



UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA
ATMA JAYA
Tepercaya Kualitas Lulusannya

PROSIDING SEMINAR NASIONAL
HUKUM BISNIS
DALAM PERSPEKTIF
PEMBANGUNAN
DI INDONESIA

**PROSIDING SEMINAR NASIONAL
HUKUM BISNIS DALAM PERSPEKTIF PEMBANGUNAN
DI INDONESIA**

Editor:

Rr. Adeline Melani, S.H., M.Hum

Feronica, S.H., M.H.

Johana Henny Wiludjeng, S.H., M.H.

Lidwina Maria, S.H., Sp.N.



**PENERBIT FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KATOLIK INDONESIA ATMA JAYA
JAKARTA, 25 JANUARI 2017**

PANITIA

Penasihat	Dr. Yanti Fristikawati
Ketua Panitia	Rr. Adeline Melani, S.H., M.Hum.
Bendahara	Lidwina Maria, S.H., Sp.N
Sekretaris	Tisa Windayani, S.H., LL.M.
Koordinator Prosiding	Venantia Sri Hadiarianti, S.H., M.H.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya kepada kita semua atas terselenggaranya Seminar Nasional dan *Call for Papers* dengan tema “ **Hukum Bisnis dalam Perspektif Pembangunan di Indonesia**” pada tanggal 25 Januari 2017 dengan baik dan diterbitkannya Prosiding ini. Tema tersebut kami pilih karena melihat bahwasanya saat ini perekonomian dan bisnis di Indonesia berkembang cukup pesat, tidak saja di lingkup nasional tetapi juga internasional. Dalam perkembangan dunia bisnis ini, hukum sebagai suatu sarana pembangunan masyarakat diharapkan dapat mendukung kegiatan perekonomian dan bisnis demi terciptanya perlindungan serta kepastian hukum. Menyadari hal ini, tidak ada kata lain kecuali hukum harus lebih berkembang mengikuti jaman, komprehensif dan dilakukan pembaharuan-pembaruan pada bidang-bidang hukum, khususnya dalam bidang Hukum Ekonomi Bisnis.

Kami selaku panitia berharap semoga prosiding ini bermanfaat bagi semua peserta Seminar Nasional dan *Call for Papers*. Tidak lupa kami juga sampaikan terima kasih kepada para pemakalah, peserta, dan panitia atas semua kontribusinya.

Demikian dari kami, apabila terdapat kekurangan dalam pelaksanaan acara, atas nama panitia, mohon maaf yang sebesar-besarnya. Saran dan kritik kami harapkan demi perbaikan pelaksanaan kegiatan berikutnya.

Jakarta, Maret 2017

Ketua Panitia

Rr. Adeline Melani, S.H., M.Hum.

DAFTAR ISI

Hak Konstitusional Peserta Jaminan Kesehatan Nasional <i>Arief Suryono</i>	1
Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Untuk Memperkuat <i>Access To Justice</i> Bagi Konsumen <i>A. Joko Purwoko</i>	15
Proses Pendaftaran Hak Kekayaan Industri <i>Deswita Rosra</i>	35
Aspek Hukum Pelayanan Jasa Perbankan Berbasis Internet <i>Handriyanto Wijaya</i>	53
Menggagas Kembali Akses Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Dan Peluang Prospek Penguatannya: Studi Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia <i>Yusuf Shofie</i>	71
Pemberdayaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Dalam Meningkatkan Perekonomian Daerah <i>Kurniawan</i>	85
Mediasi Perbankan Dalam Rangka Mewujudkan Perlindungan Terhadap Nasabah <i>Agus Prihartono dan Rani Sri Agustina</i>	101
Peranan Hukum Dalam Pembangunan Ekonomi Masyarakat Desa Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa <i>Maslihati Nur Hidayati</i>	127
Problematika Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Pasca Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 Di Jawa Timur <i>H. Sudarsono</i>	149
Perkembangan Persaingan Usaha Dalam Pengelolaan Sumber Daya Alam Di Wilayah Kepulauan Dalam Menghadapi Pasar Bebas ASEAN <i>Novyta Uktolseja</i>	161
Dampak Pasar Bebas ASEAN Terhadap Produk Pangan Lokal Yang Tidak Bermerek (Studi Empiris Pada Pengusaha Produk Lokal Di Kota Ambon) <i>Agustina Balik</i>	171
Perlindungan Hukum Terhadap Invensi Di Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Salah Satu Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Di Indonesia <i>Abdul Atsar</i>	183

Keterikatan Investasi Dengan Penyerapan Tenaga Kerja Di Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Penanaman Modal (Undang Undang Nomor 25 Tahun 2007) <i>Utji Sri WulanWuryandari</i>	197
Keadilan Berkontrak <i>Richardus Handojo Wiwoho</i>	215
Praktik Transfer Price Dalam Hubungan Istimewa Transaksi Bisnis Antar Anggota Perusahaan Multinasional Dalam Perspektif Hukum Persaingan Usaha <i>Dessy Sunarsi</i>	239
Pengaturan Merger Bank Di Indonesia Dikaitkan Dengan Qualified ASEAN Banking (QAB) Dalam Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) <i>Stella Delarosa dan Wurianalya Maria Novenanty</i>	255

MEDIASI PERBANKAN DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH

Agus Prihartono PS dan Rani Sri Agustina

Fakultas Hukum Sultan Ageng Tirtayasa Serang-Banten

agusprihartono@untirta.ac.id, rani@untirta.ac.id

Abstract

Banking Mediation is a forum to mediate between customers and banks in an effort to resolve the dispute through the financial transaction after complaints resolution in the bank is not successful. In addition to resolving disputes, mediation also aims to maintain good relations existing between the parties, so that if there is a dispute currently good relations can be maintained continuously. This is exactly the reason why many people choose mediation to resolve the dispute. Mediation is also considered as a form of protection against the customer in dispute with the bank. Before the birth of the FSA, Bank Indonesia has been issuing several Bank Indonesia Regulation, it shows that the government through Bank Indonesia consider the interests of customers in the context of the protection of bank customers. This study used research methods with the steps as follows: The Method Approach is juridicial normative, i.e. Legal research conducted focuses on secondary data, namely literature by way of examining the legal rules relating to the object of study, in which data collection is done by inventory, collecting, researching and reviewing various literature materials (secondary data) in the form of primary legal materials, secondary. After the FSA effectivelly since January 2014, the functions, duties and powers of regulation and supervision of banking mediation activities transferred to the FSA. Based POJK No. 1/2014 of alternative dispute resolution institutions in the banking sector is formed by banks coordinated by the banking association, which is authorized to examine and resolve disputes through mediation, adjudication or arbitration. Mediation is done when the implementation process customer complaints dispute is not reached an agreement. Banking mediation procedure in an era of Financial Services Authority (FSA) is preceded by the completion of consumer complaints to the bank. Then when it does not meet the

