

**MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI
ALTERNATIF PENYELESIAN SENGKETA
KESALAHAN SISTEM YANG MERUGIKAN
NASABAH DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 30 TAHUN 1999 TENTANG
ARBITRASE DAN ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENGKETA¹**

Oleh :

Sara Aprilia Worotikan²

Hervian Y. Rumengan³

Edwin Neil Tinangon⁴

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana pengaturan sengketa mediasi antara nasabah dengan bank dan untuk mengetahui dan memahami bagaimana implementasi atau penerapan penyelesaian sengketa melalui mediasi terhadap kesalahan sistem yang merugikan nasabah. Dengan metode penelitian hukum normatif, kesimpulan yang didapat: 1. Pengaturan sengketa mediasi antara nasabah, dan bank melibatkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan bantuan mediator netral. Prosesnya dimulai setelah gagalnya penyelesaian pengadilan nasabah ke bank, dimana nasabah mengajukan permohonan mediasi kepada Bank Indonesia. 2. Implementasi atau penerapan penyelesaian sengketa melalui mediasi terhadap kesalahan sistem yang merugikan nasabah diatur dalam kerangka hukum perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Proses ini mengutamakan penyelesaian damai di luar Pengadilan yang efisien, dan hemat biaya.

Kata Kunci : *mediasi, kesalahan sistem, merugikan nasabah*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan proses terus berlanjut untuk mencapai cita-cita menciptakan masyarakat Indonesia yang adil, dan sejahtera, berlandaskan Pancasila, juga Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Seiring dengan pesatnya perkembangan ekonomi nasional yang semakin dinamis, kompetitif, serta terintegrasi secara global, ditambah tantangan semakin rumit, dan kemajuan sistem keuangan, maka diperlukan penyesuaian, kebijakan ekonomi, termasuk dalam sektor perbankan.

Oleh karena itu, diperlukan perbaikan terhadap sistem perbankan nasional yang tidak hanya fokus pada pemulihan kondisi masing-masing bank, tetapi juga mencakup perbaikan sistem perbankan secara keseluruhan. Interaksi antara bank, dan masyarakat sebagai nasabah menciptakan hubungan hukum yang memerlukan perhatian serius. Nasabah, baik dalam perjanjian simpanan, maupun kredit memiliki hak atas perlindungan hukum. Perlindungan ini seharusnya sudah diterapkan sejak tahap pra perjanjian, hingga pelaksanaan perjanjian, serta jika timbul sengketa, dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (Pengadilan), maupun non litigasi (di luar Pengadilan).

Seiring dengan potensi munculnya sengketa antara bank, dan nasabah, maka Bank Indonesia sebagai bank sentral melihat pentingnya menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif. Bank Indonesia untuk itu, menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Aturan ini memberikan dasar hukum bagi nasabah untuk menyampaikan keluhan atas layanan, atau transaksi perbankan yang tidak memuaskan. Namun, karena mekanisme tersebut belum sepenuhnya mampu menjawab kebutuhan, dan harapan nasabah, Bank Indonesia kemudian menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagai bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang lebih mudah, cepat, serta efisien bagi nasabah.

Aktivitas ekonomi dapat berjalan dengan baik karena adanya unsur kepercayaan, atau *trust*. Kepercayaan ini muncul karena adanya pelaksanaan hak, dan kewajiban yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu penyedia dengan pengguna jasa. Nasabah sebagai pengguna jasa perbankan, mempunyai hak-hak yang tentunya harus dipenuhi oleh pihak bank, ketika mempercayakan untuk memakai produk-produknya. Bisnis perbankan adalah bisnis *trust*, sehingga dengan demikian, akan dijauhi ketika tidak terpenuhi.⁵

Nasabah dalam dunia perbankan, merupakan pengguna dari pelayanan jasa perbankan. Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai sisi mana mereka berada. Apabila dilihat dari sisi penghimpunan dana, maka nasabah menyimpan dananya pada bank, baik sebagai penabung deposan, maupun pembeli surat berharga berkedudukan kreditur bank. Sisi penyaluran dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur, dan bank kreditur.⁶

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 210711010240

³ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Bambang Suprayitno. (2008). *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dan Bank Serta Konsepsi Ke Depan*. Jurnal, 5(2).

⁶ Muhammad Djumhana. (2003). *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti. Hal. 282.

pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi intensif antara bank sebagai penyedia jasa dengan nasabah, yaitu pengguna jasa. Ketika hubungan hukum antara bank, dan nasabah mulai tercipta, maka sejak itu dapat terbuka kemungkinan terjadinya sengketa antara para pihak. Interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah mungkin saja terjadi kesalahpahaman, dimana apabila tidak segera diselesaikan, dapat berubah menjadi sengketa.

Hal ini terjadi disebabkan oleh informasi kurang memadai mengenai karakteristik produk, atau jasa ditawarkan bank, pemahaman nasabah terhadap aktivitas, produk, serta jasa perbankan yang masih sangat kurang, kesalahan sistem dilakukan bank, kesalahan transaksi dari nasabah, dan lain sebagainya. Salah satu contoh sengketa yang banyak terjadi saat ini adalah bobolnya Anjungan Tunai Mandiri nasabah tanpa melakukan transaksi, hingga saldo dimiliki berkurang.

Kejadian inilah yang menjadi pengaduan, atau keluhan nasabah kepada bank. Apabila bank tidak cepat dalam menangani tersebut, maka akan memberikan dampak negatif bagi pencitraan bank, dan berkurangnya kepercayaan nasabah. Selain layanan utama, seperti simpanan, dan kredit, berbagai bentuk jasa perbankan lainnya, juga memerlukan perhatian dalam rangka perlindungan hukum. Layanan tersebut mencakup penerbitan kartu kredit, bank garansi, transfer dana, penyewaan *safe deposit box*, dan berbagai produk, serta layanan tambahan lainnya yang ditawarkan oleh pihak perbankan.

