

PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DENGAN MEDIASI

Andika Persada Putera

Bank Permata Surabaya

aputera@permatabank.co.id

Abstract

In principle, the banking industry is a business activity that is fraught with risk (full risk business). However, if managed properly and carefully will result in a huge advantage, otherwise if poorly managed, will lead to greater risk of loss. Therefore, the bank continues to deal with a variety of risks, especially the rapid development of science and technology and the external environment lead bank risk banking business from day to day more and more complex and should be anticipated as possible.

Keywords: Banking, Risk, Mediation

Abstrak

Pada prinsipnya, industri perbankan merupakan suatu kegiatan usaha yang penuh dengan risiko (full risk business). Namun apabila dikelola dengan baik dan hati-hati akan menghasilkan keuntungan yang sangat besar; sebaliknya jika dikelola dengan buruk, akan menimbulkan risiko kerugian yang besar pula. Oleh karena bank, senantiasa berhadapan dengan berbagai risiko, apalagi pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dan lingkungan eksternal bank menyebabkan risiko usaha perbankan dari hari ke hari semakin kompleks sehingga harus diantisipasi sebaik mungkin.

Kata kunci: Perbankan, Risiko, Mediasi

Pendahuluan

Lembaga keuangan, khususnya perbankan mempunyai peran penting dan strategis dalam menggerakkan roda perekonomian suatu negara, merupakan salah satu pilar utama perekonomian nasional yang dituntut untuk mampu mewujudkan tujuan perbankan nasional dalam Pasal

4 UU Perbankan¹ yang menyebutkan bahwa “Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790. Selanjutnya disebut UU Perbankan.

pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.”Pembangunan nasional ini merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.²

Sebagai salah satu subsistem industri jasa keuangan, perbankan memiliki sifat khusus dianggap sebagai jantung dan motor penggerak ekonomi serta menjadi salah satu indikator kestabilan ekonomi suatu negara. Jika perbankan mengalami keterpurukan, menjadi indikator bahwa perekonomian suatu negara sedang bermasalah.³ Oleh karena itu, semua negara di dunia dalam memajukan perekonomiannya, senantiasa memelihara kondisi perbankannya dengan baik, menyehatkan fungsi dan peranannya dan menjaga agar jangan sampai timbul ”penyakit” atau ”virus” yang merongrong eksistensi bank itu sendiri.⁴ Dengan demikian, bank merupakan bagian dari sistem keuangan dan sistem pembayaran suatu negara, bahkan pada era globalisasi seperti saat ini, bank telah menjadi bagian dari sistem keuangan dan sistem pembayaran dunia.⁵

Dalam rangka mewujudkan tujuan tersebut, bank berfungsi sebagai katalisator positif dalam usahanya mengakumulasi modal

yang dibutuhkan, selain untuk pembiayaan pembangunan juga menopang laju pertumbuhan ekonomi nasional menjadi lebih baik. Fungsi tersebut diterjemahkan sebagai fungsi perantara keuangan atau lembaga intermediasi (*financial intermediary*).

Mengenai lembaga intermediasi ini, **Mathias Dewatripont** dan **Jean Tirole** mengatakan bahwa “*a bank is a financial intermediary that participates in the payment system and finances entities in financial deficit (typically the public sector, non financial firms, and some households) using the funds of entities in financial surplus (typically households)*”⁶. Artinya, peran bank sebagai lembaga intermediasi menjadi bagian dalam sistem pembayaran dan sebagai lembaga keuangan yang menggunakan dana pihak yang berlebihan untuk disalurkan pada pihak yang membutuhkan.

Dengan demikian, industri perbankan merupakan salah satu komponen penting dalam perekonomian nasional, merupakan suatu industri yang keberadaannya menjadi penopang finansial dan jasa pembayaran industri-industri lainnya. Oleh karena itu, tanpa keberadaan bank, industri-industri lainnya hampir tidak bisa menjalankan usahanya dengan baik karena umumnya tergantung pada pelayanan bank. Jadi ”Perbankan adalah salah satu industri yang tanpa keberadaannya industri-industri lain hampir tidak bisa hidup (*almost fatally*)

² Ibid., Penjelasan Umum Paragraf 1.