agreement, customers can choose the settlement of disputes in court or out of court. Dispute resolution outside the court, may be through banking mediation by the Institute for Alternative Dispute Resolution Banking Indonesia (LAPSPI) or with dispute settlement facility by the FSA. Excess bank mediation era FSA; The existence of Alternative Dispute Resolution Institute in the banking sector were successful in the form LAPSPI; LAPSPI Regulation more specific on regulate: Documentation, correspondence and communications in the mediation process; costs of banking mediation services, conflict of interest, and mediation for the Customer Basic Savings Accounts and Customer SMEs. While the weakness, the lack of a mediator in LAPSPI.

Keywords : Banking Mediation, Costumers Protection, FSA

Abstrak

Mediasi perbankan adalah wadah untuk melakukan mediasi antara nasabah dan bank dalam upaya menyelesaikan sengketa transaksi keuangan setelah melalui jalur penyelesaian pengaduan di bank tidak berhasil dilakukan. Selain untuk menyelesaikan sengketa, mediasi juga bertujuan untuk menjaga hubungan baik yang telah ada di antara para pihak, sehingga jika terjadi sengketa saat ini hubungan baik dapat dijaga berkesinambungan. Inilah yang sebenarnya menjadi alasan mengapa banyak pihak memilih mediasi untuk menyelesaikan sengketa. Mediasi juga dianggap sebagai salah satu wujud perlindungan terhadap nasabah yang bersengketa dengan bank. Sebelum lahirnya OJK, Bank Indonesia sudah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Media Perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah melalui Bank Indonesia memperhatikan kepentingan nasabah dalam konteks perlindungan nasabah bank. Pada penelitian ini dipergunakan metode penelitian dengan langkah-langkah sebagai berikut : Metode Pendekatan yaitu yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan menitikberatkan pada data sekunder, yaitu kajian kepustakaan dengan cara menelaah aturan-aturan hukum yang berkaitan dengan objek penelitian, yang mana pengumpulan data dilakukan dengan menginventarisir, mengumpulkan, meneliti, dan mengkaji berbagai bahan kepustakaan (data sekunder) baik berupa bahan hukum primer, maupun sekunder. Setelah OJK efektif sejak Januari 2014, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan mediasi perbankan dialihkan ke OJK. Berdasarkan POJK No.

1/2014 lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan dibentuk oleh bank-bank yang dikoordinasi oleh asosiasi perbankan, yang berwenang untuk memeriksa sengketa dan menyelesaikannya melalui mediasi, adjudikasi atau arbitrase. Mediasi ini dilakukan apabila proses pelaksanaan sengketa pengaduan nasabah tidak tercapai kata sepakat. Prosedur mediasi perbankan di era Otoritas Jasa keuangan (OJK) didahului dengan penyelesaian pengaduan konsumen pada bank. Kemudian ketika tidak memenuhi kesepakatan, nasabah dapat memilih penyelesaian sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dapat melalui mediasi perbankan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) atau dengan fasilitas penyelesaian sengketa oleh OJK. Kelebihan mediasi perbankan di era OJK; Adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor perbankan yang berhasil dibentuk yaitu LAPSPI; Peraturan LAPSPI lebih spesifik mengatur mengenai: dokumentasi, korespondensi, dan komunikasi dalam proses mediasi; biaya layanan mediasi perbankan, benturan kepentingan, dan mediasi untuk Nasabah *Basic Saving Accounts* dan Nasabah UMKM. Sedangkan kelemahannya, masih kurangnya mediator dalam LAPSPI.

Kata Kunci: Mediasi Perbankan, Perlindungan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan

A. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Lembaga perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian suatu negara. Lembaga tersebut dimaksudkan sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dana (*Lack of funds*)¹⁰⁶. Perbankan bergerak dalam berbagai jasa yang diberikan seperti kegiatan perkreditan, juga melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.

Definisi bank menurut Pasal 1 butir ke-2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah Oleh Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan (yang selanjutnya disebut UU Perbankan):

“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 orang banyak”.

106 Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 1999, hlm.355.

agreement, customers can choose the settlement of disputes in court or out of court. Dispute resolution outside the court, may be through banking mediation by the Institute for Alternative Dispute Resolution Banking Indonesia (LAPSPI) or with dispute settlement facility by the FSA. Excess bank mediation era FSA:; The existence of Alternative Dispute Resolution Institute in the banking sector were successful in the form LAPSPI. LAPSPI Regulation more specific on regulate: Documentation, correspondence and communications in the mediation process, costs of banking mediation services, conflict of interest, and mediation for the Customer Basic Savings Accounts and Customer SMEs. While the weakness, the lack of a mediator in LAPSPI.

Keywords : *Banking Mediation, Costumers Protection, FSA*

Abstrak

Mediasi perbankan adalah wadah untuk melakukan mediasi antara nasabah dan bank dalam upaya menyelesaikan sengketa transaksi keuangan setelah melalui jalur penyelesaian pengaduan di bank tidak berhasil dilakukan. Selain untuk menyelesaikan sengketa, mediasi juga bertujuan untuk menjaga hubungan baik yang telah ada di antara para pihak, sehingga jika terjadi sengketa saat ini hubungan baik dapat dijaga berkesinambungan. Inilah yang sebenarnya menjadi alasan mengapa banyak pihak memilih mediasi untuk menyelesaikan sengketa. Mediasi juga dianggap sebagai salah satu wujud perlindungan terhadap nasabah yang bersengketa dengan bank. Sebelum lahirnya OJK, Bank Indonesia sudah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Media Perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah melalui Bank Indonesia memperhatikan kepentingan nasabah dalam konteks perlindungan nasabah bank. Pada penelitian ini dipergunakan metode penelitian dengan langkah-langkah sebagai berikut : Metode Pendekatan yaitu yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan menitikberatkan pada data sekunder, yaitu kajian kepustakaan dengan cara menelaah aturan-aturan hukum yang berkaitan dengan objek penelitian, yang mana pengumpulan data dilakukan dengan menginventarisir, mengumpulkan, meneliti, dan mengkaji berbagai bahan kepustakaan (data sekunder) baik berupa bahan hukum primer, maupun sekunder. Setelah OJK efektif sejak Januari 2014, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan mediasi perbankan dialihkan ke OJK. Berdasarkan POJK No.