Berbagai layanan jasa perbankan ini dalam praktiknya, seringkali menimbulkan permasalahan yang merugikan nasabah. Permasalahan tersebut bisa berasal dari tindakan bank itu sendiri, maupun pihak ketiga yang terlibat dalam proses transaksi. Misalnya, dalam layanan kartu kredit, kerap terjadi kasus pemalsuan tanda tangan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, dimana tentu saja dapat merugikan nasabah secara finansial, maupun hukum. Selain itu, beberapa nasabah mengalami pemotongan saldo secara sepihak oleh pihak bank tanpa penjelasan memadai, atau menghadapi kendala, seperti dana hasil transfer yang tidak sampai ke penerima.

Masalah-masalah tersebut menunjukkan, bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah tidak cukup hanya difokuskan pada produk simpanan, dan kredit, tetapi juga harus mencakup seluruh jenis layanan yang disediakan oleh bank. Penting bagi bank untuk memberikan informasi jelas, dan transparan kepada nasabah sebelum suatu layanan digunakan, serta menyediakan jalur pengaduan yang mudah diakses ketika terjadi masalah. Nasabah di sisi lain, juga berhak memperoleh kejelasan, dan keadilan, apabila terjadi kerugian akibat kesalahan dari pihak bank, atau

karena kelalaian yang melibatkan pihak ketiga.⁷

Jika pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik, dan cepat oleh bank, maka berpotensi menjadi perselisihan, atau sengketa antara nasabah dengan bank yang cenderung berlarut-larut. Hal ini ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar ke publik melalui berbagai media tersebut, dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat, dan hilangnya kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.⁸

Contoh Kasus Perbankan Kesalahan Sistem Bank Mandiri 20 Juli 2019 Perubahan Saldo Massal nasabah kronologi singkat pada 20 Juli 2019, Bank Mandiri mengalami gangguan pada sistem core banking (sistem utama) saat proses maintenance (pemeliharaan sistem) dan migrasi data (proses memindahkan data dari satu sistem ke sistem lain). Akibatnya:

Sebagian saldo rekening nasabah bertambah besar secara tiba-tiba, bahkan ada yang naik hingga puluhan juta. Sebagian nasabah lain justru mengalami saldo berkurang atau tidak sesuai dengan saldo sebenarnya. Total sekitar 10% data nasabah (\pm 1,5 juta rekening) terdampak. Bank menyebut bahwa masalah terjadi akibat kesalahan sinkronisasi data (menyamakan dua sistem atau lebih) antara backup system (sistem cadangan) dan core system (sistem inti).

Dampak kepada Nasabah Sejumlah nasabah terkejut karena saldo berubah drastis, Ada nasabah yang secara tidak sengaja menarik atau memindahkan dana kelebihan saldo, Sebagian rekening sempat dilakukan pembatasan transaksi oleh bank agar tidak menimbulkan kerugian lebih jauh, Nasabah kemudian melaporkan masalah ini melalui call center, kantor cabang, dan media sosial.

Langkah Penyelesaian Bank Mandiri Bank Mandiri segera melakukan langkah koreksi: normalisasi saldo – seluruh saldo rekening dikembalikan ke posisi asli sebelum terjadi error, menjelaskan kronologi kepada OJK sebagai regulator, Pendekatan persuasif kepada nasabah yang menerima kelebihan saldo akibat error, agar dana dikembalikan tanpa proses huku,. membuka layanan konsultasi & mediasi di kantor cabang bagi nasabah yang ingin klarifikasi, bank juga menyatakan kesalahan murni berasal dari sistem internal, bukan kelalaian nasabah.

Mediasi dengan OJK beberapa nasabah yang merasa dirugikan mengajukan keluhan melalui: OJK melalui layanan konsumen, LAPS SJK (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa

⁷ Sut. (2008). *Bank Indonesia Desak Lembaga Perbankan Segera Bentuk Lembaga Mediasi*. Diakses Tanggal 19 Juni 2025, Pukul 10.47 WITA.

⁸ *Ibid*.

Kuangan) Seluruh pengaduan tersebut diselesaikan dengan cara mediasi, bukan pengadilan.

Hasil mediasi OJK/LAPS: saldo nasabah dipastikan kembali sesuai, untuk rekening yang terblokir, dilakukan pembukaan kembali setelah verifikasi. Bank memberikan kompensasi administratif (bukan kompensasi finansial) kepada beberapa nasabah, tidak ada tuntutan hukum yang berlanjut ke pengadilan.

Hasil Akhir penyelesaian berakhir damai tanpa ada proses litigasi, Bank Mandiri dan para nasabah yang terdampak sepakat menerima hasil koreksi dan klarifikasi regulator menyatakan kasus selesai setelah, dana kembali normal, tidak ada kerugian permanen, seluruh pengaduan sudah ditangani lewat mediasi.⁹

Mediasi perbankan adalah upaya penyelesaian sengketa antara bank, dan nasabah, termasuk yang disebabkan oleh kesalahan sistem, melalui pihak ketiga netral guna membantu mencapai kesepakatan bersama, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, juga Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Undang-Undang Perbankan mengatur tentang kegiatan perbankan, dan perlindungan nasabah, termasuk hak-hak mereka dalam sengketa. Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan landasan hukum bagi mediasi sebagai cara penyelesaian sengketa di luar Pengadilan, termasuk sengketa perbankan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan sengketa mediasi antara nasabah, dan bank?
2. Bagaimana implementasi atau penerapan penyelesaian sengketa melalui mediasi terhadap kesalahan sistem yang merugikan nasabah?

