

**HAMBATAN PELAKSANAAN PASAL 4 PERATURAN BANK
INDONESIA NOMOR 8/5/PBI/2006 TENTANG MEDIASI
PERBANKAN DALAM SENGKETA PENGHIMPUNAN DANA
SIMPANAN DEPOSITO BERJANGKA
(Studi di Bank Indonesia Jakarta)**

**SKRIPSI
Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Dalam Ilmu Hukum**

Oleh :
**DWI PRATIWI ENDAH REJEKI
NIM. 0510110053**



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2010**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Syukur Alhamdulillah Robbil 'Alamin penulis panjatkan ke-Hadirat Allah SWT atas segala puji bagi Allah swt, Tuhan Semesta Alam yang selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada seluruh Umat-Nya.

Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW merupakan pemimpin dan tauladan serta pembimbing seluruh umat manusia.

Semua yang penulis capai tidak terlepas dari segala upaya kesabaran, usaha dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada yang terhormat :

1. Bapak Herman Suryokumoro,SH.,MH. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
2. Ibu Rachmi Sulistyarini, SH.,MH. Selaku Kepala Bagian Hukum Perdata yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Siti Hamidah SH.,MM. Selaku Dosen Pembimbing utama yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Ummu Hilmy ,SH.,MH. Selaku Dosen Pembimbing pendamping yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Hadi Sudarto Selaku Mediator Bank Indonesia Jakarta yang telah dengan sabar membantu memberikan ijin dan memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Abdul Haris Selaku Mediator Bank Indonesia Jakarta juga yang telah memberikan waktu dan informasi yang dibutuhkan penulis walaupun dalam keadaan sibuk .

7. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Brawijaya atas pengabdian untuk membina dan mendidik penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Brawijaya.
8. Keluarga penulis yaitu Papi, Mami, Masyu, Dekchu, Yangchu dan Mhicu yang telah sabar, setia, memberikan motivasi, semangat, waktu dengan setia menemani penulis dalam keadaan apapun hingga terselesaikannya skripsi ini. Tidak lupa juga untuk keluarga di Solo dan Achbar (angoh dan keluarga) terima kasih banyak yang cuma dhu-wie bisa sampaikan dan cuma Allah SWT yang dapat membalas kebaikannya.
9. Teman-temanku Fakultas Hukum Brawijaya angkatan 2005, teman-teman angkatan 2004 dan 2006, teman-temanku di jakarta yang telah setia bersama dan menunggu selalu sampai saat ini dan juga teman-teman yang tidak dapat dhuwie sebutkan satu-persatu, serta Teman-teman Perbis-Perdata Bisnis yang memberikan motivasi kepada penulis.
10. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis paad khususnya dan semua pihak pada umumnya. Amin.

Malang, Juli 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman Judul
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
ABSTRAKSI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Hubungan Bank dengan Nasabah.....	14
B. Aktivitas Penghimpunan Dana Bank.....	21
C. Perlindungan Nasabah.....	26
D. Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	34
E. Teori Pelaksanaan Hukum.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	55
B. Jenis Data dan Sumber Data.....	55
C. Lokasi Penelitian.....	57
D. Tehnik Pengumpulan Data.....	57
E. Populasi dan Sampel.....	58
F. Teknik Analisa Data.....	59
G. Definisi Operasional Variabel.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Sejarah Keberadaan Mediasi Perbankan Bank Indonesia.....	61
1. Gambaran Umum Mediasi Perbankan BI.....	61
2. Struktur Organisasi Mediasi BI.....	63
3. Visi, Misi, Tujuan dan Fungsi Mediasi BI.....	68
B. Pelaksanaan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006	

Tentang Mediasi Perbankan Dalam Sengketa Simpanan Deposito.....	69
C. Hambatan Pelaksanaan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan Dalam Sengketa Simpanan Deposito.....	88
D. Upaya Bank Indonesia Dalam Mengatasi Hambatan Pelaksanaan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan Dalam Sengketa Simpanan Deposito.....	95
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	100
B. Saran – Saran.....	101
 DAFTAR PUSTAKA	 103
LAMPIRAN – LAMPIRAN	



ABSTRAKSI

DWI PRATIWI ENDAH REJEKI, Hukum Perdata Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Juni 2010, *Hambatan Pelaksanaan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan Dalam Sengketa Penghimpunan Dana Simpanan Deposito Berjangka (Studi di Bank Indonesia Jakarta)*, Siti Hamidah SH., MM.; Umu Hilmy SH.MH.

Dalam penulisan skripsi ini penulis membahas mengenai Hambatan Pelaksanaan Mediasi Perbankan Pada Sengketa Deposito. Hal ini dilatarbelakangi dengan adanya upaya kelanjutan penyelesaian pengaduan nasabah ke tahap mediasi sebagai bentuk upaya penyelesaian sengketa yang disebabkan tidak dapat dilakukannya pencairan deposito oleh seorang nasabah pada salah satu bank di Jakarta.

Untuk mengetahui pelaksanaan Pasal 4 PBI Nomor 8/5/PBI/2006, hambatan-hambatan, dan upaya dalam mengatasi hambatan pelaksanaan Pasal 4 PBI Nomor 8/5/2006 Tentang Mediasi Perbankan pada penyelesaian sengketa deposito, maka penulis melakukan penelitian di Bank Indonesia Jakarta.

Jenis penelitian yang digunakan ialah empirik dengan pendekatan yuridis sosiologis, yaitu mengkaji dan menganalisa Hambatan Pelaksanaan Pasal 4 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dalam Penyelesaian Sengketa Deposito dengan melihat fakta-fakta yang terjadi di masyarakat yang kemudian dari fakta-fakta tersebut dianalisis secara deskriptif analitis.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh jawaban yang menurut mediator pelaksanaan mediasi yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia telah menghasilkan penyelesaian yang “win-win solution” yang dituangkan dalam akta kesepakatan, tetapi pada kenyataannya kesepakatan mediasi yang dihasilkan tersebut menurut penulis masih merugikan ataupun memberatkan pihak nasabah sebagai konsumen penyimpan dana deposito. Hal ini disebabkan oleh jumlah yang diterima oleh nasabah dalam hal ini hanya berupa simpanan pokok deposito dan tidak disertai dengan bunga yang seharusnya menjadi hak nasabah. Sehingga kesepakatan yang dihasilkan masih saja merugikan pihak nasabah dan lebih menguntungkan pihak bank, hal ini dirasakan masih adanya ketidakadilan yang diterima oleh nasabah deposan yang tertuang pada hasil kesepakatan mediasi.

