

PELAKSANAAN MEDIASI SEBAGAI BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH UNTUK MENYELESAIKAN SENGKETA ANTARA NASABAH DENGAN BANK

Prily Cantika Putri Siswanto, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: prilycps@gmail.com
Nyoman Satyayudha Dananjaya, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: satyayudha@unud.ac.id

DOI: KW.2025.v14.i09.p3

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kasus hilangnya dana nasabah Bank Maybank. Sengketa bank dan konsumen merupakan permasalahan pelik yang dapat merugikan kedua belah pihak. Oleh karena itu, untuk mencapai penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak, diperlukan strategi alternatif yang kuat. Hasil dari penelitian menunjukkan implikasi perlunya peningkatan sistem pengawasan internal di Bank Maybank serta peran Otoritas Jasa Keuangan dalam mengawasi industri perbankan. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, menganalisis secara mendalam konflik nasabah-bank yang diselesaikan melalui mediasi. Melalui komunikasi langsung dan partisipasi aktif, kedua belah pihak dapat mengidentifikasi solusi yang cocok bagi mereka selama mediasi. Mediasi perbankan dapat dilakukan sesuai dengan peraturan dan ketentuan terkait. Temuan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan tentang fungsi mediasi dalam menyelesaikan konflik antara nasabah dan bank.

Kata Kunci: Mediasi Perbankan, Sengketa Nasabah

ABSTRACT

This research aims to analyze cases of loss of funds from Maybank Bank customers. Bank and consumer disputes are complicated problems that can harm both parties. Therefore, to reach a solution that satisfies both parties, a strong alternative strategy is needed. The results of the research show the implications of the need to improve the internal supervision system at Bank Maybank as well as the role of the Financial Services Authority in supervising the banking industry. This research uses a qualitative methodology, analyzing in depth customer-bank conflicts that are resolved through mediation. Through direct communication and active participation, both parties can identify solutions that suit them during mediation. Banking mediation can be carried out in accordance with relevant rules and regulations. It is hoped that the findings of this research will increase knowledge about the function of mediation in resolving conflicts between customers and banks.

Keywords: Banking Mediation, Bank Customer Disputes

I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan usaha yang memberikan dampak positif bagi masyarakat dengan menerima simpanan masyarakat dan mengembalikan dana tersebut dalam bentuk kredit atau jasa keuangan lainnya. Hal ini diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang mengubah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992

yang mengatur tentang sistem perbankan.¹ Istilah "perbankan" pada ayat satu mengacu pada segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, termasuk pendiriannya, usaha komersialnya, serta protokol dan teknik yang digunakan dalam melaksanakannya.²

Perbankan memiliki peran utama dalam mendorong pembangunan dan ekonomi lokal suatu negara. Sebagai lembaga perantara, bank secara umum menghimpun dan mengalirkan dana masyarakat dalam bentuk pinjaman kredit atau investasi. Sebagai organisasi komersial, bank mengumpulkan dan menyalurkan uang untuk meningkatkan standar hidup masyarakat. Selain itu, bank menyediakan tempat bagi masyarakat, dunia usaha, dan organisasi pemerintah untuk menyimpan uangnya.³

Nilai bank dapat diterapkan pada kegiatan dan proses bisnisnya, yang dilakukan dengan tujuan mendukung terselenggaranya pembangunan nasional untuk menjamin pemerataan, kemajuan ekonomi dan stabilitas negara dengan mengedepankan taraf hidup (kesejahteraan) masyarakat didalamnya. Menurut ketentuan dalam Pasal 1 ayat (2) dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang mengubah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan jo Pasal 4 dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.⁴

Masyarakat mempengaruhi lembaga Industri Perbankan karena kepercayaan. Mereka percaya terhadap lembaga perbankan industri dan sebaliknya. Masyarakat percaya bahwa bank akan memberikan laba kepada nasabahnya berupa manfaat yang berwujud seperti bunga, atau yang tidak berwujud seperti penyimpanan barang berharga atau uang yang disimpan di bank.⁵ Perbankan juga yakin bahwa nasabahnya berasal dari orang-orang yang memiliki reputasi baik dan kepercayaan yang baik. Misalnya, masyarakat jika mendengar tentang masalah yang terjadi di bank, maka masyarakat akan mengurangi kepercayaan dan akan mempengaruhi sikap masyarakat dengan mengkritik pekerjaan layanan perbankan. Namun, jika kepercayaan yang dimiliki oleh bank terhadap nasabah terganggu, hal ini akan berdampak pada interaksi antara bank dan nasabah yang bersangkutan. Seringkali, situasi seperti ini memicu konflik antara bank dan nasabah. Beberapa kasus perselisihan antara nasabah dan bank melibatkan masalah keuangan, seperti kegagalan bank dalam memenuhi kebutuhan keuangan nasabah. Laporan keuangan didasarkan pada definisi dalam Pasal 2 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 bahwa: "Menurut Peraturan Bank Indonesia, laporan keuangan adalah kemungkinan hilangnya dana nasabah yang diduga disebabkan oleh kesalahan atau kecerobohan pihak bank." Undang-Undang tentang Penyelesaian Pengadilan Pelanggan.⁶

¹ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

² Muhamad Renaldy. "Kegiatan Usaha Bank Perkreditan Rakyat Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan." *Jurnal Fakultas Hukum Unsrat* 8, No. 1 (2020): 67.

