PELAKSANAAN HUKUM MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA BANK DAN NASABAH

MEDIATION LAW IMPLEMENTATION IN SETTLING THE DISPUTE BETWEEN BANK AND ITS CUSTOMERS

Iwan Rizky

Magister Ilmu Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1 Darussalam, Banda Aceh 23111
E-mail: i.rizky@gmail.com

ABSTRAK

Pasal 2 PBI 10/1/2008 menyatakan bahwa sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial Nasabah oleh Bank dalam penyelesaian pengaduan Nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi perbankan. Namun di dalam kenyataan di temukan penyelesaian sengketa perbankan dengan nominal dibawah ketentuan PBI serta peraturan Bank Mandiri, dengan tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak nasabah. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji sengketa yang terjadi antara bank dengan nasabah, untuk mengkaji proses mediasi dalam penyelesaian perselisihan antara bank dan nasabah serta untuk mengkaji kekuatan hukum dari keputusan mediasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dan metode penelitian normatif. Meskipun secara de facto, proses mediasi berakhir dengan kesepakatan damai diantara para pihak yang bersengketa yang tertuang didalam akta perdamaian yang mengikat kedua belah pihak. Kekuatan hukum dari akta kesepakatan adalah sama dengan Putusan yang berkekuatan hukum tetap dan terhadap putusan tersebut tidak dapat diajukan banding maupun kasasi. Dalam menjalankan proses mediasi perbankan diharapkan mengikuti ketentuan-ketentuan dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa, Mediasi Perbankan.

ABSTRACT

Article 2 of PBI Number 10/1/2008 states that the dispute between Banks and its customers, which is caused by the unfulfilled financial demands by banks in solving the reports of the customers, could be solved through Banking Mediation. However, there is the fact that the settlement of the disputes nominal under the provisions of the PBI as well as the regulation of Bank Mandiri, aiming to provide protection to the rights of customers. This research aims to examine the disputes between the Aceh's Bank of Mandiri and the customers, the mediation process in the settlement of disputes between the banks and the customer, and the legal force of the mediation process. This is empirical and normative legal research. Despite of de facto, the process of mediation is final by the peace agreement between the parties written in the act binding both parties. The legal force of the document is equal with a final judicial decision, and the decisions cannot be appealed to the appeal or the supreme courts. In conducting the process of banking mediation, the bank is expected to follow the comprehensive provisions of Indonesia Bank Regulation Number 10/1/PBI/2008.

Keywords: Dispute Settlement, Banking Mediation.

PENDAHULUAN

Lembaga perbankan merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran yang sangat strategis dalam membangun Indonesia. Hal ini tidak dapat disangkal bahwa dalam mencapai tujuan pembangunan nasional yaitu untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Peran yang sangat strategis dari bank sebagai suatu badan usaha adalah bank yang mempunyai fungsi sebagi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana yang dihimpun tersebut kepada masyarakat.[1]

Bank sebagai suatu lembaga yang melindungi dana nasabah juga berkewajiban menjaga kerahasiaan terhadap dana nasabahnya dari pihak-pihak yang dapat merugikan nasabah. Dan sebaliknya masyarakat yang mempercayakan dananya untuk dikelola oleh bank juga harus dilindungi terhadap tindakan yang semena-mena yang dilakukan oleh bank yang dapat merugikan nasabahnya. Hal ini sangat dibutuhkan karena sebagai lembaga keuangan, bank harus mendapat kepercayaan dari masyarakat, dan kepercayaan dari masyarakat tersebut akan lahir apabila semua data hubungan masyarakat dengan bank tersebut dapat tersimpan secara rapi atau dirahasiakan.

Hal demikian membawa konsekuensi kepada bank, yaitu bank memikul kewajiban untuk menjaga kerahasiaan tersebut, sebagai timbal balik dari kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada bank selaku lembaga keuangan atau sumber dana masyarakat. Sebagai suatu badan usaha yang dipercaya oleh masyarakat untuk menghimpun dana masyarakat, sudah sewajarnya bank memberikan jaminan perlindungan kepada nasabah yang berkenaan dengandananya kepada bank tetapi juga dari sistem moneter yang menyangkut kepentingan semua anggota masyarakat yang bukan hanya nasabah penyimpan dana dari bank itu saja.