Mengacu pada hal tersebut di atas dapat diketahui adanya hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan mediasi ini yaitu waktu proses pelaksanaan mediasi yang tidak cepat dalam penyampaian dokumen, lalu masih adanya ketidakadilan hasil kesepakatan mediasi yang diperoleh oleh nasabah deposan sebagai pengguna jasa deposito

Upaya yang dapat dilakukan Bank Indonesia dalam mengatasi hambatan pada pelaksanaan mediasi adalah diperlukannya optimalisasi waktu yang digunakan dalam proses mediasi, agar penyelesaian mediasi yang dilaksanakan tidak berlarut-larut. Selain itu, pelaksanaan mediasi yang dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan asas tujuan mediasi yaitu cepat, adil, dan murah yang sesuai dengan keinginan kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menarik kesimpulan bahwa optimalisasi waktu dalam proses mediasi pada sengketa penghimpunan simpanan deposito sangat penting mengingat demi tercapainya suatu penyelesaian sengketa yang cepat, adil, dan murah.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank sebagai lembaga yang bekerja berdasarkan kepercayaan masyarakat, khususnya masyarakat penyimpan dana mempunyai kedudukan yang strategis dalam pembangunan ekonomi. Dengan karakteristik kepercayaan sebagai modal utama, maka jika sedikit saja suatu lembaga perbankan terjadi gangguan pada elemen kepercayaan, hal tersebut dapat memungkinkan bank tersebut akan mengalami masalah.¹

Karakteristik usaha di bidang perbankan seperti besarnya jumlah dana yang ada, kompleksnya jenis produk bank, jaringannya yang luas dan operasinya yang memanfaatkan teknologi informasi mutakhir menjadikan bidang perbankan tersebut perlu dilakukan suatu pengawasan dan pengaturan yang ketat. Selain karakteristik bidang usaha perbankan yang disebutkan di atas, juga membuka kemungkinan terjadinya suatu pelanggaran yang dilakukan oleh oknum-oknum tertentu yang berasal dari pihak internal bank maupun pihak eksternal bank. Apabila pengawasan intern suatu bank itu lemah, maka tidak menutup kemungkinan akan terjadinya

¹ Booklet Perbankan Indonesia.2005.

penyimpangan maupun kecurangan yang terjadi relatif besar yang mengakibatkan elemen kepercayaan dari masyarakat pun akan terganggu secara signifikan.

Bank Sentral atau yang lebih dikenal dengan nama Bank Indonesia adalah lembaga negara yang diberi wewenang menetapkan peraturan, mengeluarkan dan mencabut izin atas kelembagaan dan kegiatan usaha tertentu dari bank, melaksanakan fungsi pengawasan serta menetapkan sanksi terhadap bank. Fungsi pengawasan Bank Indonesia dilakukan melalui pemeriksaan secara berkala dan sewaktu-waktu, maupun dengan analisa laporan yang disampaikan oleh masing-masing bank. Bank Indonesia sebagai pengawas diberi mandat untuk menata sistem perbankan dan sekaligus mengambil tindakan tegas terhadap permasalahan bank melalui berbagai langkah pengawasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagai lembaga pengawas perbankan di Indonesia, Bank Indonesia mempunyai peranan yang besar sekali dalam usaha melindungi dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Bank Indonesia diharapkan secara lebih aktif lagi melakukan tugas dan kewenangannya untuk mengawasi pelaksanaan peraturan perundang-undangan oleh seluruh bank yang beroperasi di Indonesia. Pengawasan yang efektif dan baik adalah langkah preventif dalam membendung atau setidaknya mengurangi kasus kerugian nasabah karena tindakan bank atau lembaga keuangan lainnya yang melawan hukum.

Melihat begitu besarnya resiko yang dapat terjadi apabila kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan merosot, tidak berlebihan apabila usaha perlindungan konsumen jasa perbankan mendapat perhatian yang khusus. Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum, sekarang ini ada undang-

undangnya, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat, baik untuk pemerintah maupun masyarakat itu sendiri secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. Dalam rangka pemberdayaan konsumen jasa perbankan, maka Bank Indonesia sebagai bank sentral yang bertanggung jawab sebagai pelaksana otoritas moneter sangat diharapkan mempunyai kepeduliannya.

Permasalahan perlindungan konsumen perbankan juga merupakan salah satu yang menjadi pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia, yaitu pilar keenam "mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan". Salah satu upaya ke arah sana dilakukan melalui penciptaan standar-standar yang jelas dan mudah dipahami dalam membentuk mekanisme pengaduan nasabah dan transparansi informasi produk perbankan. Di samping itu, edukasi kepada masyarakat mengenai jasa dan produk yang ditawarkan oleh perbankan perlu segera diupayakan sehingga masyarakat lebih memahami risiko dan keuntungan yang akan dihadapi dalam menggunakan jasa dan produk perbankan serta dapat melakukan pengelolaan keuangan secara optimal dan bijaksana. Langkah nyata dari Bank Indonesia dalam perlindungan konsumen saat ini sudah semakin terlihat, diantaranya menempatkan perlindungan konsumen sebagai salah satu pilar perbankan nasional. Menyangkut pengaturan pun sudah terlihat dengan diterbitkannya beberapa peraturan yang secara fokus untuk melindungi konsumen, diantaranya :

- a. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

- b. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan.

Ketentuan mediasi perbankan selain dimaksudkan untuk membantu menjaga reputasi bank sebagai lembaga intermediasi, juga dimaksudkan untuk memberikan alternatif penyelesaian sengketa kepada nasabah, khususnya bagi nasabah kecil dan usaha mikro (UMK), dalam hal pengaduan yang mereka ajukan kepada bank tidak mendapatkan hasil penyelesaian yang memuaskan.