C. Metode Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan hukum normatif.

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Sengketa Mediasi Antara Nasabah, Dan Bank

Ketika terjadi persengketaan antara bank dengan nasabah, maka diperlukan pemahaman terkait penempatan diri secara tepat. Nasabah dalam hal ini, memiliki kedudukan sebagai konsumen yang menikmati produk, dan/atau layanan diberikan oleh bank. Bank sementara itu, bank berkedudukan sebagai lembaga penyedia layanan jasa keuangan.

Sejatinya, konsumen berhak atas mendapatkan informasi yang benar, memilih layanan, keamanan, serta mendapatkan perlindungan apabila mengalami persengketaan sebagaimana tertera dalam Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berkaitan dengan hak-hak konsumen, bank juga memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang sesuai, menyediakan informasi secara transparan, serta memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian dialami oleh konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 2 huruf g Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan secara eksplisit mencantumkan asas perlindungan konsumen sebagai bagian dari tujuan pembentukan undang-undang tersebut. Tujuan dimaksud, antara lain untuk mendorong kontribusi sektor keuangan bagi pertumbuhan ekonomi yang inklusif, berkelanjutan, dan berkeadilan guna meningkatkan taraf hidup masyarakat, mengurangi ketimpangan ekonomi, mewujudkan Indonesia sejahtera, maju, serta bermartabat sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.¹⁰

Oleh karena itu, apabila terjadi persengketaan dengan bank, nasabah pada umumnya diposisikan sebagai pihak yang berpotensi lebih besar dirugikan atas tindakan, atau kelalaian bank, sedangkan bank sebagai pihak penyedia layanan harus bertanggung jawab atas keluhan nasabah. Pemahaman posisi ini sangat penting dipahami oleh kedua belah pihak agar masing-masing pihak dapat menentukan strategi penyelesaian sengketa yang tepat apabila dihadapkan pada situasi tersebut, baik melalui internal bank, ataupun menempuh jalur hukum.

Ada berapa jenis sengketa yang cenderung bermunculan pada praktik perbankan konvensional di Indonesia, yaitu:

1. Sengketa Pengaduan Layanan

Jenis sengketa ini muncul jika nasabah mengeluhkan layanan bank yang tidak sesuai dengan standar. Contohnya, keterlambatan dalam menangani pengaduan, memberikan informasi produk yang tidak jelas, ataupun pelayanan tidak sesuai perjanjian.

2. Sengketa Terkait Kontrak atau Akad Bank

Ketika nasabah merasa, bahwa klausula dalam perjanjian baku berpotensi merugikan, contohnya, klausula eksekusi, denda, atau bunga yang tidak

⁹ Medcom.id, (2019). *Kasus Bank Mandiri jadi Peringatan bagi Perbankan. NBS*. Diakses Tanggal 3 November 2025, Pukul 09.54 WITA.

¹⁰*Ibid.*

proporsional, maka nasabah berhak meminta kejelasan secara rinci kepada pihak bank sebelum menyetujui isi perjanjian tersebut.

3. Sengketa Wanprestasi dan Kredit Bermasalah
Apabila terjadi kredit bermasalah, kemudian tindakan dilakukan oleh bank adalah eksekusi agunan milik nasabah, namun yang bersangkutan merasa dirugikan, maka hal tersebut dapat menjadi dasar timbulnya sengketa wanprestasi antara kedua belah pihak, sehingga memerlukan mekanisme mediasi, atau mekanisme hukum lainnya
4. Sengketa Data dan Privasi Nasabah
Melalui digitalisasi jasa keuangan, perlindungan data nasabah menjadi isu krusial. Seluruh data nasabah harus dijaga kerahasiaannya oleh bank sebagaimana hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
5. Sengketa Terkait Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan
Bank sebagai pelaku jasa keuangan harus memiliki layanan pengaduan sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Apabila bank tidak memiliki layanan pengaduan, maka dapat dikenakan sanksi administratif berupa peringatan, atau teguran tertulis, maupun penurunan dalam penilaian.
6. Sengketa Likuidasi atau Bank dalam Masalah
Saat kondisi ekstrim, ketika bank gagal, atau dalam likuidasi, nasabah dapat terlibat dalam sengketa penjaminan simpanan, maupun likuidasi bank.¹¹

Mengetahui berbagai jenis sengketa di atas, maka nasabah, dan bank dapat lebih proaktif dalam mencegah, mengelola, ataupun menyusun strategi untuk menyelesaikan sengketa dengan tepat.

Perselisihan, dan sengketa di berbagai kegiatan bisnis adalah sesuatu yang tidak diharapkan karena akan menimbulkan kerugian pada pihak bersengketa. Terkadang sengketa tidak dapat dihindari karena adanya kesalahpahaman, pelanggaran undang-undang, ingkar janji, kepentingan yang berlawanan, dan/atau kerugian pada salah satu pihak. Salah satu penyebab terjadinya perselisihan antara bank, dan nasabah dalam interaksinya karena terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dengan baik akan berubah menjadi sengketa.

Bank Indonesia sebagai pelaksana otoritas moneter mempunyai peranan penting dalam usaha melindungi, dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan

terhadap kepentingan nasabah dalam hubungannya dengan bank dengan mengeluarkan berbagai regulasi dalam bidang perbankan mengenai perlindungan nasabah bank, diantaranya adalah:¹²

1. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005, tanggal 20 Januari 2005, tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.
2. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/ PBI/2005, tanggal 20 Januari 2005, tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008, tanggal 28 Februari 2008.
3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/ PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006, tentang Mediasi Perbankan, yang telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, tanggal 29 Januari 2008.

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

Upaya perlindungan nasabah dalam pilar keenam Arsitektur Perbankan Indonesia dituangkan dalam empat aspek yang terkait satu sama lain dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah. Empat aspek tersebut, yaitu:¹³

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

Latar belakang dikeluarkannya konsep mediasi perbankan berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagai berikut:¹⁴

1. Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan berpotensi menimbulkan sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank.
2. Penyelesaian sengketa di bidang perbankan yang berlarut-larut dapat merugikan nasabah dan meningkatkan risiko reputasi bagi bank.

