

**MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI UPAYA PENYELESAIAN  
SENGKETA ANTARA BANK DAN NASABAH  
( STUDI PADA PT. BANK SUMUT CABANG UTAMA)**

**SALSABHILA**

**Abstrak :** Practice transactions between bank customers can not be separated from risk. One of the risks is often the case that the dispute between the bank and the customer. When the legal relationship between banks and customers began to create, since it opens the possibility of disputes between the pihak.penyelesaian dispute between the customer and the bank can be done through arbitration, the courts or through alternative dispute resolution is by way of mediation. The effectiveness of dispute resolution through mediation banking banking is very good for the customers and the bank. The problem posed in this thesis is How the disputes between banks and customers in both the legal relationship under the law of Indonesia's banking system, how the factors that cause sengketa between the bank and the customer, alternative forms of dispute resolution that can be used by banks and customer and stages of conflict resolution between the bank and the customer through the process of mediation.

The method used in writing this paper is the normative and empirical, with literature data collection (library research) that collect data and read references through regulation, the Internet, and other sources are then selected appropriate data to support the writing. Of writing this thesis it can be concluded the protection of customers' influence on the banking industry. This is because the banking business is closely related to trust. If people believe in a bank, they will feel safe to be customers of the bank in question otherwise distrust will greatly affect business continuity when a bank.untuk that disputes between banks and customers must be resolved. Dispute resolution through mediation is very beneficial, since the completion of a simple, inexpensive, and cepat.Mediasi is a method of problem solving that is not to win one of the parties to the dispute, but rather find the best solution that both parties to the dispute are satisfied without feeling lost

*Keywords: Banking Mediation, Dispute, Customer*

## **Pendahuluan**

Dalam perkembangannya, istilah bank dimaksudkan sebagai suatu jenis pranata finansial yang melaksanakan jasa-jasa keuangan yang cukup beraneka ragam, seperti pinjaman, memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, mengadakan pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai penyimpanan

untuk benda-benda berharga, membiayai usaha-usaha perusahaan.<sup>1</sup> Dalam rangka menarik minat nasabah untuk menyimpan dana pada bank, ada beberapa kegiatan yang bertujuan untuk menarik perhatian para nasabah seperti mengadakan undian, menawarkan hadiah-hadiah, mempromosikan iklan-iklan yang menarik, menawarkan bunga, dan biaya-biaya yang lebih menarik. Kegiatan penghimpunan dana bagi bank pada masyarakat diantaranya adalah transaksi-transaksi dalam pemberian kredit dan pemanfaatan sarana-sarana fasilitas bank seperti penyediaan kartu kredit, ATM, surat-surat berharga dan lain-lain. Dari pemaparan di atas, maka jelaslah bahwa kedudukan bank adalah sebagai lembaga yang berhubungan erat dengan masyarakat dan mempunyai hubungan timbal balik dengan masyarakat itu sendiri sesuai dengan fungsi perbankan sebagai berikut, yaitu :

1. Menghimpun dana untuk menjalankan fungsinya
2. Penyalur dana-dana yang terkumpul oleh bank
3. Pelayanan jasa Bank dalam mengemban tugas sebagai “pelayan lalu lintas pembayaran uang” melakukan berbagai aktivitas kegiatan antara lain pengiriman uang, inkaso, cek wisata, kartu kredit, dan pelayanan lainnya.<sup>2</sup>

Keleluasaan bagi bank untuk bergerak dapat diwujudkan dalam kondisi dimana bank dapat melakukan kegiatan penyertaan modal pada perusahaan lain di bidang keuangan. Selain itu, untuk mengatasi kegagalan kredit usaha maka bank dapat melakukan beraneka ragam kegiatan yang diperbolehkan seperti kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit, dan kegiatan wali amanat. Bank juga dapat menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil. Hal ini merupakan peluang usaha bagi bank untuk mengembangkan fungsi dan tujuan bank itu sendiri.<sup>3</sup> Dalam hal ini, bank sebagai pihak yang menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat telah menghadirkan beberapa pelayanan jasa bagi para nasabah sehingga sering kali bank dikenal sebagai supermarket yang menawarkan bermacam-macam produk. Praktek transaksi yang terjadi

---

<sup>1</sup> Rachmandi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2011, hal 2.

