

ALTERNATIF PENYELESAIAN SENKETA PERBANKAN TERHADAP PERLINDUNGAN NASABAH MELALUI MEDIASI¹

Oleh :

Austin Epafras Rondo²

austinrondo@gmail.com

Deasy Soeikromo³

deasys@unsrat.ac.id

Betsy Anggreini Kapugu⁴

betsykapugu@unsrat.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme alternatif penyelesaian sengketa perbankan terhadap perlindungan nasabah melalui forum mediasi dan untuk mengetahui efektivitas mediasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam kerangka hukum perdata. Metode yang digunakan adalah penelitian normatif, dengan kesimpulan yaitu: 1. Mekanisme penyelesaian alternatif penyelesaian sengketa perbankan terhadap perlindungan nasabah melalui forum mediasi. Mediasi adalah salah satu metode alternatif dalam penyelesaian sengketa yang menawarkan efisiensi lebih tinggi dibandingkan dengan proses litigasi. Melalui mediasi, pihak-pihak yang terlibat, seperti bank dan nasabah, dapat mencapai solusi yang adil, cepat, dan berbiaya rendah dengan bantuan seorang mediator yang netral dan memiliki pengalaman. 2. Efektivitas mediasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam kerangka hukum perdata. Mediasi selaras dengan prinsip-prinsip hukum perdata yang mengutamakan musyawarah untuk mencapai kesepakatan serta penyelesaian sengketa secara damai. Proses ini mendukung prinsip kebebasan berkontrak dan memberikan keadilan substantif bagi kedua belah pihak yang terlibat. Efektivitas mediasi ini menunjukkan serta membawa nilai-nilai keadilan bagi kedua pihak.

Kata Kunci : *perlindungan nasabah, sengketa perbankan, mediasi*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan perekonomian suatu negara, yakni sebagai penunjang kelancaran

sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter dan pencapaian stabilitas sistem keuangan. Sebagai lembaga intermediasi perbankan sudah tidak dapat dipisahkan lagi dalam kehidupan bermasyarakat mengenai lembaga intermediasi ini, Mathias Dewatripont dan Jean Tirole mengatakan bahwa “*a bank is a financial intermediary that participates in the payment system and finances entities in financial deficit (typically the public sector, non financial firms, and some households) using the funds of entities in financial surplus (typically households)*”. Artinya, peran bank sebagai lembaga intermediasi menjadi bagian dalam sistem pembayaran dan sebagai lembaga keuangan yang menggunakan dana pihak yang berlebihan untuk disalurkan pada pihak yang membutuhkan.

Dengan demikian, industri perbankan merupakan salah satu komponen penting dalam perekonomian nasional, merupakan suatu industri yang keberadaannya menjadi penopang finansial dan jasa pembayaran industri-industri lainnya.⁵ Oleh karena itu, tanpa keberadaan bank, industri-industri lainnya hampir tidak bisa menjalankan usahanya dengan baik karena umumnya tergantung pada pelayanan bank. Jadi “Perbankan adalah salah satu industri yang tanpa keberadaannya industri-industri lain hampir tidak bisa hidup (*almost fatally handicapped*)”.⁶

Tanpa adanya industri perbankan tidak akan terjadi akumulasi uang dari masyarakat untuk disalurkan dalam bentuk kredit pada berbagai industri, hal ini akan merusak sendi-sendi perekonomian dan pembangunan nasional. Adanya ketergantungan industri lain pada perbankan serta dalam kehidupan modern ini setiap industri maupun individu tidak pernah lepas dari kebutuhan pelayanan bank, bahkan semakin meningkat. Hal ini sekaligus sebagai pembuktian bahwa fungsi bank sebagai *agent of services* telah diterima dan diakui oleh masyarakat. Oleh karena itu, bank selalu berupaya dan dituntut meningkatkan mutu pelayanannya pada masyarakat dalam bentuk penciptaan berbagai produk inovasi dan pelayanan.

Tampak dari pesatnya perkembangan perbankan dewasa ini yang didukung oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, bank menciptakan berbagai produk inovasi dan jasa-jasa yang bervariasi, seperti ATM, Phone Banking, Internet Banking, SMS Banking, ataupun jasa transfer dana dan pembayaran. Selain kegiatan usaha di bidang jasa di atas bank

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 19071101356

³ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁵ Mathias Dewatripont and Jean Tirole, *The Prudential Regulation of Banks*, Editions Payout Lausanne, Switzerland, 1993, Halaman 13

⁶ Hasymi Ali, *Dasar-dasar Operasi Bank*, Bina Aksara, Jakarta, 1989, Halaman 7

juga melayani kegiatan-kegiatan lainnya seperti kliring, transfer uang, jual beli valuta asing, penyediaan tempat penyimpanan barang dan surat berharga (*safe deposit box*), dan lain sebagainya. Secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust* (lembaga yang landasannya adalah kepercayaan), *agent development* (lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi) dan *agent services* (lembaga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat).

Masyarakat berhubungan dengan lembaga perbankan karena adanya kepercayaan, demikian juga lembaga perbankan terhadap masyarakat. Kepercayaan masyarakat kepada perbankan akan memberikan keuntungan terhadap nasabahnya baik dalam bentuk materi misalnya bunga maupun non-materi misalnya keamanan atas barang berharga (dana) yang dititipkan atau disimpan di bank tersebut. Dilain pihak, perbankan juga merasa yakin dan percaya bahwa nasabahnya datang dari kalangan yang mempunyai reputasi dan kredibilitas baik. Muhammad Djumhana mengatakan bahwa apabila rasa saling percaya ini terusik akan dapat mempengaruhi sikap dan tindakan masyarakat maupun bank dalam rangka mewujudkan interaksi keduanya.⁷

