

UPAYA MEDIASI SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN ANTARA BANK DAN NASABAH¹

Marcelino Seran²

Wulanmas A.P.G Frederik³

Djefry Welly Lumintang⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan-tahapan dalam penyelesaian sengketa perbankan antara pihak bank dan nasabah melalui mediasi perbankan dan untuk mengetahui kedudukan nasabah serta regulasi dan kebijakan yang berlaku untuk mengatur kedudukan hukum nasabah dalam upaya mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan antara pihak bank dan nasabah. Dengan menggunakan metode penelitian normatif, dapat ditarik kesimpulan yaitu : 1. Dalam melakukan atau mengajukan proses penyelesaian sengketa mediasi perbankan memiliki beberapa persyaratan atau tahap-tahapan yang harus di penuhi oleh kedua bela pihak yang bersengketa. Mediasi memungkinkan pihak bank dan nasabah untuk berkolaborasi dalam menemukan solusi bersama tanpa melibatkan proses litigasi yang panjang. 2. Kesadaran nasabah terhadap hak-hak mereka, sebagaimana diatur dalam regulasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang- Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, diterbitkan sejumlah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, yang pada Pasal 1 angka 2.

Kata Kunci : *mediasi, sengketa perbankan*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan sebagai salah satu Lembaga Nasional maupun Internasional yang terus bersaing membantu permodalan nasabah di Indonesia. . Selaras dengan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, “Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan

proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.⁵

Disebutkan juga “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat bnyak.” Salah satu fungsi utama dari bank ialah fungsi intermediasi. Intermediasi yang diselenggarakan oleh bank atau berbagai lembaga jasa keuangan, dalam perkembangannya telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam penyediaan dana untuk pembiayaan pembangunan ekonomi nasional. Oleh karena itu, Negara senantiasa memberikan perhatian yang serius terhadap perkembangan kegiatan sektor jasa keuangan tersebut, dengan mengupayakan terbentuknya kerangka peraturan dan pengawasan sektor jasa keuangan yang terintegrasi dan komprehensif dalam era globalisasi saat ini. Kegiatan transaksi dalam sektor jasa keuangan utamanya dalam hal perbankan merupakan suatu hal yang sensitif dan rentan untuk terjadinya sengketa.

Meski telah mendapat perlindungan hukum, tidak dapat dipungkiri bahwa dalam pelaksanaan dan proses kegiatan praktik perbankan Indonesia yang terjalin dengan nasabah harus dan wajib di dasarkan pada prinsip kepercayaan, akan tetapi dalam prakteknya, seringkali tidak dapat dihindari adanya sengketa (*dispute*). Maka, prinsipnya sengketa biasanya muncul secara tiba-tiba dan tidak disangka- sangka ataupun dapat terjadi tanpa diperhitungkan sebelumnya terlebih lagi dalam lingkup keuangan yang merupakan hal yang sensitif .

Umumnya sengketa terjadi ketika terjadinya kerugian yang dirasakan oleh nasabah. Kemudian nasabah akan melakukan pengaduan dengan berbagai upaya, antara lain dengan datang langsung ke kantor perbankan terdekat atau kantor cabang pembantu perbankan tersebut, melakukan panggilan pada call center perbankan yang bersangkutan, dan menuliskan pada media cetak maupun media online. Namun, di sisi lain terkadang ada perbankan yang kurang memperhatikan pengaduan nasabah atau mengabaikannya. Padahal telah di atur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menyatakan bahwa bank berkewajiban untuk menyelesaikan masalah pengaduan nasabah. Penyelesaian pengaduan ini umumnya disebut sebagai

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 19071101293

³ Fakultas Hukum Unsrat, Guru Besar Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Wulanmas Frederik, *Hukum Perbankan*, cetakan pertama, Genta press, Yogyakarta, 2012, hlm .1.

negosiasi, tapi pada praktiknya proses negosiasi tidak selalu dapat memuaskan nasabah, dikarenakan tuntutan nasabah yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak perbankan baik seluruhnya maupun sebagian, mengingat penyelesaian sengketa ini dilakukan dengan kebijakan internal perbankan yang bersangkutan. Sehingga, terjadi kesenjangan kedudukan antara nasabah dan perbankan.⁶ apabila tidak ada respon positif dari perbankan, nasabah akan melanjutkan tuntutan secara jalur hukum sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Sektor perbankan memiliki posisi yang strategis sebagai lembaga intermediasi. Dalam menjalankan kegiatannya, bank membutuhkan kepercayaan dari masyarakat. Oleh karenanya sudah seharusnya bank memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak masyarakat khususnya nasabah.