³ Febrianti, Anisya. "Analisis Efektivitas dalam Penerapan Kemitraan Industri Perbankan Indonesia: a Literature Review." *Jurnal Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta* 2, No. 1 (2023): 99-111.

⁴ Muhamad Kholid, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Mediasi Perbankan*, (Bandung, 2014), 1.

⁵ Rofika, Haniatur, Budianto, Eka Wahyu Hestya and Dewi, Nindi Dwi Tetria "Pemetaan penelitian seputar Maybank Syariah dan konvensional: studi Bibliometrik VOSviewer dan literature review." *Jurnal Ekonomi : Journal of Economic* 14, No.1 (2023): 28-39.

⁶ Luh Putu Vera Astri Pujyanti & Amelia Kandisa, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Perbankan*, (Mataram NTB, 2014), 224.

Mengingat pentingnya melindungi dan memberdayakan nasabah dalam menangani berbagai sengketa dan pengaduan nasabah, maka Setiap keluhan yang diajukan nasabah kepada bank akan ditangani, terutama jika berkaitan dengan transaksi keuangan yang dilakukan konsumen melalui bank. Setiap bank perlu memiliki jam-jam tertentu dimana setiap keluhan nasabah dapat ditangani agar tidak terjadi permasalahan dan permasalahan nasabah yang berlarut-larut. Untuk memenuhi standar secara efisien dan mencegah terciptanya kesan bahwa bank menangani pernyataan tersebut dengan tidak benar.⁷

Sejumlah prosedur antara lain perundingan, perjanjian, mediasi, arbitrase sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang mencakup arbitrase dan penyelesaian sengketa lainnya, serta putusan (hukum), dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan bank. Untuk mencapai penyelesaian perselisihan, upaya telah dilakukan melalui proses arbitrase, namun proses hukum yang rumit dan mahal membuatnya sulit bagi para pihak nasabah.⁸ Nasabah membutuhkan solusi yang sederhana, murah, efektif, dan efisien. Dalam rangka memenuhi keinginan nasabah tersebut, penyelesaian sengketa alternatif menjadi penting. Layanan yang ditawarkan melalui penyelesaian konflik alternatif dapat membantu pihak-pihak yang berselisih mencapai kesimpulan yang disepakati bersama. Mediasi adalah salah satu pilihan penyelesaian konflik alternatif yang tersedia bagi klien.

Penyelesaian masalah dalam mediasi perbankan dapat dilakukan melalui prosedur mediasi perbankan yang sesuai dengan ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 yang telah direvisi oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008. Menurut Pasal 2 tentang Penyelenggaraan Mediasi Perbankan, "Mediasi perbankan dapat digunakan untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan bank yang timbul dari kegagalan bank dalam memenuhi harapan keuangan klien untuk mengatasi keluhan pelanggan." Kecuali dilarang oleh peraturan perundang-undangan, sengketa dapat menjadi topik sistem eksekusi karena bersifat lokal dan dapat diselesaikan secara damai.

Dalam penelitian terkait, mediasi perbankan di Indonesia telah menjadi fokus dari beberapa studi. Prosedur mediasi perbankan telah dianalisis dalam beberapa artikel, seperti yang dibahas oleh Reko Dwi Salfutra (2016) dan Hafidah (2018), yang menyoroti peraturan dan praktik mediasi perbankan serta peran lembaga penyelesaian sengketa (LPS) dan mediator. Efektivitas mediasi perbankan juga telah dievaluasi dalam konteks penyelesaian sengketa, seperti yang dilakukan oleh Dian Anggraini (2021) dan Fitriana Rini (2022), yang mempertimbangkan berbagai faktor yang memengaruhi proses tersebut.

Di sisi lain, penelitian saya memfokuskan pada efektivitas mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa nasabah bank terkait produk dan layanan bank digital. Berbeda dengan pendekatan penelitian terdahulu yang umumnya menggunakan metode survei atau analisis data sekunder, penelitian saya menggunakan pendekatan

⁷ Bahagia, Sri, Teuku. "Perlindungan Data Pribadi Nasabah Dalam Penawaran Transaksi Asuransi oleh PT Bank Negara Indonesia (PERSERO)". *Law Journal Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala* 3, No. 1 (2019): 18-34.