Misalnya masyarakat mendengar isu atau fakta buruk yang terjadi di salah satu bank maka sedikit banyak akan mempengaruhi kepercayaan yang berimbas terhadap sikap masyarakat dalam mengkritisi fungsi dan peranan lembaga perbankan. Demikian sebaliknya, apabila kepercayaan bank terhadap reputasi dan kredibilitas nasabah dirusak juga akan mempengaruhi perlakuan bank terhadap nasabah bersangkutan, sehingga acapkali timbul sengketa antara bank dengan nasabahnya. Sengketa yang terjadi antara bank dengan nasabahnya mencakup sengketa di bidang finansial, yakni tidak dipenuhinya tuntutan finansial dari nasabah oleh bank. Tuntutan finansial berdasarkan penjelasan Pasal 2 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 bahwa: "Yang dimaksud dengan tuntutan finansial adalah potensi kerugian finansial nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank sebagaimana dimaksud pada Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah."⁸

Hubungan antara nasabah dan dengan lembaga perbankan juga sering terjadi persengketaan, seperti adanya keberatan nasabah bank atas tagihan baru, hilangnya dana simpanan

nasabah karena digelapkan karyawan bank, dan lain-lainnya. Keberatan seperti ini adalah bagian dari perlindungan konsumen (jasa) di bidang perbankan yang diatur oleh Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang di dalam Pasal 29 disebutkan bahwa: "OJK melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi:

- a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
- b. Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
- c. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan."⁹

Salah satu instrumen hukum Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ialah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang berfungsi sebagai peraturan-peraturan pelaksanaan dari Undang-Undang No. 21 Tahun 2011. Sedangkan ruang lingkup atau cakupan dari OJK diantaranya ialah meliputi lembaga Perbankan, yang dalam sistem perbankan di Indonesia dibedakan atas perbankan konvensional dan perbankan syariah.

Perbankan konvensional diatur dengan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sedangkan Perbankan Syariah diatur berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, sama sekali tidak mengatur tentang penyelesaian sengketa, tetapi diatur dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI), sebagai peraturan pelaksanaan dari Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, yang telah beberapa kali diubah, terakhir diubah dengan Undang-Undang No. 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, menjadi Undang-Undang.

Cara penyelesaian sengketa perbankan diatur mulanya oleh Bank Indonesia, berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006

⁷ Muhammad, Djumhan "Fungsi dan Peranan Lembaga Perbankan" <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/30894/4/pdf1>, Diakses pada tanggal 15 Mei 2024.

⁸ Pasal (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan

⁹ UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Pasal 29)

tentang Mediasi Perbankan, kemudian dirubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008. Pengaturan tentang Mediasi Perbankan tersebut, karena perbankan masih menjadi bagian dari kewenangan pengaturan dan pengawasan oleh Bank Indonesia, dan pengaturan serta pengawasan perbankan oleh Bank Indonesia tersebut kemudian beralih menjadi kewenangan Otoritas Jasa Keuangan di dalam pengaturan dan pengawasan perbankan.

Pentingnya upaya perlindungan dan pemberdayaan nasabah dalam menangani dan menyelesaikan berbagai masalah dan keluhan nasabah, dengan keberadaan infrastruktur bank harus merespon setiap keluhan dan keluhan yang diajukan oleh nasabah khususnya yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah melalui bank tersebut. Untuk menghindari penanganan masalah yang berlarut-larut masalah nasabah, perlu adanya standar waktu yang jelas dan berlaku secara umum di setiap bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah. Standar waktu ini harus diatur sehingga dapat dipenuhi dengan baik oleh bank dan tidak menimbulkan kesan bahwa pengaduan tidak ditangani dengan semestinya oleh bank.

Dengan memperhatikan hal-hal di atas, diperlukan alternatif penyelesaian sengketa sebagai upaya lanjutan penyelesaian pengaduan nasabah. Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa, digariskan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase maupun melalui jalur pengadilan. Saat ini sudah dapat ditemui alternatif penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi untuk memberikan jalan keluar penyelesaian perselisihan yang dihadapi oleh nasabah dengan banknya.

Mediasi di bidang perbankan dilaksanakan oleh lembaga mediasi perbankan sedangkan pelaksanaan fungsi mediasi dilakukan oleh Bank Indonesia (Pasal 3 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan).

Dalam interaksi antara konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang dinamis, ditambah dengan jumlah produk dan layanan jasa keuangan yang selalu berkembang; kemungkinan terjadinya sengketa tak terhindarkan. Hal tersebut disebabkan beberapa faktor, di antaranya adalah perbedaan pemahaman antara konsumen dengan PUJK mengenai suatu produk atau layanan jasa keuangan terkait. Sengketa juga dapat disebabkan kelalaian konsumen atau PUJK

dalam melaksanakan kewajiban dalam perjanjian terkait produk atau layanan dimaksud. PUJK wajib menyediakan layanan pengaduan untuk mengupayakan penyelesaian pengaduan.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan diatur bahwa dalam hal layanan pengaduan Konsumen oleh PUJK tidak tercapai kesepakatan, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan dilakukan melalui 1 (satu) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

Hal tersebut sebagaimana juga telah diatur pada Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, terkait penyelesaian sengketa oleh lembaga atau badan penyelesaian sengketa yang mendapat persetujuan dari otoritas sektor keuangan, yang dalam hal ini adalah LAPS SJK.¹⁰

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme penyelesaiann alternatif penyelesaian sengketa perbankan terhadap perlindungan nasabah melalui forum mediasi?
2. Bagaimana efektivitas mediasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam kerangka hukum perdata?

C. Metode Penulisan

Dalam melakukan penyusunan skripsi ini menggunakan metode penelitian hukum normatif.

