

# UPAYA HUKUM MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENNGKETA KREDIT ANTARA BANK DAN NASABAH<sup>1</sup>

Oleh :

Juwita Pricilia Agatha Pido<sup>2</sup>

Ronny Adrie Maramis<sup>3</sup>

Grace Henni Tampongangoy<sup>4</sup>

## Abstrak

Sengketa kredit antara bank dan nasabah seringkali menjadi permasalahan hukum yang kompleks dan memakan waktu, serta biaya yang tinggi. Penyelesaian sengketa ini biasanya melalui jalur litigasi, yang dapat mengakibatkan kerugian bagi kedua belah pihak. Oleh karena itu, upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan menjadi alternatif yang relevan dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami pengaturan hukum terkait penyelesaian sengketa kredit antara bank dan nasabah, serta Untuk mengetahui dan memahami penerapan mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa kredit di tinjau dari ketentuan Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian sengketa. Metode penelitian yang digunakan adalah yurisis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mediasi merupakan alternatif yang efektif untuk menyelesaikan sengketa kredit dengan cara yang lebih cepat, sederhana, dan biaya yang lebih rendah. Proses ini memungkinkan kedua pihak, bank dan nasabah, untuk berkomunikasi secara langsung dengan bantuan mediator netral yang profesional. Namun, implementasi

mediasi perbankan di Indonesia masih menghadapi tantangan, seperti kurangnya kesadaran pihak bank dan nasabah mengenai prosedur mediasi, dan diperlukan juga sosialisasi mengenai mediasi perbankan untuk memaksimalkan fungsinya sebagai alternatif penyelesaian sengketa.

**Kata Kunci :** Mediasi perbankan, sengketa kredit, penyelesaian sengketa, bank, nasabah

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan memiliki peran penting dalam kegiatan ekonomi, terutama dalam penyediaan jasa keuangan bagi masyarakat. Lembaga perbankan sebagai pusat dari sistem keuangan di Indonesia memainkan peran yang penting dalam mengelola keuangan, mendukung kegiatan ekonomi, serta menstabilkan keuangan negara secara keseluruhan. Melalui kegiatan pengkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian<sup>5</sup> Sektor Perbankan merupakan salah satu sektor yang diharapkan berperan aktif dalam menunjang kegiatan pembangunan nasional. Peran tersebut diwujudkan dalam fungsi utama bank sebagai Perantara Keuangan (*financial intermediary*). Dalam hal ini sektor perbankan mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian, dimana sektor tersebut dimaksudkan sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of fund*), pihak yang kekurangan dana, dan pihak yang memerlukan dana (*lack of funds*)<sup>6</sup> Upaya hukum mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa kredit antara bank dan nasabah sangat relevan dalam konteks dinamika sektor perbankan

<sup>1</sup> Artikel Skripsi

<sup>2</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM  
210711010595

<sup>3</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Profesor Ilmu Hukum  
<sup>4</sup> Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu  
Hukum

<sup>5</sup> Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional Indonesia (Jakarta : Kencana 2005), hlm.5-6

<sup>6</sup> Muhamad Djumhana, Hukum Perbankan di Indonesia, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti,2003), hlm.1

yang terus berkembang. Dalam beberapa tahun terakhir, sektor perbankan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, dengan peningkatan jumlah lembaga keuangan dan ragam produk kredit yang ditawarkan. Hal ini diiringi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan, termasuk pinjaman untuk berbagai keperluan, seperti pembelian rumah, kendaraan, dan modal usaha.

Namun, pertumbuhan ini tidak lepas dari tantangan. Banyak nasabah yang terjebak dalam masalah kredit, baik akibat ketidakpahaman terhadap ketentuan yang berlaku, ketidakmampuan finansial, atau kondisi ekonomi yang tidak menentu. Konflik sering muncul ketika nasabah mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban pembayaran, yang dapat berujung pada sengketa hukum antara pihak bank dan nasabah. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi di pengadilan sering kali dianggap sebagai langkah terakhir, karena proses ini dapat berlangsung lama, memerlukan biaya yang signifikan, dan sering kali menimbulkan ketegangan lebih lanjut antara kedua belah pihak. Selain itu, keputusan pengadilan kadang tidak selalu memenuhi harapan salah satu pihak, sehingga menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan.