⁸ Iqbal Baiquni, Muhammad. "Arbitrators as a Legal Profession in The Alternative Role of Dispute Resolution in Indonesia." *Jurnal Humaya: Jurnal Hukum, Humaniora, Masyarakat, Dan Budaya* 2, No. 1 (2022): 12-20.

kualitatif dengan metode studi kasus dan data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan nasabah bank, mediator, dan pihak bank terkait. Analisis data penelitian saya mengintegrasikan teori-teori yang relevan terkait mediasi perbankan, penyelesaian sengketa, serta karakteristik mediasi online.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baru dalam pemahaman tentang mediasi perbankan, terutama dalam konteks produk dan layanan bank digital, yang penting dalam menghadapi transformasi digital dalam industri perbankan.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada informasi yang telah dijelaskan sebelumnya, menjadi penting untuk mengarahkan dan merumuskan masalah yang terkait dengan peran mediasi dalam menyelesaikan sengketa di industri perbankan, serta menjelaskan prosedur dan proses yang terlibat dalam mediasi perbankan dalam penyelesaian sengketa tersebut.

1.3 Tujuan Penulisan

Penulisan ini dilakukan untuk menganalisis dan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang peran mediasi dalam penyelesaian sengketa di sektor perbankan dan manfaatnya bagi kedua pihak yang terlibat dalam perselisihan tersebut. Selain itu, penulisan ini juga bertujuan untuk menjelaskan prosedur mediasi perbankan yang diterapkan dalam penyelesaian sengketa guna mencapai solusi yang memuaskan antara nasabah dan bank. Serta memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya penyelesaian sengketa yang efisien dan efektif dalam industri perbankan sebagai upaya melindungi dan memberdayakan nasabah.

II. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan hukum normatif. Pendekatan ini merupakan komponen penelitian deskriptif analitis yang memanfaatkan data sekunder dari buku, jurnal, makalah, dan website. Strategi tinjauan literatur yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan pencarian konsep, ide, dan sudut pandang yang saling berhubungan untuk mengumpulkan data sekunder. Data sekunder dikumpulkan dengan menghubungkan aturan-aturan tertulis yang terdapat dalam publikasi hukum yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam artikel ini.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Definisi Mediasi

Mediasi berasal dari kata Latin “mediere” yang berarti “di tengah”. Yang dimaksud dengan “mediasi” menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses mengikutsertakan pihak ketiga untuk membantu penyelesaian suatu konflik. Yang memegang peran ini adalah mediator. Melalui proses mediasi, pihak ketiga yang netral membantu mendorong pembicaraan antar pihak dalam upaya mencari solusi damai atas perbedaan mereka.⁹

⁹ Farid, Ummi, Diana, Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis, (Jakarta: Sinar Grafika, 2023), 173.

Sebagaimana tercantum dalam Kamus Hukum Indonesia, mediasi adalah suatu cara penyelesaian konflik secara damai dengan bantuan pihak ketiga sehingga sampai pada suatu keputusan yang dapat disepakati oleh semua pihak.¹⁰

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif mengartikan penyelesaian konflik sebagai suatu proses dimana para pihak mencapai mufakat untuk mengatasi perbedaan pandangan. Proses penyelesaian terjadi di luar pengadilan dan mungkin melibatkan evaluasi profesional, konsiliasi, mediasi, negosiasi, atau konsultasi.¹¹

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PB/2006 yang mengatur tentang penyelesaian sengketa memuat ketentuan mengenai penggunaan mediator. Tugas mediator adalah membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesimpulan yang dapat diterima bersama mengenai satu atau lebih permasalahan.¹²

Menurut Laurence Bolle, mediasi adalah prosedur dimana para pihak dibantu dalam pengambilan keputusan oleh mediator. Peran mediator adalah memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih baik dan membantu para pihak dalam bekerja sama untuk mencapai hasil yang diinginkan.¹³

Christopher W. Moore mendefinisikan mediasi sebagai jalan bagi pihak ketiga yang pantas, netral, dan tidak memihak untuk terlibat dalam suatu negosiasi atau konflik. Sepanjang proses penyelesaian sengketa, pihak ketiga ini membantu pihak-pihak yang bertikai untuk mencapai penyelesaian yang disepakati bersama, namun mereka tidak dalam posisi mengambil keputusan.¹⁴

Menurut uraian di atas, mediasi adalah suatu proses dimana pihak ketiga yang tidak memihak membantu pihak lawan untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Pihak-pihak yang terlibat mungkin saja mendapatkan alasan dari mediator. Mediator harus menjunjung tinggi nilai-nilai ketidakberpihakan, kejujuran, dan diskusi yang saling menghormati selama proses mediasi.

Dengan menggunakan pihak ketiga yang netral, mediasi merupakan salah satu metode penyelesaian sengketa alternatif di luar pengadilan yang berupaya menyelesaikan perselisihan antar pihak yang bersengketa. Selain itu, terdapat beberapa komponen utama dalam mediasi yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Mediasi ialah sebuah metode penyelesaian konflik yang berlandaskan prinsip kesepakatan sukarela.
2. Tujuan mediasi adalah untuk membawa para pihak yang bertikai ke dalam suatu kesepakatan.
3. Membantu pihak-pihak yang berkonflik mencapai penyelesaian merupakan tanggung jawab mediator.
4. Pemilihan mediator dilakukan oleh pihak-pihak yang bersengketa.