[1] Asikin Zainal, *Pokok – pokok Hukum Perbankan di Indonesia,* Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997, hlm. 14.

Prinsip kerahasiaan bank bertujuan agar bank menjalankan usahanya secara baik dan benar mematuhi ketentuan-ketentuan dan norma hukum yang berlaku dalam dunia perbankan, agar bank yang melakukan usahanya menjaga kerahasiaan nasabahnya, sehingga masyarakat semakin percaya kepada bank dan membawa dampak semakin meningkatnya keinginan masyarakat untuk mempergunakan jasa perbankan didalam kegiatan usahanya serta kebutuhan sehari-hari.[2]

Hubungan antara bank dengan nasabah penyimpan dana adalah hubungan pinjam meminjam uang antara debitur (bank) dan kreditur (nasabah penyimpan dana). Dengan kata lain, bahwa menurut Undang-Undang Perbankan hubungan bank dengan nasabah penyimpan dana bukan sekedar hubungan kontraktual biasa antara debitur dan kreditur yang diliputi oleh asas-asas umum dari perjanjian,tetapi juga hubungan kepercayaan yang diliputi asas kepercayaan.

Dalam kerangka berpikir yuridis, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan hak-hak nasabah. Perlindungan ini diberikan oleh suatu peraturan perundang-undangan yang ditujukan kepada pihak yang melanggar hak tersebut yakni bank dan pihak ketiga. Dalam kacamata hukum positif perlindungan hukum terhadap hak-hak nasabah seharunya diatur dalam undang-undang.

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada setiap objek hukum. Menurut system perbankan Indonesia, perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dilakukan melalui dua cara, yakni perlindungan secara implicit dan perlindungan secara eksplisit, yaitu perlindungan diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat.

Perlindungan secara implisit, yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank.

[2] Djumhana Muhammad, *Rahasia Bank Ketentuan Dan Penerapannya di Indonesia*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 1996, hlm. 51.

Perlindungan ini yang diperoleh melalui: (1) Peraturan perundang-undangan di bank perbankan, (2) Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif, yang dilakukan oleh Bank Indonesia, (3) Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai sebuah lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap system perbankan pada umumnya, (4) Memelihara tingkat kesehatan bank, (5) Melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian, (6) Cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah, dan (7) menyediakan informasi risiko nasabah.

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan merumuskan bahwa : "Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalarn lalu lintas pembayaran dan peredaran uang". Selanjutnya Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perbankan), menyatakan bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

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 dunia perbankan, nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan. Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada.

Dilihat dari sisi pengerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya pada bank baik sebagai penabung deposan, maupun pembeli surat berharga, maka pada saat itu nasabah berkedudukan sebagai kreditur bank. Sedangkan pada sisi penyaluran dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Perlindungan nasabah merupakan

tantangan perbankan yang berpengaruh secara langsung terhadap sebagian besar masyarakat. Oleh karena itu menjadi tantangan yang sangat besar bagi perbankan dan Bank Indonesia untuk menciptakan standar yang jelas dalam memberikan perlindungan kepada nasabah.

Hubungan Kontraktual antara bank dengan para nasabah yang ternyata mempuyai dasar yang dapat dikaitkan pada beberpa ketentuan, sesuai dengan perikatan yang dilakukan antara mereka. Dalam kepentingan perlindungan konsumen perlu dijelaskan tanggung jawab hukum yang dipikul oleh kedua belah pihak. Dengan demikian harus terbentuk semangat saling mempercayai,sehinggs terwujud suatu praktek perbankan yang sehat,secara nyata terpraktekan berbentuk:

a) Terdorongnya bank untuk berkewajiban memberikan informasi, syarat-syarat dengan jelas dan memadai kepada nasabah dan calon nasabah.
b) Baik bank maupun nasabah sebelum melaksanakan bisnis harus menandatangani kontrak yang rasional.
c) Baik bank maupun nasabah harus menetapkan didalam kontrak mereka sistem, prosedur untuk menyelesaikan perselisihan secara bersahabat jika terjadi masalah.