¹² Bank Indonesia. *Arsitektur Perbankan Indonesia*. Diakses Tanggal 4 November 2025, Pukul 13.18 WITA.

¹³ Muliaman D. Hadad, *Loc. Cit.*

¹⁴ Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006.

¹¹ *Ibid.*

3. Penyelesaian sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank dapat dilakukan secara sederhana, murah, dan cepat melalui cara mediasi;

Merujuk pada Pasal 1 ayat (5) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/ PBI/2006, yang dimaksud dengan mediasi sebagai berikut:¹⁵

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Hal-hal signifikan yang diatur dalam Mediasi Perbankan sesuai Pasal 6 sampai dengan Pasal 13 Peraturan Bank Indonesia, yaitu:¹⁶

1. Mediasi perbankan dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak lima ratus juta rupiah dan nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immateriil.
2. Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah.
3. Pengajuan penyelesaian sengketa diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai.
4. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank.
5. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya.
6. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan.
7. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi enam puluh hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengadilan yang disampaikan bank kepada Nasabah.
8. Pelaksanaan proses mediasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama tiga puluh hari kerja sejak nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*).
9. Jangka waktu proses mediasi dapat diperpanjang sampai dengan tiga puluh hari kerja berikutnya berdasarkan Kesepakatan Nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.
10. Kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang

ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.

11. Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan.

Keuntungan dalam mediasi perbankan adalah:¹⁷

1. Mediasi dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat, biaya murah dibandingkan dengan proses beracara di Pengadilan atau melalui arbitrase.
2. Mendorong terciptanya iklim yang kondusif bagi para pihak yang bersengketa agar tetap menjaga hubungan kerja sama mereka yang sempat terganggu akibat terjadinya persengketaan mereka.

Kelemahan dalam mediasi perbankan ini karena Bank Indonesia sebagai mediator secara prinsip hanya sebagai penengah dan tidak dapat menekan dan mengambil keputusan untuk menyelesaikan konflik para pihak tersebut. Jadi penyelesaian konflik tetap tergantung pada kesepakatan para pihak. Apabila tidak ada kesepakatan maka tetap akan menjadi sengketa yang melibatkan lembaga pengadilan.¹⁸

B. Implementasi Atau Penerapan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Terhadap Kesalahan Sistem Yang Merugikan Nasabah

Penerapan penyelesaian sengketa melalui mediasi terhadap kesalahan sistem perbankan yang merugikan nasabah di Indonesia diatur dalam kerangka perlindungan konsumen Otoritas Jasa Keuangan. Mediasi perbankan adalah cara yang efektif, cepat, dan hemat biaya untuk mencapai solusi saling menguntungkan di luar jalur Pengadilan.

Mediasi melalui lembaga perbankan dalam penyelesaian sengketa perbankan menawarkan sejumlah keuntungan yang signifikan baik bagi bank maupun nasabah. Berikut adalah beberapa keuntungan utama dari proses mediasi ini:

1. Efisiensi Waktu dan Biaya

Mediasi melalui lembaga perbankan menawarkan berbagai keuntungan yang signifikan, salah satunya berkaitan dengan waktu penyelesaian sengketa. Waktu dalam konteks penyelesaian sengketa, menjadi faktor krusial karena penundaan sering kali dapat memperparah situasi dan meningkatkan biaya yang terlibat. Proses mediasi yang dilakukan melalui lembaga perbankan biasanya lebih cepat dibandingkan dengan proses litigasi di Pengadilan.¹⁹

¹⁵ Pasal 1 Ayat (5) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006.

¹⁶ Pasal 6 Sampai Dengan Pasal 13 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006.

¹⁷ Andika Persada Putera. (2013). *Penyelesaian Sengketa Perbankan Dengan Mediasi*. Jurnal, 28(1). Bank Permata Surabaya. Hal. 25.

¹⁸ *Ibid*.

¹⁹ Tengku Rahmah Ramadhani, Andri Brawijaya, Dan Imam Abdul Aziz. (2021). *Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian*

Salah satu alasan utama mengapa proses mediasi lebih cepat yaitu proses yang dilaksanakan tidak memerlukan prosedur formal yang kompleks.²⁰ Prosedur formal yang biasanya diterapkan di pengadilan, seperti pengajuan dokumen-dokumen, sidang pendahuluan, dan berbagai tahapan proses hukum lainnya, sering kali memakan waktu yang cukup lama. Pihak-pihak yang terlibat dalam mediasi, dapat langsung berkomunikasi dan berdiskusi untuk mencari solusi yang saling menguntungkan tanpa harus melalui tahapan prosedural yang panjang. Selain itu, lembaga perbankan memiliki mekanisme dan struktur yang memungkinkan mediasi dilakukan dengan lebih efisien.

2. Kerahasiaan

Mediasi melalui lembaga perbankan juga dapat menjaga kerahasiaan para pihak yang terlibat. Proses penyelesaian sengketa, privasi sering kali menjadi faktor yang sangat penting, terutama bagi perusahaan atau individu yang ingin menjaga reputasi dan informasi bisnis mereka dari sorotan publik. Kerahasiaan ini sangat sulit dicapai dalam proses pengadilan tradisional, di mana transparansi dan akses publik sering kali diutamakan demi keadilan dan akuntabilitas.

Proses Pengadilan biasanya bersifat publik, yang berarti bahwa sengketa dan detail-detailnya dapat menjadi pengetahuan umum. Pengadilan, dokumen-dokumen yang diajukan, kesaksian, dan putusan Hakim biasanya terbuka untuk umum dan bisa diliput oleh media. Hal ini dapat menyebabkan informasi sensitif terkait sengketa tersebar luas, yang pada gilirannya bisa merusak citra dan reputasi pihak-pihak yang terlibat. Misalnya, perusahaan yang sedang bersengketa mungkin khawatir bahwa informasi tentang kelemahan finansial atau operasional mereka bisa diketahui oleh kompetitor atau publik luas.