<sup>2</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Keenam, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hal. 39-42

<sup>3</sup> Pengertian Bank, [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com) , diakses pada tanggal 20 September 2012

diantara bank nasabah tidak terlepas dari risiko. Salah satu risiko yang sering terjadi yaitu sengketa antara pihak bank dan nasabah. Ketika hubungan hukum antara bank dan nasabah mulai tercipta, maka sejak itu terbuka kemungkinan sengketa antar para pihak. Bank sebagai salah satu lembaga yang menawarkan berbagai bentuk kredit kepada masyarakat luas, dimana peluang perselisihan antara perbankan dan nasabah semakin luas. Namun, ada satu poin penting yang perlu diingat tidak selamanya perselisihan antara bank dengan nasabah, utamanya dalam pemberian kredit, semuanya ditimbulkan oleh bank. Tapi, berdasarkan realitas kebanyakan juga ditimbulkan oleh nasabah.<sup>4</sup>

Penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan ataupun arbitrase bersifat formal, memaksa, dan melihat masalah ke belakang dengan memperhatikan ciri pertentangan dan apa yang mendasarkan hak-hak. Dalam hal ini, para pihak yang menyelesaikan suatu sengketa harus melalui prosedur pemutusan perkara yang didasarkan pada ketentuan-ketentuan yang ketat dan hak serta kewajiban hukum para pihak. Sebaliknya, penyelesaian sengketa alternatif sifatnya tidak formal, sukarela, melihat ke depan, kooperatif dan berdasar kepentingan.<sup>5</sup> Dalam upaya mengurangi berbagai keluhan nasabah, maka Bank Indonesia sebagai Bank Sentral di Indonesia mengeluarkan peraturan yang menjadi dasar hukum bagi nasabah untuk menyatakan ketidakpuasannya dan mengajukan aduan kepada pihak perbankan. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Dengan adanya kebijakan ini, maka diberi kesempatan bagi nasabah untuk menyampaikan segala ketidakpuasannya terhadap berbagai jenis transaksi perbankan. Kemudian Bank Indonesia merasa nasabah tidak mendapatkan hak sebagaimana yang diinginkan oleh nasabah tersebut, maka Bank Indonesia mengambil inisiatif untuk mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.<sup>6</sup>

Permasalahan sengketa antara bank dan nasabah dianggap penting

---

<sup>4</sup>Faktor-faktor timbulnya sengketa, [www.google.com](http://www.google.com), diakses pada tanggal 21 September 2012

<sup>5</sup> Bismar Nasution (1), <http://bismarnasty.files.wordpress.com>, Penyelesaian Sengketa Alternatif melalui mediasi.pdf, hal 5, diakses pada tanggal 9 September 2012

<sup>6</sup> Mediasi perbankan sebagai alternative penyelesaian sengketa, [www.google.com](http://www.google.com), diakses pada tanggal 12 September 2012

sehingga Bank Indonesia menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang dikemukakan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004, Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa sehingga pemeriksaan yang dapat dilakukan cepat, sederhana, dan biaya ringan. Dengan demikian, proses penyelesaian masalah dilakukan sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan sebelumnya.<sup>7</sup> Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan masalah sengketa yaitu melalui proses Mediasi. Mediasi merupakan salah satu pilihan alternatif digunakan pada saat sengketa yang terjadi antara nasabah dan bank tidak dapat diselesaikan di pengadilan, maka mediasi merupakan alternatif yang dipilih untuk menyelesaikan sengketa diantara kedua pihak tersebut di luar pengadilan. Dengan kata lain, mediasi sebagai pelengkap ketika sengketa tersebut tidak bisa diselesaikan di pengadilan. Mediasi ini sering dikenal dengan sebutan alternatif *disput resolution (ADR)*.<sup>8</sup> Mediasi merupakan suatu proses penyelesaian masalah dengan tujuan mencapai perdamaian kepada para pihak yang berselisih, dalam hal ini pihak yang berselisih yaitu bank dan nasabah. Proses mediasi menggunakan pihak ketiga yang tidak berpihak terhadap salah satu pihak yang menjadi mediator. Mediator merupakan individu yang diminta oleh para pihak yang bersengketa untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa pihak-pihak tersebut. Hasil dari proses mediasi tersebut ditentukan oleh para pihak yang bersengketa dengan persetujuan kedua belah pihak sehingga sengketa tersebut menjadi lebih mudah untuk diselesaikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas, maka dirumuskan beberapa permasalahan yang penting untuk diajukan sebagai berikut yaitu :

1. Faktor-faktor apakah yang menyebabkan terjadinya sengketa antara bank dan nasabah pada PT. Bank Sumut?
2. Bagaimana manfaat dan efektifitas pelaksanaan penyelesaian sengketa

---

<sup>7</sup> *ibid*

<sup>8</sup> Alternative dispute resolution (ADR) includes dispute resolution processes And techniques that fall outside of the government judicial process, [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com) diakses pada tanggal 9 September 2012

melalui mediasi di PT. Bank Sumut?

3. Bagaimana tahap penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah melalui proses mediasi pada PT. Bank Sumut?