³ Hikmahanto Juwana, Bunga Rampai Hukum Ekonomi dan Hukum Internasional, Cetakan Pertama, Lentera Hati, Jakarta, 2002, h. 3.

⁴ N.H.T. Siahaan, Money Laundering & Kejahatan Perbankan, Cet. III, Jala Permata, Jakarta, 2008, h. 196.

⁵ Adrian Sutedi, Hukum Perbankan: Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi, dan Kepailitan, Cetakan Ketiga, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, h. 1.

⁶ Mathias Dewatripont and Jean Tirole, The Prudential Regulation of Banks, Editions Payout Lausanne, Switzerland, 1993, h. 13.

handicapped).⁷ Tanpa adanya industri perbankan tidak akan terjadi akumulasi uang dari masyarakat untuk disalurkan dalam bentuk kredit pada berbagai industri, hal ini akan merusak sendi-sendi perekonomian dan pembangunan nasional.

Adanya ketergantungan industri lain pada perbankan serta dalam kehidupan modern ini setiap industri maupun individu tidak pernah lepas dari kebutuhan pelayanan bank, bahkan semakin meningkat. Hal ini sekaligus sebagai pembuktian bahwa fungsi bank sebagai *agent of services* telah diterima dan diakui oleh masyarakat. Oleh karena itu, bank selalu berupaya dan dituntut meningkatkan mutu pelayanannya pada masyarakat dalam bentuk penciptaan berbagai produk inovasi dan pelayanan. Tampak dari pesatnya perkembangan perbankan dewasa ini yang didukung oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, bank menciptakan berbagai produk inovasi dan jasa-jasa yang bervariasi, seperti ATM, Phone Banking, Internet Banking, SMS Banking, ataupun jasa transfer dana dan pembayaran. Perkembangan produk bank ini sangat menguntungkan dan mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan, namun disisi lain juga semakin membuka peluang terjadinya masalah yang dapat menimbulkan perselisihan atau konflik antara nasabah dan bank.

Risiko didefinisikan sebagai peluang terjadinya bencana atau kerugian atau

hasil (*outcome*) yang buruk sehingga risiko terkait dengan situasi di mana hasil negatif dapat terjadi dan besar kecilnya kemungkinan terjadinya *outcome* tersebut dapat diperkirakan.⁸ Terkait istilah risiko, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu kejadian risiko (*risk event*) dan risiko kerugian. Kejadian risiko didefinisikan sebagai terjadinya sebuah peristiwa yang menyebabkan potensi kerugian, yaitu terjadinya sebuah *outcome* yang buruk, sedangkan risiko kerugian adalah kerugian yang terjadi sebagai konsekuensi langsung ataupun tidak langsung dari kejadian risiko, sedangkan kerugian tersebut dapat bersifat finansial atau non finansial.⁹

Sesuai ketentuan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009, tanggal 1 Juli 2009, terdapat 8 (delapan) jenis risiko yang harus dikelola bank, yaitu:¹⁰

1. Risiko Kredit;
2. Risiko Pasar;
3. Risiko Likuiditas;
4. Risiko Operasional;
5. Risiko Hukum;
6. Risiko Reputasi;

⁸ Global Association of Risk Professionals, Sertifikasi Manajemen Risiko Tingkat 1, Alih Bahasa oleh Badan Sertifikasi Manajemen Risiko, Jakarta, 2006, h. A: 4. Periksa juga Subekti, Hukum Perjanjian, Cetakan Kesepuluh, Intermasa, Jakarta, 1985, h. 52, yang menyebutkan bahwa risiko adalah kewajiban untuk memikul kerugian jika terjadi suatu peristiwa di luar kesalahan salah satu pihak, yang menimpa barang yang menjadi obyek perjanjian.

⁹ Ibid.

¹⁰ Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009, tanggal 1 Juli 2009, Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003, Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.

⁷ American Institute of Banking, Dasar-dasar Operasi Bank, (terjemahan A. Hasymi Ali), Bina Aksara, Jakarta, 1989, h. 7.

7. Risiko Strategis;
8. Risiko Kepatuhan.

Sifat risiko di perbankan bersifat dinamis, intensitas dan dampaknya dapat berubah-ubah, serta memiliki ketergantungan yang sangat tinggi antara satu risiko dengan risiko lainnya (*interdependent*), sehingga pengelolaan risiko belum dianggap memadai apabila dilakukan secara terpisah dan tidak terintegrasi.¹¹ Dengan demikian pengelolaan risiko di perbankan harus dilakukan secara terintegrasi antara satu risiko dengan risiko lainnya.