Meskipun demikian kenyataan saat ini hal-hal seperti itu belum. Sepenuhnya terwujud. Hal itu belum sederajat kedudukan para pihak. Hubungan antara nasabah dengan bank terdapat pada formulir-formulir tersebut telah diisi oleh nasabah dan disetujui oleh bank. Formulir-formulir tersebut berisikan tentang permohonan atau perintah atau kuasa kepada bank. Nasabah yang mengisi formulir atau permohonan kepada bank yang dipercayainya,serta menyerahkan dananya kepada bank untuk dikelola oleh bank dengan baik dalam pengertian yang seluas-luasnya. Aplikasi atau permohonan tersebut bukan hanya pada bentuk penempatan dana,tetapi juga transaksi-transaksi lain yang memang didasarkan pada unsur kepercayaan, termasuk transfer dana, *collection*, serta produk-produk lainnya.

Hubungan hukum formal antara bank dengan nasabah seringkali menunjukan berlakunya ketentuan yang lebih luas dan ketentuan tersebut dinyatakan sebagai ketentuan yang berlaku dan merupakan bagian serta satu kesatuan yang tidak dipisahkan dengan aplikasi tersebut. Lebih lanjut, ketentuan-ketentuan sebagaimana diatur dalam satu klausula yang menyatakan pelaksanaan semua persetujuan dan hubungan antara bank dengan pemegang rekening dilakukan dengan memperhatikan " peraturan yang berlaku." Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa untuk suatu hubungan hukum anatara nasabah dengan bank dalam pembukaan rekening terdapat empat ketentuan yang berlaku yaitu :

a) Ketentuan yang terdapat dalam aplikasi;
b) Ketentuan yang terdapat pada syarat-syarat umum pembukaan rekening;
c) Peraturan yang berlaku (sebagaimana dijelaskan dan dirumuskan diatas);
d) Ketentuan yang terdapat pada produk yang digunakan oleh nasabah.

Hal tersebut merupakan penunjukan terhadap ketentuan-ketentuan formal yang mengatur mengenai hukum antara nasabah dengan bank. Persoalan lain apakah nasabah mengetahui tentang hak dan kewajibannya dalam mengadakan hubungan hukum dengan bank. Persoalan ini perlu dikemukakan, sebab nasabah pada dasarnya telah terlanjur percaya kepada bank sehingga mereka juga mempercayai apa yang dibuat dan termuat dalam formulir tersebut. Atas dasar kepercayaan itulah, sekalipun perjanjian-perjanjian antara nasabah dengan bank tersebut menguntukan secara sepihak bagi bank, tetapi masyarakat tidak memperdulikan hal tersebut, sebab mereka telah mempercayai sepenuhnya terhadap bank yang dipilih.

Dalam rangka meminimalkan risiko yang ada dalam bisnis bank, maka pihak otoritas, khususnya Bank Indonesia harus melakukan tindakan pengawasan dan pembinaan terhadap bank-bank yang ada, baik terhadap bank-bank pemerintah maupun terhadap bank swasta. Hanya saja perlu diperhatikan di sini bahwa sebagai pengawas, Bank Indonesia tidak dapat mencampuri urusan intern dari bank yang diawasinya itu. Sebab, pengendalian bank tersebut tetap menjadi kewenangan pengurus bank tersebut. Oleh karena itu, harus jelas batas-batas

dari ikut campur tangan Bank Indonesia sehingga tidak mengambil porsi kewenangan dari pengurus bank tersebut.

Undang-undang Perbankan tidak mengatur secara khusus hak-hak nasabah, baik nasabah debitur maupun nasabah kreditur. Seharusnya undang-undang perbankan mengatur secara khusus mengenai hak-hak nasabah, dan bukan diatur didalam peraturan yang lebih rendah dari undang-undang. Perlindungan hukum bagi nasabah seharusnya sudah dilakukan pada tahap kontrak, pihak bank dalam menjalankan usahanya selalu menawarkan, mempromosikan dan mengiklankan produk-produk bank yang cukup menggiurkan. Tujuannya adalah untuk menarik konsumen agar memasuki ruang kontrak sehingga terdapat keterikatan antara nasabah dengan banknya. Ketika hubungan hukum antara bank dan nasabah mulai tercipta sejak momentum itu terbuka konflik hukum antar para pihak.