Bank Indonesia berperan penting dalam menjaga agar perbankan berjalan dengan baik dan adil. Mereka membuat aturan untuk menyelesaikan masalah antara bank dan nasabah, membantu memastikan semuanya tetap terpercaya dan teratur. Ini sesuai dengan tujuan Arsitektur Perbankan Indonesia, yang melihat sektor perbankan sebagai tulang punggung pembangunan ekonomi. Sebagai lembaga keuangan, perbankan tentu saja akan mendukung kegiatan perdagangan pelaku usaha melalui produknya, seperti pinjaman dan kredit. Hal tersebut mempunyai keterkaitan dengan fungsi perbankan sebagai perantara antara masyarakat yang mempunyai

kelebihan uang dan masyarakat yang memerlukan uang telah memiliki hubungan yang innsentif dengan Lembaga perbankan.

Prasarana perbankan Indonesia setelah reformasi mengalami perkembangan yang sangat cepat. Penambahan cabang-cabang bank dan pelayanan bank telah menjangkau sektor pedesaan dan masyarakat didorong untuk membuka rekening sekecil apapun.<sup>7</sup>

Di Indonesia, regulasi yang mengatur berbagai aspek perbankan diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yang memberikan gambaran lengkap tentang fungsi dan definisi bank. Selain itu, untuk memastikan hak dan perlindungan nasabah, undang-undang ini juga mencantumkan ketentuan khusus dalam Pasal 29 Ayat (4), yang dirumuskan sebagai berikut: "*Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.*"<sup>8</sup>

Apabila hak ataupun kewajiban dari pihak bank ataupun dari pihak nasabah tidak terpenuhi, maka hubungan yang ada diantara kedua belah pihak juga tidak akan berjalan dengan baik. Tidak jarang terdapat konflik ataupun permasalahan yang timbul karena adanya kerugian yang dialami oleh suatu pihak, yang diakibatkan oleh pihak lainnya.<sup>9</sup>

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa sektor perbankan merupakan Suatu Lembaga kepercayaan yang sarat dengan ketentuan dan peraturan yang mengatur kegiatan usahanya. Perundang-undangan di bidang perbankan yang terkait dengan penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi telah diatur secara eksplisit oleh pemerintah republik Indonesia di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian sengketa (APS), Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia.

<sup>7</sup> Radius Prawiro, Pergulatan Indonesia Membangun Ekonomi : Pragmatisme Dalam Aksi, (Jakarta: PT Gramedia, 1998),hal.346.

<sup>8</sup> Lihat di Pasal 29 ayat (4) Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perlindungan Nasabah

<sup>9</sup> Grace Henni Tampongango. Hukum Persaingan Usaha dan Perlindungan Konsumen. (Banyumas: Amerta Media,2020). Hlm. 1.

Berikut ini adalah salah satu contoh kasus sengketa kredit yang berhasil diselesaikan dengan pendekatan mediasi ; Seorang warga yang mengajukan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di BRI Cabang Marisa merasa sangat dirugikan setelah memenuhi semua persyaratan yang diminta oleh pihak bank. Meski sudah mengeluarkan banyak biaya, termasuk menambah jaminan dengan membeli tanah bersertifikat, dana kredit yang dijanjikan tak kunjung cair. Pihak bank awalnya mengarahkan warga tersebut untuk mengalihkan kredit dari KUR ke kredit komersial dengan janji pencairan yang lebih pasti, namun hingga saat ini janji tersebut tidak terealisasi.

Akibat proses yang panjang dan tak jelas ini, modal usaha warga tersebut habis, dan usahanya mengalami kerugian besar, bahkan mencapai puluhan juta rupiah. Mahmudin, yang mewakili warga tersebut, menyesalkan tindakan BRI Cabang Marisa yang dianggap tidak transparan dan merugikan masyarakat kecil. Menurut Mahmudin, sejak awal pihak bank terus memberi jaminan bahwa dana pasti cair, namun hasilnya tidak sesuai dengan janji yang diberikan.

Karena merasa dirugikan, Mahmudin bersama masyarakat berencana melakukan aksi boikot dan demonstrasi besar-besaran terhadap BRI Cabang Marisa sebagai bentuk protes atas ketidakprofesionalan pihak bank dan untuk menuntut pengembalian kerugian yang dialami masyarakat.<sup>10</sup>

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan mediasi terkait penyelesaian sengketa kredit antara bank dan nasabah?
2. Bagaimana penerapan mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa kredit di tinjau dari ketentuan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian sengketa?

## C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penulisan ini dengan menerapkan metode hukum normatif, Dinamakan penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan.