Bank sebagai suatu lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dapat menimbulkan suatu hubungan hukum yang berpotensi mengakibatkan terjadinya sengketa antara nasabah dan bank. Salah satu bentuk perlindungan hukum yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia selaku pengawas sektor perbankan ialah Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan PBI No 10/1/PBI/2008.⁷ Alternatif lain yaitu dengan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁸ Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga telah mengeluarkan peraturan dan ketentuan mengenai sengketa perbankan, termasuk penyelesaian sengketa melalui mediasi.⁹

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua proses, proses penyelesaian sengketa melalui proses litigasi di pengadilan dan non litigasi melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (*Alternative Dispute Resolution*). Proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif, dan menimbulkan permusuhan di antara para pihak yang bersengketa. Sebaliknya, melalui proses di luar pengadilan menghasilkan kesepakatan yang bersifat *win-win solution*, dijaminnya kerahasiaan antara para pihak yang

bersengketa, dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif dan tetap menjaga hubungan baik antara para pihak yang bersengketa. Kelebihan yang utama dalam proses non litigasi adalah sifat kerahasiannya, diakibatkan karena proses penyelesaian dan hasil keputusan tidak dipublikasikan.¹⁰

Salah satu proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang mulai dikenal saat ini adalah mediasi. Mediasi sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa alternatif di luar pengadilan dan sudah lama diimplementasikan dalam berbagai kasus yang merupakan perwujudan tuntutan masyarakat atas penyelesaian sengketa yang cepat, efektif dan efisien. Pada dasarnya mediasi adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral (*non intervensi*) dan tidak berpihak (*impartial*) kepada pihak-pihak yang bersengketa.¹¹

Pihak ketiga dalam mediasi tersebut disebut sebagai mediator atau penengah. Secara khusus mediasi perbankan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.¹² Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah tidak dapat selalu memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat berpotensi menimbulkan sengketa antara bank nasabah dan jika dibiarkan berlarut-larut akan mempengaruhi reputasi bank dan tentunya akan mengurangi kepercayaan masyarakat kepada lembaga perbankan.¹³ Maka dari itu pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia ini dilakukan dengan mempertemukan nasabah dan Bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan yang menjadi sengketa guna mencapai kesepakatan. Penjelasan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Pasal 4 menyatakan “yang dimaksud dengan membantu nasabah adalah Bank Indonesia memfasilitasi penyelesaian sengketa dengan cara memanggil, mempertemukan, mendengar, memotivasi

⁶ <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/137879/peraturan-bi-no-85pbi2006>

⁷ <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/137879/peraturan-bi-no-85pbi2006>

⁸ <http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/hukum/issue/view/42>

⁹ <https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/download/34403/22617>

¹⁰ Adi Nugroho, Susanti, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: Telaga Ilmu Indonesia, 2009.

¹¹ Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah Dan Mediasi Perbankan*, Madar Maju, 22-24

¹² <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/137879/peraturan-bi-no-85pbi2006>

¹³ Wulanmas Frederik, *Op.cit*, hlm.168

nasabah dan bank untuk mencapai kesepakatan tanpa memberikan rekomendasi atau keputusan”, tetapi proses mediasi yang digunakan masih mediasi dengan tatap muka secara langsung (*face to face*).

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Sebagaimana menurut Pasal 1 angka 10 UU AAPS, yaitu:

“Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.¹⁴

Namun demikian, upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil mengingat hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan bank bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil perlu diupayakan secara sederhana, murah, dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik. Terdapat contoh kasus mengenai sengketa perbankan antara pihak dan bank dan nasabah.

Tanggal 1 Januari 2007 Ny. TT, nasabah Bank X melakukan transaksi penarikan tunai di ATM Bank yang lokasinya terbuka dan pada tanggal 1 Agustus 2007 Ny. TT baru menyadari rekeningnya telah kosong setelah melakukan cetak buku dan langsung lapor pada Bank X. Dari mutasi rekening diketahui adanya transaksi tidak dikenal sebesar Rp 200 juta dengan rincian sebagai berikut:

- transfer ke rekening A Rp 100.000.000,-
- transfer ke rekening B Rp 50.000.000,-
- Pembayaran tagihan kartu kredit Visa No. 54321 Rp. 50.000.000,- Selanjutnya dari hasil investigasi internal Bank X, diketahui bahwa:
- Rekening A dan B merupakan rekening fiktif dimana alamat ditemukan namun A dan B tidak pernah tinggal di tempat tersebut;
- Disamping itu, dari hasil rekaman CCTV didapat data visual wajah pelaku transaksi tak dikenal tersebut sesuai dengan foto pada aplikasi kartu kredit visa No. 54321 yang pembayarannya melalui rekening Ny.TT sehingga dugaan kuat bahwa pelaku adalah pemilik kartu kredit tersebut;

Setelah Ny TT melakukan pengaduan ke Bank X dan tidak mendapatkan solusi atas permasalahan tersebut, maka Nyonya TT membawa masalah tersebut ke lembaga mediasi perbankan yang sampai saat ini masih berada di Bank Indonesia melalui Direktorat Investigasi dan Mediasi perbankan (DIMP). Untuk itu harus diteliti terlebih dahulu apakah kasus tersebut memenuhi syarat-syarat untuk dilakukannya mediasi.