Seperti kita ketahui pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dalam Bab II Penyelenggaraan Mediasi Perbankan Pasal 3 menyebutkan :

- 1) Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.
- 2) Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2007.
- 3) Dalam pelaksanaan tugasnya, lembaga mediasi perbankan independen melakukan koordinasi dengan Bank Indonesia.
- 4) Sepanjang lembaga mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum dibentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Melihat kenyataan yang ada hingga saat ini, lembaga mediasi perbankan seperti yang dimaksudkan dalam pasal di atas belum juga dibuat oleh Bank Indonesia. Mengingat, pada kenyataannya pembentukan lembaga mediasi yang dimaksud tidaklah begitu mudah karena harus diikuti oleh berbagai pertimbangan yang salah satu diantaranya adalah dibutuhkan keahlian yang cukup tinggi dalam menyelesaikan berbagai persoalan nantinya. Atas dasar tersebut, sampai hari ini fungsi mediasi perbankan masih dilakukan oleh Bank Indonesia, hal ini dapat diketahui melalui pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dalam Bab II Penyelenggaraan Mediasi Perbankan menyebutkan :

”Sepanjang lembaga mediasi perbankan independen sebagaimana pada ayat (1) belum dibentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia”.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan dilakukan secara sederhana, murah, cepat, dan efisien. Dengan mempertimbangkan bahwa nasabah berada pada posisi sebagai penerima keputusan atas penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank, pengajuan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah. Dalam melaksanakan fungsi mediasi perbankan, Bank Indonesia tidak memberikan keputusan dan atau merekomendasi penyelesaian sengketa kepada nasabah dan bank. Dalam hal ini, pelaksanaan mediasi perbankan dilakukan dengan cara memfasilitasi nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan sengketa yang secara mendasar agar tercapai kesepakatan.

Dalam hubungannya dengan nasabah, pada umumnya nasabah kecil dan menengah sebagai pihak pengguna jasa perbankan berada pada posisi tawar-menawar yang lemah dan lebih rendah dibandingkan dengan pihak bank sebagai penyedia jasa. Hal ini terlihat pada perselisihan atau perbedaan pendapat mengenai pencatatan, perhitungan terkait dengan transaksi keuangan seperti masalah bunga, biaya administratif, masalah deposito dan lain-lain. Dalam kasus-kasus yang terjadi kebanyakan pihak bank tidak mau bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi pada nasabahnya. Padahal kerugian yang ada pada masyarakat tidak jarang diakibatkan oleh penggunaan produk jasa perbankan yang disediakan oleh bank itu sendiri.

Sebagai contoh produk jasa perbankan yang biasanya digunakan adalah berupa penghimpunan dana simpanan deposito berjangka. Alasan masyarakat

menggunakan deposito sebagai alternatif penyimpanan dana yang dimilikinya adalah karena sifat dari deposito itu sendiri yang simpanan penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dan bank, yang pada dasarnya sebagai alat penghimpun dana untuk dapat di investasikan dikemudian hari. Selain itu, bank biasanya juga tidak jarang memberikan bunga yang cukup tinggi bagi para nasabahnya yang menggunakan fasilitas deposito sebagai alat penyimpanan dana yang dipercayakannya tersebut kepada bank.²

Adapun salah satu bentuk contoh kasus yang dapat diambil berdasarkan pra-survey diperoleh keterangan : seorang nasabah dengan inisial Budi adalah pemilik deposito Nomor 20080716 dengan nilai nominal USD 2.035,99 pada bank sejak tanggal 11 Juni 1990, deposito tersebut berjangka waktu 3 bulan dan bersifat Automatic Roll Over (ARO). Karena sifatnya tersebut maka Budi tidak pernah melakukan pengecekan. Tanggal 10 Agustus 2004, Budi bermaksud mencairkan deposito tersebut. Akan tetapi, bank memberitahukan bahwa deposito tersebut tidak dapat dicairkan karena sudah tidak tercatat lagi dalam pembukuan bank. Informasi ini disampaikan bank ke nasabah /Budi melalui surat tanggal 17 Juni 2005 dan tanggal 27 Juni 2005.

Budi kemudian melaporkan permasalahan tersebut kepada direktur utama dan dewan komisaris bank pada tanggal 18 Januari 2006 melalui surat. Selain deposito asli diatas, Budi tidak memiliki dokumen pendukung lain. Bank berkeyakinan dalam posisi benar bahwa deposito Nomor 20080716 (yang diganti dengan deposito Nomor 30150704, akibat adanya perubahan sistem). Telah dicairkan pada tanggal 11 Maret 1991. Selain itu, setiap tahun bank juga selalu diaudit dan tidak timbul permasalahan tersebut. Namun, bank mengalami kesulitan menunjukkan dokumen pencairan dimaksud mengingat jangka waktunya yang telah melampaui 10 tahun dan gudang penyimpanan pernah mengalami banjir. Dengan niat baik, bank diwakili Bapak Tomy pada tanggal 11 April 2006 menawarkan solusi dengan pembayaran deposito tersebut sebesar 50 % dari nilai nominal, namun Budi keberatan dan menginginkan pembayaran sebesar nilai depositonya ditambah dengan bunga dan meminta agar hal ini diselesaikan melalui mediasi.³

² Muhammad Djumhana, 2006, *Hukum Perbankan di Indonesia*, hlm.357.

³ Studi dokumen : Buku Modus Operandi Tindak Pidana Perbankan dan Mediasi Sengketa Perbankan di Indonesia kasus 2007.

Adanya kasus seperti dicontohkan di atas dapat apabila dipublikasikan dapat mempengaruhi reputasi bank. Sehubungan dalam rangka meminimalkan risiko reputasi bank, Bank Indonesia sebagai otoritas pengaturan bank mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang telah di ubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008, peraturan tersebut mewajibkan setiap bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan dari nasabah dan menetapkan kebijakan serta prosedur tertulis meliputi pelurusan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan. Tetapi dalam PBI ini tidak ada tindak lanjut yang dapat diambil untuk masalah jika pengaduannya tidak diselesaikan oleh bank. Ketika nasabah menerima penyelesaian yang diberikan oleh bank, maka permasalahanpun selesai. Tetapi nasabah merasa sebagian atau keseluruhan tuntutan nya tidak dipenuhi dan penyelesaiannya berlarut-larut. Apabila hal tersebut tidak segera ditangani, hak-hak nasabah akan dilanggarnya berujung pada kerugian finansial serta meningkatkan resiko reputasi bank.

