

**PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN  
MELALUI MEDIASI MENURUT PERATURAN  
BANK INDONESIA NOMOR 10/1/PBI/2008  
TENTANG MEDIASI PERBANKAN<sup>1</sup>**

Oleh : Theo Sondakh<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa di bidang perbankan yang dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan dan bagaimana proses penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi perbankan menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Lingkup penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan yaitu sengketa yang dapat diajukan dan diselesaikan melalui mediasi perbankan hanya sengketa yang berkenaan dengan aspek transaksi keuangan nasabah pada bank, dengan ketentuan nilai tuntutan finansial maksimum Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) untuk setiap kasus sengketa. 2. Proses penyelesaian sengketa perbankan dilakukan atas dasar pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan secara tertulis dalam format tertentu dengan menyertakan berbagai dokumen pendukung yang diperlukan. Formulir pengajuan sengketa mediasi perbankan telah disediakan di setiap kantor bank atau dapat dibuat sendiri oleh nasabah. Batas waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan yaitu 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah. Proses mediasi dilakukan dalam jangka waktu maksimal 30 hari kerja terhitung sejak nasabah atau perwakilan nasabah bank menandatangani perjanjian mediasi. Proses penyelesaian sengketa mediasi perbankan selanjutnya memanggil para pihak yang bersengketa, membuat dan penandatanganan perjanjian mediasi (*agreement to mediate*), mengadakan perundingan yang bersifat rahasia, melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan, penyediaan nara sumber tertentu sesuai dengan keahliannya, mediator bersikap netral dan tidak memihak, dan yang terakhir

penyusunan dan penandatanganan akta kesepakatan.

Kata kunci: Penyelesaian sengketa, perbankan, mediasi

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Kehadiran mediasi di bidang perbankan sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/2008 dimaksudkan, untuk menjaga reputasi bank sebagai intermediasi, karena penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank ternyata tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan dapat berpotensi menimbulkan sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank. Penyelesaian sengketa nasabah, khususnya bagi nasabah kecil dan UMK, berhubung nasabah UMK tidak mudah mendapatkan akses hukum dan dana untuk menyelesaikan sengketya dengan bank melalui lembaga arbitrase atau peradilan dan merupakan bagian terbesar dari nasabah bank secara keseluruhan. Penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank perlu diupayakan secara sederhana, murah, dan cepat, yaitu melalui cara penyelenggaraan mediasi perbankan, sehingga hak-hak nasabah mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik.

Mediasi merupakan cara atau sarana yang efektif bagi penyelesaian sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank, karena kepentingan nasabah maupun reputasi bank dapat dijaga dan demikian pula dengan kepentingan dan hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan dapat terlindungi.<sup>3</sup>

Tanggal 29 Januari 2008, Bank Indonesia menerbitkan Peraturan bank Indonesia Nomor 10/1/2008 tentang mediasi perbankan, yang mengubah ketentuan yang terkait dengan pembentukan mediasi yang independen oleh asosiasi perbankan sebagaimana termuat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang mediasi perbankan.<sup>4</sup>

Kehadiran mediasi perbankan diharapkan akan membantu nasabah dan bank dalam menyelesaikan sengketa di bidang perbankan sebagai akibat ketidakpuasan nasabah. Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing :

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 13071101372

<sup>3</sup> *Ibid*, hal. 198.

<sup>4</sup> *Ibid*.

perbankan ini sudah pasti akan melibatkan mediator sebagai pihak ketiga yang tidak memihak untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai kesepakatan sukarela dalam rangka mengakhiri persengketaan antara nasabah dengan bank.<sup>5</sup>

Berdasarkan dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul skripsi tentang **“Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Mediasi Perbankan”**.

## B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana penyelesaian sengketa dibidang perbankan yang dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan?
2. Bagaimana proses penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi perbankan menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008?

## C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Metode penelitian hukum normatif atau metode penelitian hukum kepastasaan adalah metode atau cara yang dipergunakan di dalam penelitian hukum yang digunakan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada.<sup>6</sup>

Penelitian hukum normatif tentu harus menggunakan pendekatan perundang-undangan, karena akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian.<sup>7</sup> Di dalam metode penelitian hukum normatif, terdapat tiga macam bahan hukum yang digunakan penulis yakni: bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier.