Bahwa sengketa yang dapat dibawa ke lembaga mediasi perbankan adalah sengketa yang telah diajukan penyelesaiannya melalui jalur pengaduan nasabah yang ada di bank X tersebut sebagaimana yang diatur dalam dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. karena Nyonya TT telah melakukan pengaduan dan permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan secara internal dengan Bank X maka Nyonya TT atau wakilnya mengajukan penyelesaian sengketa tersebut kepada lembaga mediasi perbankan dengan memenuhi persyaratan-persyaratan. Sengketa diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai, Sengketa pernah diajukan dengan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank.

Dalam hal ini Nyonya TT atau perwakilannya, harus terlebih dahulu menyelesaikan permasalahannya melalui jalur pengaduan nasabah. Jika penyelesaian melalui jalur pengaduan nasabah tidak berhasil dilakukan dan tidak tercapai kesepakatan, maka sengketa tersebut dapat diajukan kepada lembaga mediasi perbankan. Dalam hal ini, lembaga mediasi perbankan berfungsi sebagai lembaga banding teratas.

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;

Sengketa yang diajukan merupakan Sengketa keperdataan; Jika kita melihat pada kasus Nyonya TT diatas, maka Nyonya TT telah mengalami kerugian berupa kehilangan dana yang tersimpan di dalam bank X tersebut.

Di dalam kasus tersebut terdapat indikasi tindak pidana, dimana telah terjadi pembobolan ATM atas nama Nyonya TT oleh pihak yang lain yang tidak dikenal. Indikasi pidana ini dapat terlihat dari adanya pembobolan ATM melalui transaksi pembayaran rekening dan juga transfer dana yang tidak dilakukan oleh pemilik rekening (nasabah Nyonya TT).Transfer dana yang dilakukan kepada rekening A dan B setelah

¹⁴ Amran suadi, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Perkara Sengketa Ekonomi Syariah*, Kencana, 2022, hal. 39.

dilakukan investigasi oleh Bank X tersebut dinyatakan sebagai rekening fiktif.

Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; sengketa yang sudah pernah diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan tidak dapat diproses ulang.

Pengajuan penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Walaupun dalam kasus ini telah dilakukan mediasi perbankan namun untuk kasus pidana tetap harus dilakukan penuntutan kepada pengadilan. Pasal 1853 KUHPerdara menyatakan kepentingan-kepentingan keperdataan yang terbit dari suatu kejahatan atau pelanggaran dapat diadakan perdamaian. Perdamaian ini tidak sesekali menghalangi lawatan kejaksaan untuk menuntut perkaranya.

Kesepakatan yang dihasilkan dari proses Mediasi adalah Kesepakatan secara sukarela antara Nasabah dengan Bank dan bukan merupakan rekomendasi dan atau keputusan Mediator.. Dalam hal ini, pelaksanaan Mediasi perbankan dilakukan dengan cara memfasilitasi Nasabah yakni Nyonya TT dan Bank X untuk mengkaji kembali pokok permasalahan Sengketa secara mendasar agar tercapai kesepakatan

Nasabah dan Bank yang mengikuti proses Mediasi berkehendak untuk menyelesaikan sengketa. Dengan demikian, Nasabah yakni nyonya TT dan Bank X harus bersedia :

- Melakukan proses Mediasi dengan itikad baik;
- Bersikap kooperatif dengan Mediator selama proses Mediasi berlangsung dan;
- Menghadiri pertemuan Mediasi sesuai dengan tanggal dan tempat yang telah disepakati.

Di dalam mediasi tersebut, Nyonya TT meminta pertanggung jawaban dari Bank X. Namun demikian bank x menolaknya karena bank X menganggap kelalaian ada pada Nyonya TT. Bank tidak dapat dikenakan pertanggung jawaban. Bahwa kartu ATM dan PIN-nya adalah bersifat pribadi dan untuk itu pihak bank X tidak bertanggung jawab. Untuk itu, Pelaksanaan mediasi tersebut telah selesai dilakukan namun tidak tercapai kesepakatan.

Penjelasan Pasal 12 PBI mengungkapkan bahwa Akta Kesepakatan dapat memuat Kesepakatan penuh atau Kesepakatan sebagian atas hal yang dipersengketakan, atau pun pernyataan tidak dicapainya kesepakatan dalam bertanggung jawab. Untuk itu, Pelaksanaan mediasi tersebut telah selesai dilakukan namun

tidak tercapai kesepakatan. Dengan demikian sengketa tersebut tidak dapat diajukan untuk dilakukan proses Mediasi ulang pada pelaksana fungsi Mediasi perbankan dan Kesepakatan tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi Nasabah dan Bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik sebagaimana dinyatakan dalam pasal 1338 KUHPerdara.