### **Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya sengketa antara Bank dan Nasabah di PT. Bank Sumut**

Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menjalankan usahanya terutama dari dana masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat. Selain itu, bank juga memberikan jasa-jasa keuangan dan pembayaran lainnya. Dengan demikian ada dua peranan penting yang dimainkan oleh bank yaitu sebagai lembaga penyimpan dana masyarakat dan sebagai lembaga penyedia dana bagi masyarakat dan atau dunia usaha. Dengan demikian Perbankan memiliki fungsi penting dalam perekonomian negara. Perbankan mempunyai fungsi utama sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya secara efektif dan efisien pada sektor-sektor riil untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian sebuah negara. Dalam hal ini, bank menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan asas kepercayaan dari masyarakat.<sup>9</sup>

Pada umumnya Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya sengketa antara bank dan nasabah yang sering terjadi dikarenakan adanya Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Divisi Bagian Hukum pada PT. Bank Sumut cabang Utama Bapak Erwin Zaini, masalah yang berpotensi menimbulkan sengketa bagi nasabah UKM dalam hal Peminjaman dana/ kredit. Misalnya pada salah satu nasabah merasa dirinya sudah memenuhi syarat untuk pengajuan kredit usaha, tetapi ternyata pihak bank belum dapat mencairkan kredit yang diajukan, dalam hal ini pihak PT. Bank Sumut dalam memberikan kredit tentu saja melakukan analisa terlebih dahulu

---

<sup>9</sup> *Ibid* hlm 20

yang dinilai berdasarkan syarat atau ketentuan yang berlaku. Apabila pihak PT. Bank Sumut berpendapat bahwa nasabah belum memenuhi syarat maka PT. Bank Sumut tidak akan mengeluarkan kredit usaha, sedangkan nasabah-nasabah yang awam terhadap syarat kredit khususnya bagi nasabah mikro dan kecil yang dari segi usaha masih sangat sederhana begitu juga dengan dokumen dan hal lain yang berkaitan dengan syarat kredit hanya berpikir bagaimana pun caranya asalkan dia dapat mendapatkan kredit usaha. Secara umum, bank akan melihat pada kelayakan usaha dan juga jaminan yang dimiliki nasabah sebagai dasar untuk mengeluarkan persetujuan kredit. Nasabah menilai bahwa jaminan itu tidak perlu diberikan karena menurut nasabah dengan menilai kelayakan usaha itu sudah cukup untuk dijadikan jaminan dalam pengajuan kredit. Ketidakmampuan bank dalam menilai kelayakan nasabah sering dianggap sebagai kelemahan pihak perbankan dalam memberikan kredit. Perbedaan pendapat inilah yang dapat menjadi potensi terjadinya sengketa pertama antara bank dan nasabah. Selain itu masalah yang berpotensi menimbulkan sengketa pada PT. Bank Sumut adalah mengenai perbedaan pencatatan jadwal pembayaran kredit. Nasabah terkadang ada yang merasa dirinya seharusnya pada bulan tertentu sudah melunasi kreditnya tetapi ternyata masih terus ditagih oleh pihak bank. Nasabah merasa dirugikan karena menurutnya kredit sudah luans, tetapi masih menerima penagihan. yang sering terjadi hanyalah perbedaan mulai pencatatan tanggal penagihan dan juga dimungkinkan adanya denda keterlambatan pembayaran yang tidak terhitung oleh nasabah. Masalah lain yang sering terjadi adalah keterbatasan informasi yang didapat oleh nasabah pada saat pencairan kredit baik mengenai biaya kredit yang harus dikeluarkan maupun berubahnya suku bunga sewaktu-waktu sesuai dengan suku bunga di Indonesia. Hanya saja nasabah merasa bahwa dirinya hanya menyetujui bunga pada saat awal pengajuan dan tidak mendapatkan informasi bahwa bunga dapat berubah sewaktu-waktu melalui petugas bank dan juga tidak diperolehnya informasi melalui surat perjanjian yang ditandatangani karena nasabah tidak membacanya dengan seksama sudah percaya dan yang terpenting adalah kredit usaha sudah didapatkan. Masalah-masalah lain yang pernah terjadi diakibatkan sering juga terjadinya perselisihan mengenai pengaduan soal produk

perbankan seperti kasus tentang uang yang belum keluar dari mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) namun sudah terdebit, tertelannya kartu debit oleh mesin ATM yang sering berakhir dengan terkurasnya dana nasabah, perbedaan saldo pokok dan bunga dan lain-lain dan pernah terjadi juga keluhan nasabah yang menganggap penagihan kredit oleh tukang kredit bank yang berperilaku kurang menyenangkan dan lain sebagainya.