## PEMBAHASAN

### A. Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Perbankan

Tujuan diselenggarakannya mediasi perbankan juga untuk memaksa seluruh bank agar bersedia dan peduli dalam menyelesaikan

seluruh sengketa yang terjadi dengan nasabah, termasuk nasabah kecil, yang jika dibiarkan berlarut-larut dapat berpotensi meningkatkan risiko reputasi sebuah bank. Dengan kata lain terbinya ketentuan mengenai mediasi perbankan dapat diterjemahkan sebagai upaya Bank Indonesia untuk memberdayakan nasabah melalui penambahan satu gardan lagi, sehingga posisi nasabah akan lebih kuat karena mendapat proteksi ganda.<sup>8</sup>

Melalui pembentukan mediasi perbankan diharapkan akan memberikan beberapa nilai positif, seperti diantaranya memberikan kepastian penyelesaian sengketa nasabah, terutama nasabah kecil dengan banknya, dan lembaga mediasi akan menjadi semacam *watch dog*, karena perbankan tidak akan dapat santai-santai lagi untuk membiarkan kasus sengketa dengan nasabah terkatung-katung tanpa ada penyelesaian.

Mekanisme mediasi memungkinkan bagi nasabah, terutama nasabah kecil untuk dapat mengadakan sengketanya yang tidak dapat diselesaikan secara bilateral dengan banknya. Di sisi negatifnya akibat adanya lembaga mediasi, semakin tidak pedulinya bank terhadap keluhan nasabah. Karena seluruh sengketa nasabah kecil pada akhirnya dapat diteruskan ke lembaga mediasi. Dikhawatirkan hal ini akan mendorong terjadinya praktik *moral hazard* bagi bank untuk tidak berusaha menyelesaikan sengketanya secara bilateral dengan nasabah (karena terlalu mengandalkan pada fungsi lembaga mediasi).<sup>9</sup>

Sebagaimana dikemukakan sebelumnya, sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia tersebut terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan.

Bank Indonesia hanya memfasilitasi nasabah dan bank dalam penyelesaian sengketa dengan cara memanggil, mempertemukan, mendengar, dan memotivasi nasabah dan bank untuk

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> Sorjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cet. II, PT. Raja Grafindo Persada, 2009, hal. 13.

<sup>7</sup> Johnny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Cet.I, Bayumedia Publishing, Malang, 2005, hal. 249.

<sup>8</sup> Djoko Retnadi sebagaimana dikutip oleh Rachmadi Usman, *Mediasi Perbankan: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan*, Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, 2007, hal. 2.

<sup>9</sup> *Ibid.*, hal. 5.

mencapai kesepakatan tanpa memberikan rekomendasi atau keputusan penyelesaian sengketa kepada nasabah dan bank.

Demikian pula dengan merujuk kepada penjelasan atas Pasal 3 Ayat (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, maka Bank Indonesia hanya melaksanakan kegiatan mediasi perbankan dan tidak membentuk lembaga khusus untuk keperluan tersebut. Jadi, Bank Indonesia hanya berfugsi menjadi pelaksana mediasi perbankan sepanjang lembaga mediasi perbankan independen belum dibentuk asosiasi perbankan.

Pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independen menjadi kewenangan penuh asosiasi perbankan. Bank Indonesia hanya memfasilitasi pertemuan antara bank dengan nasabah guna mencapai kesepakatan sebagai bentuk penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank. Sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 5 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, maka Bank Indonesia akan menunjuk mediator dalam rangka melaksanakan fungsi mediasi perbankan.

Mediator pada mediasi perbankan mempunyai tugas pokok membantu pelaksanaan mediasi perbankan. Berbeda dengan mediasi pada umumnya, penunjukan mediator dilakukan oleh para pihak berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara para pihak. Namun berdasarkan persetujuan atau kesepakatan para pihak. Namun berdasarkan pada ketentuan dalam Pasal 5 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, kewenangan menunjuk mediator ada ditangan Bank Indonesia.<sup>10</sup>

Padahal dalam mediasi, penunjukan mediator ditentukan oleh para pihak yang bersengketa berdasarkan kesepakatan bersama. Dalam lembaga mediasi perbankan ini harus ada mediator independen yang dapat memberikan saran sesuai dengan profesinya masing-masing, misalnya ada konflik antara nasabah dengan bank mengenai masalah hukum, maka harus ada seorang mediator yang ahli dibidang hukum perbankan.

Ketentuan dalam Pasal 5 Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 telah menentukan persyaratan atau kualifikasi yang dianggap mempunyai kemampuan menjadi

mediator pada mediasi perbankan. Karena itu, maka seorang mediator pada mediasi perbankan harus memenuhi persyaratan minimal sebagai berikut:

1. Memiliki pengetahuan dibidang perbankan, keuangan, dan/atau hukum,
2. Tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas penyelesaian sengketa, dan
3. Tidak memiliki hubungan sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.