## PEMBAHASANN

### A. Pengaturan Mediasi Terkait Penyelesaian Sengketa Kredit Antara Bank dan Nasabah.

Penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah merupakan salah satu aspek yang krusial dalam dunia perbankan. Sebagai lembaga yang berperan dalam menyediakan fasilitas kredit, bank seringkali menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola hubungan dengan nasabah, terutama terkait dengan masalah kredit yang tidak lancar. Dalam konteks ini, mediasi sebagai metode alternatif penyelesaian sengketa menjadi solusi yang relevan dan efektif. Namun, pengaturan tentang bagaimana mediasi dapat diimplementasikan dalam penyelesaian sengketa kredit antara bank dan nasabah masih sering menjadi perdebatan. Oleh karena itu, penting untuk membahas lebih jauh mengenai pengaturan mediasi dalam konteks penyelesaian sengketa ini, serta bagaimana penerapannya dapat mempercepat dan mempermudah penyelesaian masalah yang muncul. Mediasi merupakan metode penyelesaian sengketa yang dapat digunakan dalam sengketa kredit antara bank dan nasabah.

Dalam mediasi, kedua belah pihak yang berselisih berusaha mencapai penyelesaian secara damai tanpa perlu melalui pengadilan, dengan bantuan mediator yang netral. Mediasi memiliki banyak keuntungan bagi bank dan nasabah, menghemat prosedur hukum yang panjang dan biaya yang mahal.

Penyelesaian sengketa kredit antara bank dan nasabah melalui mediasi didasari oleh prinsip musyawarah yang mengedepankan kesepakatan bersama. Tujuan dari mediasi ini adalah agar kedua belah pihak dapat mencapai

<sup>10</sup> <https://deteksinews.id/2024/05/16/boikot-bri-cabang-marisa-dan-putuskan-kerja-sama-pemkab->

[pohuwato-dengan-bri-disuarakan-elemen-aktifis/](http://pohuwato-dengan-bri-disuarakan-elemen-aktifis/) diakses pada 18 september 2024, pukul 20.20

solusi yang menguntungkan bagi keduanya, dengan mengedepankan kepentingan yang lebih besar dari sekadar memenangkan atau kalahnya satu pihak. Dalam hal ini, peran mediator sangat penting, karena mediator bertugas untuk memfasilitasi komunikasi antara pihak-pihak yang bersengketa, membantu mereka untuk menemukan titik temu dan solusi terbaik.

Di Indonesia, mediasi dalam sengketa kredit ini juga telah diatur dalam beberapa regulasi, seperti dalam Peraturan Mahkamah Agung tentang prosedur mediasi di pengadilan. Hal ini menjamin bahwa mediasi yang dilakukan tetap memiliki landasan hukum yang jelas dan dapat digunakan sebagai jalan penyelesaian sengketa, baik yang terjadi di luar pengadilan maupun yang terlibat dalam proses pengadilan. Dengan adanya aturan ini, proses mediasi dapat dilakukan dengan lebih terstruktur dan terarah.

Penyelesaian sengketa melalui perdamaian secara mediasi mempunyai prospek dan peluang yang baik untuk dikembangkan serta diberdayakan di pengadilan, namun tidak mengurangi pentingnya peran pengadilan formal, keduanya tetap dibutuhkan dalam dunia praktek hukum, oleh sebab itu mediasi merupakan proses peradilan formal yang dikolaborasikan agar dapat mewujudkan asas peradilan yang cepat, sederhana, dan tidak menghabiskan banyak biaya.

Mediasi menjadi pilihan yang semakin populer dalam penyelesaian perselisihan sengketa kredit, karena memberikan kesempatan bagi kedua pihak, baik bank maupun nasabah, untuk berkomunikasi secara langsung dengan bantuan pihak ketiga yang netral dan profesional. Dalam konteks ini, pengaturan mediasi yang tepat sangat penting untuk memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa kredit ini dapat berjalan dengan lancar, adil, dan memungkinkan untuk menguntungkan kedua belah pihak.