### **Manfaat dan Efektifitas Pelaksanaan Mediasi di Bank Sumut**

Dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi, para pihak biasanya mampu mencapai kesepakatan di antara mereka, sehingga manfaat mediasi dapat dirasakan. Mediasi perbankan pada PT. Bank Sumut sangat terasa manfaatnya dalam segi waktu penyelesaiannya yang relatif singkat, tetap terjaga hubungan baik dengan nasabah, terjaganya reputasi PT. Bank Sumut, dan juga terjaganya kepercayaan masyarakat pada PT. Bank Sumut selain itu mediasi perbankan juga memberikan manfaat membangun perbankan yang sehat, kuat, dan transparan sehingga bisa mendorong pertumbuhan ekonomi sosial perbankan. Pada dasarnya berhasil atau tidaknya suatu sengketa diselesaikan melalui mediasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan mediator dalam menguasai dan menerapkan teknis mediasi serta kemampuan memanfaatkan tahapan- tahapan mediasi secara optimal untuk mengidentifikasi isu, menetapkan *interest*, dan menawarkan opsi penyelesaian sengketa. Dengan demikian suatu proses mediasi akan mempunyai kualitas yang berbeda, tergantung pada kemampuan mediatornya. Kelemahan mediasi adalah pada kekuatan eksekusinya. Efektifitasnya sangat tergantung dari itikad baik para pihak menaati hasil kesepakatan. Apabila salah satu pihak tidak mau melaksanakan kesepakatan yang telah dicapai, tidak ada upaya hukum yang dapat dilakukan untuk memaksanya.

Dalam proses pelaksanaan mediasi, Bank Indonesia dalam melaksanakan fungsi mediasi perbankan tidak memberikan keputusan atau rekomendasi penyelesaian sengketa kepada nasabah dan pada pihak PT. Bank Sumut. Dalam hal ini, pelaksanaan mediasi perbankan dilakukan dengan cara memfasilitasi nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan sengketa secara

mendasar agar tercapai kesepakatan. Kesepakatan antara nasabah dan bank inilah yang untuk selanjutnya dituangkan dalam bentuk akta kesepakatan yang merupakan dokumen tertulis yang memuat kesepakatan yang bersifat final dan mengikat. Kesepakatan yang dihasilkan merupakan kesepakatan yang dibuat secara sukarela antara nasabah dengan bank dan bukan merupakan rekomendasi ataupun keputusan mediator. Sehubungan dengan peran mediator yang hanya menjadi fasilitator, nasabah dan bank tidak dapat meminta pendapat hukum maupun jasa konsultasi hukum kepada mediator. Dalam kesepakatannya akta kesepakatan ini hanya dibuat didepan mediator tanpa keikutsertaan pihak lain yang berwenang dan juga tidak perlu pendaftaran pelaksanaan ke Pengadilan agar memiliki kekuatan eksekutorial. Apabila dibandingkan dengan proses mediasi lain ataupun alternatif penyelesaian sengketa lainnya, akta kesepakatan mediasi perbankan ini agak berbeda pelaksanaannya benar-benar didasarkan adanya itikad baik dari nasabah dan bank. Untuk melaksanakannya tanpa adanya pengawasan dari badan lain. Kewajiban yang jelas diatur hanya terdapat pada pasal 13 Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 bahwa bank wajib untuk melaksanakan hasil penyelesaian sengketa dengan nasabah yang telah disepakati dan ditangkan dalam akta kesepakat dan.

Akta kesepakatan ini bersifat final dan mengikat. Yang dimaksud dengan akta kesepakatan bersifat final bahwa sengketa tersebut tidak dapat diajukan untuk proses mediasi ulang pada pelaksana fungsi mediasi perbankan, sedangkan yang dimaksud dengan mengikat adalah kesepakatan berlaku sebagai undang-undang bagi nasabah yang harus dilaksanakan dengan itikad baik. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pihak PT. Bank Sumut bahwa pelaksanaan mediasi perbankan pada awalnya akan dilakukan di Bank Indonesia yang terdekat dengan domisili nasabah. Hal ini juga sesuai dengan yang diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia tentang Mediasi Perbankan, dan apabila nasabah dan bank tersebut belum mencapai kata kesepakatan maka proses mediasi akan diajukan atau diambil alih oleh Bank Indonesiapusat maka hal ini akan menimbulkan kebingungan dengan proses mediasi dilaksanakan oleh BI pusat merupakan suatu upaya lanjutan atau dalam peradilan umum dikatakan sebagai proses banding.

Selain itu, seharusnya pengertian final juga harus diartikan bahwa para pihak tidak dapat mengajukan upaya hukum lain setelah itu, tetapi ternyata dalam surat edaran Bank Indonesia dikatakan bahwa pihak nasabah dan bank dapat mengajukan upaya lanjutan melalui arbitrase dan pengadilan dengan tidak melibatkan mediator maupun Bank Indonesia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa akta kesepakatan tersebut belum dapat dikatakan efektif penerapannya dan bukan merupakan keputusan yang terakhir apabila ternyata masih dimungkinkan upaya penyelesaian lainnya.