PEMBAHASAN

A. Mekanisme Penyelesaian Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Terhadap Perlindungan Nasabah Melalui Forum Mediasi

Manusia adalah makhluk sosial, manusia tidak dapat hidup sendiri untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingannya tersebut manusia membutuhkan orang lain. Interaksi yang dilakukan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhannya atau kepentingannya tidak tertutup kemungkinan terjadinya suatu konflik atau sengketa. Oleh sebab itu diperlukan ketentuan untuk menyelesaikan sengketa. Salah satu fungsi hukum dalam masyarakat adalah untuk menyelesaikan konflik. Istilah konflik Bahasa Inggris: Conflict dan dispute, Bahasa Indonesia: conflict (konflik), dispute (sengketa).¹¹

¹⁰ <https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa.aspx>

¹¹ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung 2013, hlm 3.

Penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) pertama kali muncul di Inggris Alternative Dispute Resolution (ADR) yang merupakan istilah yang pertama kali muncul di Amerika Serikat. ADR merupakan jawaban atas ketidakpuasan masyarakat Amerika Serikat terhadap sistem pengadilan yang berlaku di negaranya. Permasalahan yang muncul ketika itu penyelesaian sengketa melalui pengadilan memakan waktu yang lama, biaya yang mahal dan diragukan penyelesaiannya yang dapat memuaskan kepada para pihak. ADR dikembangkan oleh praktisi hukum maupun kalangan akademi sebagai proses penyelesaian sengketa yang lebih memberikan rasa keadilan¹².

Termuat pada Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 menyatakan: "Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli."¹³

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 disimpulkan bahwa Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) adalah penyelesaian sengketa atau beda pendapat diselesaikan diluar pengadilan (non litigasi) dilakukan dengan cara negosiasi mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli dengan mengutamakan musyawarah, didasarkan itikad baik para pihak untuk mencapai kesepakatan.

Salah satu asas dalam hukum acara perdata adalah "pemeriksaan sesederhana mungkin, waktu singkat dan bahaya murah", bahwa dalam pemeriksaan suatu sengketa atau beda pendapat dalam prosedur penyelesaiannya upaya dengan prosedur yang sesederhana mungkin dengan waktu yang singkat dan biaya yang murah. Untuk mewujudkan asas hukum dalam pemeriksaan sengketa (perdata) diperlukan penyelesaian sengketa melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS).

Dalam Kamus Hukum¹⁴, membedakan antara Alternatif Penyelesaian Sengketa dengan ADR sebagai berikut: Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah "Suatu pilihan penyelesaian sengketa yang dipilih melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak yang bersengketa, sedangkan penyelesaian di luar pengadilan dapat dilakukan melalui beberapa pilihan yang disepakati oleh para pihak

yang dapat dilakukan melalui konsultasi, negosiasi, mediasi, atau dengan menggunakan penilaian ahli."

ADR adalah "Suatu konsep yang meliputi berbagai bentuk pilihan penyelesaian sengketa selain proses peradilan yaitu melalui cara-cara yang sah menurut hukum, baik berdasarkan pendekatan consensus atau tidak. Alternative Dispute Resolution yang selanjutnya disingkat ADR yang merupakan istilah asing. Dalam Bahasa Indonesia dikenal dengan beberapa istilah seperti, Pilihan Penyelesaian Sengketa (PPS), Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (MAPS), pilihan penyelesaian sengketa diluar pengadilan, dan mekanisme penyelesaian sengketa secara kooperatif¹⁵.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang selanjutnya disebut UUAAPS, mengatur mengenai pilihan dalam penyelesaian sengketa secara musyawarah dari pihak yang bersengketa sebagaimana dinyatakan Pasal 1 angka 10 UUAAPS menyatakan: "Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah proses penyelesaian sengketa yang dilakukan diluar pengadilan berdasarkan kesepakatan dari pihak yang bersengketa dengan mengenyampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli." Dari beberapa uraian di atas disimpulkan bahwa, Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah penyelesaian sengketa dilakukan di luar pengadilan secara kooperatif oleh pihak yang bersengketa untuk mencapai kedamaian atau kesepakatan tidak ada pihak yang dirugikan dan saling menguntungkan kepada pihak yang bersengketa.

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) merupakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengenyampingkan penyelesaian sengketa melalui proses litigasi¹⁶.

ADR merupakan penyelesaian sengketa dilakukan sendiri oleh pihak yang bersengketa dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga. Pihak ketiga berperan membantu dalam penyelesaian sengketa atau beda pendapat dari pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa melalui ADR yang dilakukan diluar pengadilan melalui pilihan sukarela dari pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui ADR hanya

¹² Mas Achmad Santosa, Alternative Dispute Resolution (ADR) di bidang Lingkungan hidup, makalah disampaikan dalam Acara Forum Lingkungan Hidup tentang Alternative Dispute Resolutio (ADR) yang diselenggarakan oleh Tim Pakar Hukum Departemen Kehakiman, hlm.1

¹³ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 angka 10.

¹⁴ M. Marwan dan Jimmy P, Kamus Hukum: Dictionary of Law Complete Edition, Reality Publisher, Surabaya, hlm. 39

¹⁵ Suyud Margono, ADR (Alternative Dispute Resolution) dan Arbitrase), Ghalia Indonesia, 2000, hlm. 35-36.

¹⁶ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 angka 10.

dapat ditempuh apabila para pihak sepakat sengketanya diselesaikan melalui pilihan alternatif penyelesaian sengketa.