Perbankan sebagai lembaga formal yang menyediakan jasa pembiayaan harus mengacu pada ketentuan mengenai formalitasnya sebagai lembaga keuangan yang telah ditetapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998<sup>11</sup>

Sengketa dalam pengkreditan merupakan fenomena yang kerap terjadi dalam hubungan antara bank dan nasabah sebagai penerima fasilitas kredit. Hubungan antara bank dan nasabah sebagai penerima fasilitas kredit, sengketa ini dapat muncul akibat berbagai faktor, seperti ketidaksesuaian pelaksanaan kredit, pelanggaran hak dan kewajiban para pihak, hingga situasi diluar kendali seperti krisis ekonomi atau *force majeure*. Oleh karena itu, memahami jenis-jenis sengketa yang terjadi dalam pengkreditan menjadi hal yang sangat penting, karena dapat membantu para pihak yang bersengketa untuk mendapatkan solusi yang tepat dan menghindari konflik yang berkelanjutan.

Berikut yang merupakan kriteria sengketa yang dapat di mediasi sebagai berikut:

1. Di ajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai ;
2. Pernah di ajukan upaya penyelesaian oleh Nasabah kepada Bank
3. Sengketa yang di ajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah di putus oleh Lembaga arbitrase atau pengadilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh Lembaga mediasi lainnya
4. Sengketa yang di ajukan merupakan sengketa keperdataan ;
5. Sengketa yang di ajukan belum pernah di proses dalam mediasi perbankan yang di fasilitasi oleh bank Indonesia; dan
6. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang di sampaikan Bank kepada Nasabah.

<sup>11</sup> Steven maluw, Grace H. Tampongango, Revy Korah, Penerapan prinsip kehati-hatian bank berbasis

Ketika nasabah memutuskan untuk mengundurkan diri, pihak bank harus memberikan perhatian lebih pada proses penyelesaiannya. Sebagai pihak yang bertanggung jawab, bank harus memastikan bahwa semua langkah penyelesaian dilakukan dengan tepat sesuai prosedur yang berlaku. Di sisi lain, nasabah juga perlu mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh bank dalam proses penyelesaian pengaduan atau masalah yang ada.

Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan, tidak semua sengketa di sektor jasa keuangan dapat diselesaikan melalui mediasi. Untuk dapat dimediasi, suatu sengketa harus memenuhi kriteria tertentu yang telah ditetapkan dalam regulasi terkait. Kriteria ini bertujuan untuk memastikan bahwa sengketa yang diajukan dapat diselesaikan secara adil, efisien, dan sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Adapun kriteria sengketa yang dapat dimediasi menurut peraturan OJK adalah sebagai berikut:<sup>12</sup>

1. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan;
2. Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan
3. Sengketa bersifat keperdataan.

Selain Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat menangani sengketa lain yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan. Penanganan sengketa melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana

dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) bersifat rahasia.

Se semua sengketa perdata yang diajukan ke Pengadilan termasuk perkara perlawanan (verzet) atas putusan versteek dan perlawanan pihak berperkara (partij verzet) maupun pihak ketiga (derden verzet) terhadap pelaksanaan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap, wajib terlebih dahulu diupayakan penyelesaian melalui Mediasi, kecuali ditentukan lain berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung ini.<sup>13</sup>

Agar dapat mencapai tahapan mediasi, baik pihak bank maupun nasabah harus melalui serangkaian prosedur yang telah ditetapkan, yang meliputi beberapa langkah penting sebagai bagian dari proses yang harus dilalui sebelum akhirnya memasuki tahap mediasi, antara lain:

1. Pihak Pelapor Mendaftarkan Kasusnya  
Sebelum adanya proses mediasi, terlebih dahulu harus ada pelaporan mengenai kasus persengketaan. Pelaporan ini bisa Anda lakukan ke pengadilan negeri ataupun Pusat Mediasi Nasional (PMN). Pihak pelapor harus melampirkan berkas-berkas terkait kepada lembaga yang berwenang. Setelah itu, mereka akan mengkaji dan mempelajari kasus tersebut untuk mengupayakan penanganan lebih lanjut ;
2. Melakukan Pemilihan Mediator  
Setelah kasus yang Anda laporakan mendapatkan persetujuan, selanjutnya lembaga terkait akan memproses kasus tersebut ke fase pra mediasi. Pada fase ini, pihak yang berkepentingan akan mendapatkan Arahan agar mereka mau melakukan upaya perundingan Selanjutnya diskusi dan para pihak juga akan membahas mengenai orang yang berperan untuk menjadi mediator.  
Mediator dalam hal ini bisa berasal dari pengadilan ataupun dari pihak luar yang sudah mendapatkan persetujuan dari para peserta. Jadi masing-masing peserta harus berkenan dengan mediator yang akan mengawali jalannya perundingan;
3. Mediator Membahas Prosedur Mediasi dengan Para Pihak.