¹⁰ Nita Triana, *Penyelesaian Sengketa Alternatif dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi dan Konsiliasi*, (Yogyakarta: Kaizen Sarana Edukasi, 2019), 19.

¹¹ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

¹² Jurnal pengertian mediasi, <https://eprints.walisongo.ac.id> bab II.

¹³ Taufik, Abdullah. "THE SETTLEMENT PRINCIPLES AND EFFECTIVENESS OF DIVORCE BY MEDIATION OF ISLAMIC CIVIL PERSPECTIVE: A Critical Review of The Supreme Court Regulation". *Justicia Islamica: Jurnal Kajian Hukum dan Sosial* 18, No. 1 (2021): 169-187.

¹⁴ Susanti Adi Nugroho, *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: Kencana, 2019), 23.

5. Mediator tidak berwenang untuk membuat keputusan di dalam proses mediasi.
6. Mencapai resolusi yang disetujui oleh semua pihak yang berkonflik adalah tujuan utama mediasi.

Selain itu, terdapat juga unsur-unsur mediasi perbankan yang perlu diperhatikan, yaitu:¹⁵

1. Prosedur mediasi setidaknya melibatkan dua pihak. Unsur-unsur pihak yang berselisih tidak terpenuhi jika hanya ada satu pihak yang mengikuti prosedur mediasi. Perselisihan yang timbul dalam proses mediasi perbankan merupakan isu yang diajukan oleh klien atau wakil klien kepada pihak yang bertanggung jawab atas mediasi perbankan sesuai dengan definisi di Pasal 1 Angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006. Perbedaan pandangan diselesaikan melalui prosedur penyelesaian keluhan yang ditetapkan oleh bank, sesuai dengan kebijakan penyelesaian keluhan klien Bank Indonesia.
2. Terdapat sejumlah gesekan tertentu di antara para pihak. Dijelaskan dalam Pasal 1 Ayat 4 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 bahwa apabila nasabah merupakan satu-satunya pihak yang diperhitungkan dalam perselisihan, maka penafsiran konflik bisa saja salah. Karena bank mempunyai kekuasaan sebagai pemegang klaim, maka bank tidak perlu menjadi pihak yang mengajukan klaim. Oleh karena itu, akan sulit untuk mencapai tujuan mediasi yang ditetapkan oleh lembaga keuangan jika pihak yang bersengketa hanyalah klien dan bank, tanpa adanya perbedaan pendapat atau persetujuan resmi untuk melakukan mediasi.
3. Seorang mediator dapat membantu menyelesaikan perselisihan tersebut. Mediator adalah pihak ketiga yang netral dan tidak memihak salah satu pihak yang bersengketa. Kualifikasi seorang mediator harus mencakup pengalaman yang relevan di bidang penyelesaian sengketa yang sedang dibahas. Persyaratan penunjukan mediator dituangkan dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang mengatur tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Artikel ini menekankan betapa pentingnya bagi seorang mediator untuk memiliki pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan untuk menyelesaikan perselisihan. Seorang mediator juga dilarang mempunyai hubungan atau benturan kepentingan dengan salah satu pihak untuk menjamin tercapainya kesepakatan atas permasalahan yang dibicarakan.

3.2 Sengketa antara Nasabah dengan Bank dan Penyelesaian Sengketa Perbankan melalui Medias

Winda Lunardi merupakan seorang nasabah dari Bank Maybank, dimana dia kehilangan uang yang telah disimpan pada bank tersebut. Winda mengalami pembobolan rekening sebesar Rp22 Miliar, dia mengaku bahwasanya belum melakukan penarikan atas dananya pada bank tersebut sebelumnya, namun disaat dia hendak memeriksa rekeningnya saldo dia tersisa Rp600.000. Hilangnya dana nasabah Maybank ini membuat Anggota Komisi XI DPR RI Anis Byarwati turut memberikan pandangan, dimana menurutnya dalam kepercayaan masyarakat terhadap perbankan terpuruk akibat kasus ini. Anis beranggapan bahwasanya masyarakat memiliki pandangan terkait penyimpanan uang di bank akan tidak aman.

¹⁵ Y Yusriana, Jurnal Analisis Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi Terhadap Konflik Antara Nasabah dengan Pihak Bank, 224.