Dalam sistem hukum perbankan Indonesia, pihak nasabah dibiarkan sendiri terlunta-lunta tanpa suatu perlindungan yang *predictable* dan *reasonable*. Karena itu, masalah yang sering dikeluhkan terus-menerus adalah tidak adanya atau kurangnya perlindungan terhadap nasabah jika berhubungan dengan bank, baik nasabah debitur, nasabah deposan, maupun nasabah nondebitur-nondeposan.

Perlindungan hukum dalam transaksi perbankan, merupakan hal yang patut dikedepankan agar kepentingannya para pihak dapat dilindungi. Wujud perlindungan hukum pada dasarnya merupakan upaya penegakan hukum. Penegakan hukum secara konsepsional merupakan kegiatan menyerasikan hubungan nilai-nilai yang terjabarkan dalam kaidah-kaidah. Upaya penegakan hukum tidak terlepas dari cita hukum yang dianut dalam masyarakat yang bersangkutan ke dalam perangkat berbagai aturan hukum positif, lembaga hukum dan proses. Dala menegakkan hukum terdapat tiga unsur yang harus diperhatian yaitu unsur keadilan, unsur kemanfaatan dan unsur kepastian hukum.

Dalam upaya mengurangi berbagai sengketa, 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. Melalui kebijakan ini, maka diberi kesempatan bagi nasabah untuk menyampaikan segala ketidakpuasan nya terhadap berbagai jenis transaksi perbankan yang dilakukan. Kemudian karena dirasa kurang dapat memuaskan nasabah, Bank Indonesia mengambil inisiatif untuk mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan yang selanjutnya disebut PBI 10/1/2008.

Bank Indonesia telah meminta seluruh bank mulai 30 Juni 2006 wajib mengumumkan kepada nasabah mengenai adanya lembaga mediasi perbankan dan prosedur yang harus ditempuh oleh nasabah. Pengumuman ini boleh berupa brosur, pamflet, atau bentuk pengumuman lainnya. Bank yang tidak mengumumkan akan diberikan sanksi berupa pengurangan nilai tingkat kesehatan bank. Bank Mandiri merupakan salah satu bank yang telah memberikan sosialisasi kepada nasabahnya mengenai keberadaan Mediasi Perbankan. Sosialisasi tersebut dilakukan melalui brosur yang disediakan disetiap ATM dan disetiap kantor cabang Mandiri di seluruh Indonesia.

Pelaksanaan mediasi perbankan ini adalah untuk membantu nasabah kecil untuk mendapatkan akses penyelesaian sengketa yang mudah (prosedur pengajuan tidak rumit), murah (tidak dipungut biaya), dan cepat (proses mediasi hanya memerlukan waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja /dapat diperpanjang 30 (tiga puluh) hari kerja).

Selanjutnya, Bank Indonesia hanya membuka kesempatan pengajuan mediasi oleh nasabah (permohonan tidak dapat diajukan oleh bank) berdasarkan pertimbangan untuk menyeimbangkan posisi nasabah dengan bank. Pada umumnya, nasabah kecil hanya bisa menerima putusan bank, hal tersebut menunjukkan adanya indikasi ketidakseimbangan kedudukan antara nasabah dengan bank dalam penyelesaian komplain nasabah.

Berdasarkan prinsip dasar mediasi yang mana kesepakatan penyelesaian merupakan hasil putusan bersama para pihak maka dalam mediasi perbankan ini baik nasabah maupun

bank mempunyai banyak peluang untuk menyampaikan penyelesaian permasalahan yang dikehendaki untuk selanjunya disepakati dalam suatu akta perdamaian.