1/2014 lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan dibentuk oleh bank-bank yang dikoordinasi oleh asosiasi perbankan, yang berwenang untuk memeriksa sengketa dan menyelesaikannya melalui mediasi, ajudikasi atau arbitrase. Mediasi ini dilakukan apabila proses pelaksanaan sengketa pengaduan nasabah tidak tercapai kata sepakat. Prosedur mediasi perbankan di era Otoritas Jasa keuangan (OJK) didahului dengan penyelesaian pengaduan konsumen pada bank. Kemudian ketika tidak memenuhi kesepakatan, nasabah dapat memilih penyelesaian sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dapat melalui mediasi perbankan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) atau dengan fasilitas penyelesaian sengketa oleh OJK. Kelebihan mediasi perbankan di era OJK; Adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor perbankan yang berhasil dibentuk yaitu LAPSPI; Peraturan LAPSPI lebih spesifik mengatur mengenai: dokumentasi, korespondensi, dan komunikasi dalam proses mediasi; biaya layanan mediasi perbankan, benturan kepentingan, dan mediasi untuk Nasabah *Basic Saving Accounts* dan Nasabah UMKM. Sedangkan kelemahannya, masih kurangnya mediator dalam LAPSPI.

Kata Kunci: *Mediasi Perbankan, Perlindungan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan*

A. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Lembaga perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian suatu negara. Lembaga tersebut dimaksudkan sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dana (*Lack of funds*)¹⁰⁶. Perbankan bergerak dalam berbagai jasa yang diberikan seperti kegiatan perkreditan, juga melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.

Definisi bank menurut Pasal 1 butir ke-2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah Oleh Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan (yang selanjutnya disebut UU Perbankan):

“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 orang banyak”.

¹⁰⁶ Abdulqadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 1999, hlm 355

Fungsi bank sebagaimana ditulis dalam UU Perbankan Pasal 1 ayat (2) adalah *financial intermediary*, yaitu sebagai lembaga atau badan usaha yang memiliki fungsi sebagai penghimpun dan menyalurkan dana masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya yang lazim dilakukan bank dalam lalu lintas pembayaran.¹⁰⁷ Bismar mengatakan bahwa bank memiliki 5 (lima) fungsi pokok yaitu :¹⁰⁸

1. Menghimpun dana;
2. Memberi kredit;
3. Memperlancar lalu lintas pembayaran;
4. Media kebijakan moneter;
5. Penyedia informasi, pemberian konsultasi dan bantuan penyelenggaraan administrasi.

Bank adalah bagian dari sistem keuangan dan sistem pembayaran suatu negara. Bahkan pada era globalisasi sekarang ini, bank juga telah menjadi bagian dari sistem keuangan dan sistem pembayaran dunia¹⁰⁹. Mengingat hal yang demikian, maka begitu suatu bank telah memperoleh izin berdiri dan beroperasi dari otoritas moneter dari negara yang bersangkutan, bank tersebut menjadi “milik” masyarakat. Eksistensinya bukan saja harus dijaga oleh para pemilik bank itu sendiri dan pengurusnya, tetapi juga oleh masyarakat nasional dan global.¹¹⁰ Dalam melaksanakan kemitraan antara bank dengan nasabahnya, kegiatan bank harus dilandasi oleh asas-asas hukum perbankan untuk menciptakan sistem perbankan yang sehat, yaitu : asas demokrasi ekonomi, asas kepercayaan, asas kehati-hatian, dan asas kerahasiaan.¹¹¹

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat demi kelangsungan usahanya. Dengan demikian guna tetap mengekalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat sebagai nasabah bank. Perlindungan konsumen merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja. Dalam dunia perbankan,

¹⁰⁷ Bismar Nasution, *Rejim Anti-Money Laundry di Indonesia*, Bandung, Books Terrace & Library, 2008, hlm. 136.

¹⁰⁸ *Ibid.* hlm. 139.

¹⁰⁹ Sistem keuangan pada dasarnya bergerak sangat dinamis, ia senantiasa mengalami perubahan, sejalan dengan terjadinya perubahan permintaan masyarakat, perkembangan dalam teknologi baru, dan perubahan undang-undang dan peraturan. Fenomena globalisasi yang terus bergulir juga ikut mengubah sistem keuangan dunia. Globalisasi telah menghilangkan batas-batas tradisional negara dalam sistem keuangan (Paul Hirst dan Grahame Thompson, *Globalisasi adalah Afters* Jakarta : Yayasan Obor Indonesia, 2001, hlm. vii). Akibatnya sistem perekonomian negara-negara di dunia semakin terbuka dan berintegrasi, baik dalam perdagangan, produksi, investasi dan keuangan yang dipicu oleh penerapan liberalisme perdagangan (Zulkarnaen Sitompul, *Problematika Perbankan*, Bandung : Book Terrace & Library, 2005, hlm. 10).

¹¹⁰ Sutan Remy Sjahdeini, *Rahasia Bank: Berbagai Masalah di Sekitarnya. Makalah mengenai Legal Issue seputar Pengantar Rahasia Bank*, Bank Indonesia, Jl. MH. Thamrin No. 2, Jakarta, Senin 13 Juni 2005.

¹¹¹ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001, hlm. 14

pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah¹¹².

Hubungan hukum nasabah dengan bank yang berkaitan dengan perjanjian kedua pihak merupakan masalah keperdataan yang berpotensi menimbulkan sengketa apabila salah satu pihak ingkar janji atau wanprestasi. Sengketa keperdataan antara bank nasabah timbul dari transaksi keuangan yang dilakukan oleh kedua pihak. Secara umum sengketa keperdataan ialah sengketa yang terjadi dalam wilayah hukum kebendaan dan perorangan yang disebabkan oleh salah satu pihak melanggar asas kepentingan publik. Sengketa ini biasanya muncul akibat tidak terpenuhinya asas-asas hukum perikatan. Selama ini jika timbul sengketa perdata maka penyelesaiannya dilakukan melalui proses hukum perdata materiil melalui tuntutan hukum oleh salah satu pihak yang merasa dirugikan ke lembaga yang berwenang yaitu pengadilan. Pada hakikatnya, sengketa ini dapat muncul karena adanya suatu masalah. Masalah ini sendiri terjadi karena adanya suatu kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein*, atau dapat pula terjadi karena adanya perbedaan antara hal yang diinginkan dengan hal yang terjadi.

