntungkan bagi nasabah kecil, sebab prosesnya sederhana, biaya murah, dan cepat.

B. Saran

Dari Pembahasan dan kesimpulan yang dikemukakan diatas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut :

- 1) Dalam penerapan penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah perlunya sosialisasi tentang mediasi perbankan yang harus lebih diperluas karena sangat menguntungkan nasabah kecil dan meningkatkan standar mekanisme pengaduan nasabah.
- 2) Ketika memilih mediator dalam penyelesaian sengketa, hendaknya saling menguntungkan antar kedua belah pihak yang berarti bersifat adil untuk kedua pihak. Mediator profesional yang dapat ditunjuk oleh pihak yang terlibat dimana mediator tidak ada hubungannya dengan salah satu pihak, jadi netral untuk keduanya.

REFERENCES

- Amriani N. 2011. *MEDIASI Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta (ID) : Rajawali Pers.
- Djumhana M. 1996. *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Bandung (ID) : PT Citra Aditya Bakti.
- Fuady M. *Hukum Perbankan Modern Berdasarkan Undang-Undang Tahun 1998*. Bandung (ID) : PT Citra Aditya Bakti.
- Santoso L. *Hak Dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. Yogyakarta (ID) : Pustaka Yustisia.
- Sumantoro. 1986. *Hukum Ekonomi*. Jakarta (ID) : UI Pers.