Sengketa yang dapat diselesaikan melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa pada umumnya adalah sengketa bidang perdata. Penyelesaian sengketa atau beda pendapat tersebut dilakukan secara langsung oleh para pihak dalam waktu 14 hari dan hasilnya dituangkan dalam bentuk tertulis (Pasal 6 angka 2). Jika penyelesaian yang dimaksud oleh Pasal 6 angka (2) tidak tercapai, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat tersebut diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli (Pasal 6 angka 3). Apabila dalam waktu 14 hari dengan bantuan seorang ahli atau mediator tidak tercapai kata sepakat, maka dapat menghubungi lembaga arbitrase atau lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa untuk menunjuk seorang mediator (Pasal 6 angka 4). Mediator yang melakukan pemeriksaan harus memegang teguh kerahasiaan, hasil kesepakatan bersifat final dan mengikat untuk dilaksanakan dengan itikad baik dan didaftarkan di Pengadilan Negeri. Tujuan atau sasarnya dalam penyelesaian sengketa akan tercapai apabila didasarkan pada itikad baik dari pihak yang bersengketa atau beda pendapat dengan mengenyampingkan sengketa litigasi di pengadilan. Pada umumnya sengketa bidang Perdata dapat dilakukan melalui dua cara yaitu di pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non litigasi). Penyelesaian sengketa secara litigasi keberadaannya lebih dahulu dibandingkan penyelesaian sengketa secara non litigasi. Penyelesaian secara litigasi cenderung menimbulkan konflik, lebih lambat, belum mampu merangkul kepentingan pihak yang berperkara, biaya lebih mahal, tidak responsif dan menimbulkan permusuhan di antara pihak yang bersengketa. Sebaliknya penyelesaian sengketa secara non litigasi (luar pengadilan) menghasilkan kesepakatan yang bersifat "win win solution", dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, penyelesaian lebih cepat, dihindari kelambatan yang diakibatkan karena prosedural dan administratif, serta menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan dan tetap menjaga hubungan baik, putusan tidak dipublikasikan¹⁷.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan pada umumnya terbatas pada perkara perkara keperdataan dan dagang saja, sedangkan untuk

perkara lainnya seperti pidana tetap diselesaikan melalui pengadilan¹⁸. Di berbagai negara ADR sebagai jalan terobosan alternatif penyelesaian sengketa litigasi yang dapat menguras waktu, pikiran dan tenaga malah dapat menjerumuskan usaha ke arah kehancuran.¹⁹

Mediasi adalah upaya penyelesaian konflik dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan yang membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian (solusi) yang diterima oleh kedua belah pihak. Mediasi merupakan salah satu proses penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan murah, serta dapat memberikan akses yang lebih besar kepada para pihak menemukan penyelesaian yang memuaskan dan memenuhi rasa keadilan. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

1. Jenis Perkara Yang Dimediasi

Kecuali perkara yang diselesaikan melalui prosedur pengadilan niaga, pengadilan hubungan industrial, keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan keberatan atas putusan Komisi Pengawas Persaingan Usaha, semua sengketa perdata yang diajukan ke Pengadilan Tingkat Pertama wajib lebih dahulu diupayakan penyelesaian melalui perdamaian dengan bantuan mediator.²⁰

2. Tahap-Tahap Proses Mediasi

Dalam waktu paling lama 5 (lima) hari kerja setelah para pihak menunjuk mediator yang disepakati, masing-masing pihak dapat menyerahkan resume perkara kepada satu sama lain dan kepada mediator. Dalam waktu paling lama 5 (lima) hari kerja setelah para pihak gagal memilih mediator, masing-masing pihak dapat menyerahkan resume perkara kepada hakim mediator yang ditunjuk.

Proses mediasi berlangsung paling lama 40 (empat puluh) hari kerja sejak mediator dipilih oleh para pihak atau ditunjuk oleh ketua majelis hakim. Atas dasar kesepakatan para pihak, jangka waktu mediasi dapat diperpanjang paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak berakhir masa 40 (empat puluh) hari.

Jika diperlukan dan atas dasar kesepakatan para pihak, mediasi dapat dilakukan secara

¹⁷ Suyud Margono, ADR (Alternative Dispute Resolution) dan Arbitrase), hlm.5

¹⁸ Suyud Margono, ADR (Alternative Dispute Resolution) dan Arbitrase), hlm.5

¹⁹ M.Yahya Harahap, Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa, PT Citra Aditya

Bakti, Bandung, 1997, hlm.280-281. Lihat: A.S. Maggallatung; A.M. Aji; N.R. Yunus. How The Law Works, Jakarta: Jurisprudence Institute, 2014. Lihat juga: A.M. Aji; N.R. Yunus. Basic Theory of Law and Justice, Jakarta: Jurisprudence Institute, 2018.

²⁰ Pasal 4 Perma No. 1 Tahun 2008

jarak jauh dengan menggunakan alat komunikasi²¹.

3. Kewenangan Mediator

Mediator berkewajiban menyatakan mediasi telah gagal jika salah satu pihak atau para pihak atau kuasa hukumnya telah dua kali berturut-turut tidak menghadiri pertemuan mediasi sesuai jadwal pertemuan mediasi yang telah disepakati atau telah dua kali berturut-turut tidak menghadiri pertemuan mediasi tanpa alasan setelah dipanggil secara patut. Jika setelah proses mediasi berjalan, mediator memahami bahwa dalam sengketa yang sedang dimediasi melibatkan aset atau harta kekayaan atau kepentingan yang nyata-nyata berkaitan dengan pihak lain yang tidak disebutkan dalam surat gugatan sehingga pihak lain yang berkepentingan tidak dapat menjadi salah satu pihak dalam proses mediasi, mediator dapat menyampaikan kepada para pihak dan hakim pemeriksa bahwa perkara yang bersangkutan tidak layak untuk dimediasi dengan alasan para pihak tidak lengkap.²²

Mediator wajib mendorong para pihak untuk menelusuri dan menggali kepentingan mereka dan mencari berbagai pilihan penyelesaian yang terbaik bagi para pihak²³.

Jika mediasi menghasilkan kesepakatan perdamaian, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan secara tertulis kesepakatan yang dicapai dan ditandatangani oleh para pihak dan mediator. Jika dalam proses mediasi para pihak diwakili oleh kuasa hukum, para pihak wajib menyatakan secara tertulis persetujuan atas kesepakatan yang dicapai.