Selain akan muncul persepsi di kalangan masyarakat terkait pandangan yang kurang baik akan penyimpanan uang di bank, dapat menunjukkan pula bagaimana kurangnya suatu sistem pengawasan dalam internal perusahaan. Dimana terdapat indikator terjadinya suatu masalah yaitu *manager fraud* yang dilakukan tidak lain oleh karyawan perusahaan itu sendiri. Tidak hanya itu, menunjukkan juga bagaimana pengawasan yang kurang maksimal dalam memantau jalanya sektor dalam perbankan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Otoritas Jasa Keuangan pada dasarnya tidak hanya memberikan arahan kepada bank untuk dapat meningkatkan pengawasan dalam internal atau untuk melakukan investigasi. Akan tetapi, Otoritas Jasa Keuangan sepatutnya melakukan pengawasan terhadap perbankan dengan baik agar tidak terjadi suatu penyelewengan dalam perusahaan.

Penyelewengan yang terjadi antara Winda selaku nasabah Bank Maybank serta pihak Bank Maybank ini, telah ada penetapan tersangka atas kasus hilangnya saldo tabungan nasabah yakni Kepala Cabang Maybank Cipulir yang berinisial A oleh Badan Reserse Kriminal Polri. Pemimpin Maybank Cabang Cipulir yang dikenal dengan inisial A telah ditetapkan tersangka oleh Bareskrim Polri dalam kasus dugaan hilangnya sejumlah tabungan nasabah bernama Winda.

Dalam situasi perselisihan yang melibatkan Winda sebagai nasabah yang mengalami kerugian dari bank, diharapkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan dapat memediasi antara lembaga perbankan dan Winda. Untuk melindungi hak-hak konsumen sebagai nasabah Bank Maybank, prosedur mediasi ini menjadi penting. Setiap klien berhak mendapatkan proses penyelesaian sengketa yang adil dan sesuai hukum, yang dijamin oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan aturan sektoral lainnya, menurut pakar Ekonomi Islam Universitas Airlangga.¹⁶

Sesuai ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen, bank bertanggung jawab atas segala kerugian yang mungkin dialami nasabahnya. Dengan syarat yakni pihak nasabah dapat membuktikan bahwasanya kerugian yang dialaminya terjadi karena kelalaian pihak bank. Antara pihak bank dan nasabah ini sangat diperlukan proses mediasi agar dalam suatu sengketa mendapatkan jalan tengah dalam penyelesaian sengketa tersebut. Mediasi dilakukan oleh kedua belah pihak dengan menyampaikan suatu fakta secara jujur, kedua belah pihak juga memerlukan sebuah solusi, komitmen, serta itikad baik hingga terdapat keputusan hukum yang tetap.¹⁷

Melihat permasalahan tersebut di atas, maka perlu dibentuk lembaga alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR*) yang dapat menyelesaikan sengketa dengan cara win-win agar hasilnya memuaskan kedua belah pihak. Mediasi perbankan adalah jenis keputusan kompetitif dalam industri perbankan, dan merupakan cara yang cepat, mudah, dan terjangkau untuk menyelesaikan perselisihan antara klien dan bank. Selain itu, mencapai kesepakatan antara nasabah dan bank melalui proses mediasi dianggap sebagai teknik yang berhasil menyelesaikan konflik karena dapat menjaga citra bank dan kepentingan nasabahnya.

¹⁶ Prakoso, J. P., Kasus Maybank, Komisi Keuangan DPR Dorong OJK Lakukan Mediasi, 2020 [Accessed 5 May 2023].

¹⁷ Wareza, M., Kasus Dana Nasabah Raib, Ini Perintah OJK ke Maybank, 2020 [Accessed 5 May 2023].

Nasabah bank dilindungi secara hukum oleh lembaga mediasi perbankan, baik sebagai kreditur maupun debitur.¹⁸ Sebagai wali amanat dan pengawas industri perbankan Indonesia, Bank Indonesia telah mengambil langkah tersebut. Pembentukan forum mediasi perbankan dipandang sebagai inovasi penting yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum terbaik kepada nasabah bank di berbagai negara di seluruh dunia. Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 yang kemudian direvisi oleh PBI Nomor 10/1/PBI/2008 merupakan kelanjutan dari PBI Nomor 1 dan PBI Nomor 7/7/PBI/2005 yang berkaitan dengan Penyelesaian Pengaduan Nasabah, serta Surat Edaran BI No.7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Peraturan tersebut mengatur tentang pembentukan lembaga mediasi perbankan.

Motivasi khusus dalam mendirikan lembaga mediasi perbankan independen adalah sebagai berikut:¹⁹

1. Keluhan nasabah bank tidak selalu ditangani dengan baik, dan hal ini dapat mengakibatkan ketidaksepakatan antara nasabah dan Bank.
2. Penyelesaian pengaduan nasabah berfungsi sebagai penguatan perlindungan nasabah untuk memastikan hak-hak mereka dalam melakukan transaksi dengan bank.
3. Penyelesaian konflik dalam sektor perbankan yang memakan waktu lama dapat berdampak negatif terhadap nasabah dan dapat meningkatkan risiko merosotnya reputasi bank, yang pada gilirannya bisa menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan.
4. Perselisihan antara nasabah dan bank dapat diatasi dengan cara yang mudah, hemat biaya, dan cepat melalui proses mediasi.