Menjaga kerahasiaan, mediasi memungkinkan pihak-pihak untuk menyelesaikan sengketa tanpa perhatian publik yang tidak diinginkan. Privasi ini memberikan ruang bagi para pihak untuk berdiskusi secara terbuka dan jujur tanpa khawatir tentang dampak publik dari pernyataan mereka. Selain itu, kerahasiaan juga mendorong adanya solusi yang lebih fleksibel dan disesuaikan dengan kebutuhan spesifik para pihak, karena mereka lebih cenderung untuk berbagi informasi secara

penyempurnaan dan mencari penyelesaian yang terbaik tanpa tekanan dari publik.²¹

3. Fleksibilitas Proses

Selain kedua keuntungan tersebut, mediasi melalui lembaga perbankan juga menawarkan fleksibilitas yang lebih besar dalam penyelesaian sengketa.²² Proses mediasi, kedua belah pihak yang bersengketa memiliki kesempatan untuk bernegosiasi dan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan yang mungkin tidak selalu dapat dicapai melalui proses pengadilan yang lebih formal dan kaku. Proses mediasi memungkinkan untuk adanya solusi kreatif yang lebih spesifik dan sesuai dengan kebutuhan serta kepentingan kedua belah pihak. Hal ini menjadikan kedua belah pihak memiliki fleksibilitas dalam menyelesaikan sengketa dengan lebih efektif. Lebih dari itu, proses mediasi juga dapat memperbaiki hubungan antara pihak-pihak yang bersengketa, sehingga sengketa tidak berkelanjutan.

Selain fleksibel dalam penentuan metode penyelesaian masalah, mediasi melalui lembaga perbankan juga memiliki fleksibilitas dalam memilih waktu dan lokasi untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi. Hal ini sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa dalam proses mediasi, kedua belah pihak yang bersengketa dapat menentukan waktu dan lokasi sesuai kebutuhan dan kesanggupan kedua belah pihak.²³ Contoh fleksibilitas dalam pemilihan tempat diantaranya kedua belah pihak dapat menentukan lokasi lembaga perbankan atau lokasi yang netral. Proses mediasi diharapkan memberikan kenyamanan dan suasana kekeluargaan diantara kedua belah pihak yang bersengketa, sehingga diharapkan menghasilkan penyelesaian yang saling menguntungkan.

4. Pemeliharaan Hubungan Baik

Keuntungan lain dari mediasi melalui lembaga perbankan yaitu berkaitan dengan pemeliharaan hubungan baik antara pihak-pihak yang bersengketa.²⁴ Prosesnya, mediasi dengan lembaga perbankan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk berpartisipasi dalam proses diskusi dan negosiasi dalam menentukan penyelesaian sengketa yang terjadi.

Melalui mediasi dengan lembaga perbankan, proses penyelesaian dapat berlangsung dengan

²¹ *Ibid.*

²² *Ibid.*

²³ Eman Suherman, Ramdhani Wahyu Sururie, Dan Oyo Sunaryo. (2024). *Prosedur Penyelesaian Sengketa dalam Perbankan Syariah: Tinjauan Terhadap Kasus di Pengadilan Agama Tasikmalaya*. Jurnal, 2(1). Hal. 46-61.

²⁴ Suherman Suherman, *Op. Cit.*

Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Di Bank Syariah. Jurnal, 4(1). Hal. 18.

²⁰ Abd. Rahman, Dkk. (2021). *Pendekatan Sulh Dan Mediasi Sebagai Alternatif Terbaik Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah*. Jurnal, 7(2). Hal. 961-969.

baik karena dipandu oleh mediator yang netral. Melalui proses ini, maka proses penyelesaian sengketa dengan mediasi dapat tetap menjaga hubungan baik diantara kedua belah pihak. Dasarnya, proses mediasi dengan lembaga perbankan menghadirkan proses yang dapat memberikan kenyamanan untuk pihak-pihak yang bersengketa. Mediator memainkan peran penting dalam menjamin proses diskusi dan negosiasi yang terbuka dan tetap memberikan kenyamanan kepada semua pihak.²⁵ Hubungan antara kedua belah pihak dapat terjaga dengan baik dengan solusi yang saling menguntungkan satu sama lain.

5. Solusi Win-Win

Mediasi melalui lembaga perbankan memiliki keuntungan dalam hal solusi yang dihadirkan bagi kedua belah pihak yang bersengketa.²⁶ Solusi yang dihadirkan melalui proses mediasi dapat menghasilkan win-win solution yang mengacu pada hasil kesepakatan yang memuaskan dan menguntungkan kedua belah pihak. Hal ini dapat mendorong tercapainya hasil yang lebih memuaskan kedua pihak dibandingkan dengan keputusan pengadilan yang sering kali bersifat menang-kalah.

Pencapaian solusi yang saling menguntungkan merupakan keuntungan utama dari mediasi melalui lembaga perbankan. Mediasi melalui lembaga perbankan mendorong semua pihak yang bersengketa melaksanakan kerja sama dalam mencapai kesepakatan yang mempertimbangkan kepentingan dan kebutuhan semua pihak.

6. Keterlibatan Aktif Para Pihak

Mediasi melalui lembaga perbankan dapat mendorong pihak-pihak yang bersengketa untuk terlibat langsung dalam proses penyelesaian sengketa, mediasi perbankan memungkinkan pihak-pihak tersebut untuk berbicara langsung satu sama lain dengan didampingi mediator yang netral. Kondisi ini memberikan peluang kepada semua pihak untuk terlibat aktif dalam penyampaian pendapat, mencari cara untuk saling memahami, dan bekerjasama untuk membuat solusi yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.²⁷ Keterlibatan aktif kedua belah pihak dalam penyelesaian sengketa memiliki peran sangat penting karena dapat menghadirkan solusi yang lebih dapat diterima dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak.