Mengingat beratnya tugas dan peran mediator pada mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa di bidang perbankan, maka sudah sewajarnya bila seorang mediator pada mediasi perbankan dipersyaratkan pula mempunyai dan memiliki kemampuan, keterampilan dan kecakapan sebagai mediator untuk melakukan perundingan atau penengahan.<sup>11</sup>

Persyaratan seperti ini ternyata tidak terdapat pengaturannya pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008. Pada peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tidak dipersyaratkan pula seorang mediator pada mediasi perbankan harus bersikap netral dan tidak memihak (imparsial). Persyaratan ini penting bagi seorang mediator untuk menjamin tidak adanya intervensi dari pihak-pihak yang bersengketa atau pihak lain serta memberikan perlakuan yang sama (tidak diskriminatif) dan berimbang terhadap[ pihak-pihak yang bersengketa pada mediasi perbankan.

## **B. Proses Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Perbankan Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008**

Peranan Lembaga Mediasi Perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan, meliputi peranan normatif, peranan aktual, dan peranan ideal. Berkaitan dengan pembahasan Lembaga Mediasi Perbankan merupakan kebijakan yang dikeluarkan Bank Indonesia sebagai upaya

<sup>10</sup> *Ibid*, hal. 219.

<sup>11</sup> *Ibid*, hal. 220.

hukum terhadap penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah.

Mediasi perbankan juga berperan sebagai bentuk kebijakan yang memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah yang merasa dirugikan akibat kegiatan transaksi perbankan. Apabila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh bank, maka berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut.<sup>12</sup>

Hal ini antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar pada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.

Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank.

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan tidak terpenuhinya tuntutan nasabah bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank.

Dalam praktek dikenal berbagai bentuk penyelesaian sengketa perdata seperti litigasi, arbitrase dan Mediasi. Namun, pihak-pihak yang bersengketa umumnya lebih banyak memilih penyelesaian melalui proses litigasi di Pengadilan Negeri, baik melakukan tuntutan secara perdata maupun secara pidana. Namun terdapat banyak kendala yang sering dihadapi.

Kendala tersebut antara lain lamanya penyelesaian perkara, serta putusan yang dijatuhkan seringkali mencerminkan tidak adanya *unified legal work* dan *unified legal*

*opinion* antara Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung. Oleh karena itu, pengaturan mengenai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, diantaranya melalui arbitrase dan mediasi seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999.<sup>13</sup> Mediasi Perbankan yang diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 patut dipertimbangkan sebagai suatu bentuk terobosan hukum. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, maka yang dimaksud dengan Mediasi Perbankan adalah alternatif penyelesaian sengketa antara Nasabah dan Bank yang tidak mencapai penyelesaian, yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.<sup>14</sup>

Hal-hal yang diatur dalam Mediasi Perbankan adalah: Nasabah atau perwakilan nasabah dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi ke BI apabila nasabah merasa tidak puas atas penyelesaian pengaduan nasabah.

1. Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan yang memiliki tuntutan finansial paling banyak Rp. 500.000.000,00 (Lima ratus juta rupiah). Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh tuntutan immaterial.
2. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh hari) kerja saat tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.
3. Pelaksanaan proses mediasi sejak ditandatanganinya perjanjian mediasi sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan oleh para pihak dilaksanakan dalam waktu 30 hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari berikutnya ber-dasarkan kesepakatan nasabah dan bank.
4. Akta kesepakatan dapat memuat menyeluruh, kesepakatan sebagian, atau

<sup>12</sup> Ayu Endah Damastuti, *Op-Cit*, hal. 25.

<sup>13</sup> *Ibid*, hal. 25.

<sup>14</sup> *Ibid*.

tidak tercapainya kesepakatan atau kasus yang disengketakan. Dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi, para pihak biasanya mampu mencapai kesepakatan di antara mereka, sehingga manfaat mediasi dapat dirasakan.<sup>15</sup>

Beberapa keuntungan mediasi adalah sebagai berikut:

- a. Mediasi dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat, biaya murah dibandingkan dengan proses beracara di Pengadilan atau melalui Arbitrase. Dalam proses mediasi tidak diperlukan gugatan ataupun biaya untuk mengajukan banding sehingga biayanya lebih murah.
- b. Mendorong terciptanya iklim yang kondusif bagi para pihak yang bersengketa tetap menjaga hubungan kerjasama mereka yang sempat terganggu akibat terjadinya persengketaan diantara mereka.
- c. Proses mediasi lebih bersifat informal dan menghasilkan putusan yang tidak memihak.