Pada dasarnya perselisihan dan sengketa di berbagai kegiatan bisnis adalah sesuatu yang tidak diharapkan karena akan menimbulkan kerugian pada pihak yang bersengketa. Namun terkadang sengketa tidak dapat dihindari karena adanya kesalahpahaman, pelanggaran undang-undang, ingkar janji, kepentingan yang berlawanan dan atau terjadi kerugian pada salah satu pihak. Salah satu penyebab terjadinya perselisihan antara bank dan nasabah dalam interaksinya karena terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dengan baik akan berubah menjadi sengketa. Timbulnya friksi tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu:¹²

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank;
2. Pemahaman nasabah terhadap

aktivitas dan produk serta jasa perbankan yang masih kurang;

3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana;
4. Tidak adanya saluran memadai untuk memfasilitasi penyelesaian friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Bank Indonesia¹³ sebagai pelaksana otoritas moneter mempunyai peranan penting dalam usaha melindungi dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam hubungannya dengan bank dengan mengeluarkan berbagai regulasi dalam bidang perbankan mengenai perlindungan nasabah bank, diantaranya adalah:

1. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005, tanggal 20 Januari 2005, tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah;

¹¹ Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, Modul Sertifikasi Manajemen Risiko Level 3, 2010, h. 1-2.

¹² Muliawan D. Hadad, "Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia," <http://www.bi.go.id>, diakses tanggal 16 Desember 2013.

¹³ Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011, Tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK), maka sesuai Pasal 55 ayat 2 prinsip pengawasan bank efektif menjadi kewenangan OJK sejak tanggal 31 Desember 2013. Dalam penjelasan Pasal 7 disebutkan bahwa "Pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan, kesehatan, aspek kehati-hatian, dan pemeriksaan bank merupakan lingkup pengaturan dan pengawasan microprudential yang menjadi tugas dan wewenang OJK. Adapun lingkup pengaturan dan pengawasan macroprudential, yakni pengaturan dan pengawasan selain hal yang diatur dalam pasal ini, merupakan tugas dan wewenang Bank Indonesia. Dalam rangka pengaturan dan pengawasan macroprudential, OJK membantu Bank Indonesia untuk melakukan himbauan moral (moral suasion) kepada Perbankan." Dengan demikian, selama OJK belum merubah ketentuan Peraturan Bank Indonesia, maka ketentuan tersebut tetap berlaku.

2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005, tanggal 20 Januari 2005, tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008, tanggal 28 Februari 2008.
3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006, tentang Mediasi Perbankan, yang telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, tanggal 29 Januari 2008;

Adanya ketentuan di atas menunjukkan pemerintah melalui Bank Indonesia sangat memperhatikan kepentingan nasabah dalam konteks perlindungan nasabah bank. Pentingnya konsep perlindungan nasabah itu menyebabkan Bank Indonesia menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API), yang merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang terdiri dari enam pilar, bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk dan tatanan pada industri perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan.

Enam pilar dalam API adalah:¹⁴

1. Terciptanya struktur perbankan yang sehat, yang mampu mendorong pembangunan nasional secara berkesinambungan;

2. Terbentuknya industri perbankan yang memiliki ketahanan dalam menghadapi risiko;
3. Terciptanya *good corporate governance*;
4. Terbentuknya sistem pengaturan dan pengawasan perbankan yang efektif dan efisien;
5. Terwujudnya infrastruktur pendukung yang lengkap dan dapat mendukung efisiensi operasional sistem perbankan;
6. Terwujudnya pemberdayaan dan perlindungan konsumen pengguna jasa perbankan.

Upaya perlindungan nasabah dalam Pilar ke VI API dituangkan dalam empat aspek yang terkait satu sama lain dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah. Empat aspek tersebut adalah:¹⁵

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah;
2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan;
3. Penyusunan standar transparansi informasi produk, dan
4. Peningkatan edukasi untuk nasabah.

Latar belakang dikeluarkannya konsep mediasi perbankan berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 adalah:

¹⁴ Arsitektur Perbankan Indonesia-Bank Indonesia, <http://www.bi.go.id>, diakses tanggal 16 Desember 2013.