Selain itu, Pasal 3 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 menguraikan poin-poin berikut ini:

1. Sebuah lembaga mediasi perbankan yang bebas dari pengaruh eksternal yang didirikan oleh Asosiasi Perbankan bertanggung jawab atas proses mediasi perbankan.
2. Pendirian badan independen khusus untuk mediasi perbankan harus diselesaikan paling lambat pada tanggal 31 Desember 2007.
3. Bank Indonesia dan organisasi mediasi perbankan independen bekerja sama untuk memenuhi tanggung jawab mereka.
4. Bank Indonesia akan menjalankan peran sebagai mediator perbankan hingga terbentuknya organisasi yang khusus menangani hal tersebut.

Secara umum, langkah-langkah untuk mengajukan penyelesaian perselisihan melalui forum mediasi dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Upload file terkait sesuai dengan standar yang ditetapkan Bank Indonesia.
2. Nasabah telah mencoba penyelesaian sengketa sebelumnya melalui upaya serentak yang diajukan di bank terkait.
3. Tidak ada perselisihan yang sedang dalam proses arbitrase, persidangan, atau mediasi di lembaga lain, dan belum ada keputusan yang dikeluarkan dalam hal tersebut.
4. Perselisihan yang telah diajukan sebelumnya belum pernah diputuskan oleh

¹⁸ Virdaus, S., & Munif, N. A. "A Critical Review of Legal Protection Against E-Money Users in Indonesia". *Indonesian Journal of Law and Economics Review* 2, No.2 (2019): 10.

¹⁹ Kurniawan, H. "LITERATURE REVIEW: ANALISIS KINERJA PEGAWAI MELALUI KOMITMEN ORGANISASI KOMPENSASI DAN MOTIVASI". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3. No. 4 (2022): 426-441.

lembaga mediasi perbankan yang diakui oleh Bank Indonesia.

5. Dalam waktu 60 hari kerja sejak konsumen menerima tanggapan penyelesaian pengaduan dari bank, permintaan penyelesaian sengketa harus dilakukan.

Ketika merekomendasikan penyelesaian sengketa menggunakan prosedur mediasi keuangan, ada proses khusus yang perlu diikuti.

Dalam menangani konflik antara nasabah dan bank, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi. Berikut adalah langkah-langkah yang perlu diambil:²⁰

1. Syarat Subjektif

Syarat ini juga dikenal sebagai ketentuan yang berlaku bagi orang yang mengajukan sengketa, baik pihak tersebut adalah pelanggan atau agen pelanggan. Nasabah merujuk kepada individu atau entitas yang memanfaatkan layanan perbankan, mencakup individu yang tidak mempunyai rekening bank namun tetap menggunakan layanan perbankan untuk keperluan transaksi keuangan.. Perwakilan pelanggan adalah orang, tempat, benda, atau badan hukum yang mewakili pelanggan saat beroperasi di bawah kuasa khusus klien.

2. Syarat Objektif

Ketentuan ini berhubungan dengan subjek perselisihan yang diajukan. Sesuai dengan Pasal 6 PBI Nomor 8/5/PBI/2006, klaim keuangan yang menjadi inti dari perselisihan tidak boleh melebihi Rp500.000.000,- atau lima ratus juta rupiah, dan tidak termasuk klaim keuangan untuk kerugian yang tidak signifikan. Jumlah total klaim keuangan ini juga bisa meliputi biaya lain yang dikeluarkan untuk menyelesaikan perselisihan dan kerugian keuangan yang diderita oleh pelanggan akibat keterlambatan atau kegagalan transaksi keuangan dengan pihak ketiga.

Ini adalah persyaratan subjektif dan objektif yang harus dipenuhi dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dan Bank.

Berikut langkah-langkah atau proses penerapan ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 yang telah diperbaharui dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008 dalam bidang mediasi perbankan:

1. Langkah Pertama

- a. Mintalah kejelasan kepada bank mengenai langkah-langkah dalam menggunakan mediasi perbankan untuk penyelesaian konflik.
- b. Anggaplah surat penyelesaian pengaduan bank sebagai jawaban atas permasalahan yang diajukan nasabah.
- c. Nasabah diberi kesempatan untuk menyetujui atau tidak menyetujui keputusan Bank dalam surat tersebut.
- d. Jika nasabah tidak setuju dengan keputusan bank, mereka mempunyai sejumlah pilihan tambahan untuk menyelesaikan masalah tersebut, seperti mediasi perbankan, arbitrase, bentuk penyelesaian sengketa alternatif lainnya, atau membawa kasus ke pengadilan.
- e. Jika nasabah memutuskan untuk menggunakan mediasi perbankan sebagai metode alternatif penyelesaian konflik, mereka berhak mendapatkan informasi dari bank mengenai proses dan mekanisme penyelesaiannya.
- f. Nasabah atau kuasanya dapat mengajukan perbedaan pendapat untuk diselesaikan melalui mediasi perbankan.
- g. Memastikan bahwa perselisihan dapat diselesaikan melalui mediasi sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia. Jika kriteria berikut terpenuhi, penyelesaian