Kewenangan Bank Indonesia dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah dari kegiatan perbankan yang merugikan dengan menetapkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor: 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006 Tentang Mediasi Perbankan, yang telah diperbarui dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008.

Melalui Peraturan Bank Indonesia diharapkan Lembaga Mediasi Perbankan dapat berperan menjadi lembaga penyelesaian sengketa alternatif (*alternatif dispute resolution*) yang mampu melaksanakan fungsi *dispute settlement* yang bersifat *win-win solution*, sehingga dapat lebih memuaskan kedua belah pihak yang bersengketa secara proporsional.<sup>16</sup>

Peran Lembaga Mediasi Perbankan dalam penyelesaian sengketa yang terjadi antara bank dan nasabah adalah membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang

disengketakan, sesuai dengan (Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006).

Implementasi dari teori yang telah dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, menyatakan peranan apabila dihubungkan dengan peranan mediasi perbankan merupakan perwujudan dari status, kedudukan dan fungsi lembaga mediasi perbankan yang mana apabila dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya maka ia akan dapat dikatakan memiliki peran yang sangat strategis dalam penegakan hukum perbankan diluar cara cara yang kaku melalu pengadilan.<sup>17</sup>

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 telah diatur mengenai persyaratan pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan. Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 dinyatakan bahwa pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Diajukan secara tertulis dengan dokumen pendukung yang memadai seperti bukti 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,
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-lembaga arbitrase atau peradilan atau lembaga mediasi lainnya atau upaya penyelesaian sengketa pada lembaga-lembaga dimaksud sudah dihentikan,
4. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan.
5. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia. Sengketa yang sudah pernah diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi

<sup>15</sup> *Ibid*, hal. 26.

<sup>16</sup> *Ibid*.

<sup>17</sup> Ayu Endah Damastuti, *Op-Cit*, hal. 27.

- perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia tidak dapat diproses ulang, dan
6. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.<sup>18</sup>

Pelaksana fungsi mediasi perbankan dapat menolak pengajuan penyelesaian sengketa yang tidak memenuhi persyaratan dan ketentuan sebagaimana tersebut di atas. 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.<sup>19</sup> Dalam Surat Edaran Indonesia Nomor 8/14/DPNP menyebutkan, bahwa dokumen pendukung harus disertakan pada waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, yaitu:

1. Fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan bank kepada nasabah,
2. Fotokopi bukti identitas nasabah yang masih berlaku,
3. Surat pernyataan yang ditandatangani di atas meterai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lembaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia,
4. Fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan, dan
5. Fotokopi surat kuasa khusus tanpa hak substitusi, dalam pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan atau diwakilkan.<sup>20</sup>

Tempat pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan disampaikan kepada

Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Jakarta, dengan tembusan disampaikan kepada bank cabang setempat atau kantor pusat bank yang bersangkutan. ketentuan dalam Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 telah menentukan batas atau tenggang waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, yaitu maksimal 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.

Merujuk kepada ketentuan dalam Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, berarti tenggang waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan tidak boleh melebihi 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.<sup>21</sup>

Dengan kata lain pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan dapat diterima maksimal 60 hari kerja setelah proses internal bank selesai dilakukan. Berkenaan dengan batas waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP menegaskan, bahwa batas waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan 60 hari kerja itu dihitung sejak tanggal diterbitkannya surat hasil penyelesaian pengaduan nasabah dari bank sampai dengan tanggal diterimanya pengaduan penyelesaian sengketa oleh pelaksana fungsi mediasi perbankan secara langsung dari nasabah atau tanggal stempel pos apabila disampaikan melalui pos.

## PENUTUP

### A. KESIMPULAN

1. Lingkup penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan yaitu sengketa yang dapat diajukan dan diselesaikan melalui mediasi perbankan hanya sengketa yang berkenaan dengan aspek transaksi keuangan nasabah pada bank, dengan ketentuan nilai tuntutan finansial maksimum Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) untuk setiap kasus sengketa.
2. Proses penyelesaian sengketa perbankan dilakukan atas dasar pengajuan

<sup>18</sup> Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/3/PBI/2006 sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Mediasi Perbankan.

<sup>19</sup> Rachmadi Usman (II), *Op-Cit*, hal. 225.