¹⁵ Muliaman D. Hadad, Loc. Cit.

1. bahwa penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan berpotensi menimbulkan sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank;
2. bahwa penyelesaian sengketa di bidang perbankan yang berlarut-larut dapat merugikan nasabah dan meningkatkan risiko reputasi bagi bank;
3. bahwa penyelesaian sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank dapat dilakukan secara sederhana, murah, dan cepat melalui cara mediasi;¹⁶

Dengan demikian adanya sarana mediasi formal yang tercantum dalam Peraturan Bank Indonesia menunjukkan hal positif agar penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah dapat berjalan dengan damai, biaya murah dan win-win *solution* para pihak, karena awal terjadinya interaksi antara bank dan nasabah dimulai dari prinsip kepercayaan kedua pihak, sehingga perselisihan antara bank dan nasabahnya seharusnya tidak perlu sampai terjadi sengketa yang melibatkan pengadilan.

Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah Dengan Mediasi

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah

tidak terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan timbulnya pengaduan nasabah pada bank. Apabila pengaduan ini tidak diselesaikan dengan baik, dapat menjadi konflik atau perselisihan yang berpotensi menjadi sengketa kedua pihak. Fakta menunjukkan banyaknya keluhan nasabah di surat kabar dapat menurunkan reputasi bank sekaligus kepercayaan masyarakat apabila intensinya semakin meningkat dan tidak ada kepastian penyelesaiannya. Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah tidak puas atas penanganan dan penyelesaian bank terhadap masalahnya.

Dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005, tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, wajib dilaksanakan oleh seluruh bank, dalam rangka untuk menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, sekalipun faktanya banyak penyelesaian pengaduan nasabah ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah karena tidak terpenuhinya tuntutan nasabah baik sebagian maupun seluruhnya sehingga menjadi konflik. Sebuah konflik akan berubah menjadi sengketa apabila pihak yang dirugikan menyatakan tidak dapat menerima keadaannya secara langsung kepada pihak yang dianggap sebagai penyebab kerugian, sehingga dapat diartikan bahwa sengketa merupakan kelanjutan dari konflik.

¹⁶ Periksa konsiderans 'Menimbang' pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, tanggal 30 Januari 2006.

Sebagai gejala sosial, konflik adalah suatu proses sosial di mana setiap orang perorangan atau kelompok manusia berusaha untuk memenuhi tujuan dengan jalan menentang pihak lawan yang disertai dengan ancaman dan atau kekuasaan.¹⁷ **Kimberlee K. Kovach** menjelaskan pengertian istilah perselisihan dan konflik ini sebagai berikut:¹⁸

Many words may be used to describe disputes: arguments, disagreements, challenges, contests, debates, conflicts, quarrels, lawsuits, fights, altercations, controversies, feuds, wrongs, combat, and war. A detailed analysis of the differences in these terms and the specific instances in which one may evolve into another provides some understanding regarding the nature of conflict.

The word conflict is derived from the Latin con (together) and fligere (to strike). Conflict is defined as “an encounter with arms, a fight, a battle, a prolonged struggle.” Additional definitions include a mental or spiritual struggle within a person, the clashing or variance of opposed principles, statements, or arguments. It has been suggested that conflict exists when there are incompatible activities. Conflict has also been defined as a set of divergent aims, methods, or behavior. Conflict is also seen to be “an expressed struggle

between at least two interdependent parties who perceive incompatible goals, scarce rewards and interference from the other party in achieving their goals.”

Dalam prakteknya ada berbagai macam bentuk penyelesaian sengketa perdata yang sering dilakukan seperti litigasi, arbitrase dan mediasi. Namun, pihak-pihak yang bersengketa umumnya lebih banyak memilih penyelesaian melalui proses litigasi di Pengadilan Negeri, baik melakukan tuntutan secara perdata maupun secara pidana sekalipun terdapat banyak kendala yang sering dihadapinya, antara lain lamanya penyelesaian perkara, serta putusan yang dijatuhkan seringkali mencerminkan tidak adanya unified legal work dan unified legal opinion antara Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung.¹⁹

Sebenarnya agar penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara damai tanpa melalui litigasi di pengadilan, telah dibuat berbagai ketentuan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, diantaranya adalah arbitrase dan mediasi seperti yang diatur dalam UU Nomor 30 tahun 1999 untuk arbitrase dan pengaturan mediasi di pengadilan diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung RI (PERMA) Nomor 2 tahun 2003 yang telah diubah oleh PERMA Nomor 1 tahun 2008, tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Dalam mediasi perbankan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, tanggal 30 Januari 2006, tentang

¹⁷ Soerjono Soekanto, Sosiologi suatu Pengantar, Rajawali, Jakarta, 1982, hal 95.