Adanya perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan menjadi *urgent*, karena secara faktual kedudukan antara para pihak seringkali tidak seimbang. Seperti contohnya perjanjian kredit/pembiayaan dan perjanjian pembukaan rekening bank yang seharusnya dibuat berdasarkan kesepakatan para pihak, karena alasan efisiensi diubah menjadi perjanjian yang sudah dibuat oleh pihak yang mempunyai posisi tawar (*bargaining position*) dalam hal ini adalah pihak bank. Nasabah tidak mempunyai pilihan lain, kecuali menerima atau menolak perjanjian yang disodorkan oleh pihak bank (*take it or leave it*).

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. Berbagai regulasi dalam bidang perbankan mengenai perlindungan nasabah bank di antaranya adalah Penerbitan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah dan PBI No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan. Sejak tanggal 2014 fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan mediasi perbankan dialihkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Untuk keperluan itu, OJK sudah menerbitkan sejumlah peraturan dan surat edaran, namun tidak secara tegas mencabut Peraturan Bank Indonesia yang mengatur masalah serupa sebelumnya.

¹¹² Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung : Alumni, 1993, hlm. 169.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka makalah ini akan menguraikan persoalan yang dirumuskan dengan rumusan masalah berikut dibawa ini :

1. Bagaimana mediasi perbankan pasca terbentuknya OJK (Otoritas Jasa Keuangan)?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah dengan adanya mediasi perbankan?

1.3 Metode Penelitian

Pada penelitian ini dipergunakan metode penelitian dengan langkah-langkah sebagai berikut : Metode Pendekatan yaitu yuridis normatif¹¹³, yaitu penelitian hukum yang dilakukan menitikberatkan pada data sekunder, yaitu kajian kepustakaan dengan cara menelaah aturan-aturan hukum yang berkaitan dengan objek penelitian, yang mana pengumpulan data dilakukan dengan menginventarisir, mengumpulkan, meneliti, dan mengkaji berbagai bahan kepustakaan (data sekunder) baik berupa bahan hukum primer, sekunder. Dalam pendekatan yuridis normatif yaitu penelitian difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang digunakan dalam mediasi perbankan dalam rangka mewujudkan perlindungan hukum bagi nasabah bank.

Penelitian yuridis normatif yang digunakan adalah : (1) Penelitian inventarisasi hukum positif, yang merupakan kegiatan pendahuluan yang bersifat mendasar untuk melakukan penelitian hukum dan tipe-tipe lainnya.¹¹⁴ (2) Penelitian terhadap taraf sinkronisasi Vertikal dan Horizontal dengan tujuan untuk mengungkapkan kenyataan sampai sejauh mana suatu perundang-undangan serasi secara vertikal atau serasi secara horizontal dan vertikal.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah melalui penelitian kepustakaan (*library research*). Data pokok dalam penelitian ini adalah data sekunder yang meliputi :

- a. Bahan hukum primer, yaitu Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Undang-undang No. 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Media Perbankan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

113 Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Cet.3, Jakarta : PT.Rajawali Pres, 2001, hlm.70.

114 Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 1988, hlm.12.

Surat Edaran OJK No 2/SOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan, dan Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No 7/LAPSPI-PER/2015 Tentang Peraturan dan Prosedur mediasi.

- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti pendapat dari kalangan pakar hukum (buku-buku rujukan tentang perjanjian, hukum perbankan dan perkreditan, dan perlindungan konsumen).
- c. Bahan-bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus bahasa maupun kamus hukum.

1.4. Tinjauan Pustaka

Upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi dan arbitrase sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maupun melalui jalur peradilan. Namun demikian, upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan, khususnya bagi nasabah kecil karena memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Penyelesaian melalui lembaga-lembaga dimaksud seringkali berlarut-larut dan terlalu prosedural.

Berdasarkan pada kondisi dimaksud maka diperlukan sebuah lembaga penyelesaian sengketa alternatif (*alternatif dispute resolution*) yang mampu melaksanakan fungsi *dispute settlement* yang bersifat *win-win solution*, sehingga dapat lebih memuaskan kedua belah pihak yang bersengketa secara proporsional. Salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang dapat dipilih oleh para pihak adalah mediasi. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

1.4.1 Tinjauan Umum Tentang Mediasi

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui proses perundingan untuk memperoleh Kesepakatan Perdamaian dengan dibantu oleh Mediator. Mediasi dipilih karena adanya keinginan para pihak untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi tanpa saling merugikan salah satu pihak (*win-win solution*). Adanya solusi yang adil tersebut para pihak dapat saling mempertahankan hubungan bisnis jangka panjang (*long-term relationship*).

Black's Law Dictionary memberikan pengertian mediasi sebagai berikut:¹¹⁵

"A method of non binding dispute resolution involving a neutral third party who tries to help the disputing parties reach a mutually agreeable solution".

Halley mendefinisikan mediasi sebagai berikut¹¹⁶:

" A short term structured task oriented, participatory invention process, disputing parties work with a neutral third party, the mediator, to reach a mutually acceptable agreement "

Para ahli juga mendefinisikan mediasi sebagai suatu proses damai di mana para pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaiannya kepada seorang mediator (yaitu seseorang yang mengatur pertemuan antara dua pihak atau lebih yang bersengketa) untuk mencapai hasil akhir yang adil, tanpa membuang biaya yang terlalu besar akan tetapi efektif dan dapat diterima sepenuhnya oleh kedua belah pihak yang bersengketa secara sukarela¹¹⁷. Esensi dari mediasi adalah adanya sikap yang tunduk dan patuh serta percaya terhadap pihak yang ditunjuk sebagai mediator yang dapat menyelesaikan masalah sengketa dan kerelaan dari para pihak yang bersengketa tersebut untuk menerima hasil penyelesaian melalui proses mediasi sebagai sebuah kesepakatan yang harus ditaati.

Menurut Joni Emirzon bahwa mediasi adalah upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh kedua belah pihak dengan kesepakatan bersama melalui seorang mediator yang bersikap netral dan tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak, tetapi hanya sebagai fasilitator yang menunjang untuk terlaksananya dialog antar pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran dan tukar pendapat untuk tercapainya mufakat¹¹⁸.