Mediasi yang dilakukan antara Nyonya TT dan Bank X tersebut tidak mencapai kesepakatan maka demikian Nyonya TT dapat membawa sengketa perdata tersebut ke Pengadilan ataupun lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya seperti lembaga arbitrase.

B. Rumusan Masalah

- Bagaimana tahapan penyelesaian yang harus di tempuh dalam penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi perbankan?
- Bagaimana kedudukan nasabah serta regulasi dan kebijakan yang berlaku untuk mengatur kedudukan hukum nasabah dalam upaya mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan antara pihak bank dan nasabah?

C. Metode Penelitian

Dalam melakukan penyusunan skripsi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif.

PEMBAHASAN

A. Tahapan Penyelesaian Yang Harus Di Tempuh Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Perbankan

Menurut Undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah "badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak".¹⁵

Merujuk pada pengertian tersebut di atas, maka bank merupakan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan, sehingga berbicara mengenai bank tidak lepas dari masalah keuangan. Selain itu, perbankan juga melakukan kegiatan jasa-jasa pendukung lainnya.

1. Pengertian dan Asas-Asas Hukum Perbankan

Hukum perbankan (*Banking Law*) merupakan seperangkat hukum dalam bentuk peraturan

¹⁵ *Op.Cit.*

perundang-undangan, yurisprudensi, doktrin dan lain-lain sumber hukum yang mengatur masalah-masalah perbankan sebagai lembaga dan aspek kegiatannya sehari-hari, rambu-rambu yang harus dipatuhi oleh suatu bank, perilaku petugas-petugasnya, hak, kewajiban, tugas dan tanggung jawab para pihak yang tersangkut dengan bisnis perbankan, apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh bank, eksistensi bank, dan lain-lainnya yang berkenaan dengan dunia perbankan tersebut.¹⁶

2. Kewenangan Pengaturan dan Pengawasan Bank

Pengaturan dan pengawasan bank yang sebelumnya dijalankan oleh bank Indonesia diahlihan kepada otoritas jasa keuangan (OJK) meliputi wewenang sebagai berikut:¹⁷

- a. Kewenangan untuk menetapkan tata cara perizinan (*right to license*) dan pendirian suatu bank, meliputi pemberian izin dan pencabutan izin usaha bank, pemberian izin pembukaan, penutupan dan pemindahan kantor bank, pemberian persetujuan atas kepemilikan dan kepengurusan bank, pemberian izin kepada bank untuk menjalankan kegiatan-kegiatan usaha tertentu.
- b. Kewenangan untuk menetapkan ketentuan (*right to regulate*) yang menyangkut aspek usaha dan kegiatan perbankan dalam rangka menciptakan perbankan sehat guna memenuhi jasa perbankan yang diinginkan masyarakat.
- c. Kewenangan untuk mengawasi meliputi:
 - 1) Pengawasan bank secara langsung (*on-site supervision*) terdiri dari pemeriksaan umum dan pemeriksaan khusus dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran keadaan keuangan bank dan untuk memantau tingkat kepatuhan bank terhadap peraturan yang berlaku, serta untuk mengetahui apakah terdapat praktik-praktik tidak sehat yang membahayakan kelangsungan usaha bank; dan Pengawasan tidak langsung (*off-site supervision*) yaitu pengawasan melalui alat pemantauan seperti laporan berkala yang disampaikan bank, laporan hasil pemeriksaan, dan informasi lainnya.
 - 2) Kewenangan untuk mengenakan sanksi (*right to impose sanction*), yaitu kewenangan untuk menjatuhkan sanksi

sesuai dengan ketentuan perundang-undangan terhadap bank apabila suatu bank kurang atau tidak memenuhi ketentuan. Tindakan ini mengandung unsur pembinaan agar bank beroperasi sesuai dengan asas perbankan yang sehat.

- 3) Kewenangan untuk melakukan penyidikan (*right to investigate*), yaitu kewenangan untuk melakukan penyidikan di Sektor Jasa Keuangan (SJK), termasuk perbankan. Penyidikan dilakukan oleh penyidik Kepolisian Negara Republik Indonesia (RI) dan pejabat Pegawai Negeri Sipil di lingkungan OJK. Hasil penyidikan disampaikan kepada Jaksa untuk dilakukan penuntutan.
- 4) Kewenangan untuk melakukan perlindungan konsumen (*right to protect*), yaitu kewenangan untuk melakukan perlindungan konsumen dalam bentuk pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat, pelayanan pengaduan konsumen, dan pembelaan hukum.