²⁰ Y Yusriana, Jurnal Analisis Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi Terhadap Konflik Antara Nasabah dengan Pihak Bank, hlm 223.

perselisihan dapat dilakukan melalui mediasi perbankan:

- Kirimkan pengajuan tertulis Anda bersama dengan file tambahan yang diperlukan.
- Tidak pernah ada perkara pengadilan, arbitrase, atau kesepakatan untuk menyelesaikan perselisihan tersebut.
- Konflik-konflik sebelumnya tidak pernah diselesaikan melalui prosedur mediasi perbankan yang diawasi oleh Bank Indonesia.
- Setelah konsumen menerima surat penyelesaian pengaduan dari bank, maka prosedur pengajuan sengketa selesai dalam waktu paling lama enam puluh hari kerja.
- Sudah berusaha agar bank menyelesaikan masalah ini.
- Dalam setiap perkara perselisihan, jumlah tuntutan keuangan yang diajukan tidak boleh melebihi Rp500.000.000,- atau lima ratus juta rupiah. Tidak ada tuntutan finansial yang berkaitan dengan kerugian immateriil.

2. Langkah Kedua

- a. Untuk memulai proses penyelesaian perselisihan melalui lembaga mediasi perbankan, Anda diharuskan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dan mengajukan permohonan penyelesaian perselisihan secara tertulis kepada lembaga mediasi perbankan, bersama dengan dokumen-dokumen pendukung terkait.
- b. Dokumen-dokumen berikut harus dilampirkan sebagai dokumen pendukung sesuai dengan peraturan Bank Indonesia:
 - Surat keputusan pengaduan yang diterima dari bank sebagai tanggapan terhadap keluhan nasabah.
 - Identitas yang sah harus dilampirkan.
 - Surat pernyataan yang ditandatangani, bermaterai, menyatakan bahwa arbitrase, pengadilan, atau media lain telah memberikan putusan, atau perkaranya belum terselesaikan. Surat pernyataan harus mengikuti pedoman perbankan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
 - Salinan surat-surat terkait sengketa.
 - Salinan surat kuasa khusus yang tidak dapat diubah jika tidak ada syarat-syarat tambahan atau wewenang untuk mengajukan permohonan penyelesaian sengketa.
 - Anda juga harus memberikan informasi secara rinci kepada mediator bank tentang masalah-masalah yang menjadi pokok dalam upaya penyelesaian perselisihan di bidang perbankan.

3. Langkah Ketiga

- a. Menanggapi panggilan dari penyelenggara layanan periklanan bank untuk mendapatkan penjelasan mengenai proses mediasi dan penandatanganan perjanjian kontrak.
- b. Terlibat dalam pertemuan yang bertujuan untuk membimbing proses mediasi. Ikut serta dalam pertemuan yang telah disetujui oleh bank Anda dan mediator untuk mencapai penyelesaian perselisihan. Dalam pelaksanaan mediasi, mediator harus menjaga netralitas dan tidak berwenang mengambil keputusan.
- c. Untuk menandatangani kontrak, Anda perlu melalui sistem mediasi yang telah ditetapkan oleh bank. Kontrak tersebut dapat berisi kesepakatan lengkap atau

sebagian terkait masalah perselisihan, atau menyatakan bahwa tidak ada kesepakatan yang tercapai.

4. Langkah Terakhir
 - a. Melaksanakan semua hal yang telah disepakati dalam pembuatan kontrak pengaturan.
 - b. Memberikan laporan kepada mediator mengenai pelaksanaan kontrak dan tindakan yang telah dilakukan.
 - c. Jika tidak ada kesepakatan antara nasabah dan bank mengenai proses mediasi bank, Anda memiliki opsi untuk melanjutkan penyelesaian perselisihan melalui arbitrase atau litigasi.