Mediasi juga dapat dikatakan sebagai proses penyelesaian sengketa dengan perantaraan pihak ketiga, yakni pihak yang memberi masukan-masukan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa. Berbeda dengan arbitrase, keputusan arbiter atau majelis arbitrase harus ditaati oleh para pihak, layaknya keputusan pengadilan. Sedangkan mediasi, tidak terdapat kewajiban dari masing-masing pihak untuk menaati apa yang disarankan oleh mediator.¹¹⁹

115 Bryan Garner, *Black's Law Dictionary*, West Group, Seventh Edition, St. Paul, 1996, pg. 996.

116 Nollan Halley and M. Jaqueline, *Alternative Dispute Resolution*, St. Paul: West Publishing, 1992, pg 56.

117 Priyatna Abdurrasyid, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa-Suatu Pengantar*, Jakarta : PT. Fikahati Ereska BANI, 2002, hlm 34

118 Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase)*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2001, hlm 45.

119 Jimmy Jose Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Cet-1, Jakarta : Visimedia, Jakarta, 2011, hlm. 28.

Berdasarkan definisi-definisi yang telah disebutkan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa mediasi mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Penyelesaian sengketa secara sukarela.
2. Proses penyelesaian sengketa berdasarkan perundingan.
3. Ada pihak ketiga yang bersifat netral (mediator).
4. Mediator dapat diterima oleh para pihak.
5. Mediator bertugas untuk membantu mencari penyelesaian yang memuaskan bagi para pihak.
6. Mediator tidak berwenang untuk membuat keputusan.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi harus didahului dengan kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketanya melalui mediasi. Kesepakatan ini dapat dilakukan sebelum timbulnya sengketa yaitu dengan memasukkan klausula perjanjian (*mediation clause agreement*) atau setelah timbul sengketa, kemudian para pihak membuat kesepakatan untuk menyerahkan penyelesaian melalui mediasi (*mediation submission*). Dari dua cara tersebut lebih menguntungkan jika cara pertama yang ditempuh karena pihak yang bersengketa sejak awal telah menginginkan mediasi sehingga kemungkinan berhasilnya mediasi lebih besar. Mediasi yang dilakukan oleh mediator mengandung berbagai kemungkinan di bawah ini:¹²⁰

- a. Mediasi di antara para pihak yang setara, sejajar, seimbang (mediator tidak memiliki kekuasaan dan kewenang otoritas untuk mengambil keputusan);
- b. Mediasi di antara para pihak yang bersifat vertikal, yang satu lebih tinggi derajatnya dibandingkan dengan lainnya (mediator di sini juga tidak memiliki kekuasaan atau wewenang otoritatif untuk mengambil keputusan);
- c. Mediator yang lebih tinggi tingkatannya dibandingkan dengan para pihak yang bersengketa (mediator di sini dituntut untuk mengendalikan diri agar tidak menggunakan kekuasaan atau wewenang untuk mengambil keputusan).

Penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi dapat ditempuh di pengadilan maupun di luar pengadilan. Mediasi yang dijalankan di pengadilan merupakan bagian dari rentetan proses hukum di pengadilan, sedangkan bila mediasi dilakukan di luar pengadilan, maka proses mediasi tersebut merupakan bagian tersendiri yang terlepas dari prosedur hukum acara pengadilan.¹²¹ Dalam Perundang-undangan Indonesia ditegaskan ruang lingkup sengketa yang dapat dijalankan kegiatan mediasi. Dalam Pasal 6 UU No 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif

¹²⁰ Hadimulyo, *Mempertimbangkan ADR Kajian Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Jakarta : ELSAM, 1997, hlm 35-36

¹²¹ Syahrizal Abbas, *MEDIASI Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, & Hukum Nasional*, Jakarta : Prenada Media Group, 2009, hlm 22 -23

Penyelesaian Sengketa ditentukan bahwa sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan menyampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri.

1.4.2 Tinjauan Umum Tentang Mediasi Perbankan

Mediasi perbankan adalah salah satu bentuk implementasi program yang bertujuan untuk mencapai Arsitektur Perbankan Indonesia (API) khususnya pada pilar yang keenam yaitu Perlindungan Konsumen. API itu sendiri dirancang untuk dapat mencapai sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu pertumbuhan ekonomi nasional. Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 8/5/PBI/2006 menyebutkan bahwa mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan. Mediasi ini ditujukan ketika adanya adanya dua pihak atau lebih yang bersengketa. Hanya saja yang dimaksud sengketa dalam mediasi ini ditujukan hanya pada pihak nasabah sebagai pihak yang mengajukan tuntutan. Padahal di sisi lain, pihak bankpun punya hak untuk mengajukan tuntutan.

Sebenarnya PBI No 8/5/PBI/2006 tidak mengatur definisi mediasi perbankan secara lengkap, karena Pasal 1 angka 5 hanya menjelaskan apa yang dimaksud dengan "Mediasi" sebagai bentuk rumusan lain yang tidak jauh berbeda dengan rumusan-rumusan yang ditemukan dalam undang-undang atau pendapat para ahli. Berpedoman pada definisi di atas, definisi mediasi perbankan adalah proses penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah atau perwakilan nasabah yang melibatkan mediator sebagai pihak ketiga yang membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan secara sukarela tanpa adanya kewenangan atau keputusan dari mediator.

Adapun prosedur mediasi secara garis besar adalah sebagai berikut:¹²²

- a. memanggil para pihak yang bersengketa
- b. membuat dan menandatangani perjanjian mediasi
- c. melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan
- d. penyediaan narasumber tertentu sesuai keahliannya
- e. penyusunan dan penandatanganan akta kesepakatan
- f. pelanjutan upaya penyelesaian sengketa melalui pengadilan
- g. berakhirnya proses mediasi perbankan

¹²² Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*. Bandung : Mandar Maju, 2011. hlm 228-237.

Adapun hal-hal yang diatur dalam mediasi perbankan oleh Bank Indonesia adalah sebagai berikut:

Mengenai syarat untuk mengajukan mediasi diatur dalam Pasal 7 PBI No 8/5/PBI/2006 yang menentukan bahwa:

1. Mediasi perbankan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp.500.000.000,00 (Lima ratus juta rupiah).
2. Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial;

Pasal 8 PBI No 8/5/PBI/2006 menentukan bahwa:

1. diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
2. pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;
3. sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya;
4. sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
5. sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
6. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh hari) kerja saat tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.