<sup>12</sup> Lihat di peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor. 61/POJK.07/2020, Pasal 32

<sup>13</sup> Lihat di Peraturan Mahkamah Agung Nomor. 1 Pasal 4 Tahun 2015

Selanjutnya mediator terpilih akan melanjutkan proses pra mediasi. Mereka akan membahas mengenai prosedur perundingan dengan pihak terkait. Dalam pertemuan tersebut mediator akan melakukan pembahasan secara mendetail mengenai inti permasalahan. Mereka juga akan membahas mengenai kepentingan dan kebutuhan yang diinginkan masing-masing pihak. Prosedur ini akan membantu mediator untuk mendapatkan gambaran mengenai permasalahan apa yang akan mereka tangani. Pertemuan pertama juga menjadi fase perkenalan antara semua pihak yang akan terlibat dalam perundingan;

4. Adanya Pertemuan Awal Mediator dengan Pihak-Pihak yang Bersengketa.

Setelah terjadi pertemuan pertama, mediator juga berhak untuk melakukan pertemuan terpisah dengan pihak-pihak yang bersengketa. Dalam hal ini, selaku pihak netral seorang mediator perlu mengumpulkan informasi awal<sup>14</sup> ini menjadi hal yang sangat penting untuk menentukan langkah-langkah yang akan terjadi pada tahapan mediasi selanjutnya

5. Pertemuan Mediasi

Tahapan mediasi kemudian akan dilanjutkan dengan mengumpulkan pihak-pihak terkait dalam satu ruangan. Proses perundingan ini merupakan proses utama dari upaya mediasi. Pada tahapan tersebut, baik pihak terlapor maupun pelapor harus hadir secara langsung.

Aturan mengenai hal ini tertulis dalam PERMA (Peraturan Mahkamah Agung) No. 6 tahun 2016, yang berbunyi:

- a. Para pihak wajib menghadiri pertemuan mediasi secara langsung dengan ataupun tanpa didampingi kuasa hukum.
- b. Pertemuan para pihak melalui komunikasi audio visual akan dianggap sebagai kehadiran langsung.
- c. Ketidakhadiran para pihak dalam mediasi hanya dapat dilakukan berdasarkan alasan sah.

Berdasarkan tiga poin di atas sudah dapat disimpulkan mengenai aturan mediasi. Jadi

semua pihak harus terlibat secara langsung dalam proses tanpa menggunakan wakil.

Apabila menggunakan jasa kuasa hukum untuk mewakili proses perundingan maka hal itu harus berdasarkan alasan yang sah. Serta didukung dengan surat kuasa yang telah disetujui oleh pihak pengadilan;

6. Melalui Tahap Diskusi

Pada tahapan mediasi, pertemuan tersebut juga akan membahas secara menyeluruh mengenai kasus yang terjadi. Masing-masing pihak akan melontarkan pendapat, argumen, sanggahan, hingga pertanyaan pada pihak lawan. Mereka juga akan mengajukan tuntutan mengenai penyelesaian perkara yang sedang berlangsung. Tuntutan ini mewakili keinginan dari masing-masing pihak serta menjadi poin yang mempengaruhi hasil akhir perundingan. Dalam proses tersebut para pihak yang bersengketa akan melakukan negosiasi untuk mencari alternatif penyelesaian masalah. Pada prosesnya, mediator juga akan memandu untuk mencari alternatif masalah pengembangan. Mediator juga akan membantu para pihak untuk mengetahui kepentingan serta kebutuhan dari masing-masing pihak. Sehingga mereka bisa menilai masalah dari berbagai perspektif. Tahapan mediasi pada umumnya akan bergulir dengan waktu paling lama 30 hari setelah pengadilan memerintahkan adanya upaya perundingan untuk kasus perdata. Dalam tahap tersebut, pihak yang bersengketa setidaknya melakukan 2 kali pertemuan untuk berdiskusi. Fase diskusi inilah yang menjadi penentu berhasil atau tidaknya sebuah negosiasi;

7. Tahap Penyelesaian Mediasi.

Setelah melalui fase diskusi, tahapan mediasi yang selanjutnya adalah penyelesaian. Berhasil atau tidaknya proses perundingan bisa kita lihat dari hasil akhirnya.<sup>14</sup>

<sup>14</sup> <https://iblam.ac.id/2023/10/20/mengenal-7-tahapan-mediasi-dan-prosedurnya/>, di akses pada tanggal 15 januari 2025, Pukul 03:07

## B. Penerapan Mediasi Sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa Kredit di Tinjau dari Undang – Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 pasal 1 (11) menyatakan Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Sebagai bagian dari sistem hukum yang menekankan penyelesaian secara non-litigasi, Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyediakan dasar yang kokoh bagi praktik mediasi dalam penyelesaian sengketa, termasuk konflik terkait kredit bermasalah antara bank dan nasabah. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi penerapan mediasi dalam kasus-kasus kredit ini sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang tersebut.