Pendekatan pengawasan yang dikembangkan ini semuanya ditujukan untuk mencegah kerugian perbankan yang dapat berujung pada hilangnya kepercayaan nasabah. Di samping itu, pengawasan bank juga dimaksudkan untuk mendorong terlaksananya fungsi bank sebagai lembaga intermediasi sekaligus saluran transmisi kebijakan moneter.¹⁸

Dalam upaya mengurangi berbagai keluhan nasabah, maka Bank Indonesia sebagai bank sentral mengeluarkan peraturan yang menjadi dasar hukum bagi nasabah untuk menyatakan ketidakpuasan nasabah dan mengajukan aduannya kepada pihak perbankan. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian pengaduan nasabah,¹⁹ nasabah diberi kesempatan untuk menyampaikan segala ketidakpuasannya terhadap berbagai jenis transaksi perbankan yang dilakukan. Kemudian karena nasabah merasa kurang mengenai respon atau tanggapan pihak perbankan, Bank Indonesia mengambil inisiatif untuk mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

3. Penyelenggaraan Mediasi Perbankan

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia

¹⁶ Fuady M. *Hukum Perbankan Modern Berdasarkan Undang-Undang Tahun 1998*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti

¹⁷ Pojk <https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Peraturan-dan-Pengawasan-Perbankan.aspx>

¹⁸ https://www.bi.go.id/id/publikasi/E-Magazine/Documents/ba3bab1dd9ba4b1d88d27beebcb8badG1ed19_okt2011_low.pdf

¹⁹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 yang kemudian dirubah dengan PBI No.10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan

Nomor 7/7/PB1/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian.²⁰ Ketidakpuasan tersebut dapat berpotensi menimbulkan sengketa antara Bank dengan Nasabah, yang jika dibiarkan berlarut-larut akan mempengaruhi reputasi bank dan tentunya akan mengurangi kepercayaan masyarakat kepada lembaga perbankan. Untuk itu Bank Indonesia berupaya mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia untuk menyelesaikan sengketa antara Nasabah dan Bank yang dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase alternatif Penyelesaian Sengketa, maupun melalui jalur peradilan.²¹ Maka dengan mempertimbangkan pentingnya penyelenggaraan mediasi perbankan untuk menyelesaikan nasabah dengan bank maka asosiasi perbankan perlu segera membentuk lembaga mediasi perbankan yang independen. Hal ini dapat dikatakan bahwa apabila ternyata penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh bank masih belum memuaskan nasabah dapat diselesaikan dan difasilitasi oleh Bank Indonesia melalui Mediasi Perbankan. Pengertian Mediasi merupakan 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 di selenggarakan.

Penyelenggaraan mediasi perbankan dilakukan karena terjadinya sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan financial Nasabah oleh Bank. Maka dalam rangka melaksanakan fungsi Mediasi perbankan Bank Indonesia menunjuk Mediator. Mediator adalah pihak yang tidak memihak dalam membantu pelaksanaan mediasi.²²

4. Proses Beracara Pada Mediasi Perbankan

Pengajuan penyelesaian sengketa memenuhi syarat sebagai berikut:²³

- a) Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
- b) Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;
- c) 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,

- d) Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan,
- e) Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia, dan
- f) Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi yang memuat:

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

Sehubungan dengan perjanjian ini, Bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank. Nasabah dan Bank dapat memberikan kuasa kepada pihak lain dalam proses Mediasi. Pemberian kuasa ini dengan surat khusus yang paling sedikit mencantumkan kewenangan penerima kuasa untuk mengambil keputusan.²⁴

Pelaksanaan proses Mediasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dengan jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi. Jangka waktu proses Mediasi dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tigapuluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Kesepakatan Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank. Perpanjangan jangka waktu antara lain dimaksudkan untuk mengantisipasi penyesuaian waktu untuk menghadirkan nara sumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang dipersengketakan.

Kesepakatan antara Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank yang dihasilkan dari proses Mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nabah dan Bank. Akta kesepakatan dapat memuat Kesepakatan penuh atau Kesepakatan sebagian atas hal yang dipersengketakan ataupun pernyataan tidak dicapainya Kesepakatan dalam Proses Mediasi. Sudah menjadi kewajiban Bank untuk melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara Nasabah dengan Bank yang

²⁰ Wulanmas Frederik, *Op.cit.*, hlm. 18

²¹ *Ibid*, hlm. 168

²² *Ibid*

²³ *Ibid*

²⁴ *Ibid*, hlm. 170

telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan.