IV. Kesimpulan sebagai Penutup

4. Kesimpulan

Dalam industri perbankan, peran mediasi dalam penyelesaian sengketa sangatlah penting. Mediasi memberikan alternatif yang efisien dan efektif dalam menyelesaikan perselisihan antara nasabah dan bank, yang dapat menciptakan solusi yang memuaskan kedua belah pihak. Proses mediasi perbankan melibatkan prosedur yang telah diatur oleh undang-undang untuk memastikan penyelesaian yang adil dan berkeadilan. Hukum yang berkaitan dengan mediasi perbankan di Indonesia diatur oleh Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 yang telah diperbaharui dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008. Aturan tersebut menyediakan kerangka kerja untuk penyelesaian sengketa melalui mediasi antara nasabah dan bank. Pasal 2 Bagian II mengenai Penyelenggaraan Mediasi Perbankan menjelaskan bahwa perselisihan antara nasabah dan bank yang timbul karena ketidakpuasan nasabah terhadap klaim keuangan yang diajukan kepada bank dapat diatasi melalui mediasi perbankan. Dalam mediasi perbankan, pihak-pihak yang bersengketa, yaitu nasabah dan bank, akan melibatkan seorang mediator yang netral dan terampil. Mediator akan membantu memfasilitasi komunikasi dan negosiasi antara kedua belah pihak dengan tujuan mencapai kesepakatan yang memuaskan. Proses mediasi dilakukan dengan mengikuti prosedur yang ditetapkan dalam undang-undang dan berlandaskan prinsip-prinsip keadilan, keberpihakan pada kepentingan nasabah, serta kerahasiaan informasi yang terungkap selama mediasi. Dengan adanya peran mediasi dan prosedur mediasi perbankan yang jelas, penyelesaian sengketa dalam industri perbankan dapat dilakukan secara efisien dan efektif. Hal ini penting untuk memelihara hubungan harmonis antara nasabah dan bank, sekaligus melindungi dan memberdayakan nasabah dalam konteks perbankan. Undang-undang dan prosedur mediasi perbankan merupakan landasan hukum yang penting dalam upaya mencapai penyelesaian sengketa yang adil dan berkeadilan di industri perbankan. Dalam konteks ini, pemahaman dan penerapan yang baik terhadap peran mediasi dan proses mediasi perbankan akan memberikan keuntungan besar bagi semua pihak yang terlibat dalam perselisihan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Farid, Umami, Diana. 2023. Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis. Jakarta: Sinar Grafika
- Luh Putu Vera, dan Amelia. 2014. Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Perbankan. Mataram NTB.

- Muhamad Kholid. 2014. *Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Mediasi Perbankan*. Bandung.
- Nita Triana. 2019. *Penyelesaian Sengketa Alternatif dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi dan Konsiliasi*. Yogyakarta: Kaizen Sarana Edukasi.
- Susanti Adi Nugroho. 2019. *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Kencana.

Jurnal

- Bahagia, Sri, Teuku. "Perlindungan Data Pribadi Nasabah Dalam Penawaran Transaksi Asuransi oleh PT Bank Negara Indonesia (PERSERO)". *Law Journal Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala* 3, No. 1 (2019): 18-34.
- Febrianti, Anisya. "Analisis Efektivitas dalam Penerapan Kemitraan Industri Perbankan Indonesia: a Literature Review." *Jurnal Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta* 2, No. 1 (2023): 99-111.
- Iqbal Baiquni, Muhammad. "Arbitrators as a Legal Profession in The Alternative Role of Dispute Resolution in Indonesia." *Jurnal Humaya: Jurnal Hukum, Humaniora, Masyarakat, Dan Budaya* 2, No. 1 (2022): 12-20.
- Jurnal Pengertian Mediasi, <https://eprints.walisongo.ac.id> Bab II.
- Kurniawan, H. "LITERATURE REVIEW: ANALISIS KINERJA PEGAWAI MELALUI KOMITMEN ORGANISASI KOMPENSASI DAN MOTIVASI". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3. No. 4 (2022): 426-441.
- Muhamad Renaldy. "Kegiatan Usaha Bank Perkreditan Rakyat Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan." *Jurnal Fakultas Hukum Unsrat* 8, No. 1 (2020): 67.
- Rofika, Haniatur, Budianto, Eka Wahyu Hestya and Dewi, Nindi Dwi Tetria "Pemetaan penelitian seputar Maybank Syariah dan konvensional: studi Bibliometrik VOSviewer dan literature review." *Jurnal Ekonomi : Journal of Economic* 14, No.1 (2023): 28-39.
- Taufik, Abdullah. "THE SETTLEMENT PRINCIPLES AND EFFECTIVENESS OF DIVORCE BY MEDIATION OF ISLAMIC CIVIL PERSPECTIVE: A Critical Review of The Supreme Court Regulation". *Justicia Islamica: Jurnal Kajian Hukum dan Sosial* 18, No. 1 (2021): 169-187.
- Virdaus, S., & Munif, N. A. "A Critical Review of Legal Protection Against E-Money Users in Indonesia". *Indonesian Journal of Law and Economics Review* 2, No.2 (2019): 10.
- Y Yusriana. 2021. *Jurnal Analisis Hukum dalam Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi Terhadap Konflik Antara Nasabah dengan Pihak Bank*.

Website

- Prakoso, J. P. 2020. Kasus Maybank, Komisi Keuangan DPR Dorong OJK Lakukan Mediasi. [Online] Available at: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20201112/9/1317007/kasus-maybank-komisi-keuangan-dpr-dorong-ojk-lakukan-mediasi>
- Wareza, M. 2020. Kasus Dana Nasabah Raib, Ini Perintah OJK ke Maybank. [Online] Available at: <https://www.cnbcindonesia.com/market/20201112152235-17-201384/kasus-dana-nasabah-raib-ini-perintah-ojk-ke-maybank>

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.