¹⁸ Kimberlee K. Kovach, Mediation Principles And Practice, a Thomson business, The United States of America, 2004, h. 2.

¹⁹ Yahya Harahap, Perlawanan Terhadap Eksekusi Grose Akta Serta Putusan Pengadilan dan Arbitrase dan Standar Hukum Eksekusi, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996, h 5.

Mediasi Perbankan, yang telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, tanggal 29 Januari 2008.

Istilah mediasi, dari sisi kebahasaan (etimologi), mediasi berasal dari bahasa latin yaitu "*mediare*" yang berarti berada di tengah. Makna ini menunjuk pada peran pihak ketiga sebagai mediator dalam menjalankan tugasnya menengahi dan menyelesaikan sengketa para pihak, juga bermakna pada posisi netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa.²⁰ **Black's Law Dictionary** mendefinisikan mediasi: "*mediation is private, informal dispute resolution process in which a neutral third person, the mediator, helps, disputing parties to reach an agreement*". "*... the mediator has no power to impose a decision on the parties*".²¹ Menekankan penyelesaian perselisihan yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah untuk mencapai kesepakatan bersama pihak yang bersengketa.

Secara terminologi banyak diungkapkan oleh para ahli dengan memberikan definisi mediasi yang beragam sesuai sudut pandang masing-masing. Sedangkan **Laurence Boulle** menyatakan "*mediation is a decision making process in the which the parties are assisted by a meediator; the mediator attempt to improve the process of decision making and to assist the parties the reachan outcome to which of them can assent*".²² Mediasi sebagai

suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan para pihak dan dibantu pihak ketiga sebagai mediator dalam proses pengambilan keputusan tersebut. Peranan mediator lebih kepada mengupayakan proses pengambilan keputusan menjadi lebih baik, sehingga hasilnya dapat diterima oleh pihak yang bersengketa. Sedangkan kewenangan pengambilan keputusan sepenuhnya tetap berada ditangan para pihak tersebut.

J. Folberg dan A. Taylor memaknai mediasi dengan "*... the process by which the participant, together with the assistance of a neutral person, systematically isolate dispute in order to develop option, consider alternatif, and reach consensual settlement that will accommodate their need*".²³ Mediasi diartikan sebagai suatu proses yaitu bahwa para pihak dengan bantuan orang yang netral secara sistematis menyelesaikan permasalahan yang disengketakan untuk mencari alternatif dan mencapai kesepakatan yang dapat mengakomodasi kebutuhan mereka. Menurut **Gary Goodpaster**, mediasi sebagai proses negosiasi pemecahan masalah yaitu bahwa pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.²⁴

Selanjutnya menurut **Kimberlee K. Kovach**, "*mediation is facilitated negotiation. It is a process by which a neutral third party, the mediator, assists*

²⁰ Syahrizal Abbas, Mediasi dalam Perspektif Hukum Syari'ah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009, hal. 2.

²¹ Henry Campbell Black, Black's Law Dictionary, West Publishing Co., St. Paul-Minnesota, 1990, h. 2335 (selanjutnya disingkat Black's Law Dictionary).

²² Laurence Bolle, Mediation Principles, Process and Practice, Prince Hall, Newyork, 1996, h.1.

²³ J. Folberg dan A. Taylor, Mediation: A. Comprehensive Guide to Resolving Conflic Without Litigation, Cambride University Press, 1984, h.7.