Namun pada kenyataannya, sering terjadi nasabah yang ingkar janji, misalnya tidak memenuhi batas waktu pembayaran cicilan pinjaman, dengan berbagai alasan. Tidak semua pinjaman dicairkan dengan lancar dan sesuai rencana kepada debitur, yang menyebabkan seringnya pembayaran terlambat dan akhirnya pinjaman bermasalah.

Terjadinya kredit bermasalah tentu akan mempengaruhi suku bunga di sektor perbankan yang pada akhirnya merembet dan menghambat perkembangan sistem

perekonomian Indonesia. Apabila hal itu sampai terjadi, maka pembangunan yang telah direncanakan pemerintah dengan sebaik-baiknya tidak akan berjalan lancar dan akan menghambat terwujudnya cita-cita bangsa Indonesia. Oleh karena itu, konflik ini perlu diselesaikan sebelum pengembangan dapat dilanjutkan.

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan dua cara: yudisial dan ekstrayudisial. Penyelesaian sengketa secara hukum merupakan proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan, sedangkan penyelesaian sengketa alternatif merupakan metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan terkadang disebut metode penyelesaian sengketa alternatif. Penanganan kredit bermasalah bisa ditempuh melalui cara non-litigasi (di luar pengadilan) dan secara litigasi (melalui pengadilan).<sup>15</sup> Pengaturan mediasi non litigasi sebagai upaya penyelesaian sengketa kredit bermasalah termuat dalam UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lahirnya ketentuan ini didasari oleh lambatnya proses penanganan sengketa oleh meja hijau atau inefisiensi teknik penengahan yang menyebabkan durasi persidangan berjalan lambat, proses yang panjang, prosedur hukum yang tidak ada habisnya, serta biaya dan kemampuan menangani yang tidak efisien.<sup>16</sup>

Berdasarkan UU Arbitrase dan Alternatif penyelesaian sengketa merupakan sarana penanganan konflik di luar pengadilan, atas dasar persetujuan tertulis antara setiap individu yang berkonflik, namun hanya masalah hukum yang sepenuhnya berada di bawah kendali para pihak bersengketa berdasarkan kesepakatan mereka saja yang dapat diselesaikan dengan metode arbitrase ini dan tidak semua sengketa bisa diselesaikan dengan metode ini.

<sup>15</sup> Nurafifaf, Amalia and Devi Siti Hamzah Marpaung. "Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa". JUSTITIA : Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora 9, No. 5 (2022): 2304.

<sup>16</sup> Mulyana, Dedy. "Kekuatan Hukum Hasil Mediasi Diluar Pengadilan Menurut Hukum Positif." Jurnal Wawasan Yuridika 3, No. 2: 184.

Penyelesaian kredit bermasalah di luar pengadilan merupakan solusi yang menguntungkan bagi semua pihak. M. Yahya Harahap berpendapat, elemen-elemen yang merupakan dalil hakiki diperlukannya penyelesaian sengketa alternatif ini yakni, adanya gugatan komersial, terdapat beragam kritikan terhadap lembaga peradilan, lembaga peradilan juga umumnya tidak tanggap dan putusan hakim tidak wajar, vonis pengadilan tidak menamatkan suatu persoalan, keterampilan para juri berjiwa generalis, terdapat kemajemukan penguakan yang merendahkan gambaran pengadilan, dan menurut beliau, pencegahan konflik dapat meminimalisir perselisihan.