Sebelum para pihak menandatangani kesepakatan, mediator memeriksa materi kesepakatan perdamaian untuk menghindari ada kesepakatan yang bertentangan dengan hukum atau yang tidak dapat dilaksanakan atau yang memuat iktikad tidak baik. Para pihak wajib menghadap kembali kepada hakim pada hari sidang yang telah ditentukan untuk memberitahukan kesepakatan perdamaian.

Para pihak dapat mengajukan kesepakatan perdamaian kepada hakim untuk dikuatkan dalam bentuk akta perdamaian. Jika para pihak tidak menghendaki kesepakatan perdamaian dikuatkan dalam bentuk akta perdamaian, kesepakatan perdamaian harus memuat klausula pencabutan gugatan dan atau klausula yang menyatakan perkara telah selesai.²⁴

4. Tugas-Tugas Mediator:

Mediator wajib mempersiapkan usulan jadwal pertemuan mediasi kepada para pihak untuk dibahas dan disepakati. Mediator wajib mendorong para pihak untuk secara langsung berperan dalam proses mediasi. Apabila dianggap perlu, mediator dapat melakukan kaukus.

Mediator wajib mendorong para pihak untuk menelusuri dan menggali kepentingan mereka dan mencari berbagai pilihan penyelesaian yang terbaik bagi para pihak²⁵. Jika setelah batas waktu maksimal 40 (empat puluh) hari kerja, para pihak tidak mampu menghasilkan kesepakatan atau karena sebab-sebab yang terkandung dalam Pasal 15 Perma No. 1 Tahun 2008, mediator wajib menyatakan secara tertulis bahwa proses mediasi telah gagal dan memberitahukan kegagalan kepada hakim. Segera setelah menerima pemberitahuan tersebut, hakim melanjutkan pemeriksaan perkara sesuai ketentuan hukum acara yang berlaku.

Pada tiap tahapan pemeriksaan perkara, hakim pemeriksa perkara tetap berwenang untuk mendorong atau mengusahakan perdamaian hingga sebelum pengucapan putusan. Upaya perdamaian sebagaimana dimaksud diatas, berlangsung paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak hari para pihak menyampaikan keinginan berdamai kepada hakim pemeriksa perkara yang bersangkutan²⁶.

5. Tempat Penyelenggaraan Mediasi

Mediasi dapat diselenggarakan di salah satu ruang Pengadilan Tingkat Pertama atau ditempat lain yang disepakati oleh para pihak. Mediator hakim tidak boleh menyelenggarakan mediasi di luar pengadilan. Penyelenggaraan mediasi di salah satu ruang Pengadilan Tingkat Pertama tidak dikenakan biaya.²⁷

Para pihak dengan bantuan mediator besertifikat yang berhasil menyelesaikan sengketa di luar pengadilan dengan kesepakatan perdamaian dapat mengajukan kesepakatan perdamaian tersebut ke pengadilan yang berwenang untuk memperoleh akta perdamaian dengan cara mengajukan gugatan. Pengajuan gugatannya harus disertai atau dilampiri dengan kesepakatan perdamaian dan dokumen-dokumen yang membuktikan ada hubungan hukum para pihak dengan objek sengketa.

²¹ Pasal 13 Perma No. 1 Tahun 2008

²² Pasal 13 Perma No. 1 Tahun 2008

²³ Pasal 14 Perma No. 1 Tahun 2008

²⁴ Pasal 17 Perma No. 1 Tahun 2008

²⁵ Pasal 15 Perma No. 1 Tahun 2008

²⁶ Pasal 18 Perma No. 1 Tahun 2008

²⁷ Pasal 20 Perma No. 1 Tahun 2008

Hakim dihadapan para pihak hanya akan menguatkan kesepakatan perdamaian dalam bentuk akta perdamaian apabila kesepakatan perdamaian tersebut memenuhi syarat-syarat sebagai berikut²⁸:

- sesuai kehendak para pihak;
- tidak bertentangan dengan hukum;
- tidak merugikan pihak ketiga;
- dapat dieksekusi.
- dengan iktikad baik.

B. Efektivitas Mediasi Sebagai Mekanisme Penyelesaian Sengketa Perbankan Dalam Kerangka Hukum Perdata

Secara detail sengketa bisnis salah satunya dapat berupa sengketa perbankan²⁹. Sengketa pihak bank dengan pihak lain atau nasabah yang pada pelaksanaan kesepakatannya tidak dilaksanakan sesuai akta kesepakatan. Melihat permasalahan itu, masalah perbankan perlu diselesaikan demi terwujudnya sistem perbankan yang kuat di masa depan. Mengingat besarnya pengaruh yang dimiliki lembaga perbankan, seperti tiga fungsi pokoknya: ³⁰

- (1) tempat menghimpun dana masyarakat,
- (2) mengusahakan pengelolaan dana kedalam aset produktif, dan
- (3) sebagai penyedia jasa layanan lalu lintas transaksi atau pemindahan aset.

Atas kompleksitas tersebut, bank cukup berpotensi terhadap sengketa dimasa sekarang hingga mendatang. Masyarakat dalam hal ini nasabah, selalu melakukan transaksi pada aktivitas kehidupan mereka. Itulah mengapa sengketa perbankan cukup rentan terjadi.

Hal ini menghasilkan penyelesaian sengketa diperbankan menurut landasan filosofisnya, yaitu sengketa yang timbul, ada karena suatu perjanjian yang berpotensi merusak hubungan antara kedua pihak. Adapun penyelesaiannya secara yuridis dapat dilakukan di luar pengadilan dan lembaga mediasi menjadi “penjaga atau pengawas” karena perbankan akan melaksanakan mediasi dengan nasabahnya sebagai bukti keseriusan menyelesaikan sengketa. Dengan kata lain, perbankan tidak ingin kasus sengketa yang Tertahan atau tertunda tanpa penyelesaian.