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

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

a. Langkah pertama

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

- Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank pada nasabah;
- Nilai tuntutan financial yang diajukan paling banyak sebesar Rp.500.000.000, dan
- Nasabah tidak mengajukan tuntutan financial yang diakibatkan leh kerugian immateril.

b. Langkah Kedua :

- 1) Sampaikan permohonan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan secara tertulis sesuai dengan format yang telah ditetapkan dan sertakan dokumen pendukung; dan b. Sesuai ketentuan Bank Indonesia, dokumen pendukung yang harus dilampirkan adalah :
 - 2) Salinan surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan bank pada nasabah;
 - 3) Salinan Identitas Diri yang masih berlaku;
 - 4) Surat pernyataan yang ditandatangani diatas materei yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang diproses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lambaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses melalui mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;
 - 5) Salinan dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan;
 - 6) Salinan surat kuasa khusus tanpa hak substitusi dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa diwakilkan/dikuasakan; dan
 - 7) Berikan penjelasan yang selengkap-lengkap nya kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh bank.

c. Langkah ketiga :

- Penandatanganan perjanjian mediasi Penuhi panggilan pelaksana fungsi mediasi perbankan untuk mendapatkan penjelasan tentang tata cara proses mediasi dan perjanjian mediasi yang memuat :
- Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa; dan
 - Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada peraturan mediasi yang ditetapkan oleh

pelaksana fungsi mediasi perbankan. Apabila nasabah dan bank telah memahami proses mediasi dan sepakat terhadap isi perjanjian mediasi maka nasabah dan bank melakukan penandatanganan perjanjian mediasi. Jadi, proses mediasi perbankan dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian Mediasi (agreement to mediate) atau perjanjian.

- Pertemuan dalam rangka pelaksanaan proses mediasi. Ikuti pertemuan dengan bank yang difasilitasi oleh mediator dalam rangka mencapai penyelesaian terhadap masalah yang disengketakan. Dalam rangka pelaksanaan proses mediasi tersebut. Mediator bersifat netral dan tidak memberikan rekomendasi dan keputusan.
- Penandatanganan Akte Kesepakatan Anda harus menanda tangani akta kesepakatan dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi. Akta kesepakatan dapat memuat kesepakatan penuh atau kesepakatan sebagian atas hal yang dipersengketakan, atau pernyataan tidak dicapainya kesepakatan dalam proses mediasi.

d. Langkah keempat

- 1) Lakukan seluruh hal-hal yang disepakati dalam akta kesepakatan;
- 2) Laporkan kepada pelaksana fungsi mediasi realisasi akta kesepakatan; dan
- 3) Apabila nasabah dan bank tidak mencapai kesepakatan dalam proses mediasi perbankan, Anda dapat melanjutkan upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan.

B. Kedudukan Nasabah Serta Regulasi Dan Kebijakan yang Berlaku Untuk Mengatur Kedudukan Hukum Nasabah Dalam Upaya Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Antara Pihak Bank Dan Nasabah

1. Nasabah dan Identitas Nasabah

menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).²⁵

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, dikenal dan dibedakan serta dirumuskan antara nasabah penyimpan, dan nasabah debitur, yang pada Pasal 1 angka 17 dirumuskan bahwa “nasabah penyimpan adalah nasabah yang

menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.” Sedangkan “nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Konsepsi dan perumusan dalam perbankan syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, mengenal pengertian nasabah penyimpan dan nasabah investor, yang pada Pasal 1 angka 17 merumuskan, bahwa” nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan di Bank Syariah dan/atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau unit usaha syariah dan nasabah yang bersangkutan”. Pada Pasal 1 angka 18 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bahwa “nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank syariah dan/atau unit usaha syariah dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara bank syariah atau unit usaha syariah dan nasabah yang bersangkutan”.²⁶

Peraturan tentang Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, juga tidak menggunakan istilah nasabah, melainkan istilah konsumen. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, secara khusus pada judul Bab VI tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat.²⁷

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, diterbitkan sejumlah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, yang pada Pasal 1 angka 2 merumuskan bahwa “konsumen adalah pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).²⁸ Nasabah bank adalah melakukan hubungan hukum dengan lembaga perbankan, tentunya harus memiliki identitas yang jelas dan legal (sah). Wujud dari identitas nasabah pertama-tama ada dan melekat pada diri nasabah yang bersangkutan yang tertuang ke dalam berbagai bentuk dan/atau nama

²⁵ Sari Purwanti, 2015, *Kamus Perbankan*, Bandung, Cendekia, hlm. 186.

²⁶ UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 angka 18.

²⁷ UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Bab VI).

²⁸ Peraturan OJK No. 18/POJK 07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 1 angka 2.

seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, memberikan beberapa rumusan, yang pada Pasal 1 angka 12 dirumuskan bahwa “Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disebut NIK, adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik dan khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia”.

Demikian pula dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dirumuskan bahwa “Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.” Lebih lanjut Pasal 1 angka 14 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 memberikan rumusan bahwa “Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.”²⁹

Nasabah bank dalam melakukan hubungan hukum dengan bank harus memiliki dan melengkapi berbagai persyaratan, dan persyaratan yang utamanya ialah identitas diri resmi dari nasabah yang bersangkutan, yang di dalamnya memuat antara lain nama, alamat, jenis kelamin, kebangsaan atau kewarganegaraan dan lain sebagainya.