Kemudian Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan sebagai pertimbangan pentingnya penyelenggaraan mediasi perbankan untuk menyelesaikan sengketa nasabah dengan bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah yang dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan dengan tuntutan finansial paling banyak Rp.500 juta.

Jika melihat kasus diatas, pada dasarnya nasabah telah melakukan tindakan penyelesaian pengaduan permasalahannya kepada bank agar dapat diselesaikan. Tetapi, pihak bank memberikan suatu penyelesaian yang dirasa merugikan dan tidak

memuaskan nasabah tersebut. Akibat dari hal tersebut, tidak dapat dipungkiri dapat berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank.

Alternatif penyelesaian sengketa dapat dipilih apabila terdapat kepentingan para pihak yang harus dilindungi di hadapan publik, sifatnya dan terdapat keinginan kuat dari masing-masing pihak untuk berdamai. Konsep Alternatif Penyelesaian Sengketa atau APS (Alternatif Dispute Resolution/ADR) muncul pertama kali di Amerika Serikat sebagai akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap sistem pengadilan mereka. Ketidakpuasan dirasakan karena lamanya waktu yang dibutuhkan, mahalnnya biaya, diragukannya kemampuan pengadilan untuk dapat menyelesaikan kasus-kasus yang rumit dan sebagainya. Sedangkan di Indonesia penggunaan konsep ini, merupakan suatu bentuk pelestarian budaya masyarakat dan juga akses terhadap keadilan yang berupa penyelesaian sengketa murah, cepat, dan sederhana.

Pranata alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan di Indonesia secara umum telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pasal 1 angka 10 undang-undang ini memberikan definisi terhadap alternatif penyelesaian sengketa sebagai lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak. Penyelesaian di luar pengadilan tersebut antara lain dengan konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau pendapat ahli.

Upaya penyelesaian sengketa dengan arbitrase atau jalur pengadilan tidak mudah dilakukan oleh nasabah kecil, karena hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang relatif tidak sedikit. Sedangkan penyelesaian sengketa untuk nasabah kecil perlu

diupayakan secara sederhana, murah dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak sebagai nasabah dapat terjaga dengan baik.

Dari contoh kasus di atas, berdasarkan hasil pra-survey oleh peneliti bahwa kasus tersebut dapat diselesaikan secara mediasi dengan pihak bank dan nasabah ataupun dengan instansi yang terkait karena jika dilihat dari kasus tersebut terdapat adanya sengketa antara nasabah dengan bank yang berkaitan dengan tuntutan finansial yaitu pembayaran deposito kepada nasabah yang tidak dapat dipenuhi oleh bank tersebut.

Upaya penyelesaian pengaduan nasabah telah dilakukan kepada pihak bank, tetapi hasil yang di terima tidak sesuai dengan keinginan nasabah. Hal ini tentunya merugikan pihak nasabah selaku penyimpan dana pada bank tersebut dan berdampak juga pada reputasi bank juga yang akan dapat menurun akibat dari hilangnya kepercayaan dari nasabah tersebut kepada bank. Untuk menindaklanjuti penyelesaian sengketa yang terjadi antara nasabah dan bank, keduanya bersepakat untuk membawa permasalahan yang terjadi kepada Bank Indonesia sebagai pihak mediator dalam menindaklanjuti permasalahan yang ada. Dengan kenyataan yang telah diuraikan di atas yang disertai alasan-alasan tersebut sangat penting untuk meneliti tentang seberapa jauh peran Bank Indonesia dalam mengatasi hambatan yang ada pada pelaksanaan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 dalam sengketa penghimpunan simpanan deposito berjangka antara nasabah dan bank.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimanakah pelaksanaan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dalam sengketa penghimpunan simpanan dana deposito berjangka?
2. Apa hambatan pelaksanaan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dalam sengketa penghimpunan dana simpanan deposito berjangka ?
3. Bagaimana upaya yang ditempuh oleh Bank Indonesia dalam mengatasi hambatan pelaksanaan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dalam sengketa penghimpunan dana simpanan deposito berjangka?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 dalam sengketa penghimpunan simpanan dana deposito berjangka.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis hambatan pada pelaksanaan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dalam sengketa penghimpunan dana simpanan deposito berjangka.

3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya pada pelaksanaan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dalam sengketa penghimpunan dana simpanan deposito berjangka.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak diantaranya:

1. Manfaat teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah bagi kalangan akademisi dalam menunjang proses belajar mengajar dalam upaya pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan ilmu hukum perdata ekonomi pada khususnya.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan informasi kepada masyarakat dan pejabat perbankan pada pelaksanaan mediasi perbankan dalam kepentingan umum.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Akademisi

Dapat menambah wacana mengenai peran Bank Indonesia sebagai mediator pelaksanaan mediasi perbankan, dan penyelesaian yang dapat ditempuh jika terjadi sengketa penghimpunan dana simpanan deposito.

- b. Bagi Pejabat Bidang Perbankan

Dapat memberi sumbangan pemikiran mengenai langkah penyelesaian yang dapat ditempuh apabila terjadi sengketa penghimpunan dana simpanan deposito berjangka.

c. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan sumbangan informasi mengenai mediasi perbankan serta hambatan dan upaya yang dapat dilakukan guna mengatasi dan memperlancar pencairan simpanan dana deposito.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah gambaran mengenai isi skripsi ini, maka penulis membagi secara sistematis dalam lima bab, dengan perincian :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan tentang tinjauan umum dalam mengerjakan penulisan dan proses pengolahan data meliputi hubungan bank dengan nasabah, aktivitas penghimpunan dana bank, perlindungan nasabah, alternatif penyelesaian sengketa (alternatif dispute resolution/ADR), dan teori pelaksanaan hukum.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang metode pendekatan, pemilihan lokasi, jenis sumber data, teknik pengumpulan data yang digunakan, sampel dan responden, teknik analisa data serta definisi operasional variable.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran umum tentang keberadaan lembaga mediasi perbankan, hasil penelitian tentang hambatan dan upaya yang dihadapi oleh lembaga mediasi dalam sengketa penghimpunan simpanan dana deposito.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran sehubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penulisan skripsi ini yang di ambil dari pembahasan secara keseluruhan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Tinjauan Mengenai Hubungan Bank dengan Nasabah

A. Hubungan Hukum Bank dengan Nasabah

Dari segi kaca mata hukum, hubungan antara nasabah dengan bank terdiri dari hubungan kontraktual dan hubungan non-kontraktual.¹

1. Hubungan Kontraktual

Hubungan yang paling utama dan lazim antara bank dan nasabah adalah hubungan kontraktual. Hal ini berlaku hampir terhadap semua nasabah, baik nasabah debitur, nasabah deposan, ataupun nasabah non debitur-non deposan.