Proses Beracara pada mediasi perbankan, pengajuan penyelesaian sengketa memenuhi syarat sebagai berikut:

- 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;
- f) Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Dalam dunia perbankan sudah ada peraturan tentang inisiatif penyelesaian sengketa yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2006 pengganti dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang mediasi perbankan. Dengan kata lain, mediasi merupakan solusi alternatif untuk mengatasi kompleksitas sengketa di perbankan.

Mediasi (alternatif penyelesaian sengketa) perbankan, mengatakan industri perbankan mempunyai karakter khas sebagai suatu lembaga bisnis. Dengan karakter tersebut perbankan memperoleh kepercayaan masyarakat, sehingga mampu menghimpun dana dan penyalur dana dari masyarakat. Sehubungan dengan itu, semakin tingginya intensitas yang ada di perbankan, Hal inilah yang menjadikan lembaga perbankan berpeluang secara terbuka terhadap perselisihan atau sengketa dengan nasabahnya. Penelitian tersebut membahas tentang pengaruh buruk yang didapat nasabah maupun pihak bank, mana kala penyelesaian sengketa dibawa melalui jalur litigasi (pengadilan).³¹

Proses pemeriksaan yang terbuka untuk umum justru mempengaruhi kredibilitas nasabah dan citra bank tersebut. Belum lagi perihal nasabah yang terkadang diposisikan dibawah pihak bank sekaligus menurunnya kepercayaan publik terhadap pihak bank yang bersengketa. Oleh sebab itu mediasi perbankan non-litigasi hadir sebagai alternatif yang solutif untuk memecahkan kelemahan mediasi litigasi tersebut. Karena membawa nilai-nilai keadilan bagi kedua pihak. Tidak hanya itu, mediasi di luar pengadilan tidak menjadi konsumsi umum yang mana citra pihak yang bersengketa sama-sama terjaga. Meskipun demikian, menurut penelitian tersebut perlu

²⁸ Pasal 23 Perma No. 1 Tahun 2008

²⁹ Pelu, I. E., & Tarantang, J. (2019). ARBITRASE (Paradigma Teoritik Arbitrase Syariah dan Perkembangannya Di Indonesia). Yogyakarta: K-Media.

³⁰ Nahdhah. (2016). Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan. Badamai Law Journal

³¹ Salfutra, R. (2017). Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan. Jurnal Hukum Progresif

diadakannya sosialisasi tentang Alternative Dispute Resolution (ADR) terhadap sengketa perbankan mengingat relatif rendahnya frekuensi penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi di luar pengadilan.

Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis dan Perniagaan

Secara detail sengketa bisnis salah satunya dapat berupa sengketa perniagaan³². Sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan (out court), mediasi menjadi salah satu alternatif yang disukai kaum bisnis. Hal yang mendasarinya yaitu mediasi tidak dilaksanakan dihadapan publik dan tidak menjadi konsumsi publik. Karena tidak menjadi konsumsi publik, kredibilitas pelaku bisnis dapat terjaga dan individu tersebut tidak mudah ditimpa isu-isu tidak elok terkait sengketa. ³³

ADR pada sengketa bisnis di luar pengadilan khususnya ADR pada sengketa bisnis di luar pengadilan berdasarkan undang-undang dan menurut masyarakat adat.

Pada masa sekarang ini masih banyak penegak hukum atau dalam hal ini hakim yang masih rentan terhadap suap, sehingga putusannya justru jauh dari nilai-nilai keadilan. mediasi yang dilakukan dengan musyawarah mufakat sebagai alternatif penyelesaian sengketa bisnis diluar pengadilan, berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat yang tidak ditemukan pada proses di pengadilan (in court). Yaitu dengan dengan cara mengoptimalkan peraturan perundang-undangan (dalam hal ini UU No. 30 Tahun 1999 dan PERMA No. 1 Tahun 2008) dan kembali mengedepankan tradisi serta budaya masyarakat, menjadikan proses penyelesaian sengketa berjalan cepat, tidak rumit, dan sesuai dengan nilai-nilai keadilan.³⁴

Dinamika mekanisme ADR dalam konteks hukum bisnis internasional. Hal ini terjadi karena didasari karena kompleksnya keadaan dan aktivitas bisnis internasional di tengah era globalisasi. Kompleksitas yang terjadi dalam bisnis internasional memberikan potensi besar terjadinya sengketa, maka dari itu mekanisme alternatif penyelesaian sengketa perlu disediakan. mengapa mediasi kini disukai banyak pihak yang

bersengketa untuk menyelesaikan sengketa, diantaranya³⁵:

- (1) karena biaya tidak mahal,
- (2) proses penyelesaian sengketa relatif cepat dan tidak berbelit-belit,
- (3) tidak terbuka untuk umum,
- (4) memperbaiki hubungan koperatif para pihak,
- (5) tidak ada pihak kalah melainkan terjadi win-win solution,
- (6) penyelesaian bersifat adil dan mengutamakan kompromi, dan
- (7) penyelesaian sengketa mengedepankan prinsip kerja sama, sehingga tidak menimbulkan sikap emosional bagi para pihak yang bersengketa.