Proses mediasi dilaksanakan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja terhitung sejak bank dan nasabah menandatangani perjanjian mediasi sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan dan dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank yang dituangkan secara tertulis. Apabila mediasi yang dilakukan tersebut menghasilkan suatu kesepakatan, maka para pihak dengan dibantu oleh mediator wajib merumuskan kesepakatan tersebut secara tertulis. Kesepakatan yang diperoleh dituangkan dalam suatu akta kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank.

B. Pembahasan

2.1 Mediasi Perbankan Pasca Terbentuknya OJK (Otoritas Jasa Keuangan)

Peran OJK dalam hal pengaturan dan pengawasan perbankan khususnya kepada bank tidak terlepas untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Dalam

melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat OJK menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan; Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan; dan Surat Edaran OJK No 2/SOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan, untuk selanjutnya disebut peraturan OJK. Walaupun demikian, peraturan OJK tidak mencabut keberlakuan peraturan BI selama ketentuan-ketentuan dalam peraturan BI tidak bertentangan dengan peraturan OJK.

Perlindungan terhadap nasabah yang difasilitasi oleh OJK secara garis besar dilakukan dengan cara-cara di bawah ini :

2.1.1 Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Bank

POJK No.1/2013 mewajibkan setiap bank untuk memiliki unit yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh konsumen tanpa dipungut bayaran. Berdasarkan Pasal 32 ayat (1) yang menentukan: "Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen".

Pengaduan adalah penyampaian ungkapan ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian atau potensi kerugian finansial pada konsumen yang diduga terjadi karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Lembaga Jasa Keuangan. Setelah menerima pengaduan konsumen Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif, melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan, dan menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan/atau layanan jika pengaduan konsumen benar.

Berdasarkan PBI No. 7/2005 pengaduan tersebut dapat dilakukan baik secara tertulis maupun secara lisan, pada setiap kantor Bank terlepas dari apakah kantor Bank tersebut merupakan kantor Bank tempat Konsumen membuka rekening dan/atau melakukan transaksi keuangan. Atas pengaduan yang dilakukan secara lisan, Bank wajib menyelesaikannya dalam jangka waktu dua hari kerja terhitung sejak tanggal pencatatan pengaduan. Apabila diperkirakan memerlukan waktu lebih lama, maka petugas unit penanganan dan penyelesaian pengaduan pada kantor Bank pengaduan lisan tersebut disampaikan meminta Konsumen untuk mengajukan pengaduan secara tertulis. Setelah menerima pengaduan tertulis dari Konsumen, Bank wajib menyelesaikan pengaduan terkait paling lambat 20 hari kerja sejak

tanggal penerimaan pengaduan tertulis oleh Bank, dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 hari kerja lagi dalam kondisi tertentu.

Kondisi tertentu tersebut seperti:

- a. pengaduan tertulis disampaikan pada kantor Bank yang berbeda dengan kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan sehingga terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Bank tersebut;
- b. transaksi keuangan yang diadukan Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank; atau
- c. terdapat hal-hal lain di luar kendali Bank, *e.g* keterlibatan pihak ketiga dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Konsumen. Setiap perpanjangan wajib diberitahukan kepada Konsumen yang bersangkutan.

Penyelesaian pengaduan Konsumen sesuai dengan SEBI No. 1/2014 dapat berupa pernyataan maaf atau ganti rugi kepada Konsumen. Ganti rugi diberikan untuk kerugian yang bersifat material, dengan ketentuan, di antaranya: (i) Konsumen telah memenuhi kewajibannya; (ii) terdapat ketidaksesuaian antara produk dan/ atau layanan Bank yang diterima dengan yang diperjanjikan; (iii) pengaduan diajukan paling lama 30 hari sejak diketahuinya produk dan/ atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian; dan (iv) kerugian berdampak langsung pada Konsumen. Ganti rugi yang ditetapkan oleh OJK maksimum sebesar nilai kerugian Konsumen.

2.1.2 Tahapan penyelesaian sengketa yang difasilitasi OJK

Apabila pengaduan Konsumen tidak dapat diselesaikan oleh Bank, maka Konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan. Sebenarnya OJK tidak menggunakan kata mediasi, melainkan menggunakan kata memfasilitasi. Sedangkan pengertian memfasilitasi terdapat pada Pasal 42 POJK No 1/POJK.07/2013 yang menentukan bahwa: pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 merupakan upaya mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian.

Berdasarkan SEBI No. 8/2006 *jo.* POJK No.1/2013 sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya melalui OJK adalah sengketa keperdataan dengan nilai sengketa yang diajukan maksimum sebesar Rp 500.000.000. Jumlah maksimum nilai sengketa sebagaimana dimaksud sebelumnya dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada Konsumen, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan Konsumen

dengan pihak lain, dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Konsumen untuk mendapatkan penyelesaian permasalahan terkait. Kerugian immateriil, antara lain karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan, tidak dapat dimasukkan dalam perhitungan nilai sengketa.

OJK dalam melaksanakan fasilitas penyelesaian sengketa, sebelum terbentuknya lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan. OJK menunjuk fasilitator yang merupakan petugas OJK di bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Direktorat Pelayanan Konsumen OJK. Setelah itu Konsumen dan Bank wajib menandatangani perjanjian fasilitasi yang pada pokoknya menyatakan Konsumen dan Bank telah sepakat untuk memilih penyelesaian sengketa difasilitasi oleh OJK dan akan tunduk dan patuh pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh OJK. Proses pelaksanaan fasilitasi oleh OJK paling lama 30 hari kerja sejak penandatanganan perjanjian fasilitasi, dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan Konsumen dan Bank. Kesepakatan hasil dari proses fasilitasi oleh OJK dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani Konsumen dan Bank.

Menurut SEBI No. 8/2006 akta kesepakatan bersifat final dan mengikat, artinya sengketa yang telah diselesaikan tidak dapat diajukan untuk proses fasilitasi ulang di OJK dan berlaku sebagai undang-undang bagi Konsumen dan Bank. Pelanggaran atas pelaksanaan ketentuan dalam akta kesepakatan merupakan wanprestasi dan dapat dituntut melalui gugatan perdata. Jika tidak ada kesepakatan maka Konsumen dan Bank menandatangani berita acara hasil fasilitasi OJK dan Konsumen dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan.