Praktek perbankan selama ini sering menimbulkan berbagai permasalahan. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian dari tahun 2013-2014 pada Bank Mandiri, terdapat 5 (lima) sengketa yang terjadi antara Nasabah dan Bank. Kelima sengketa tersebut diselesaikan melalui mediasi perbankan, akan tetapi kelima sengketa tersebut bukanlah sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 2 dan Pasal 6 ayat (1) PBI 10/1/2008. Artinya terhadap kelima sengketa tersebut diselesaikan secara mediasi namun tidak sesuai dengan Pasal 6 ayat (1) PBI 10/1/2008.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris dimaksudkan untuk melihat keberlakuan hukum yang terdapat didalam kehidupan masyarakat, yang menggambarkan atau melukiskan kejadian, keadaan dan masalah yang akan diteliti, bagaimana kenyataannya serta coba mengkaji dan menganalisis hubungan-hubungan yang terkait dengan antar variabel-variabel yang terlibat didalamnya. Dalam penelitian ini dapat dipakai dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari pihak yang terkait melalui non *directive interview* atau pedoman wawancara bebas yaitu cara memperoleh informasi dengan mempertanyakan langsung pada responden dan informan tentang permasalahan yang dikaji yaitu Pelaksanaan Hukum Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Bank & Nasabah (Studi Implementasi Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/ 1 /PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan). Berdasarkan obyek tersebut sampel yang terpilih menjadi responden dan informan. Responden dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Bank Indonesia Provinsi

Aceh, Kepala Divisi Hubungan Korporasi & Hukum/Koordinator Tim. Bank Mandiri Cabang Kota Banda Aceh, dan Anggota Tim Mediator Perbankan Bank Mandiri, 2 (dua) orang, serta Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen. Sedangkan informan, meliputi pengacara 1 (satu) orang dan notaris 1 (satu) orang.

Data Skunder merupakan data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan. Data skunder dalam penelitian ini diperoleh dari bahan hukum primer, sekuender, dan tersier. Bahan hukum primer dalam penelitian ini berupa Peraturan Perundang-undangan dan aturan hukum yang berkaitan dengan mediasi perbankan. Bahan hukum skunder dalam penelitian ini berupa bahan-bahan yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer berupa buku-buku yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum dan lain-lain.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) Sengketa dan Mediasi

Suatu kejadian dapat disebut sengketa apabila disertai oleh dua faktor, yaitu “perkara” dan “artikulasi”. “Perkara” menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia diartikan “hal atau rumusan yang harus dikerjakan” atau secara spesifik bertentangan atau konflik. Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu objek permasalahan. Senada dengan itu Winardi mengemukakan: Pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas suatu objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan lain yang berarti “perbuatan pelanggaran” merupakan syarat utama timbulnya sengketa.

Pengertian sengketa dalam kamus Bahasa Indonesia, berarti pertentangan atau konflik, Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu objek permasalahan. Senada dengan itu Winardi

mengemukakan : Pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas suatu objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain.

Menurut Ali Achmad berpendapat bahwa sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya. Sengketa dapat terjadi pada siapa saja, antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok. Dengan kata lain sengketa dapat bersifat publik maupun keperdataan.[3]

Sengketa dapat digambarkan sebagai suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Pihak yang merasa dirugikan ini menyampaikan ketidakpuasannya itu kepada pihak kedua, dan apabila pihak kedua tidak menangapi dan memuaskan pihak pertama, serta menunjukkan perbedaan pendapat diantara mereka, maka terjadilah apa yang dinamakan dengan sengketa.[4]

Akan tetapi dalam konteks hukum, khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi diantara para pihak karena adanya pelangaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan perkataan lain, telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak. Wanprestasi dapat terjadi dalam hal debitur : (1) Jika sama sekali tidak memenuhi prestasi; (2) Tidak tunai memenuhi prestasi; (3) Terlambat memenuhi prestasi; (4) Keliru memenuhi prestasi.[5]

Teori Persengketaan juga dinamakan dengan Teori Konflik. Pengertian Konflik itu sendiri dirumuskan oleh Widjaja Gunawan bahwa, konflik adalah persepsi mengenai

---

[3]Abdulkadir Muhammad, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 16.
[4]Sayud Margono, *ADR & Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum,* Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 34.

[5] Riduan Syahrani, *Seluk beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung, 1995, hlm. 228.

perbedaan kepentingan (*perceived divergence of interest*), atau suatu kepercayaan bahwa aspirasi pihak-pihak yang berkonflik tidak dicapai secara stimultan (secara serentak).[6]

Mediasi dapat berhasil jika para pihak mempunyai posisi tawar yang setara dan mereka masih menghargai hubungan yang baik antara mereka di masa depan. Jika keinginan untuk menyelesaikan persoalan tanpa niat permusuhan secara lama dan mendalam, maka mediasi adalah pilihan yang tepat.