²⁴ Gary Goopaster, Negosiasi dan Mediasi: Sebuah Pedoman Negosiasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Negosiasi, ELIPS Project, Jakarta, 1993, h. 201.

disputing parties in reaching a mutually satisfactory resolution".²⁵ Beberapa definisi dasar mengenai mediasi dikemukakan beberapa ahli sebagai berikut:²⁶

1. *The broad term describing the intervention of third parties in the dispute resolutions process.*
2. *A process in which a third party facilitates and coordinates the negotiation of disputing parties.*
3. *The intervention into a dispute or the negotiation process by an acceptable impartial and neutral third party who has no authoritative decision-making power. This individual will assist disputing parties in voluntarily reaching their own neutral acceptable settlement of the issues in dispute.*
4. *A process where third parties not involved in the controversy assist disputing parties in their negotiations.*
5. *A private, voluntary, informal process where a party-selected neutral assist disputants to reach*

a mutually acceptable agreement.

6. *Mediation is a process by which a third party neutral, whether one or more, acts as a facilitator to assist in the resolving of a dispute between two or more parties. It is a non-adversarial approach to conflict resolution where the parties communicate directly. The role of the mediator is to facilitate communication between the parties, assist them on focusing on real issues of the dispute and generate options for settlement. The goal of this process is that the parties themselves arrive at a mutually acceptable resolution of the dispute.*
7. *A voluntary process where an impartial mediator actively assists disputants in identifying and clarifying issues of concern and in designing and agreeing to solutions for those issues.*
8. *A forum in which an impartial person, the mediator, facilitates communication between parties to promote reconciliation, settlement, or understanding among them.*
9. *A process in which a neutral third party assist the parties*

²⁵ Kimberlee K. Kovach, Op. Cit., h. 26.

²⁶ Ibid, h. 27-28. Para ahli yang mendefinisikan pengertian mediasi ini tercantum dalam bukunya masing-masing, antara lain: John S. Murray, Alan Scott Rau and Edward F. Sherman; Roberta S. Mitchell & Scot E. Dewhirst; Christopher W. Moore; Sarah R. Cole, Craig A. McEwen & Nancy H. Rogers; Kimberlee K. Kovach; Robert A. Baruch Bush & Joseph P. Folger; Kent L. Brown.

in developing and exploring their underlying interests (in addition to their legal positions), promotes the development of options and assists the parties toward settling the case through negotiations.

10. *An informal process in which a neutral third party with no power to impose a resolution helps the disputing parties try to reach a mutually acceptable settlement.*

11. *In its simplest term, mediation is trying to get two people to do that which they least want to do – talk to each other.*

Selanjutnya **Kimberlee K. Kovach** menerangkan bahwa “*The number and variety of definitions demonstrate that the mediation process is flexible. Although there is a structure to the mediation process, it is not rigid, but rather fluid in nature*”.²⁷ Artinya, banyaknya variasi dari pengertian mediasi menunjukkan bahwa proses mediasi sifatnya fleksible, tidak kaku dan lebih bersifat natural dan mengalir meskipun ada tahapan-tahapan pada proses mediasi.

Yahya Harahap mendefinisikan mediasi sebagai pihak ketiga yang netral dan tidak memihak (*imparsial*) dan berfungsi sebagai pembantuan atau penolong (*helper*) mencari berbagai kemungkinan

atau alternatif penyelesaian sengketa yang terbaik dan saling menguntungkan kepada para pihak.²⁸ Berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang memutuskan sengketa antara para pihak, namun membantu para pihak menyelesaikan persoalan-persoalan mereka. Dengan asumsi bahwa pihak ketiga akan mampu mengubah kekuatan dan dinamika sosial hubungan konflik dengan cara memengaruhi kepercayaan dan tingkah laku pribadi para pihak, dengan memberikan pengetahuan atau informasi, atau dengan menggunakan proses negosiasi yang lebih efektif, dan dengan demikian membantu para peserta untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dipersengketakan.²⁹

Melihat penjelasan diatas menunjukkan bahwa mediasi merupakan suatu proses damai dan ada unsur itikad baik bahwa para pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaiannya kepada seorang mediator yang dianggap mampu mencari solusi atas sengketa yang terjadi dan mencapai hasil akhir yang disetujui para pihak yang bersengketa serta memperoleh manfaat yang saling menguntungkan, berjalan secara efektif dan biaya yang relatif lebih ringan dibandingkan dengan proses litigasi. Jadi tujuan mediasi untuk mencarikan jalan keluar atau alternatif penyelesaian sengketa para pihak berdasarkan kesepakatan yang dapat diterima oleh para pihak yang bersengketa

²⁷ Ibid., h. 28.