2.1.3 Mediasi Perbankan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Asosiasi di bidang Perbankan, yakni Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS), Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (ASBANDA), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (ASBISINDO), Perhimpunan Bank-Bank Internasional Indonesia (PERBINA), dan Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (PERBARINDO), telah menandatangani Nota Kesepakatan Bersama tertanggal 5 Mei 2015 untuk membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang kemudian diberi nama Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).¹²³

123 www.lapspi.org

Pendirian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) tidak terlepas dari kenyataan bahwa dalam penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Lembaga Perbankan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan Lembaga Perbankan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan yang ditangani oleh orang-orang yang memahami dunia perbankan dan mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien.

Pendirian LAPSPI mempunyai maksud dan tujuan sebagai berikut :¹²⁴

- a. Memenuhi kebutuhan masyarakat untuk tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan di bidang jasa keuangan sektor Perbankan baik konvensional maupun syariah yang cepat, murah, adil dan efisien.
- b. Mewujudkan koordinasi dan kerjasama di antara Perkumpulan atau Asosiasi di sektor Perbankan dalam penyelesaian sengketa dengan tetap memperhatikan karakteristik permasalahan dengan mengedepankan independensi dan kepatuhan pada peraturan perundang-undangan.

Di dalam Mediasi LAPSPI tidak dikenal Mediator *Ad Hoc*, tetapi yang boleh ditunjuk sebagai Mediator dalam Mediasi LAPSPI adalah orang yang telah diangkat sebagai Mediator Tetap LAPSPI. Mereka diangkat oleh Pengurus dengan persyaratan yang diatur dalam Peraturan LAPSPI. Dalam hal-hal khusus Pengurus dapat menunjuk Co-Mediator Seseorang dapat diangkat menjadi Mediator Tetap LAPSPI setelah melalui proses yang diputuskan dalam Rapat Pengurus berdasarkan pemahaman Pengurus mengenai integritas dan kapabilitas dari calon yang bersangkutan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Saat ini LAPSPI memiliki 2 (dua) orang Mediator yang juga berfungsi sebagai Pengurus.¹²⁵

Syarat terpenting untuk dapat mengajukan permohonan penyelesaian permasalahan melalui Mediasi LAPSPI adalah adanya kesepakatan para pihak secara tertulis bahwa permasalahan akan diselesaikan melalui Mediasi LAPSPI. Tanpa adanya kesepakatan tertulis (Perjanjian Mediasi) tersebut maka permasalahan tidak dapat diajukan kepada Mediasi LAPSPI.

Perjanjian Mediasi dapat dibuat dengan cara sebagai berikut :

- a. Sebelum terjadinya sengketa; yang tertuang dalam klausula penyelesaian sengketa dari perjanjian pokok antara Bank dengan nasabah
- b. Setelah terjadinya sengketa :
 - Dibuat dalam suatu dokumen yang ditandatangani oleh Para Pihak;
 - Dalam bentuk pernyataan Para Pihak di hadapan persidangan Arbitrase LAPSPI.

¹²⁴ *Ibid.*

¹²⁵ *Ibid.*

kepada Pihak yang ingkar, dengan tembusan kepada Asosiasi Perbankan serta Otoritas Jasa Keuangan. Pihak yang berkepentingan atas pelaksanaan Kesepakatan Perdamaian berhak melakukan upaya hukum terhadap Pihak yang ingkar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2 Perlindungan Konsumen melalui Mediasi Sengketa antara Bank dan Nasabah

Kajian tentang perlindungan hukum terhadap nasabah kita tidak dapat memisahkan diri dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, karena pada dasarnya UU inilah yang dijadikan bagi perlindungan konsumen termasuk halnya nasabah secara umum. Perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen mempunyai hak untuk melakukan pengaduan nasabah, serta menggunakan forum mediasi perbankan untuk mendapatkan penyelesaian sengketa di bidang perbankan secara sederhana, murah, cepat. Apabila hak dan kewajiban bank terlikuidasi sudah sejalan dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen maka akan dapat menjalankan aktivitas perbankan di dalam bank tersebut. Di antaranya adalah hak mendapatkan keamanan, hak untuk memilih produk, hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat dan hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur. Dan kewajibannya adalah mengikuti petunjuk informasi dan prosedur yang dijalankan bank tersebut. Di dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) :

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan. Perihal terbitnya istilah perlindungan konsumen ini adalah disebabkan adanya aktivitas-aktivitas perekonomian. Kesenjangan ekonomi merugikan berbagai pihak yang terlibat dalam aktivitas ekonomi. Masyarakat Indonesialah yang tidak lain sebagai konsumen yang paling dirugikan. Hendaknya diluruskan anggapan keliru yang menyatakan bahwa para pelaku ekonomi hanyalah terdiri dari pemerintah.

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Pada satu sisi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut diberlakukan pada saat Bank Indonesia sedang berupaya keras untuk melakukan perbaikan-perbaikan pada sistem perbankan, termasuk didalamnya rekapitalisasi perbankan dan penyempurnaan berbagai

ketentuan yang menyangkut aspek kehati-hatian. Sementara itu pada sisi lainnya Bank Indonesia sejak awal tahun 2002 mulai menyusun cetak biru sistem perbankan nasional yang salah satu aspek di dalamnya tercakup upaya untuk melindungi dan memberdayakan nasabah.

Bank Indonesia selaku otoritas perbankan berusaha untuk menyusun suatu *policy recommendation* tentang upaya-upaya yang harus dilakukan untuk mempercepat penyehatan perbankan. Tatanan industri perbankan tersebut dikenal sebagai Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang terdiri dari 6 (enam) pilar yang terdiri dari:

- a. Struktur perbankan yang sehat
- b. Sistem regulasi yang efektif
- c. Sistem supervisi independen dan efektif
- d. Industri perbankan yang kuat
- e. Infrastruktur yang memadai
- f. Perlindungan nasabah yang kuat

Salah satu sasaran yang ingin dicapai dalam Arsitektur Perbankan Indonesia ini adalah mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan nasabah yang akan dicapai dan diwujudkan melalui pilar ke 6 (enam), yaitu:

- a. Standar Mekanisme Pengaduan Nasabah
- b. Membentuk lembaga mediasi perbankan
- c. Menyusun Transparansi Informasi Produk Bank
- d. Edukasi nasabah

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. Berbagai regulasi dalam bidang perbankan mengenai perlindungan nasabah bank di antaranya adalah Penerbitan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah dan PBI No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Media Perbankan. Sejak tanggal 2014 fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan mediasi perbankan dialihkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Pasal 30 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang OJK dinyatakan, untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum yang meliputi, memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada lembaga jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang

Peraturan mediasi untuk Nasabah *Basic Saving Accounts* dan Nasabah UMKM sangat mencerminkan perlindungan hukum bagi masyarakat miskin. Mengingat nasabah yang umumnya berada pada posisi lemah dalam hubungannya dengan bank, baik secara ekonomis, tingkat pendidikan, maupun kemampuan atau daya bersaing atau tawar menawar. Menurut penulis, salah satu kendala LAPSPI adalah jumlah mediator yang masih terbatas 2 (dua) orang. Hal ini dikhawatirkan akan menyebabkan tidak optimalnya LAPSPI menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank. Berdirinya LAPSPI masih baru, kita mengharapkan LAPSPI berjalan dengan efektif dan dapat lebih memberikan perlindungan hukum bagi nasabah yang memilih LAPSPI sebagai lembaga penyelesaian sengketa di bidang perbankan.