Langkah-langkah untuk menyelesaikan kredit bermasalah secara komersial dapat dilakukan melalui berbagai metode seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian oleh ahli. Dalam upaya menyelesaikan pinjaman yang bermasalah secara non-yustisial, kreditur berharap agar debitur tetap dapat memenuhi kewajiban pembayaran dengan cara melakukan penjadwalan ulang, penyesuaian, atau restrukturisasi. Proses non-litigasi ini, yang berlangsung secara tertutup dan menjaga kerahasiaan para pihak yang terlibat, menjamin bahwa prosedur penyelesaian lebih cepat, efektif, dan praktis. Dengan memilih penyelesaian di luar pengadilan, proses ini menghindari hambatan prosedural dan administratif yang biasa terjadi pada persidangan terbuka, dan bertujuan untuk mencapai solusi yang saling menguntungkan antara pihak nasabah dan juga pihak bank.

Mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa yang melibatkan seorang fasilitator yang bertindak sebagai pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Dalam proses ini, fasilitator memiliki peran penting sebagai perantara yang membantu pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa untuk berkomunikasi

secara lebih efektif dan saling memahami posisi serta pandangan masing-masing. Tugas utama seorang fasilitator adalah membantu pihak-pihak yang bersengketa untuk merumuskan solusi yang dapat diterima oleh semua pihak. Hal ini dilakukan dengan cara mengidentifikasi akar permasalahan, mengelola perbedaan pandangan, serta memberikan saran alternatif penyelesaian yang mungkin belum terpikirkan sebelumnya.

Fasilitator juga berusaha menciptakan suasana yang kondusif untuk berdialog, menghindari eskalasi konflik, dan memfasilitasi proses pencarian jalan tengah yang dapat mengarah pada perdamaian atau kesepakatan. Namun, yang perlu ditekankan adalah bahwa meskipun fasilitator dapat memberikan berbagai masukan dan membantu merumuskan solusi, keputusan akhir tentang bagaimana sengketa tersebut diselesaikan sepenuhnya menjadi hak dan tanggung jawab para pihak yang terlibat. Keberhasilan mediasi bergantung pada niat baik dan kesediaan semua pihak untuk berkompromi serta mencapai kesepakatan yang adil dan saling menguntungkan.

Prosedur Mediasi di Pengadilan dituangkan dalam Keputusan Mahkamah Agung Republik Indonesia No.1 (PERMA No. 1 / 2016 ), yang mengubah (PERMA No. 1 / 2008. 1 / 2016), Menurut pemahaman ini , mediasi adalah proses di mana seseorang atau kelompok menyelesaikan perselisihan dengan mendapatkan persetujuan dari komunikator lain .

Tata cara mediasi hanya dapat dikembangkan atau dilaksanakan oleh para pihak yang bersangkutan. Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, mediasi diatur dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Pasal tersebut menyatakan bahwa “Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga

yang digunakan untuk menyelesaikan perselisihan atau perbedaan pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, termasuk penyelesaian di luar pengadilan melalui cara konsultasi, negosiasi, mediasi, atau penilaian oleh para ahli." Selanjutnya pengaturan mengenai mediasi dijelaskan dalam Pasal 6 ayat (3), (4), dan (5) Undang-Undang tersebut.

Dalam pasal tersebut, diatur sistem penyelesaian konflik dengan mediasi sebagai alternatif penyelesaian di Luar pengadilan. Situasi krusial yang diuraikan dalam ketentuan di atas adalah bahwa orang-orang yang bersengketa patut dengan itikad baik dapat menangguhkan persamaan hak secara non - litigasi sehingga menghambat proses litigasi . Selain itu, harusnya ada perjanjian yang tertulis yang memuat inti perjanjian yang muncul dari upaya penyelesaian konflik alternatif yang telah disepakati oleh pihak-pihak terkait.

Suatu perjanjian dapat dibuat dan diakui secara sah melalui proses pendaftaran di pengadilan negeri setempat, agar mendapatkan perjanjian yang berjiwa eksekutorial. Mediasi pada hakekatnya merupakan perundingan yang menyangkutkan pihak ketiga yang mengantongi kemahiran dalam prosedur mediasi yang ampuh, sehingga mampu mengkoordinasikan aktivitasnya dalam permasalahan, sehingga lebih efektif dalam proses negosiasi.