Walaupun demikian berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Erwin Zaini selaku kepala divisi bagian hukum pada PT. Bank Sumut cabang Utama, proses mediasi perbankan yang dilaksanakan pada PT. Bank Sumut cabang Utama berjalan dengan cukup efektif berdasarkan akta kesepakatan yang dibuat dan para pihak mau menjalankan kesepakatan tersebut. Dengan dilaksanakannya akta kesepakatan maka nasabah yang bersengketa dengan bank dapat melanjutkan hubungan akan kebutuhan finansialnya dengan pihak perbankan dengan cepat. Sengketa ataupun permasalahan yang menjadi hambatan bagi nasabah dapat terselesaikan dengan baik apabila didukung dengan itikad baik para pihak dan juga adanya keinginan yang besar untuk aling menyelesaikan masalah. Hal inilah yang menjadi salah satu kelebihan mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa dimana sengketa dapat diselesaikan dengan cepat, sederhana, dan efisien.

### **Tahap Mediasi Pada PT. Bank Sumut**

Peraturan Bank Indonesia adalah sebuah aturan hukum. Berdasarkan Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004, sumber hukum formal yang berlaku saat ini adalah Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang / Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, dan Peraturan Daerah.<sup>10</sup> Sebagaimana diatur dalam Pasal 7

---

<sup>10</sup> Febrian, *Eksistensi Kelembagaan Mediasi Perbankan Dalam Peraturan Bank Indonesia Terhadap Sistem Aturan Hukum*, disampaikan pada “Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Sriwijaya”, (Palembang, tanggal 12 April 2007), hal. 13

ayat (4) UU Nomor 10 Tahun 2004, bahwa jenis peraturan perundang-undangan selain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diakui keberadaannya dan mempunyai kekuatan hukum mengikat sepanjang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Kemudian dalam Penjelasan dinyatakan bahwa jenis peraturan perundang-undangan tersebut antara lain peraturan yang dikeluarkan oleh MPR dan DPR, DPD, MA, MK, BPK, BI, dan lain-lain. Dalam UU Nomor 7 Tahun 1992, sebagaimana telah diubah UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, tidak terdapat pengaturan secara khusus tentang mediasi perbankan. Namun jika dikaitkan dengan UU Nomor 10 tahun 2004, maka PBI mediasi perbankan dibentuk berdasarkan peraturan perundangundangan yang lebih tinggi.<sup>11</sup> Adapun peraturan yang lebih tinggi atau berkaitan dengan mediasi perbankan adalah :

- 1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790);
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
- 3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4357);
- 4) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872);

---

<sup>11</sup> *Ibid*, hal. 14

5) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4476).<sup>12</sup>

Pada PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang terkait dengan adanya potensi kerugian finansial pada sisi nasabah. Dalam PBI ini diatur mengenai tatacara penerimaan, penanganan, dan juga pemantauan penyelesaian pengaduan. Menurut peraturan PBI setiap bank harus mempunyai mekanisme pengaduan Nasabah, untuk itu PT. Bank Sumut memfasilitasi adanya mekanisme menangani dan menyelesaikan pengaduan Nasabah atau perwakilan Nasabah. Pada PT. Bank Sumut Sengketa yang timbul antara Bank dengan Nasabah dapat diselesaikan terlebih dahulu antara pihak PT. Bank Sumut dengan Nasabah melalui prosedur pengaduan. Pengaduan dapat diajukan secara lisan maupun tertulis. Dalam pengaduan secara lisan, Bank Sumut wajib menyelesaikan dalam waktu dua hari kerja. Apabila dalam jangka waktu dua hari kerja tidak dapat diselesaikan, maka pihak Bank Sumut wajib meminta kepada Nasabah untuk mengajukan secara tertulis dengan dilengkapi dokumen-dokumen yang ada. Setelah Nasabah mengajukan secara tertulis, maka Bank Sumut menyampaikan bukti tanda terima pengaduan Nasabah. Bukti penerimaan tersebut memuat:

- a. Nomor Registrasi pengaduan
- b. Tanggal penerimaan pengaduan
- c. Nama Nasabah
- d. Nama dan Nomor telepon petugas Bank yang menerima pengaduan
- e. Deskripsi singkat pengaduan

---

<sup>12</sup> Lihat Konsiderans PBI Mediasi Perbankan

Untuk menyelesaikan pengaduan, dari hasil wawancara saya kepada Bapak Erwin Zaini selaku Kepala Divisi bagian Hukum PT. Bank Sumut cabang Utama PT. Bank Sumut menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur atau tahap yang meliputi :<sup>13</sup>

a) Penerimaan Pengaduan

Biasanya para nasabah apabila hendak menyampaikan segala keluhan atau hendak menyampaikan pengaduannya di layani oleh pihak customer service PT. Bank Sumut setelah itu pihak customer service memproses pengaduan nasabah kepada divisi Kepatuhan, setelah itu divisi kepatuhan yang menentukan divisi manakah yang berhak untuk menangani permasalahan yang diajukan oleh nasabah Bank Sumut, itu tergantung jenis permasalahan yang diadukannya misalnya apabila masalah kredit maka akan diberikan kepada pihak divisi perkreditan selanjutnya divisi itulah yang menangani permasalahan yang diajukan oleh nasabah tersebut.