Terhadap nasabah debitur, hubungan kontraktual tersebut berdasarkan suatu kontrak yang dibuat antara bank sebagai kreditur (pemberi dana) dan pihak debitur (peminjam dana).

Hukum kontrak yang menjadi dasar terhadap hubungan bank dan nasabah debitur bersumber dari ketentuan-ketentuan KUH Perdata tentang kontrak (buku ketiga). Sebab, menurut Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, bahwa semua perjanjian yang dibuat secara berkekuatan hukum sama dengan undang-undang bagi kedua belah pihak.

Namun demikian, selain dari ketentuan umum mengenai kontrak, berlaku untuk semua jenis kontrak. Sebagian sarjana berpendapat bahwa perjanjian kredit

¹ Munir Fuady, 2003, *Hukum Perbankan Modern Buku Kesatu*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm.100.

bank diatur juga oleh ketentuan khusus mengenai ”pinjam pakai habis” (verbruening) vide Pasal 1754 sampai dengan Pasal 1769 KUH Perdata.

Berbeda dengan nasabah debitur, maka untuk nasabah deposan atau nasabah non debitur-non deposan, tidak terdapat ketentuan yang khusus mengatur untuk kontrak jenis ini dalam KUH Perdata. Dengan demikian, kontrak-kontrak untuk nasabah, seperti itu hanya tunduk pada ketentuan-ketentuan umum KUH Perdata mengenai kontrak. Di samping itu, berbeda dengan kontrak untuk nasabah debitur, kontrak kredit yang sering kali diatur cukup komprehensif, maka untuk kontrak antara bank dengan nasabah deposan atau nasabah non deposan-non debitur, lazimnya diatur dalam bentuk kontrak yang sangat simpel. Itupun, sama seperti untuk kontrak kredit diberlakukan kontrak dalam bentuk kontrak standar (kontrak baku) yang biasanya terdapat ketentuan-ketentuan yang berat sebelah, di mana pihak bank sering kali lebih diuntungkan.

Akan tetapi, sungguhpun dianut fungsi bahwa hubungan nasabah penyimpan dana dengan bank adalah hubungan kontraktual, dalam hal ini hubungan kreditur-debitur, di mana pihak bank berfungsi sebagai debitur, sedangkan pihak nasabah berfungsi sebagai kreditur. Prinsip hubungan seperti ini juga tidak dapat diberlakukan secara mutlak. Karena itu sebenarnya ada 3 (tiga) tingkatan dari pemberlakuan hubungan kontraktual pada hubungan antara nasabah penyimpan dana dan pihak bank, yaitu sebagai berikut :²

- a. Sebagai hubungan debitur (bank) dan kreditur (nasabah);

² Munir Fuady, *ibid*, hlm.101.

- b. Sebagai hubungan kontraktual lainnya yang lebih luas dari hanya sekedar hubungan debitur-kreditur;
- c. Sebagai hubungan *implied contract*, yaitu hubungan kontrak yang tersirat.

Karena pada prinsipnya hubungan antara nasabah penyimpan dana dan bank adalah hubungan kontraktual tersebut (hubungan debitur-kreditur) tidak mengherankan jika dalam praktek sering kali pihak nasabah, terutama nasabah penyimpan dana tidak mendapat perlindungan yang sewajarnya oleh sektor hukum.

2. Hubungan Nonkontraktual

Selain dari hubungan kontraktual seperti yang telah disebutkan di atas, maka berikut ini akan kita lihat apakah ada hubungan hukum yang lain antara pihak bank dan pihak nasabah, terutama antara nasabah deposan dan nasabah non deposan-non debitur.

Ada 6 (enam) jenis hubungan hukum antara bank dan nasabah selain dari hubungan kontraktual sebagaimana disebutkan di atas, yaitu:

- a. Hubungan Fidusia (Fiduciaris Relation);
- b. Hubungan Konfidensial;
- c. Hubungan Bailor-Bailee;
- d. Hubungan Principal-Agent;
- e. Hubungan Mortgagor-Mortgage, dan
- f. Hubungan Trustee-Beneficiary.

Akan tetapi, berhubung hubungan hukum di Indonesia tidak dengan tegas mengetahui hubungan-hubungan tersebut, maka hubungan tersebut baru dapat dilaksanakan jika disebutkan dengan tegas dalam kontrak untuk hal tersebut. Atau

setidak-tidaknya ada kebiasaan dan praktek perbankan untuk mengetahui eksistensi kedua hubungan tersebut. Misalnya, dalam hubungan dengan lembaga "trust" yang merupakan salah satu kegiatan perbankan, maka di samping harus ada kebijaksanaan bank yang bersangkutan dengan lembaga "trust" tersebut juga dibutuhkan pengakuan dari kontrak-kontrak trust seperti yang diinginkan kedua belah pihak.³

B. Kewajiban Bank Terhadap Nasabah

Pengertian nasabah dalam hal ini dibatasi hanya nasabah penyimpan dana (kreditur) yaitu nasabah giran, deposan, penabung, ataupun pembeli surat berharga yang diterbitkan oleh bank. Undang-undang mewajibkan kepada bank selaku pengelola dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya untuk memelihara kesehatan banknya yang meliputi aspek permodalan, kualitas aset, kualitas manajemen, rentabilitas, likuiditas, solvabilitas, serta aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank.