Beberapa prinsip mediasi adalah tulus ikhlas atau dengan persetujuan para pihak, dalam ranah perdata, kesederhanaan, ketertutupan dan kerahasiaan, serta bersifat mengantari atau bersifat meringankan. Asas-asas inilah yang menjadi pesona mediasi, di mana pihak bersengketa bisa merasakan tingkat sifat rahasia yang tidak terjadi dalam litigasi.<sup>17</sup>

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah penulis jabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Mediasi merupakan alternatif yang efektif untuk menyelesaikan sengketa kredit dengan cara yang lebih cepat, sederhana, dan biaya yang lebih rendah. Proses ini memungkinkan kedua pihak, bank dan nasabah, untuk berkomunikasi secara langsung dengan bantuan mediator netral yang profesional. Mediasi harus jelas dan sesuai dengan regulasi yang ada, seperti yang diatur oleh Bank Indonesia, untuk memastikan bahwa sengketa dapat diselesaikan dengan adil dan menguntungkan kedua belah pihak. Mediasi juga menjadi sarana yang dapat mengurangi beban pengadilan formal dan memberikan solusi yang lebih fleksibel dalam menyelesaikan masalah kredit.
2. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 memberikan dasar hukum untuk penerapan mediasi sebagai metode penyelesaian sengketa yang efisien dan efektif, termasuk dalam kasus sengketa kredit bermasalah antara bank dan nasabah. Mediasi memungkinkan kedua belah pihak untuk mencari solusi bersama dengan bantuan mediator yang netral, serta menghindari proses litigasi yang lebih panjang dan mahal. Penerapan mediasi dalam konteks sengketa kredit sangat relevan dengan prinsip alternatif penyelesaian sengketa yang diatur dalam undang-undang tersebut, yang menekankan pada penyelesaian sengketa di luar pengadilan formal.

<sup>17</sup>Ni. Nyoman Nalayanti, Mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa kredit bermasalah :

## B. SARAN

Adapun saran yaitu antara lain sebagai berikut :

1. Pengaturan mediasi untuk penyelesaian sengketa kredit antara bank dan nasabah sebaiknya diperkuat dengan regulasi yang lebih jelas dan terperinci, guna memastikan bahwa mediasi dapat diakses dengan mudah oleh kedua belah pihak. Diperlukan penetapan prosedur yang lebih transparan, termasuk mengenai jenis sengketa yang dapat dimediasi, batas waktu penyelesaian, dan peran mediator yang netral serta profesional. Bank dan lembaga terkait juga harus lebih aktif dalam memberikan edukasi kepada nasabah mengenai manfaat mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa, sehingga mereka lebih memilih mediasi dibandingkan jalur litigasi yang lebih lama dan mahal.
2. Penerapan mediasi dalam sengketa kredit bermasalah perlu lebih dimaksimalkan dengan mengoptimalkan peran Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 yang mengatur alternatif penyelesaian sengketa. Sebagai langkah awal, penting untuk memperkuat sosialisasi kepada masyarakat, khususnya nasabah dan lembaga keuangan, mengenai keunggulan mediasi dibandingkan jalur litigasi. Selain itu, penting juga untuk memastikan adanya sinergi antara lembaga mediasi, bank, dan pengadilan untuk menciptakan sistem yang saling mendukung dan mempermudah proses mediasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Djumhana, M. (2003). *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Hermansyah. (2005). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Prawiro, R. (1998). *Pergulatan Indonesia Membangun Ekonomi: Pragmatisme Dalam Aksi* (hlm. 346). Jakarta: PT. Gramedia.

Tampongangoy, G. H. (2020). *Hukum Persaingan Usaha dan Perlindungan Konsumen*. Banyumas: Amerta Media.

Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1, Pasal 4 Tahun 2015*.

### Jurnal

Mulyana, D. (n.d.). Kekuatan Hukum Hasil Mediasi Diluar Pengadilan Menurut Hukum Positif. *Jurnal Wawasan Yuridika*, 3(2), 184.

Marpaung, D. S. H., & Nurafifaf, A. (2022). Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa. *JUSTITIA: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 9(5), 2304.

Maluw, S., Tampongangoy, G. H., & Korah, R. (2024). *Penerapan Prinsip Kehati-Hatian Bank Berbasis Digital dalam Memberikan Kredit kepada Debitur*. Jurnal Fakultas Hukum Unsrat, Lex Administratum, 12(2).

Nalayanti, N. N. (2024). Mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa kredit bermasalah: Perspektif UU Arbitrase dan APS. *Jurnal Kertha Semaya*, 12(7), 1597-1606.

### Undang – Undang

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perlindungan Nasabah.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020.

### Website

<https://iblam.ac.id/2023/10/20/mengenal-7-tahapan-mediasi-dan-prosedurnya/>

<https://deteksinews.id/2024/05/16/boikot-bricabang-marisa-dan-putuskan-kerja-sama-pemkab-pohuwato-dengan-brisuarakan-elemen-aktifis/>