b) Penanganan dan penyelesaian pengaduan

Dalam hal ini pihak bank berupaya meluruskan segala masalah yang diajukan oleh pihak nasabah secara persuasif. Ini bertujuan untuk menjelaskan apa saja penyebab terjadi timbulnya sengketa, ini juga upaya untuk menyelesaikan permasalahan secara cepat agar tidak berlanjut ke tahap yang lebih rumit.

c) Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan

Namun apabila dengan cara persuasif tidak memuaskan pihak nasabah maka nasabah berhak untuk melanjutkan kembali pengaduan yang diajukannya, tahap selanjutnya pihak PT. Bank Sumut memilih mediasi sebagai alternatif selanjutnya, sesuai dengan Pasal 2 PBI Mediasi Perbankan, apabila pengaduan Nasabah tidak terselesaikan, maka untuk selanjutnya dapat ditempuh proses Mediasi Perbankan. alternatif mediasi menggunakan mediator dari pihak Bank Indonesia. Pihak Bank Sumut selalu memantau sampai selesainya sengketa dan sampai saat ini pihak Bank Sumut selalu patuh apabila ada pemanggilan dari

---

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Erwin Zaini selaku Kepala Divisi PT. Bank Sumut tanggal 9 Januari 2013

pihak Bank Indonesia untuk menyelesaikan sengketa dengan nasabah yang bersangkutan.

Singkatnya, mekanisme penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank pada PT. Bank Sumut ditempuh melalui dua tahap. Pertama, PT. Bank Sumut wajib menyelesaikan terlebih dahulu sengketa dengan nasabahnya sesuai Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Kedua, apabila sengketa belum dapat diselesaikan dengan baik, nasabah bank dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui mediasi yang difasilitasi oleh BI sesuai PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Mediasi sendiri diartikan sebagai negosiasi terfasilitasi, ia merupakan suatu proses di mana pihak ketiga yang netral yang disebut sebagai mediator membantu para pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian sengketa yang dapat diterima oleh semua pihak. Sedangkan Mediasi dalam Pasal 1 angka 5 PBI Mediasi Perbankan diartikan, 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.<sup>14</sup>

Sampai saat ini, yang menjadi Mediator dalam mediasi perbankan adalah BI. Di dalam Pasal 3 ayat (2) PBI No. 8/5/PBI/2006 dikatakan bahwa akan dibentuk Lembaga Mediasi Perbankan yang independen selambat-lambatnya 31 Desember 2007, tetapi dengan adanya perubahan PBI No 10/1/PBI/2008, Pasal 3 ayat (2) tersebut dihapus. Ini berarti bahwa sapanjang Lembaga Mediasi belum dibentuk, maka fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Berhubung karena PT. Bank Sumut tidak memiliki lembaga mediasi perbankan sendiri maka Sesuai dengan pasal diatas mediasi perbankan pada PT. Bank Sumut di fasilitator dan di mediator oleh Bank Indonesia. Dalam penyelesaian sengketa melalui Mediasi, peranan Mediator sebagai pihak ketiga yang membantu para pihak dalam penyelesaian sengketa sangatlah penting. Kemampuan mediator untuk memfasilitasi dan mengarahkan para pihak pada tercapainya suatu

---

<sup>14</sup> Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi, [www.klinikhukum.com](http://www.klinikhukum.com), diakses tanggal 15 Februari 2012

kesepakatan dengan tetap menjaga netralitas merupakan syarat utama bagi keberhasilan proses mediasi. Syarat-syarat mediator sebagaimana terdapat didalam pasal 5 (2) PBI ttg Mediasi Perbankan adalah :

- a. Memiliki pengetahuan di bidang perbankan, keuangan dan atau hukum
- b. Tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas penyelesaian sengketa dan
- c. Tidak memiliki hubungan sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan Nasabah atau perwakilan Nasabah dan Bank.

Pasal 6 PBI Mediasi Perbankan menyaratkan bahwa Mediasi Perbankan dilaksanakan untuk sengketa dengan nilai tuntutan maksimum Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah), dengan demikian dapat ditafsirkan untuk nilai tuntutan yang lebih dari nilai tersebut para pihak tidak diharuskan menempuh terlebih dahulu prosedur Mediasi Perbankan. Adapun proses beracara pada mediasi perbankan berdasarkan ketentuan dari Pasal 7 ayat (1) PBI Mediasi Perbankan diajukan berdasarkan permohonan dari Nasabah atau Perwakilan Nasabah (Kuasanya) kepada Bank Indonesia, dengan demikian inisiatif pelaksanaan Mediasi Perbankan ada pada Nasabah bukan pada Bank. Bank yang dipanggil oleh Bank Indonesia terkait pelaksanaan Mediasi Perbankan wajib memenuhi panggilan tersebut (Pasal 7 ayat (2) PBI Mediasi Perbankan) dan Bank yang tidak memenuhi panggilan ini dapat dikenai sanksi administratif oleh Bank Indonesia berdasarkan Pasal 16 ayat (1) PBI Mediasi Perbankan serta diperhitungkan sebagai komponen penilaian tingkat kesehatan Bank (Pasal 16 ayat (2) PBI Mediasi Perbankan).

Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui Mediasi Perbankan adalah (Pasal 8 PBI Mediasi Perbankan):<sup>15</sup>

1. Dilakukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
2. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;

---

<sup>15</sup> Pasal 8 PBI Mediasi Perbankan

3. Sengketa yang diajukan tidak sedang diproses 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 sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Proses mediasi ini dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani Perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat (Pasal 9 ayat (1) PBI Mediasi Perbankan):

- a. Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai penyelesaian sengketa
- b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Bank yang tidak menaati ketentuan dalam Perjanjian Mediasi akan dikenai sanksi oleh Bank Indonesia sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 16 PBI Mediasi Perbankan. Proses Mediasi Perbankan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) demikian Pasal 11 ayat (1) PBI Mediasi Perbankan menetapkan. Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank (Pasal 11 ayat (2) PBI Mediasi Perbankan). Apabila dalam mediasi tersebut antara Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank dihasilkan kesepakatan penyelesaian sengketa, maka kesepakatan tersebut dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank (Pasal 12 PBI Mediasi Perbankan). Bank wajib menaati hasil kesepakatan yang dicapai dalam mediasi (Pasal 13 PBI Mediasi Perbankan) dan apabila Bank melanggar kesepakatan tersebut, maka Bank akan dikenai sanksi oleh Bank Indonesia (Pasal 16 PBI Mediasi Perbankan).

Sangat jarang penyelesaian sengketa baik melalui negosiasi maupun mediasi berhasil dalam satu – dua kali pertemuan, untuk itu selama jangka waktu mediasi belum berakhir pertemuan dapat ditunda untuk lebih meredakan ketegangan dan memberikan kesempatan kepada para pihak untuk saling memikirkan tawaran/ proposal yang diajukan oleh pihak lain dan mulai memikirkan untuk memberikan konsesi-konsesi. Selanjutnya, jika mereka ingin meneruskan kembali mediasi, maka diharapkan akan memberikan kesempatan terjadinya diskusi-diskusi baru yang mungkin lebih dapat diterima oleh para pihak. Bagaimana apabila mediasi tetap tidak berhasil menyelesaikan sengketa para pihak sedangkan jangka waktu telah berakhir? Jika seperti demikian ini kondisinya maka para pihak secara otomatis memegang semua hak mereka sebagaimana pada saat mereka masuk ke mediasi. Hak-hak para pihak sama sekali tidak berkurang atau terpengaruh sedikitpun. Selanjutnya para pihak dapat memilih penyelesaian sengketa yang lain, apakah memilih Arbitrase berdasarkan suatu Perjanjian Arbitrase ataukah salah satu pihak mulai mengajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri yang berwenang. Pada umumnya apabila di awal para pihak telah memilih penyelesaian sengketa melalui mediasi, maka apabila tidak tercapai kesepakatan para pihak akan melanjutkan di forum Arbitrase. Berdasarkan pasal 6 UU No 30/ 1999, jika upaya mediasi tidak dapat dicapai, maka para pihak berdasarkan kesepakatan secara tertulis dapat mengajukan penyelesaian sengketa melalui lembaga Arbitrase. Namun ketentuan ini tidak mengurangi hak dari para pihak untuk mengajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri sepanjang mereka belum terikat dengan Perjanjian Arbitrase (tidak ada Perjanjian Arbitrase).

Apabila salah satu pihak kemudian mengajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri berdasarkan Pasal 130 HIR/ 154 RBg jo Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2008, maka para pihak wajib terlebih dahulu menempuh Mediasi di Pengadilan. Menurut hemat penulis, khususnya apabila para pihak sebelumnya telah menempuh Mediasi Perbankan yang ternyata gagal mencapai kesepakatan dan kemudian menempuh forum di Pengadilan, adanya kewajiban menempuh Mediasi di Pengadilan akan semakin memperpanjang waktu penyelesaian sengketa. Perlu dicatat bahwa apabila mediasi gagal mencapai

kesepakatan dan penyelesaian sengketa kemudian dilanjutkan di forum Arbitrase ataupun Pengadilan, maka segala pernyataan dan pengakuan para pihak beserta segala catatan yang diberikan dan dibuat selama proses mediasi tidak dapat dijadikan alat bukti dalam proses Arbitrase ataupun Pengadilan. Hal ini merupakan prinsip keterpisahan antara mediasi dengan Arbitrase dan Pengadilan.