²⁸ Yahya Harahap, Kedudukan Kewenangan dan Acara Peradilan Agama UU No 7/1989. cet ke IV, Jakarta; Sinar Garfika, 2007, hal.135.

²⁹ Rachmadi Usman, Pilihan Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, h. 79.

melalui proses yang sifatnya *forward looking* bukan *backward looking* karena yang akan dicapai adalah penyelesaian masalah. Melalui proses mediasi diharapkan terjadi komunikasi yang lebih baik antara pihak yang bersengketa, dalam arti saling mendengar, memahami alasan/penjelasan/argumentasi yang menjadi dasar pertimbangan pihak lain.

Melihat beberapa definisi mediasi diatas, maka mediasi mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Mediasi adalah sebuah proses penyelesaian sengketa berdasarkan asas kesukarelaan melalui persetujuan.
2. Mediasi adalah sebuah proses perdamaian.
3. Mediator yang terlibat bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian.
4. Mediator yang terlibat harus ditentukan oleh para pihak yang bersengketa.
5. Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan selama penundaan berlangsung.
6. Tujuan mediasi adalah untuk mencapai atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa.

Merujuk pada Pasal 1 Nomor 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, yang dimaksud dengan Mediasi adalah “proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan

sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan”.

Hal-hal signifikan yang diatur dalam Mediasi Perbankan sesuai Pasal 6 sampai dengan Pasal 13 Peraturan Bank Indonesia tersebut adalah:

1. Mediasi perbankan dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) dan nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immateriil.
2. Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
3. Pengajuan penyelesaian sengketa diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
4. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;
5. 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;
6. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
7. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;

dan pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

8. Pelaksanaan proses mediasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (agreement to mediate).
9. Jangka waktu proses Mediasi dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Kesepakatan Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.
10. Kesepakatan antara Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank yang dihasilkan dari proses Mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.
11. Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara Nasabah dengan Bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan.

Dengan hadirnya lembaga mediasi perbankan, bukan hanya untuk melindungi kepentingan nasabah tetapi juga kepentingan bank. Apabila mediasi tidak dilaksanakan, maka berpotensi merugikan kepentingan nasabah dan memengaruhi reputasi bank. Mediasi merupakan cara yang sederhana,

mudah dan cepat untuk menyelesaikan masalah yang terjadi antara bank dan nasabah. Hasil mediasi yang merupakan kesepakatan para pihak merupakan bentuk penyelesaian masalah yang efektif karena kepentingan nasabah maupun reputasi bank dapat dijaga dengan baik. Pelanggaran terhadap kesepakatan oleh bank akan dikenakan sanksi berupa teguran tertulis dapat diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan bank.

Sekalipun demikian, kelemahan dalam mediasi perbankan ini karena Bank Indonesia sebagai mediator secara konsep hanya sebagai penengah dan tidak dapat menekan dan mengambil keputusan untuk menyelesaikan konflik para pihak tersebut. Jadi semua penyelesaian konflik tetap tergantung pada kesepakatan para pihak. Apabila tidak ada kesepakatan maka tetap akan menjadi sengketa yang melibatkan lembaga pengadilan.

Penutup

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang bersikap netral dan tidak berpihak (impartial), serta kehadirannya diterima oleh para pihak yang bersengketa. Pihak ketiga disebut "mediator" atau "penengah" yang tugasnya hanya membantu para pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan masalahnya dan tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan, hanya sebagai fasilitator saja. Seorang mediator harus netral, tidak mencampuri

untuk memutuskan dan menetapkan suatu keputusan, para pihak sendiri yang memutuskan sepakat atau tidak.

Dengan mediasi diharapkan terjadi titik temu penyelesaian masalah atau sengketa yang dihadapi para pihak, yang selanjutnya dituangkan sebagai kesepakatan bersama para pihak yang bersengketa. Mediasi sifatnya informal, sukarela, melihat ke depan, kooperatif dan berdasarkan kepentingan. Dalam mediasi, para pihak ditempatkan sebagai partisipan yang aktif dalam proses pembuatan keputusan dan berpartisipasi secara langsung dalam menyelesaikan sengketanya demi kepentingan di masa yang akan datang. Sebuah kesepakatan yang dapat diterima oleh kedua pihak yang bersengketa menjadi tujuan utama proses mediasi ini.