C. Penutup

Masalah perlindungan dan pemberdayaan konsumen tersebut mendapatkan perhatian khusus di dalam Pilar Keenam Arsitektur Perbankan Indonesia. Sebagaimana bersumber dari tujuan untuk mengangkat masalah perlindungan nasabah bank atau konsumen tersebut ke dalam Arsitektur Perbankan Indonesia. Hal ini menunjukkan besarnya komitmen Bank Indonesia dan perbankan untuk menempatkan konsumen jasa perbankan memiliki posisi yang sejajar dengan bank-bank. Seringkali terjadi dalam kenyataan, bahwa nasabah selalu dianggap lemah atau pada posisi yang kurang diuntungkan apabila terjadi kasus-kasus perselisihan antara bank dengan nasabahnya, sehingga nasabah dirugikan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perbankan bersama-sama dengan masyarakat akan memiliki beberapa agenda yang bertujuan untuk memperkuat perlindungan terhadap nasabah atau konsumen perbankan. Agenda tersebut adalah dengan menyusun mekanisme pengaduan nasabah, membentuk lembaga mediasi perbankan, meningkatkan transparansi informasi produk dan melakukan edukasi produk-produk dan jasa bank kepada masyarakat luas. Dari beberapa program tersebut, pendirian Ombudsman untuk konsumen perbankan merupakan suatu hal baru bagi kita karena saat ini dirasakan belum ada lembaga khusus yang menangani perselisihan antara bank dengan konsumen bank seperti halnya di beberapa negara lain.

Mediasi perbankan adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Bantuan yang diberikan dilakukan dengan cara memfasilitasi penyelesaian sengketa dengan cara memanggil, mempertemukan, mendengar serta memotivasi nasabah dan bank untuk mencapai kesepakatan tanpa memberikan rekomendasi ataupun putusan. Proses beracara melalui mediasi perbankan tidak terlalu rumit dan berbelit-belit apabila dibandingkan dengan proses beracara pada pengadilan yang sudah terkenal dengan prosesnya yang membutuhkan waktu lama.

berbelit-belit dan biaya mahal. Dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan, biaya dan waktu penyelesaian perkara diusahakan secepat dan semurah mungkin, tergantung dari para pihak itu sendiri. Apabila dengan itikad baik kedua belah pihak berniat untuk menyelesaikan permasalahan dengan baik dan tidak mengulur-ulur waktu, maka tujuan dari pemilihan jalur mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa dapat tercapai.

Prosedur mediasi perbankan di era Otoritas Jasa keuangan adalah didahului dengan penyelesaian pengaduan konsumen pada bank. Kemudian ketika tidak memenuhi kesepakatan, baru timbul sengketa. Kemudian nasabah dapat memilih penyelesaian sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan. Ketika nasabah memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maka nasabah dapat menyelesaikan sengketanya melalui mediasi perbankan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) atau dengan fasilitas penyelesaian sengketa oleh OJK. Prosedur mediasi perbankan yang difasilitasi OJK diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan sedangkan prosedur mediasi perbankan oleh LAPSPI diatur dalam Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No 7/LAPSPI-PER/2015 Tentang Peraturan dan Prosedur mediasi. Peraturan LAPSPI lebih rinci dalam mengatur hal-hal mengenai Dokumentasi, korespondensi, dan komunikasi dalam proses mediasi, mengatur secara mendetail mengenai biaya layanan mediasi perbankan, benturan kepentingan, dan mediasi untuk Nasabah *Basic Saving Accounts* dan Nasabah UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abbas, Syahrizal, *MEDIASI Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, & Hukum Nasional*, Jakarta : Prenada Media Group, 2009.
- Abdurrasyid, Priyatna, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa-Suatu Pengantar*, Jakarta : PT. Fikahati Ereska-BANI, 2002.
- Djumhana, Muhamad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung : Alumni, 1993.
- Emirzon, Joni, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase)*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

- Garner, Bryan, *Black's Law Dictionary*, West Group, Seventh Edition, St. Paul, 1996.
- Halley, Nollan, *Alternative Dispute Resolution*, St. Paul: West Publishing, 1992.
- Hirst, Paul, *Globalisasi adalah Mitos*, Jakarta : Yayasan Obor Indonesia, 2001.
- Joses Sembiring, Jimmy, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Cet-1, Jakarta : Visimedia, 2011.
- Hadimulyo, *Mempertimbangkan ADR Kajian Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Jakarta : ELSAM, 1997.
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 1999.
- Nasution, Bismar, *Rejim Anti-Money Laundry di Indonesia*, Bandung : BooksTerrace & Library, 2008.
- Sitompul, Zulkarnaen, *Problematika Perbankan*, Bandung : Book Terrace & Library, 2005.
- Sjahdeini, Sutan Remy, *Rahasia Bank: Berbagai Masalah di Sekitarnya*, *Makalah mengenai Legal Issue seputar Pengaturan Rahasia Bank*, Bank Indonesia, Jl. MH. Thamrin No. 2, Jakarta, Senin 13 Juni 2005.
- Soemitro, Ronny Hanitijo, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 1988.
- Sunggono, Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*, Cet.3, Jakarta : PT.Rajawali Pres, 2001.
- Usman, Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- _____, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, Bandung : Mandar Maju, 2011.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-undang No. 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Media Perbankan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

Surat Edaran OJK No 2/SOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No 7/ LAPSPI-PER/2015 Tentang Peraturan dan Prosedur mediasi.

ISBN 978-977-8837-33-3



9

789798

837333

Iustitia est constans et perpetua voluntas ius suum cuique tribuere.
Memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi bagian atau haknya.