7. Kepastian Hasil

Mediasi melalui lembaga perbankan juga memberikan kepastian hasil untuk semua pihak yang bersengketa. Proses mediasi dengan lembaga perbankan dapat memperoleh hasil yang lebih pasti dan terjamin dalam penyelesaian sengketa.²⁸ Proses mediasi dapat mendorong semua pihak mencapai kesepakatan yang pasti dan mengikat yang dapat dilaksanakan oleh kedua belah pihak dalam waktu yang segera tanpa harus menunggu proses hukum seperti banding. Penyelesaian sengketa melalui lembaga perbankan dapat memberikan kepastian hasil yang dapat dikontrol.

8. Mengurangi Beban Pengadilan

Mediasi melalui lembaga Peradilan merupakan proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan pihak-pihak yang bersengketa bertemu dengan bantuan seorang mediator untuk mencapai kesepakatan. Lebih banyak sengketa diselesaikan melalui mediasi, kasus-kasus ini tidak perlu lagi diproses secara penuh di pengadilan. Pengadilan tidak akan terbebani dengan jumlah kasus yang seharusnya bisa diselesaikan di tingkat mediasi. Melalui penyelesaian sengketa melalui mediasi, maka beban kerja pengadilan akan berkurang, sehingga dapat berdampak pada sistem peradilan yang lebih efisien. Mediasi melalui lembaga perbankan dapat berlangsung lebih cepat, mudah, dan memiliki risiko emosional yang lebih rendah dibandingkan dengan persidangan di Pengadilan. Proses mediasi dengan lembaga perbankan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang bersengketa.²⁹

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 telah diatur mengenai persyaratan pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan dalam Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia No 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No 10/1/PBI/2008, persyaratan-persyaratannya, yaitu:³⁰

1. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai, seperti bukti transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.
2. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank, dibuktikan dengan bukti penerimaan pengaduan, dan/atau surat hasil penyelesaian pengaduan yang dikeluarkan oleh bank.

²⁸ Suherman Suherman, *Op. Cit.*

²⁹ Dian Maris Rahmah. (2019). *Optimalisasi Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Di Pengadilan*. Jurnal, 4(1). Universitas Padjajaran. Hal. 5.

³⁰ Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

²⁵ Luh Putu Vera Astri Pujyanti, Dan Amelia Kandisa. (2015). *Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Perbankan*. Jurnal, 3(2). Mataram. Hal. 223-231.

²⁶ Suherman Suherman, *Op. Cit.*

²⁷ *Ibid.*

3. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau Peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya, yaitu sengketa tersebut belum pernah diajukan oleh nasabah dan/atau bank kepada lembaga arbitrase atau peradilan atau lembaga mediasi lainnya atau upaya penyelesaian sengketa pada lembaga lembaga dimaksud dihentikan.
4. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan.
5. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia. Jadi sengketa yang sudah pernah diproses pada mediasi perbankan tidak dapat diproses ulang.
6. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi enam puluh hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah. Pelaksana fungsi mediasi perbankan dapat menolak pengajuan penyelesaian sengketa apabila salah satu syarat tersebut tidak dipenuhi oleh pihak yang ingin mengajukan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan.

Setelah persyaratan pengajuan penyelesaian sengketa maka langkah selanjutnya adalah prosedur dan dokumen pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan. Pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan dilakukan secara tertulis dalam format tertentu dengan menyertakan berbagai dokumen pendukung yang diperlukan. Formulir pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan telah disediakan di setiap kantor bank atau dapat dibuat sendiri oleh nasabah dengan berpedoman pada format tertentu.

Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 telah menentukan batas atau tenggang waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, yaitu maksimal enam puluh hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian sengketa diserahkan bank kepada nasabah. Jadi pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan dapat diterima maksimal enam puluh hari kerja setelah proses internal bank selesai dilakukan.³¹

Mengenai jangka waktu penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan telah diatur dalam Pasal 11 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 bahwa jangka waktu proses mediasi dilakukan

maksimal tiga puluh hari kerja terhitung sejak nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi, dengan ketentuan dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan bersama antara nasabah dengan bank. Jangka waktu mediasi tersebut dapat diperpanjang sampai dengan tiga puluh hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan bersama, hal ini di atur dalam Pasal 11 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.³²

Hal perpanjangan waktu pelaksanaan proses mediasi perbankan dapat dilakukan sepanjang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Para pihak memiliki itikad baik dengan mematuhi aturan mediasi dan perjanjian mediasi (*agreement to mediate*).
2. Jangka waktu proses mediasi hampir berakhir, namun menurut penilaian mediator masih terdapat prospek untuk tercapai kesepakatan. Jadi jangka waktu pelaksanaan proses mediasi perbankan sampai dengan ditandatanganinya akta kesepakatan maksimal enam puluh hari kerja, dengan ketentuan sudah termasuk perpanjangan jangka waktu selama tiga puluh hari kerja.

Proses mediasi perbankan terdapat beberapa langkah atau tahap yang harus dilakukan agar proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan oleh para pihak, langkah-langkah tersebut, yaitu:^{33,34,35}

1. Memanggil Para Pihak Yang Bersengketa
Sebelum penandatanganan perjanjian mediasi, pelaksana fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia akan memanggil para pihak untuk menjelaskan:
 - a. Tata cara pelaksanaan proses mediasi perbankan pada penyelesaian sengketa perbankan.
 - b. Seluk beluk isi perjanjian mediasi perbankan.
2. Membuat dan Penandatanganan Perjanjian Mediasi
Sebelum proses mediasi dilaksanakan, maka nasabah atau perwakilan nasabah dan bank wajib membuat dan menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) yang berisi (diatur dalam Pasal 9 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008):

³² Pasal 11 Ayat (1), Dan Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

³³ Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

³⁴ Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP.