1. Keuntungan dalam Mediasi Perbankan adalah:
 - a. Mediasi dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat, biaya murah dibandingkan dengan proses beracara di Pengadilan atau melalui Arbitrase.
 - b. Mendorong terciptanya iklim yang kondusif bagi para pihak yang bersengketa agar tetap menjaga hubungan kerja sama mereka yang sempat terganggu akibat terjadinya persengketaan mereka.
2. Kelemahan dalam mediasi perbankan ini karena Bank Indonesia sebagai mediator secara prinsip hanya sebagai penengah dan tidak dapat menekan dan mengambil keputusan untuk

menyelesaikan konflik para pihak tersebut. Jadi penyelesaian konflik tetap tergantung pada kesepakatan para pihak. Apabila tidak ada kesepakatan maka tetap akan menjadi sengketa yang melibatkan lembaga pengadilan.

Daftar Bacaan

Buku

- Abbas, Syahrizal, *Mediasi dalam Perspektif Hukum Syari'ah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2009.
- American Institute of Banking, *Dasar-dasar Operasi Bank*, (terjemahan A. Hasymi Ali), Bina Aksara, Jakarta, 1989.
- Black, Henry Campbell, *Black's Law Dictionary*, Sixth Edition, West Publishing Co., St. Paul, Minnesota, 1990.
- Bolle, Laurence, *Mediation Principles, Process and Practice*, Prince Hall, Newyork, 1996.
- Dewatripont, Mathias and Jean Tirole, *The Prudential Regulation of Banks*, Edition Payot Lausanne, Switzerland, 1993
- Global Association of Risk Professionals, *Sertifikasi Manajemen Risiko Tingkat 1*, Alih Bahasa oleh Badan Sertifikasi Manajemen Risiko, Jakarta, 2006.
- Goopaster, Gary, *Negosiasi dan Mediasi: Sebuah Pedoman Negosiasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Negosiasi*, ELIPS Project, Jakarta, 1993.
- Harahap, Yahya, *Kedudukan Kewenangan dan Acara Peradilan Agama UU No 7/1989*, Cet ke IV, Sinar Garfika, Jakarta, 2007.

- Juwana, Hikmahanto, *Bunga Rampai Hukum Ekonomi dan Hukum Internasional*, Cetakan Pertama, Lentera Hati, Jakarta, 2002.
- J. Folberg dan A. Taylor, *Mediation: A Comprehensive Guide to Resolving Conflict Without Litigation*, Cambridge University Press, 1984.
- Kovach, Kimberlee K., *Mediation Principles And Practice*, a Thomson business, The United States of America, 2004.
- Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, Modul Sertifikasi Manajemen Risiko Level 3, 2010.*
- Siahaan, N.H.T., *Money Laundering & Kejahatan Perbankan, Cet. III, Jala Permata, Jakarta, 2008.*
- Soekanto, Soerjono, *Sosiologi suatu Pengantar*, Rajawali, Jakarta, 1982.
- Subekti, R., *Hukum Perjanjian*, Cetakan Kesepuluh, Intermasa, Jakarta, 1985.
- Sutedi, Adrian, *Hukum Perbankan: Suatu Tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi, dan Kepailitan*, Cetakan Ketiga, Sinar Grafika, Jakarta, 2010.
- Usman, Rahmadi, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992, Tentang Perbankan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 31. Tambahan Lembaran Negara Nomor 3472.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182. Tambahan Lembaran Negara Nomor 3790.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999, Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lembaran Negara Republik Indonesia 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011, Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253.
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008, Tentang Perubahan atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2003 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005, Tanggal 20 Januari 2005, Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005, Tanggal 20 Januari 2005, Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, Tanggal 30 Januari 2006, Tentang Mediasi Perbankan.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, tanggal 29 Januari 2008,

Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, Tentang Mediasi Perbankan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008, Tanggal 28 Februari 2008, Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005, Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Laman

www.bi.go.id, *Arsitektur Perbankan Indonesia-Bank Indonesia*, diakses tanggal 16 Desember 2013.

<http://www.bi.go.id>, Muliaman D. Hadad, *“Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia”*, diakses tanggal 16 Desember 2013.