2. Pengaturan tentang perlindungan konsumen & nasabah

Dalam Pasal 4 Bab III Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan hak-hak konsumen secara khusus, yaitu antara lain: Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Secara spesifik, hak-hak konsumen, terutama kepentingan hukumnya, telah termuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dalam hal itu merupakan kepentingan yang mutlak dan sah bagi masyarakat Indonesia sebagai konsumen. Suatu hal yang tidak adil bagi konsumen bila kepentingan konsumen tidak seimbang dan tidak dihargai sebagaimana penghargaan terhadap kalangan pengusaha. Dalam konteks itu, nasabah memiliki hak secara spesifik, yakni sebagai berikut:

- 1) Nasabah berhak untuk mengetahui secara terperinci tentang produk- produk perbankan yang ditawarkan. Hak ini merupakan hak utama darinasabah, karena tanpa penjelasan terperinci dari bank melalui customer service-nya, maka sangat sulit nasabah untuk memilih produk perbankan apa yang sesuai dengan kehendaknya. Hak-hak apa saja yang akan diterima oleh nasabah apabila nasabah mau menyerahkan dananya kepada bank untuk dikelola.
- 2) Nasabah berhak untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu.

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. Hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana merupakan hubungan kontraktual antara debitur dan kreditur yang dilandasi oleh prinsip kehati-hatian dengan tujuan agar bank menggunakan uang nasabah tersebut akan mampu membayar kembali dana masyarakat

²⁹ UU No. 24 Tahun 2013 jo. UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1 angka 14.

yang disimpan kepadanya apabila ditagih oleh para penyimpannya.³⁰

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah bank sebagai pengguna jasa perbankan. Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah, mungkin saja terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Timbulnya friksi tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu:³¹

- 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.

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.

3. Hubungan Hukum Antara Nasabah dan Bank

Pengertian Bank dan Nasabah Berdasarkan Pasal 1 ayat 2 UU No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah : “Badan usaha yang menghimpun dana dari Masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit/pinjaman atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak”.

Berdasarkan pasal 1 ayat 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, definisi sebagai pihak yang menggunakan jasa bank , termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan. Dalam pasal 1 ayat 17 dan 18 UU No.10 Tahun 1998, nasabah dibagi menjadi dua jenis, yaitu :

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

4. Hubungan Hukum Bank dengan Nasabah Berdasarkan Hukum Kontrak

Hubungan antara nasabah dan bank didasarkan pada dua unsur yang paling terkait, yakni hukum dan kepercayaan. Suatu bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan banknya apabila masyarakat percaya untuk menyimpan uangnya pada produk-produk perbankan yang ada pada bank tersebut.³²

Hubungan antara bank dengan nasabah sebagai penyimpan dana dan nasabah debitur sangat erat kaitannya. Dari segi hukum perdata, kedua hubungan tersebut dapat dibagi atas dua bentuk, yaitu :

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

5. Akibat Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah

Hubungan hukum antara bank dan nasabah adalah suatu hubungan kontraktual yang didasarkan pada perjanjian antara kedua belah pihak. Hubungan ini mencakup sejumlah aspek, termasuk penyimpanan dan pengelolaan dana, pemberian pinjaman, serta penyediaan berbagai layanan keuangan lainnya.

Penting untuk diingat bahwa hubungan ini dapat bervariasi tergantung pada jenis layanan dan produk perbankan yang digunakan oleh nasabah.

³⁰ Djoni S. Gozali dan Rachmadi Usman, 2012, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta

³¹ Muliawan D. Hadad, 2006, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, [Http://www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)

³² Santoso L., *Hak Dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.

Semua hubungan ini diatur oleh perjanjian kontraktual, dan pelanggaran terhadap ketentuan tersebut dapat mengakibatkan konsekuensi hukum. Oleh karena itu, baik bank maupun nasabah disarankan untuk memahami dengan baik ketentuan perjanjian yang mereka buat.

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

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan atau mengajukan proses penyelesaian sengketa mediasi perbankan memiliki beberapa persyaratan atau tahap-tahapan yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Keberhasilan mediasi dapat tercermin dari seberapa baik proses mediasi mampu mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 yang kemudian dirubah dengan PBI No.10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan dan disertai juga Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang alternatif penyelesaian sengketa, serta Peraturan Otoritas jasa keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang termuat didalamnya mengenai syarat seorang mediator, proses beracara dalam mediasi perbankan dan tahapan-tahapan yang harus di tempuh dalam penyelesaian mediasi perbankan. Mediasi memungkinkan pihak bank dan nasabah untuk berkolaborasi dalam menemukan solusi bersama tanpa melibatkan proses litigasi yang panjang
2. Kesimpulan yang dapat di ambil bahwa sejauh mana perlindungan hukum diberikan kepada nasabah dalam kasus sengketa perbankan. Kesadaran nasabah terhadap hak-hak mereka, sebagaimana diatur dalam regulasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang- Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, diterbitkan sejumlah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, yang pada Pasal 1 angka 2. Kesimpulan lain yang dapat di ambil dari poin ialah menyoroti pentingnya keterbukaan dan informasi yang diberikan kepada nasabah tentang hak-hak mereka berdasarkan regulasi yang mengatur tentang hak- hak nasabah. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat partisipasi dan juga tingkat kepercayaan nasabah dalam proses mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan.