³⁵ SEBI No 8/14/DPNP.

³¹ Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

- a. Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa.
- b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.³⁶
3. Sifat Proses Penyelesaian Sengketa Pada Mediasi Perbankan
Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tidak disebutkan sifat pertemuan dalam proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan. Tetapi dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP dapat diketahui bahwa proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan bersifat tertutup untuk umum, jadi pertemuan atau perundingan dalam proses mediasi perbankan bersifat rahasia, yang hanya dihadiri oleh para pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian sengketa, yaitu nasabah, bank dan mediator.³⁷
4. Melakukan Klarifikasi Atau Meminta Penjelasan
Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP pelaksana fungsi mediasi perbankan yaitu Bank Indonesia dapat melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan kepada nasabah dan bank, baik klarifikasi secara lisan atau tertulis. Klarifikasi atau penjelasan yang dimaksud dilakukan dalam rangka meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh bank.³⁸
5. Penyediaan Narasumber Tertentu Sesuai Dengan Keahliannya
Membantu proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan apabila mengalami kebuntuan dalam upaya mencapai kesepakatan maka pelaksana fungsi mediasi perbankan juga membantu nasabah dan bank untuk menyediakan dan mendatangkan narasumber sesuai dengan keahliannya dan memiliki kompetensi terhadap masalah yang disengketakan. Surat Edaran Bank Indonesia 8/14/DPNP menegaskan bahwa bilamana nasabah dan bank berinisiatif untuk menghadirkan narasumber atau tenaga ahli, maka nasabah dan bank yang bersangkutan harus sepakat untuk menanggung biaya narasumber tersebut.³⁹
6. Mediator Bersikap Netral Dan Tidak Memihak
Proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, maka seorang mediator harus bersikap netral yaitu tidak memihak salah satu pihak yang bersengketa, dan mediator berupaya membantu para pihak untuk mencapai kesepakatan.⁴⁰
7. Proses Penyelesaian Sengketa Pada Mediasi Perbankan Mengalami Kebuntuan
Berkenaan dengan aturan mediasi perbankan yang sebagaimana ditetapkan dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP, maka dalam hal proses penyelesaian sengketa yang mengalami kebuntuan, nasabah dan bank diwajibkan mengikuti tindakan-tindakan yang dilakukan mediator, yaitu:
 - a. Menghadirkan pihak lain sebagai narasumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran mediasi.
 - b. Menangguhkan proses mediasi sementara dengan tidak melampaui batas waktu proses mediasi.
 - c. Menghentikan proses mediasi.⁴¹
8. Penyusunan Dan Penandatanganan Akta Kesepakatan
Kesepakatan yang dihasilkan dalam proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan akan dituangkan dalam akta kesepakatan. Pasal 12 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, bahwa kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi:
 - a. Dituangkan dalam akta kesepakatan.
 - b. Yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.⁴²
9. Pelanjutan Upaya Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase Atau Peradilan Tidak tercapainya kesepakatan dalam proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan maka nasabah dan bank dapat menempuh dan melanjutkan upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau peradilan. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP dalam hal nasabah dan bank melakukan upaya lanjutan penyelesaian sengketa melalui proses arbitrase atau Peradilan, maka:
 - a. Mediator dilarang menjadi saksi.
 - b. Segala dokumen wajib disimpan oleh Bank Indonesia.⁴³
10. Berakhirnya Proses Mediasi Perbankan
Menurut Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP berakhirnya proses mediasi perbankan berakhir karena:
 - a. Tercapainya kesepakatan.
 - b. Berakhirnya jangka waktu mediasi.

³⁶ *Ibid.*

³⁷ *Ibid.*

³⁸ *Ibid.*

³⁹ *Ibid.*

⁴⁰ *Ibid.*

⁴¹ *Ibid.*

⁴² *Ibid.*

⁴³ *Ibid.*

- c. Terjadi kebuntuan yang mengakibatkan dihentikannya proses mediasi.
 - d. Nasabah menyatakan mengundurkan diri dari proses mediasi.
 - e. Salah satu pihak tidak mentaati perjanjian mediasi (*agreement to mediate*).⁴⁴
11. Kewajiban-Kewajiban Bank Dalam Proses Mediasi Perbankan
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 dan SEBI No 8/14/DPNP terdapat kewajiban-kewajiban bank terkait dengan proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, yaitu:
- a. Memenuhi panggilan Bank Indonesia.
 - b. Menaati perjanjian mediasi perbankan.
 - c. Melaksanakan akta kesepakatan.
 - d. Mempublikasikan sarana alternatif penyelesaian sengketa di bidang perbankan.⁴⁵

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pengaturan sengketa mediasi antara nasabah, dan bank melibatkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan bantuan mediator netral. Prosesnya dimulai setelah gagalnya penyelesaian pengaduan nasabah ke bank, dimana nasabah mengajukan permohonan mediasi kepada Bank Indonesia.
2. Implementasi atau penerapan penyelesaian sengketa melalui mediasi terhadap kesalahan sistem yang merugikan nasabah diatur dalam kerangka hukum perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Proses ini mengutamakan penyelesaian damai di luar Pengadilan yang efisien, dan hemat biaya.

