

# **BANK INDONESIA SEBAGAI MEDIATOR DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA BANK DENGAN NASABAH MELALUI MEDIASI PERBANKAN**

Oleh  
Anak Agung Ayu Intan Puspawati  
Suatra Putrawan  
Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRAK**

Banyaknya pengaduan nasabah yang tidak diselesaikan dengan baik membuat Bank Indonesia sebagai bank sentral mengeluarkan suatu kebijakan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap nasabahnya. Mediasi perbankan merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa perbankan secara sederhana, cepat dan murah. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui dasar hukum bank Indonesia sebagai mediator dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui mediasi perbankan. Kajian ini menggunakan metode normatif, maka kesimpulannya adalah bank Indonesia berperan sebagai mediator selama lembaga mediasi belum dibentuk.

**Kata Kunci : Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Mediator.**

## **ABSTRACT**

*The number of customer complaints not resolved by either making bank Indonesia as the central issuing a policy to provide legal protection of its customers. Banking mediation is one of the alternative dispute resolution of banking with a simple, fast and cheap. This study aims to determine the legal basis of bank Indonesia as a mediator in resolving disputes between the bank and the customer through banking mediation. This study uses the normative method, then the conclusion is bank Indonesia acts are during mediation institutions have not been established.*

**Key words : Banking Mediation, Bank Indonesia, Mediator**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Bank adalah suatu badan usaha yang berbadan hukum yang bergerak dibidang jasa keuangan, yang dapat menghimpun dana dari masyarakat secara langsung dan menyalurkannya kembali ke masyarakat melalui pranata hukum perkreditan<sup>1</sup>. Dengan demikian perbankan memiliki dua fungsi utama dalam perekonomian Negara yang dimana tercantum pula dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan yang menyatakan bahwa fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Dari ketentuan ini tercermin fungsi bank sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak-pihak yang

---

<sup>1</sup> Sentosa Sembiring, 2012, *Hukum Perbankan Edisi Revisi*, Mandar Maju, Bandung, h.2

kekurangan dan memerlukan dana<sup>2</sup>. Dalam menjalankan fungsi bank tersebut, dapat menimbulkan suatu hubungan hukum antara bank dengan nasabah.

Banyaknya Produk yang ditawarkan bank terhadap nasabahnya dapat menyebabkan peluang terjadinya perselisihan, yaitu adanya pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan terhadap pelayanan bank sehingga pihak nasabah ingin mendapatkan perlindungan hukum terhadap hak-haknya sebagai nasabah. Perlindungan terhadap nasabah bank menjadi hal yang sangat berpengaruh terhadap industri perbankan. hal ini dikarenakan bisnis perbankan sangat berkaitan erat dengan kepercayaan. Apabila masyarakat percaya pada suatu bank, maka mereka akan merasa aman menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

Bank Indonesia berperan penting dalam memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan-kepentingan nasabahnya atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan bank. Peran ini dijalankan Bank Indonesia melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Lembaga Mediasi Perbankan Sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Dalam pasal 3 ayat 2 menyebutkan bahwa lembaga mediasi perbankan independen dibentuk selambat-lambatnya 31 desember 2007. Lembaga ini bertujuan untuk menyelesaikan sengketa antara bank dengan nasabah. Setelah itu bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan, yang sampai akhir 2008 belum juga dibentuk lembaga mediasi perbankan. Selama lembaga mediasi independen belum dibentuk maka bank Indonesia berfungsi sebagai pelaksana mediasi perbankan.

## **1.2 TUJUAN PENELITIAN**

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui dasar hukum Bank Indonesia sebagai mediator dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui proses mediasi perbankan.

---

<sup>2</sup> Hermansyah. 2012. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, h. 19.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dengan menggunakan pendekatan undang-undangan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani<sup>3</sup>. Dalam penelitian ini menelaah undang-undang yang berkaitan dengan mediasi perbankan.

### **2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **2.2.1 DASAR HUKUM BANK INDONESIA SEBAGAI MEDIATOR DALAM PROSES MEDIASI PERBANKAN**

Bank Indonesia telah menetapkan 6 pilar Arsitektur Perbankan Indonesia untuk menciptakan industri perbankan yang sehat, kuat, dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi<sup>4</sup>. Keenam pilar tersebut terdiri dari : struktur perbankan yang sehat, sistem pengaturan yang efektif, sistem pengawasan yang independen dan efektif, industri perbankan yang kuat, infrastruktur pendukung yang mencukupi, dan perlindungan konsumen.