B. Saran

1. Saran penulis dalam memulai proses mediasi dapat dikemukakan pendahuluan yang komprehensif, menjelaskan tujuan, prosedur, dan manfaat mediasi kepada pihak bank dan nasabah. Tekankan penting yang harus diterapkan dalam kerjasama dan partisipasi aktif dari kedua belah pihak dalam mencapai penyelesaian yang adil dan memuaskan dalam hal ini pihak nasabah dan pihak perbankan. Pemilihan Mediator yang Kompeten dalam penyelesaian sengketa perbankan ini juga sangat penting dan berpengaruh agar dapat merangkul pihak bank dan nasabah dalam proses penyelesaian sengketa. Pihak yang bermasalah harus bekerja sama dengan baik untuk bersama-sama memilih mediator yang memiliki keahlian dan pengalaman dalam penyelesaian sengketa perbankan. Mediator yang kompeten dapat memfasilitasi komunikasi efektif dan membantu mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan kedua belah pihak.
2. Penulis menyarankan agar nasabah memiliki pemahaman yang jelas tentang hak dan kewajiban mereka dalam konteks penyelesaian sengketa perbankan antara pihak bank dan nasabah dalam hal ini dengan menggunakan jalur penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan. Edukasi nasabah tentang hak-hak hukum mereka juga sangat perlu untuk di ketahui dan di pahami oleh nasabah, terutama dalam penyelesaian sengketa perbankan, sehingga dapat meningkatkan kemandirian dan kepercayaan nasabah. Nasabah perlu memiliki akses yang memadai terhadap informasi mengenai hak-hak mereka, pengaturan tentang hak konsumen, prosedur mediasi, dan konsekuensi dari setiap

keputusan yang diambil oleh nasabah dalam penyelesaian sengketa perbankan yang di tempuh. Karena nasabah yang paham mengenai proses mediasi akan lebih mampu berkontribusi secara efektif dan membuat keputusan yang tepat dalam proses penyelesaian sengketa.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdurrahman Konoras, Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Secara di Pengadilan Mediasi. Raja Grafindo Persada, Depok; 2017
- Amran suadi, Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Perkara Sengketa Ekonomi Syariah. Kencana: 2022
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Sinar Grafika, 2017
- Djoni S. Gozali dan Rachmadi Usman, Hukum Perbankan, Sinar Grafika, Jakarta, 2012
- Kasmir, Bank & Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Perada, 2002
- Muliaman D. Hadad, Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia, 2006
- Nurul Ichsani Hasan, Pengantar Perbankan. Cetakan: Pertama, April 2014 Wulanmas Frederik, Hukum Perbankan cetakan pertama, Genta press, Yogyakarta, 2012

Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 yang kemudian dirubah dengan PBI No.10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan.
- Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang alternatif penyelesaian masalah. Peraturan Otoritas jasa keuangan No. 1/POJK.07/2013

Jurnal, Internet dan Sumber Lainnya

- Gatot P. Soemartono. Modul 1 Mengenal Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrasi.
<http://repository.ut.ac.id/4132/1/HKUM4409-M1.pdf>
- <http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/hukum/article/view/114>
- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/137879/peraturan-bi-no-85pbi2006>
- <http://ekonomi.metrotvnews.com/read/2015/04/28/392183/lembaga-alternatifpenyelesaian-sengketa-perbankan-meluncur>. eksistensi lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan dalam penyelesaian sengketa perbankan

<https://media.neliti.com/media/publications/149520-ID-perlindungan-hukum-bagi-nasabah-debitur.pdf>

Laporan Penelitian Alternatif Dispute Resolution / Penyelesaian Sengketa Alternatif dan Court Connected Dispute Resolution / Penyelesaian Sengketa

Yang Berkaitan Dengan Pengadilan
<https://perpustakaan.mahkamahagung.go.id/assets/resource/ebook/36.pdf>

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10438>

<https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/download/34403/22617>

<https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp>

<https://ekon.go.id/publikasi/detail/2488/perbankan-sebagai-motor-penggerak-perekonomian>

<https://journal.uny.ac.id/index.php/jep/article/view/599>

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexetsocietas/article/download/17909/17436>

<https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/blj/article/download/6054/4981>

<https://repository.unpar.ac.id/handle/123456789/6208>

Yusriana, Analisis Hukum dalam penyelesaian sengketa secara mediasi terhadap konflik anatara nasabah dan bank, Universitas Amir Hamzah