### **Kesimpulan**

1. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya sengketa antara bank dan nasabah pada umumnya adalah Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal sengketa yang terjadi antara nasabah dengan bank. Tidak selamanya perselisihan antara bank dengan nasabah, utamanya dalam pemberian kredit, semuanya ditimbulkan oleh bank. Tapi, berdasarkan realitas kebanyakan juga ditimbulkan oleh nasabah. Pada PT. Bank Sumut masalah yang berpotensi untuk terjadinya sengketa adalah bagi nasabah UKM dalam hal Peminjaman dana/ kredit.
2. Manfaat mediasi perbankan pada PT. Bank Sumut memberikan manfaat untuk membangun perbankan yang sehat, kuat, dan transparan sehingga bisa mendorong pertumbuhan ekonomi sosial perbankan.  
Akta kesepakatan merupakan dokumen yang berisi kesepakatan antara nasabah dan bank untuk melaksanakan hasil mediasi tanpa adanya rekomendasi maupun keputusan dari mediator . akta kesepakatan ini dinilai cukup efektif dalam mediasi pada PT. Bank Sumut dengan diimbangi adanya itikad baik dari para pihak dalam pelaksanaannya. Tanpa adanya itikad baik kesepakatan ini tidak dapat dijalankan.
3. Mekanisme penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank pada PT. Bank Sumut ditempuh melalui dua tahap. Pertama, PT. Bank Sumut wajib menyelesaikan terlebih dahulu sengketa dengan nasabahnya sesuai Peraturan

Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Kedua, apabila sengketa belum dapat diselesaikan dengan baik, nasabah bank dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui mediasi yang difasilitasi oleh BI sesuai PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

### **Saran**

Berdasarkan data dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut, lembaga mediasi perbankan independen perlu untuk segera dibentuk agar pelaksanaan fungsi mediasi perbankan dapat lebih fair dan efisien. Sementara lembaga itu belum terbentuk, BI tetap dapat menjalankan fungsi mediasi dengan lebih efisien. Cara yang dapat ditempuh diantaranya adalah dengan memberikan kewenangan kepada BI daerah untuk dapat melaksanakan sebagian fungsi mediasi perbankan.

1. BI perlu menyosialisasikan keberadaan mediasi perbankan pada masyarakat dengan menegaskan kembali kewajiban bank menginformasikan pada nasabahnya akan ketersediaan mediasi perbankan.
2. Asosiasi perbankan agar segera membentuk Lembaga Mediasi Perbankan sebagai wujud tanggung jawab dalam memberi perlindungan kepada konsumennya. Untuk mengatasi ketidakpastiannya, asosiasi dapat meminta pendampingan dari BI. Masyarakat terutama nasabah bank agar lebih proaktif dalam mencari penyelesaian konfliknya dengan bank. Apabila terjadi ketidakpuasan dalam proses pengaduan nasabah mereka seharusnya melanjutkan proses ke mediasi perbankan. Nasabah seharusnya mendapatkan akses yang seluas-luasnya dalam mendapatkan penyelesaian konflik dengan baik, dan Lembaga Mediasi Perbankan sementara ini dinilai oleh pihak Bank cenderung lebih melindungi Nasabah, hal ini sangat kentara apabila kita mencermati pasal demi pasal dalam ketentuan PBI Mediasi Perbankan. Menurut hemat penulis seharusnya PBI Mediasi Perbankan lebih mampu menempatkan perlindungan secara proporsional baik bagi Nasabah maupun Perbankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alternative dispute resolution (ADR) includes dispute resolution processes And techniques that fall outside of the government judicial process, [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com) diakses pada tanggal 9 September 2012.
- Bambang Sunggono. 2003. *Metodologi penelitian hukum*. Jakarta : raja grafindo persada.
- Bismar Nasution (1), <http://bismarnasty.files.wordpress.com>, Penyelesaian Sengketa Alternatif melalui mediasi.pdf, hal 5, diakses pada tanggal 9 Setember 2012.
- Faktor-faktor timbulnya sengketa, [www.google.com](http://www.google.com), diakses pada tanggal 21 September 2012.
- Febrian, *Eksistensi Kelembagaan Mediasi Perbankan Dalam Peraturan Bank Indonesia Terhadap Sistem Aturan Hukum*, disampaikan pada “Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Sriwijaya”, Palembang, tanggal 12 April 2007.
- Hasil wawancara dengan Bapak Erwin Zaini selaku Kepala Divisi PT. Bank Sumut tanggal 9 Januari 2013.
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Keenam, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.
- Lihat Konsiderans PBI Mediasi Perbankan.
- Mediasi perbankan sebagai alternative penyelesaian sengketa, [www.google.com](http://www.google.com), diakses pada tanggal 12 September 2012.
- Pasal 8 PBI Mediasi Perbankan.
- Pengertian Bank, [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com) , diakses pada tanggal 20 September 2012.
- Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi, [www.klinikhukum.com](http://www.klinikhukum.com), diakses tanggal 15 Februari 2012.
- Rachmandi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, CV. Mandar Maju, Bandung.