B. Saran

1. Bank yang bersengketa perlu menanggapi keluhan nasabah dengan cepat, dan efektif, serta memberikan penjelasan jelas, transparan mengenai produk, layanan, juga prosedur penyelesaian sengketa kepada nasabah. Bank bersangkutan harus memastikan nasabah memiliki akses yang mudah untuk menyampaikan keluhan melalui kanal resmi memadai, serta semua proses penanganan sengketa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan berlaku.
2. Bank wajib memiliki mekanisme penanganan pengaduan internal yang responsif, dan transparan sebagai tahap awal. Mediator yang menangani kasus kesalahan sistem perbankan sebaiknya memiliki pemahaman teknis memadai tentang

operasional, dan risiko sistem perbankan, selain keterampilan mediasi umum.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agung, Mahkamah. (2003). *Naskah Akademis Mengenai: Court Dispute Resolution*. Jakarta: Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung RI.
- Djumhana, Muhammad. (2003). *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti.
- Goodpaster, Garry. (1993). *Negosiasi Dan Mediasi: Sebuah Pedoman Dan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi*. Jakarta: ELIPS Project.
- Hasan, Nurul Ichsan. (2014). *Pengantar Perbankan*. Jakarta: Gaung Persada Press Group.
- Margono, Suyud. (2000). *Alternatif Dispute Resolution Dan Arbitrase*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Susanti Adi. (2019). *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Perdana, Surya. (2009). *Perkembangan ADR Di Indonesia Dan Beberapa Negara Di Dunia*. Medan: Ratu Jaya.
- Pratama, I Putu Agus Eka. (2012). *Komputer Dan Masyarakat*. Bandung: Informatika.
- Redaksi, Tim. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Shofie, Yusuf. (2003). *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soemartono, Gatot. (2006). *Arbitrase Dan Mediasi Di Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, Rachmadi. (2003). *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Wijaya, Gunawan, Dan Yani, Ahmad. (2001). *Alternatif Penyelesaian Sengketa: Seri Hukum Bisnis*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2000 Tentang Lembaga Penyedia Jasa Pelayanan Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup Di Luar Pengadilan.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Sebagaimana Telah Diubah Menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Ibid.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Jurnal, Artikel, Dan Sumber-Sumber Lain

Apriani, Rani, Kurniawati, Grasia, Dan Devi Marpaung, Siti Hamzah. (2020). *Perlindungan Hukum Nasabah Bank Dalam Hal Terjadinya Kesalahan Sistem Yang Mengakibatkan Perubahan Saldo Nasabah*. Jurnal, 18(2). Universitas Singaperbangsa Karawang.

Hariyanto, Budi. (2018). *Mediasi Sengketa Perbankan Antara Bank Dan Nasabah Menggunakan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jurnal, 6(2).

Indriani, Noer Alya. (2024). *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Terhadap Terjadinya Sistem Error Pada Penyelenggaraan M-Banking*. Jurnal, 2(3). Universitas Airlangga.

Ju, Ade Borami, Dkk. (2021). *Perlindungan Nasabah Dalam Penerapan Electronic Banking Sebagai Bagian Aktifitas Bisnis Perbankan Di Indonesia*. Jurnal, 2(1).

Pido, Juwita. (2025). *Upaya Hukum Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Kredit Antara Bank Dan Nasabah*. Jurnal, 15(3). Manado: Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi.

Pujyanti, Luh Putu Vera Astri, Dan Kandisa, Amelia. (2015). *Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Perbankan*. Jurnal, 3(2). Mataram.

Putera, Andika Persada. (2013). *Penyelesaian Sengketa Perbankan Dengan Mediasi*. Jurnal, 28(1). Bank Permata Surabaya.

Rahmah, Dian Maris. (2019). *Optimalisasi Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Di Pengadilan*. Jurnal, 4(1). Universitas Padjajaran.

Rahman, Abd., Dkk. (2021). *Pendekatan Sulh Dan Mediasi Sebagai Alternatif Terbaik Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah*. Jurnal, 7(2).

Ramadhani, Tengku Rahmah, Brawijaya, Andri, Dan Aziz, Imam Abdul. (2021). *Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Di Bank Syariah*. Jurnal, 4(1).

Salim, Agus. (2017). *Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank Dengan Nasabah*. Jurnal, 1(1).

Sari, Devita. (2016). *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Akibat Kesalahan*

Sistem Bank Pada Layanan Mobile Banking. Skripsi. Universitas Jember.

Suherman, Eman, Sururie, Ramdhani Wahyu, Dan Sunaryo, Oyo. (2024). *Prosedur Penyelesaian Sengketa dalam Perbankan Syariah: Tinjauan Terhadap Kasus di Pengadilan Agama Tasikmalaya*. Jurnal, 2(1).

Suherman, Suherman. (2017). *Upaya Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Perbankan*. Jurnal, 4(2).

Suprayitno, Bambang. (2008). *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dan Bank Serta Konsep Ke Depan*. Jurnal, 5(2).

Sumber-Sumber Internet

Hadad, Muliawan D. *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*. Diakses Tanggal 4 November 2025, Pukul 13.16 WITA.

Indonesia, Bank. *Arsitektur Perbankan Indonesia*. Diakses Tanggal 4 November 2025, Pukul 13.18 WITA.

Lawfirm, SIP. (2025). *Panduan Praktis Menyelesaikan Sengketa Antara Bank Konvensional VS Nasabah*. Diakses Tanggal 4 November 2025, Pukul 12.31 WITA.

Setiadi, Wicipro. (2011). *Penyelesaian Sengketa Melalui Alternative Dispute Resolution*. Diakses Tanggal 9 Juli 2025, Pukul 10.00 WITA.

Sut. (2008). *Bank Indonesia Desak Lembaga Perbankan Segera Bentuk Lembaga Mediasi*. Diakses Tanggal 19 Juni 2025, Pukul 10.47 WITA.

Tigaraksa, PA. (2025). *Pengertian Dan Ruang Lingkup Mediasi*. Diakses Tanggal 19 Juni 2025, Pukul 13.58 WITA.

Medcom.id, (2019). *Kasus Bank Mandiri jadi Peringatan bagi Perbankan*. NBSP. Diakses Tanggal 3 November 2025, Pukul 09.54 WITA.

Zulkifli, H. Ahmad. (1996). *Putusan Arbitrase Sulit Dieksekusi*. Jurnal, 19(4).