<sup>20</sup> Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP Tanggal 1 Juni 2006 Tentang Mediasi Perbankan.

<sup>21</sup> Rachmadi Usman (II), *Op-Cit*, hal. 225.

penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan secara tertulis dalam format tertentu dengan menyertakan berbagai dokumen pendukung yang diperlukan. Formulir pengajuan sengketa mediasi perbankan telah disediakan di setiap kantor bank atau dapat dibuat sendiri oleh nasabah. Batas waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan yaitu 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah. Proses mediasi dilakukan dalam jangka waktu maksimal 30 hari kerja terhitung sejak nasabah atau perwakilan nasabah bank menandatangani perjanjian mediasi. Proses penyelesaian sengketa mediasi perbankan selanjutnya memanggil para pihak yang bersengketa, membuat dan penandatanganan perjanjian mediasi (*agreement to mediate*), mengadakan perundingan yang bersifat rahasia, melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan, penyediaan nara sumber tertentu sesuai dengan keahliannya, mediator bersikap netral dan tidak memihak, dan yang terakhir penyusunan dan penandatanganan akta kesepakatan.

## B. SARAN

1. Mediasi perbankan seharusnya tidak memberikan batasan jumlah tuntutan maksimum yang bisa diajukan, agar supaya tidak terbatas lingkup penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi perbankan, akan tetapi semua kalangan masyarakat dapat menggunakan mediasi perbankan ini dalam menyelesaikan sengketa perbankan mereka.
2. Perlu disosialisasikan mengenai penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi perbankan karena kurang diketahui oleh masyarakat luas mengenai keberadaannya, yang sebenarnya dapat sangat membantu nasabah sebagai konsumen jasa perbankan, karena mengingat proses penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan itu murah dan cepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amriani, Nurnaningsih, *Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Asikin, H. Zainal, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015.
- Emirzon, Joni, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase)*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- Endah Damastuti, Ayu, *Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2008.
- Fuady, Munir, *Arbitrase Nasional: Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Goodpaster, Gary, *Seri Dasar Hukum Ekonomi 9: Paduan Negosiasi dan Mediasi*, diterjemahkan Nogar Simanjuntak, Project ELIPS, Jakarta, 1999.
- \_\_\_\_\_, *Seri Dasar-Dasar Hukum Ekonomi 2: Tinjauan Terhadap Penyelesaian Sengketa Arbitrase di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1995.
- Hermasyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia Edisi Kedua*, Cet. VII, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013.
- Ibrahim, Johnny, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Cet. I, Bayumedia Publishing, Malang, 2005.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi Cet. 14, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Moore, Christopher W., *Mediasi Lingkungan*, Indonesian Center for Environmental Law and CDR Associates, Jakarta, 1995.
- Priliasari, Erna, *Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank*, Artikel dalam Jurnal Legislasi Indonesia Volume 5 Nomor 2, Direktorat Jendral Peraturan Perundang-Undangan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jakarta, 2008.
- Retnadi, Djoko, sebagaimana dikutip oleh Rachmadi Usman (II), *Mediasi Perbankan: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan*, Fakultas Hukum

- Universitas lambung Mangkurat, Banjarmasin, 2007.
- Santoso Az, Lukman, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Cet. I, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2011.
- Sembiring, Sentosa, *Hukum Perbankan*, CV Mandar Maju, Bandung, 2008.
- Soekanto, Soerjono, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Cv Rajawali, Jakarta, 1986.
- \_\_\_\_\_, Soekanto dan Sri Mamudji, Sorjono, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cet. II, PT. Raja Grafindo Persada, 2009.
- Sri Iminiati, Neni, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, PT Refika Aditama, Bandung.
- Sumbu dan Tim Penyusun, Telly, *Kamus Umum Politik dan Hukum*, Jala Permata Aksara, Jakarta, 2010.
- Supramono, Gatot, *Perbankan dan Masalah Kredit Suatu Tinjauan di Bidang Yuridis*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2009.
- Sutiyoso, Bambang, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Citra Media Hukum, Yogyakarta, 2006.
- Usman, Rachmadi, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- \_\_\_\_\_, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah)*, CV Mandar Maju, Bandung, 2011.
- Widjaja, Gunawan, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Witanto, D.Y., *Hukum Acara Mediasi dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum Dan Peradilan Agama Menurut Perma No. 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, Cv Alfabeta, Bandung, 2011.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Mediasi Perbankan.
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 9/14/DPNP tanggal 1 juni 2006 perihal Mediasi Perbankan.