Mediasi Perbankan pada dasarnya merupakan suatu proses negosiasi di antara para pihak yang bersengketa, yaitu nasabah dan bank, dengan melibatkan mediator dari Bank Indonesia, untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan.

Keunggulan mediasi sebagai ADR modern adalah :

a. *Voluntary*

   Keputusan untuk bermediasi diserahkan kepada kesepakatan para pihak, sehingga dapat dicapai suatu putusan yang benar-benar merupakan kehendak dari para pihak.

b. *Informal/Fleksibel*

   Tidak seperti dalam proses litigasi (pemanggilan saksi, pembuktian, replik, duplik dan seterusnya) proses mediasi sangat fleksibel. Kalau perlu para pihak dengan bantuan mediator dapat mendesain prosedur mediasi.

c. *Interest Based*

   Dalam mediasi tidak dicari siapa yang benar atau salah, tetapi lebih untuk menjaga kepentingan masing-masing pihak.

d. *Future Looking*

   Karena lebih menjaga kepetingan masing-masing pihak, mediasi lebih menekankan untuk menjaga hubungan para pihak yang bersengketa ke depan, tidak berorientasi ke masa lalu.

---

[6] Widjaja Gunawan, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm. 29.

e. *Parties Oriented*

Dengan prosedur yang informal, maka para pihak pihak yang berkepentingan dapat secara aktif mengontrol proses mediasi dan pengambilan penyelesaian tanpa terlalu bergantung kepada pengacara.

f. *Parties Control*

Penyelesaian sengketa melalui mediasi merupakan keputusan dari masing-masing pihak. Mediator tidak dapat memaksakan untuk mencapai kesepakatan. Pengacara tidak mengulur-ulur waktu atau memanfaatkan ketidaktahuan klien dalam hal beracara di pengadilan.

Pelaksanaan Mediasi Perbankan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No.10/1/PBI/2008 tanggal 29 Januari 2008 tentang Mediasi Perbankan, serta Surat Edaran No.8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006 perihal Mediasi Perbankan.

Mediasi Perbankan merupakan upaya lanjutan (*phase 2*) dari upaya penyelesaian pengaduan nasabah yang tidak dapat diselesaikan secara internal oleh bank (*phase 1*). Oleh karena itu, surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah merupakan persyaratan yang harus dipenuhi sebagaimana diatur dalam PBI tentang Mediasi Perbankan.

Selain itu, sesuai PBI tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, bank wajib menyelesaikan/menanggapi pengaduan yang disampaikan nasabah paling lama 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis dan dapat diperpanjang paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya. Dengan demikian, surat hasil penyelesaian pengaduan dari bank merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah.

Proses penanganan permohonan mediasi yang dilakukan Bank Indonesia yaitu ketika menerima permohonan penyelesaian sengketa yang diajukan nasabah, DIMP c.q. Tim Mediasi Perbankan (TMP) melakukan proses verifikasi terlebih dahulu untuk memastikan kasus memenuhi persyaratan proses mediasi. Verifikasi dilakukan dengan menelaah sengketa yang diajukan dan memeriksa kelengkapan dokumen yang disampaikan. Setelah seluruh persyaratan dan kelengkapan

administrasi terpenuhi, dilakukan proses klarifikasi kepada para pihak yang bersengketa (bank dan nasabah) secara terpisah dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran sengketa secara komprehensif, mengetahui harapan bank dan nasabah, serta identifikasi kemungkinan kesepakatan dan/atau ketidaksepahaman sebagai hasil akhir proses mediasi.

Sebelum penandatanganan perjanjian mediasi, dalam pertemuan dimaksud mediator akan terlebih dahulu menjelaskan proses mediasi dan peranan mediator, menjelaskan hak dan kewajiban bank dan nasabah serta menetapkan waktu dan tempat proses mediasi. Proses mediasi dilakukan pada waktu dan tempat yang disepakati dengan tujuan untuk memperoleh kesepakatan bersama. Setelah tercapai kesepakatan sukarela, kesepakatan tersebut dituangkan dalam suatu akta kesepakatan. Jangka waktu mediasi perbankan dilaksanakan sesuai PBI tentang Mediasi Perbankan, proses mediasi dapat dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak para pihak menandatangani Perjanjian Mediasi (*Agreement to Mediate*) dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan para pihak yang bermediasi.