Dalam melakukan tugasnya bank diwajibkan melaksanakan prinsip kehati-hatian. Hal tersebut ditetapkan dalam Pasal 29 ayat (2) dan ayat (3) Undang-Undang Perbankan. Selanjutnya, dalam ayat (4) dan ayat (5) bank juga membuka kredit dan kegiatan usaha lainnya diwajibkan menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang mempercayakan dananya kepada bank.⁴

Pelaksanaan kewajiban bank selaku penerima dana masyarakat diantaranya adalah :

1. Kewajiban kepada Pemegang Rekening Giro (Giran)
 - a. Menatausahakan mutasi rekening giro yang bersangkutan :

³ Ibid, hlm.102.

⁴ Marulak Pardede, 1998, *Likuidasi Bank Perlindungan Nasabah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hlm.59-60.

- 1). Membukukan setoran baik setoran tunai maupun pemindahbukuan;
 - 2). Membukukan pengambilan baik tunai maupun pemindahbukuan dan membayarkan atas penyerahan cek;
 - 3). Membukukan jasa giro yang diberikan bank, memberikan advis debit atau advis kredit kepada pemegang rekening serta memberitahukan kepada pemegang saldonya secara berkala atau insidental;
 - 4). Meneruskan tagihan kepada bank lain dalam hal nasabah menyetorkan warkat kliring.
- b. Menjaga kerahasiaan data keuangan nasabah;
 - c. Menolak pembayaran atas penyerahan cek yang cacat atau tidak memenuhi syarat atau menolak pembebanan atas penyerahan warkat pemindahbukuan yang cacat atau tidak memenuhi syarat.
2. Kewajiban kepada Penabung :
- a. Setoran tunai atau pemindahbukuan serta membukukan pada rekening tabungan dan buku tabungan;
 - b. Membayar bunga sesuai perjanjian;
 - c. Membayar tunai atas penyerahan kwitansi yang sah;
 - d. Menjaga kerahasiaan data keuangan nasabah;
 - e. Menolak pembayaran atas penyerahan kwitansi yang tidak sah.
3. Kewajiban kepada Deposan :
- a. Bunga yang berlaku;
 - b. Membayar tunai atas penyerahan Bilyet Giro pada waktu jatuh tempo;

- c. Membayar tunai dengan memperhitungkan diskonto atas penyerahan kembali sertifikat depositan sebelum tanggal jatuh tempo atau membayar tunai atas penyerahan kembali sertifikat deposito oleh nasabah sesudah tanggal jatuh tempo;
- d. Menjaga kerahasiaan atas data keuangan nasabahnya.

4. Kewajiban Mengamankan Simpanan Nasabah

Dalam rangka memelihara kemampuan bank untuk pengembalian simpanan nasabah, bank diwajibkan untuk :

- a. Menyisihkan sebagian dana (likuiditas) bank sesuai dengan ketentuan cash ratio yang ditetapkan Bank Indonesia (primary reserve);
 - b. Menyisihkan sebagian uang tunai dan sebagian kekayaan yang mudah untuk dicairkan untuk keperluan likuiditas (secondary reserve);
 - c. Menjaga posisi likuiditas (loan to deposit ratio di bawah 85%);
 - d. Memelihara aktiva lancar (liquid asset), pada tingkat yang memadai dan aman melalui surat-surat berharga yang diperdagangkan di bursa terutama obligasi dan menyelenggarakan rapat Asset Liability Management (ALMA) setiap bulan;
 - e. Penyaluran dana kepada masyarakat benar-benar selektif dan benar-benar menguntungkan serta dapat ditarik kembali sesuai dengan jangka waktu yang diperjanjikan.
 - f. Pada umumnya melaksanakan prinsip kehati-hatian (prudential banking principles) sebagaimana ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- #### 5. Kewajiban dan Tanggung Jawab Bank

Lord Denning, menyebutkan bahwa tugas-tugas suatu bank atau seorang banker adalah sebagai berikut :

- a. Menyediakan safe custody terhadap dana-dana pihak ketiga;
 - b. Menyediakan rekening-rekening untuk pihak ketiga;
 - c. Bertindak sebagai agen untuk pengusulan-pengusulan tertentu;
 - d. Kewajiban cek yang ditarik oleh nasabah.
6. Tugas dan Tanggung Jawab Bank

Selanjutnya, tugas-tugas dan tanggung jawab suatu bank dapat juga diperinci sebagai berikut :

- a. Menerima cash dan membayar dokumentasi yang harus dibayar oleh nasabah seperti terhadap cek, pengiriman uang, bill of exchange dan lain-lain instrumen perbankan;
- b. Membayar kembali uang nasabah yang ditempatkan di bank tersebut apabila dimintakan oleh pihak nasabah;
- c. Meminjamkan uang kepada nasabah;
- d. Menjaga kerahasiaan mengenai account dari nasabah dan hubungan dengan kerahasiaan bank, kecuali apabila ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan;
- e. Jika pihak nasabah mempunyai 2 (dua) rekening, ada kewajiban moral bagi bank untuk membuat rekening tersebut terpisah satu sama lain;
- f. Jika rekening ditutup, bank harus mempunyai alasan yang reasonable untuk menutup rekening itu.

II.2 Tinjauan Akitivitas Penghimpunan Dana Bank

Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa utama yang ditawarkan dunia perbankan dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Bank umum ataupun Bank Perkreditan Rakyat , keduanya dapat melakukan kegiatan penghimpunan dana. Jasa penghimpunan dana dari masyarakat bisa dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan dan / atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dimaksudkan untuk menampung kemungkinan adanya bentuk penghimpunan dana dari masyarakat oleh Bank Perkreditan Rakyat yang serupa dengan deposito berjangka dan tabungan, tetapi bukan giro atau simpanan lain yang dapat ditarik dengan cek. Idealnya, dana dari masyarakat ini merupakan tulang punggung (basic) dari yang dikelola oleh bank untuk memperoleh keuntungan.⁵

Berdasarkan ketentuan, baik dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan maupun undang-undang perubahannya, bentuk penghimpunan dana dilakukan melalui penerimaan simpanan dari masyarakat. Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dan dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Pasal 1 butir 5 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menyebutkan jenis dana yang dihimpun oleh bank melalui perjanjian penyimpanan dana bisa berbentuk giro, deposito (deposito berjangka), tabungan dan bentuk-bentuk lainnya yang dipersamakan dengan

⁵ Johannes Ibrahim, 2004, *Bank sebagai Lembaga Intermediasi dalam Hukum Positif*, Bandung, Utomo, hlm.83.

itu. Simpanan masyarakat ini merupakan salah satu sumber dana bank, di samping modal sendiri dan pinjaman dari pasar uang dan pasar modal.