Dalam rangka merealisasikan pilar keenam tersebut yaitu untuk memperkuat perlindungan konsumen. agenda tersebut adalah dengan menyusun mekanisme pengaduan nasabah, membentuk lembaga mediasi perbankan, meningkatkan transparansi informasi produk dan melakukan edukasi produk-produk dan jasa pada masyarakat luas<sup>5</sup>. Bank Indonesia dalam rangka menyelesaikan sengketa antara bank dengan nasabah yang juga merupakan bentuk dari perlindungan konsumen telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Lembaga Mediasi Perbankan Sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

Penyelesaian pengaduan nasabah tidak semuanya terselesaikan dengan baik, karena masih adanya keputusan yang diberikan bersifat sepihak. Untuk itu bank Indonesia menawarkan lewat mediasi perbankan. mediasi dipilih karena dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat, sederhana dan murah. Mediasi perbankan yang

---

<sup>3</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, h. 93.

<sup>4</sup> Hermansyah, *op.cit*, h. 190.

<sup>5</sup> Hermansyah, *op.cit*, h. 200.

dikeluarkan ini menggunakan mediator, selaku mediator adalah bank Indonesia. Mediator adalah pihak ketiga yang membantu penyelesaian sengketa para pihak, yang mana ia tidak melakukan intervensi terhadap pengambilan keputusan. Mediator menjaga dan mengontrol proses negosiasi, menawarkan alternative solusi dan bersama-sama para pihak merumuskan kesepakatan penyelesaian sengketa<sup>6</sup>.

Dalam pasal 3 ayat 1 dikemukakan, mediasi dibidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan. selanjutnya dalam ayat (4) dikemukakan, sepanjang lembaga mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) belum dibentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Dalam hal ini sampai sekarang pun belum dibentuknya lembaga mediasi maka sebagai konsekuensinya Bank Indonesia menjalankan fungsi tersebut yaitu pelaksana mediasi perbankan sebagai mediator. Fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada pasal 3 (4) terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan.

Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan menerima pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah kemudian Bank Indonesia memanggil bank yang bersangkutan untuk melakukan klarifikasi mengenai pokok permasalahan yang dilaporkan oleh nasabah. Hal ini sesuai dengan pasal 7 ayat (1) yaitu : “Dalam hal nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan penyelesaian kepada Bank Indonesia, Bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia”. Tujuan dari pemanggilan ini adalah untuk meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan oleh nasabah dan upaya-upaya penyelesaian sengketa apa saja yang dilakukan oleh bank. Setelah mengetahui pokok permasalahan dan tidak ada titik temu dalam proses pengaduan nasabah tersebut, kemudian Bank Indonesia memanggil kedua belah pihak untuk menjelaskan tata cara penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan.

Adapun upaya penegakkan hukum yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dengan membentuk Direktorat Investigasi dan Mediasi perbankan, hal ini juga dikemukakan dalam pasal 15 yaitu, pengajuan penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 disampaikan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi

---

<sup>6</sup> Syahrizal Abbas, 2009, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, Dan Hukum Nasional*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, h. 59.

Perbankan, Bank Indonesia. Direktorat ini mempunyai tugas untuk menyelenggarakan mediasi antara pihak bank dengan pihak nasabah, serta melakukan investigasi terhadap perbuatan bank yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **III. KESIMPULAN**

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan yaitu, dasar hukum Bank Indonesia sebagai mediator dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui proses mediasi perbankan yaitu melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan Sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Mediasi dibidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan, sepanjang lembaga mediasi tersebut belum dibentuk maka Bank Indonesia menjalankan fungsinya tersebut sebagai mediator dalam mediasi perbankan sebagaimana yang telah dijelaskan dalam pasal 3 ayat 4.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku :**

Hermansyah, 2006, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta

Sentosa Sembiring, 2012, *Hukum Perbankan Edisi Revisi*, Mandar Maju, Bandung.

Syahrizal Abbas, 2009, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

#### **Peraturan Perundang-undangan :**

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.