Mediasi Perbankan pada dasarnya merupakan suatu proses negosiasi di antara para pihak yang bersengketa, yaitu nasabah dan bank, dengan melibatkan mediator dari Bank Indonesia, untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan. Melalui proses mediasi, mediator bertugas untuk mengarahkan, mendorong, memotivasi dan menggugah para pihak untuk mencapai kesepakatan.

2) Mediasi Sengketa Nasabah dan Bank

Sesuai Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/2008, penyelenggaraan mediasi dilakukan apabila sengketa antara nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh Bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah dapat diupayakan

penyelesaiannya melalui mediasi perbankan. Hasil penelitian lapangan dari tahun 2013-2014 pada Bank Mandiri Aceh, terdapat 5 (lima) sengketa yang terjadi antara bank dan nasabah.

Kelima sengketa tersebut diselesaikan melalui mediasi perbankan, akan tetapi kelima sengketa tersebut bukanlah sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 2 dan Pasal 6 ayat (2) PBI 10/1/2008.

Seharusnya menurut peraturan Bank Mandiri setiap sengketa perbankan dengan nominal dibawah Rp. 150.000.000,00 (seratus lima puluh juta rupiah) dapat diselesaikan melalui Tim Mediator Perbankan Bank Mandiri tanpa melibatkan Tim Mediator dari Bank Indonesia. Selain itu menurut Pasal 6 ayat (2) PBI 10/1/2008 menyatakan bahwa "Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial", akan tetapi terhadap sengketa perbankan tersebut terdapat pergantian kerugian immaterial, dan sengketa perbankan tersebut dilakukan mediasi dengan keterlibatan Bank Indonesia. Dengan demikian, Bank Mandiri Aceh tidak melakukan proses mediasi sebagaimana yang ditetapkan pada PBI 10/1/2008.

Penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank melalui Lembaga Mediasi Perbankan, dapat dilihat bahwa langkah-langkah yang dilakukan untuk melakukan proses mediasi, Bank Mandiri Aceh tidak mengikuti keseluruhan ketentuan yang terdapat dalam PBI 10/1/2008. Pengajuan penyelesaian Sengketa antara Nasabah dengan Bank dalam rangka Mediasi Perbankan kepada pelaksana fungsi Mediasi Perbankan dapat dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.

Terhadap ke 5 (lima) sengketa perbankan antara Nasabah dengan Bank Mandiri, telah diselesaikan secara musyawarah dengan menempuh prosedur mediasi sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia dengan melibatkan Bank Indonesia. Kekuatan hukum dari keputusan mediasi perbankan adalah memuat kesepakatan yang bersifat final dan mengikat. Dalam Pasal 1 huruf

8 PBI 10/1/2008 dinyatakan bahwa: Akta kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank.

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

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa proses mediasi dalam penyelesaian perselisihan antara Bank Dan Nasabah yaitu secara *de jure,* Bank Mandiri Aceh tidak mengikuti keseluruhan ketentuan yang terdapat dalam PBI 10/1/2008, yang sangat jelas telah melanggar isi dari ketentuan Pasal 2 dan Pasal 6 ayat PBI 10/1/2008. Meskipun secara *de facto,* proses mediasi berakhir dengan kesepakatan damai diantara para pihak yang bersengketa yang tertuang didalam akta perdamaian yang mengikat kedua belah pihak. Selain itu, kekuatan hukum dari akta kesepakatan adalah sama dengan Putusan yang berkekuatan hukum tetap, akta perdamaian memiliki kekuatan sama seperti putusan yang telah berkekuatan hukum tetap dan terhadap putusan tersebut tidak dapat diajukan banding maupun kasasi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdulkadir Muhammad, 2000, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Asikin Zainal, 1997, *Pokok – pokok Hukum Perbankan di Indonesia,* Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Djumhana Muhammad, 1996, *Rahasia Bank Ketentuan Dan Penerapannya di Indonesia,* Citra Aditya Bhakti, Bandung.

Riduan Syahrani, 1995, *Seluk beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung.

Sayud Margono, *ADR & Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum,* Ghalia Indonesia, Bogor.

Widjaja Gunawan, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.