Meski demikian, mediasi baru bisa terlaksana apabila para pihak memiliki kekuatan tawar-menawar yang selevel dan saling menaruh atensi pada hubungan di masa mendatang³⁶. Secara detail sengketa bisnis salah satunya dapat berupa sengketa HKI atau Hak Kekayaan Intelektual ³⁷ potensi sengketa kekayaan intelektual turut dipengaruhi oleh perkembangan perdagangan dunia ³⁸

Hal tersebut dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat yang menginginkan penyelesaian terhadap sengketa dengan lebih informal dan responsive bagi kebutuhan para pihak yang bersengketa. Masyarakat juga perlu menjadi bagian untuk mewujudkan sebuah keadilan khususnya dalam penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa HKI dipandang lebih baik ditempuh melalui proses non-litigasi atau melalui mediasi. Karena lebih responsif, efektif, dan efisien. Walaupun demikian, masih banyak pihak yang bersengketa dalam hak kekayaan intelektual yang menempuh jalur litigasi.³⁹

Efektivitas peranan mediasi dapat membuat atau menciptakan suasana dimana mediasi dapat menjadi metode alternatif pertama yang bisa ditempuh pihak bersengketa untuk melakukan musyawarah negosiasi hingga diperoleh persetujuan yang dirasa membawa keuntungan bagi keduanya. Mediasi memfokuskan permasalahan terkait efektivitas mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa hak kekayaan intelektual (HKI). Alasannya karena masyarakat

³² Pelu, I. E., & Tarantang, J. (2019). *ARBITRASE (Paradigma Teoritik Arbitrase Syariah dan Perkembangannya Di Indonesia)*. Yogyakarta: K-Media.

³³ Varida, N. (2012). Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Luar Pengadilan. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*.

³⁴ Albar, A. A. (2019). Dinamika Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Konteks Hukum Bisnis Internasional. *Otentik's: Jurnal jurnal Hukum Kenotariatan*.

³⁵ Albar, A. A. (2019). Dinamika Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Konteks Hukum Bisnis Internasional. *Otentik's: Jurnal jurnal Hukum Kenotariatan*

³⁶ Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Hak Kekayaan Intelektual

³⁷ Pelu, I. E., & Tarantang, J. (2019). *ARBITRASE (Paradigma Teoritik Arbitrase Syariah dan Perkembangannya Di Indonesia)*. Yogyakarta: K-Media.

³⁸ Kurniawaty, Y. (2017). Efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Kekayaan Intelektual. *Jurnal Legislasi Indonesia*

³⁹ Sugianto, F. A. (2022). Efektivitas Peranan Mediasi Dalam Upaya Alternatif Penyelesaian Sengketa Kekayaan Intelektual. *Jurnal Meta-Yuridis*

awam belum ingin bahkan sungkan untuk memperoleh perlindungan hukum dengan mendaftarkan HKI atas karyanya. Selain itu, minimnya sosialisasi mengenai HKI menjadi salah satu penyebab timbulnya konflik atau sengketa hak kekayaan intelektual.

Berdasarkan beberapa pengaturan mengenai penyelesaian masalah yang sah dan final di atur dalam beberapa pasal KuhPerdata :

Pasal 1851 KUH Perdata: “Perdamaian adalah suatu persetujuan dengan mana kedua belah pihak dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu barang, mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung ataupun mencegah timbulnya suatu perkara. Persetujuan ini tidaklah sah, melainkan jika dibuat secara tertulis”.

Pasal 1851 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) mendefinisikan perdamaian sebagai kesepakatan kedua belah pihak untuk mengakhiri atau mencegah timbulnya suatu perkara:

- Perdamaian dilakukan dengan menyerahkan, menjanjikan, atau menahan suatu barang
- Perdamaian harus dibuat secara tertulis

Pasal 1855 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Setiap perdamaian hanya mengakhiri perselisihan-perselisihan yang termaktub di dalamnya, entah para pihak merumuskan maksud mereka secara khusus atau umum, entah maksud itu dapat disimpulkan sebagai akibat mutlak dari apa yang tertulis itu.

Kekuatan hukum yang melekat pada akta perdamaian diatur dalam Pasal 1858 KUHPerdata yang menyatakan bahwa di antara pihak-pihak yang bersangkutan, suatu perdamaian mempunyai kekuatan seperti suatu keputusan hakim pada tingkat akhir. Pasal 1858 KUHPerdata menyatakan bahwa perdamaian yang dibuat secara sah memiliki kekuatan hukum yang sama dengan putusan pengadilan yang telah berkekuatan tetap. Perdamaian ini tidak dapat dibantah dengan alasan salah satu pihak dirugikan atau terjadi kekeliruan hukum. Namun, perdamaian dapat dibatalkan jika:

- Terjadi kekeliruan mengenai orang yang bersangkutan atau pokok perselisihan
- Terjadi penipuan atau paksaan
- Perdamaian dibuat karena kekeliruan mengenai duduknya perkara tentang suatu alas-hak yang batal
- Perdamaian dibuat atas dasar surat-surat yang kemudian dinyatakan palsu

Akta perdamaian memiliki kekuatan mengikat dan dijalankan sama dengan putusan hakim. Jika tidak dilaksanakan, eksekusi dapat dimintakan

kepada Ketua Pengadilan Negeri yang bersangkutan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Mekanisme penyelesaian alternatif penyelesaian sengketa perbankan terhadap perlindungan nasabah melalui forum mediasi. Mediasi adalah salah satu metode alternatif dalam penyelesaian sengketa yang menawarkan efisiensi lebih tinggi dibandingkan dengan proses litigasi. Melalui mediasi, pihak-pihak yang terlibat, seperti bank dan nasabah, dapat mencapai solusi yang adil, cepat, dan berbiaya rendah dengan bantuan seorang mediator yang netral dan memiliki pengalaman. Mekanisme ini sejalan dengan prinsip keadilan restoratif yang bertujuan mencapai win-win solution dibandingkan dengan penyelesaian melalui litigasi yang lebih memakan waktu dan biaya. Mediator yang melakukan pemeriksaan harus memegang teguh kerahasiaan, hasil kesepakatan bersifat final dan mengikat untuk dilaksanakan dengan itikad baik dan didaftarkan di Pengadilan Negeri. Tujuan atau sasarannya dalam penyelesaian sengketa akan tercapai apabila didasarkan pada itikad baik dari pihak yang bersengketa atau beda pendapat dengan mengenyampingkan sengketa litigasi di pengadilan.
2. Efektivitas mediasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam kerangka hukum perdata. Mediasi selaras dengan prinsip-prinsip hukum perdata yang mengutamakan musyawarah untuk mencapai kesepakatan serta penyelesaian sengketa secara damai. Proses ini mendukung prinsip kebebasan berkontrak dan memberikan keadilan substantif bagi kedua belah pihak yang terlibat. Efektivitas mediasi ini menunjukkan serta membawa nilai-nilai keadilan bagi kedua pihak.