Dalam hal ini, tidak semua simpanan dana masyarakat menjadi lahan usaha bagi Bank Perkreditan Rakyat. Menurut ketentuan Pasal 14 huruf a Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, membatasi instrumen penghimpunan dana oleh BPR hanya berupa simpanan dalam bentuk simpanan (deposito berjangka), tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, sedangkan untuk penghimpunan dana dari masyarakat melalui simpanan yang berupa rekening koran atau giro dilarang ikut serta dalam lalu lintas pembayaran bank perkreditan rakyat.

A. Simpanan Giro/Rekening Koran

1. Pengertian Simpanan Giro/Rekening Koran

Mariam Darus Badruzaman memberikan penjelasan tentang "relevansi perhitungan sebagai pos debit dan kredit". Di dalam rekening koran tentang pengambilan dan setoran dari pemegang rekening koran dalam buku tertentu. Rekening di debit bagi pengambilan dan di kredit bagi setoran. Dari hubungan rekening koran ini ditentukan saldo inilah yang dapat ditagih. Saldo debit menimbulkan tagihan untuk keuntungan bank dan saldo kredit menimbulkan tagihan untuk keuntungan pemegang rekening.⁶

2. Karakteristik Simpanan Giro atau Rekening Koran

Adapun karakteristik dari simpanan giro atau rekening koran adalah sebagai berikut :

⁶ Mariam Badruzaman, 1991, *Perjanjian Kredit Bank, Bandung*, Citra Aditya Bakti, hlm.47.

- a. Sebagai alat pembayaran giral;
- b. Penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan kebutuhan sepanjang dananya tersedia;
- c. Penarikannya mempergunakan surat, warkat atau sarana perintah pembayaran baik yang bersifat tunai maupun dengan cara pemindahbukuan belaka.

Simpanan giro sebenarnya bukanlah merupakan suatu simpanan untuk mendapatkan hasil bunga, tetapi semata-mata hanya dimanfaatkan sebagai sarana memperlancar transaksi bisnis. Oleh karena itu, pemilik rekening giro umumnya adalah pengusaha atau pihak yang memiliki kegiatan yang membutuhkan alat pembayaran. Dalam bentuk cek dan bilyet giro bagi bank sumber dana giro ini merupakan sumber dana yang berbiaya rendah, namun karena sifat penarikannya, bank harus benar-benar dapat mengikuti perilaku penarikan nasabah gironya, terutama nasabah-nasabah utamanya (prime customer), karena mobilitas dana yang bersumber dari giro ini sangat berfungsi yang pada gilirannya akan mempengaruhi pola manajemen likuiditas bank.

B. Simpanan Deposito

1. Pengertian Simpanan Deposito

Pengertian simpanan deposito diuraikan dalam Pasal 1 butir 7 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menyebutkan bahwa deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Jadi, penarikan simpanan deposito waktunya ditentukan sesuai dengan perjanjian antara nasabah penyimpan dan bank yang pada saat pembukuan deposito yang bersangkutan.

2. Karakteristik Simpanan Deposito

Dengan demikian, deposito merupakan dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank dengan karakteristik sebagai berikut :

- a. Surat berharga yang diterbitkan oleh bank berdasarkan atas nama, sehingga tidak dapat diperjualbelikan;
- b. Jangka waktu penarikannya telah ditentukan terlebih dahulu sesuai dengan yang diperjanjikan;
- c. Bunga yang dibayar setiap bulan pada hari bayarnya atau sekaligus pada saat jatuh tempo;
- d. Dapat dijadikan jaminan kredit;
- e. Penyerahan hak cukup dengan cara cessie.

Di sisi bank, sumber dana deposito berjangka ini digolongkan sebagai dana mahal dibandingkan dengan sumber dana deposito lainnya. Namun, keuntungan bagi bank adalah penyediaan likuiditas untuk kebutuhan penarikan dana ini dapat diprediksi secara akurat. Jenis simpanan dalam bentuk deposito berjangka ini lebih disenangi oleh nasabah atau masyarakat, karena menawarkan tingkat bunga yang relatif lebih tinggi dibandingkan giro atau jenis simpanan lainnya. Hal ini dapat dilihat dari sumber dana yang umumnya didominasi oleh deposito berjangka.

C. Simpanan Deposito On Call

1. Pengertian Simpanan Deposito On Call

Simpanan deposito on call merupakan deposito dengan jangka waktu yang relatif pendek. Umumnya jangka waktu minimal 7 (tujuh) hari dan paling lama kurang dari 1 (satu) bulan. Deposito on call dapat diterbitkan atas nama baik

perorangan maupun lembaga dan biasanya dalam jumlah yang besar misalnya Rp. 50.000.000,00 (Lima Puluh Juta Rupiah). Minimal penempatan dana tersebut atas kebijaksanaan bank masing-masing. Pencairan bunga yang dilakukan pada saat pencairan deposito on call dan sebelum dicairkan deposan hendaknya memberitahukan kehendaknya pada bank.

2. Karakteristik Simpanan Deposito On Call

Deposito on call merupakan dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank dengan karakteristik sebagai berikut :

- a. Surat berharga yang diterbitkan oleh bank berdasarkan atas nama, sehingga tidak dapat diperjualbelikan;
- b. Jangka waktu penarikannya telah ditentukan terlebih dahulu sesuai dengan yang diperjanjikan umumnya jangka pendek yaitu 7 (tujuh) hari sampai dengan 1 (satu) bulan;
- c. Bunga yang dibayar setiap bulan pada hari bayarnya atau sekaligus pada saat jatuh tempo;
- d. Dapat dijadikan jaminan kredit;
- e. Penyerahan hak cukup dengan cessie.