B. Saran

1. Saran penulis mengenai mekanisme penyelesaian alternatif penyelesaian sengketa perbankan terhadap perlindungan nasabah melalui forum mediasi ini, ialah Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi Perlu adanya peningkatan sosialisasi dan edukasi mengenai mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan kepada nasabah. Hal ini bertujuan agar nasabah lebih memahami hak-hak mereka serta langkah-langkah yang dapat diambil jika terjadi perselisihan dengan bank.
2. Saran penulis agar di masa yang akan datang apabila alternatif penyelesaian sengketa

menggunakan mediasi memiliki efektivitas yang sangat berpengaruh, proses ini atau mediasi dapat lebih di kembangkan di lingkup masyarakat. Mengingat beberapa keunggulan mediasi yang cepat dan murah sangat akan membantu mengenai sengketa-sengketa yang terjadi di masyarakat, khususnya sengketa yang terjadi di dunia perbankan yang sering terjadi.

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.
- Amriani, Nurnaningsih, Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Pengadilan, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada. 2012,
- Fuady, Munir. 1999. Hukum Perbankan Modern. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Hasymi Ali, *Dasar-dasar Operasi Bank*, Bina Aksara, Jakarta, 1989.
- Mathias Dewatripont and Jean Tirole, *The Prudential Regulation of Banks*, Editions Payout Lausanne, Switzerland, 1993.
- Takdir Rahmadi, 2011, Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat, Raja Wali Pers, Jakarta.
- Rachmadi Usman, Pilihan Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan, PT Citra Aditya Bakti, Ban
- M. Marwan dan Jimmy P, Kamus Hukum: Dictionary of Law Complete Edition, Reality Publisher, Surabaya 2013
- Suyud Margono, ADR (Alternative Dispute Resolution) dan Arbitrase), Ghalia Indonesia, 2000
- M. Yahya Harahap, Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997

Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 yang kemudian diubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan
- Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang alternatif penyelesaian masalah.
- Undang-Undang, Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, kemudian diubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008.

Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 angka 10.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 angka 10.

- Pasal 4 Perma No. 1 Tahun 2008
- Pasal 13 Perma No. 1 Tahun 2008
- Pasal 13 Perma No. 1 Tahun 2008
- Pasal 14 Perma No. 1 Tahun 2008
- Pasal 17 Perma No. 1 Tahun 2008
- Pasal 15 Perma No. 1 Tahun 2008
- Pasal 18 Perma No. 1 Tahun 2008
- Pasal 20 Perma No. 1 Tahun 2008
- Pasal 23 Perma No. 1 Tahun 2008

Jurnal

- Gatot P. Soemartono. Modul 1 Mengenal Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrasi.
<http://repository.ut.ac.id/4132/1/HKUM4409-M1.pdf>
- Muhammad, Djumhan “*Fungsi dan Peranan Lembaga Perbankan*”
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/30894/4/pdf1>
- Christiani, Theresia Anita (2017) *Fungsi Bank Indonesia Sebagai Lender Of The Last Resort Dalam Kerangka UU No 9 Tahun 2016 Tentang Pencegahan Dan Penanganan Krisis Sistem Keuangan*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta
- Atikalina & M. Hendra, *Perlindungan Hukum Terhadap Lembaga Perbankan Akibat Klaim Asuransi Jiwa Kredit Apabila Terdapat Penolakan Pembayaran Klaim*, Jurnal Notarius Program Studi Kenotariatan Pascasarjana UMSU Vol. 2, No. 2, Juli-Desember 2023
- Mas Achmad Santosa, Alternative Dispute Resolution (ADR) di bidang Lingkungan hidup, makalah disampaikan dalam Acara Forum Lingkungan Hidup tentang Alternative Dispute Resolution (ADR) yang diselenggarakan oleh Tim Pakar Hukum Departemen Kehakiman
- Suyud Margono, ADR (Alternative Dispute Resolution) dan Arbitrase)
- Pelu, I. E., & Tarantang, J. (2019). ARBITRASE (Paradigma Teoritik Arbitrase Syariah dan Perkembangannya Di Indonesia). Yogyakarta: K-Media.
- Nahdhah. (2016). Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan. Badamai Law Journal

- Salfutra, R. (2017). Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan. *Jurnal Hukum Progresif*
- Varida, N. (2012). Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Luar Pengadilan. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*
- Albar, A. A. (2019). Dinamika Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Konteks Hukum Bisnis Internasional. *Otentik's: Jurnal jurnal Hukum Kenotariatan*
- Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Hak Kekayaan Intelektual
- Kurniawaty, Y. (2017). Efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Kekayaan Intelektual. *Jurnal Legislasi Indonesia*
- Sugianto, F. A. (2022). Efektivitas Peranan Mediasi Dalam Upaya Alternatif Penyelesaian Sengketa Kekayaan Intelektual. *Jurnal Meta-Yuridis*

Internet dan Sumber Lainnya

- <http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/hukum/article/view/114> diakses pada tanggal 30 Mei 2024
- <https://www.ruangmenyala.com/article/read/nasabah-adalah> diakses pada tanggal 5 Juni 2024
- <https://perpustakaan.mahkamahagung.go.id/assets/resource/ebook/36.pdf> diakses pada tanggal 30 Mei 2024
- <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10438>
- <https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/download/34403/22617>
- <https://nasional.kontan.co.id/news/dharmawangsa-hotel-gugat-bni> diakses pada tanggal 5 Januari 2025