D. Simpanan Tabungan

1. Pengertian Simpanan Tabungan

Pengertian simpanan tabungan atau saving tertera pada Pasal 1 butir 5 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, yaitu simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro ataupun alat lainnya yang

dipersamakan dengan itu. Kepada nasabahnya akan diberikan atau akan menerima buku tabungan sebagai bukti telah menyimpan dananya dalam bentuk tabungan. Ketentuan yang mengatur hubungan hukum antara bank dengan nasabah penabung biasanya tercantum pada halaman terakhir dari buku tabungan.

2. Karakteristik Simpanan Tabungan

Tabungan merupakan dana yang dipercayakan masyarakat kepada bank dengan ciri-ciri sebagai berikut ;

- a. Simpanan pihak ketiga;
- b. Penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati;
- c. Penarikannya hanya dapat dilakukan dengan mendatangi kantor bank atau alat yang disediakan untuk keperluan tersebut;

II.3 Tinjauan Mengenai Perlindungan Nasabah

Beberapa mekanisme yang dipergunakan dalam rangka memberikan perlindungan nasabah bank adalah sebagai berikut :

1. Pembuatan Peraturan baru

Melalui pembuatan peraturan baru di bidang perbankan atau merevisi peraturan yang sudah ada merupakan salah satu cara untuk memberikan perlindungan kepada nasabah suatu bank. Banyak peraturan yang secara langsung maupun tidak langsung yang bertujuan melindungi nasabah. Akan tetapi, lebih banyak lagi diperlukan seperti dari apa yang terdapat pada saat ini.

2. Pelaksanaan Peraturan yang ada

Salah satu cara lain untuk memberikan perlindungan kepada nasabah adalah dengan melaksanakan peraturan yang ada di bidang perbankan secara lebih ketat oleh pihak otoritas moneter, khususnya peraturan yang bertujuan melindungi nasabah sehingga dapat dijamin law enforcement yang baik. Peraturan perbankan tersebut harus ditegakkan secara objektif tanpa melihat siapa debitur, komisaris, atau pemegang saham dari bank yang bersangkutan.⁷

3. Perlindungan nasabah depositan melalui Lembaga Asuransi Deposito

Perlindungan nasabah depositan melalui lembaga asuransi deposito yang adil dan predictable ternyata dapat juga membawa hasil yang positif.

4. Memperketat Perizinan bank

Memperketat pemberian izin bank untuk suatu pendirian bank baru adalah salah satu cara agar bank tersebut kuat dan qualified sehingga dapat memberikan keamanan bagi nasabahnya.

5. Memperketat pengaturan di bidang kegiatan bank

Ketentuan-ketentuan yang menyangkut kegiatan bank juga secara langsung atau tidak langsung bertujuan untuk melindungi pihak nasabah.

6. Memperketat Pengawasan Bank

Dalam rangka meminimalkan risiko yang ada dalam bisnis bank, maka pihak otoritas, khususnya Bank Indonesia (juga dalam hal tertentu Menteri Keuangan) harus melakukan tindakan pengawasan dan pembinaan terhadap bank-bank yang ada, baik terhadap bank-bank pemerintah maupun terhadap bank swasta. Hanya saja, perlu diperhatikan di sini bahwa sebagai pengawas Bank Indonesia tidak dapat mencampuri

⁷ Munir Fuady, 2003, *Hukum Perbankan Modern Buku Kesatu*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm.104.

secara langsung urusan intern dari bank yang diawasinya. Sebab, pengendalian bank harus tetap menjadi kewenangan pengurus bank tersebut. Karena itu, harus jelas batasan-batasan dari ikut campur tangan Bank Indonesia tersebut, sehingga tidak mengambil porsi kewenangan dari pengurus bank.

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, guna tetap mengekalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga ataupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak sendi kepercayaan masyarakat. Apabila suatu saat terjadi merosotnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, hal tersebut merupakan suatu bencana bagi ekonomi negara secara keseluruhan dan keadaan tersebut sangat sulit untuk dipulihkan kembali.

Melihat begitu besarnya risiko yang dapat terjadi apabila kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan merosot, tidak berlebihan apabila usaha perlindungan konsumen jasa perbankan mendapat perhatian yang khusus. Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum, telah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat, baik untuk pemerintah maupun masyarakat itu sendiri secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. Dalam rangka pemberdayaan konsumen jasa perbankan, maka Bank Indonesia sebagai bank sentral yang bertanggung jawab sebagai pelaksana otoritas moneter sangat diharapkan mempunyai kepeduliannya.

1. Perlindungan Konsumen

Pengertian konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat dan digunakan memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan.

Sedangkan pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah : setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Sehingga dapat dijelaskan bahwa konsumen adalah ”setiap orang yang membeli kebutuhan berupa barang dan atau jasa untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dengan tidak bertujuan memperdagangkannya kembali atau memperoleh laba atas barang atau jasa tersebut”.

2. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usah menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah :

”setiap orang perseorangan atau badan hukum, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Dapat dijelaskan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan hukum yang memberikan pelayanan serta melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang serta tidak terlepas pada perolehan laba.

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen yang diakui secara internasional yang mengacu kepada consuler’ bill of rights, yaitu :

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (the right to safety);
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed);
- c. Hak untuk memilih (the right to choose);
- d. Hak untuk didengar (the right to be heard).

Sedangkan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merumuskan lima dasar diberikan kepada konsumen yang disebut dengan Panca Hak, yaitu :

- a. Hak keamanan dan keselamatan;
- b. Hak mendapat informasi yang jujur;
- c. Hak untuk memilih;
- d. Hak didengar pendapatnya;
- e. Hak atas lingkungan hidup.

Hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan hukum, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk perlakuan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Kewajiban konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur oleh ketentuan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, jujur, mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku;
- e. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan pemakaian dari pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

5. Perlindungan Hukum Konsumen

Menurut sosiolog Satjipto Raharjo , perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan

itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Menurut Philipus, perlindungan hukum adalah suatu upaya yang dilakukan oleh hukum dalam menanggulangi pelanggaran, yang terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu :

- a. Perlindungan hukum yang bersifat represif, yaitu perlindungan hukum yang dibuat untuk menyelesaikan suatu sengketa;
- b. Perlindungan hukum yang bersifat preventif, yaitu perlindungan hukum yang dibuat dengan tujuan mencegah terjadinya suatu sengketa.

Secara normatif, mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia Pasal 1 angka 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa yang dimaksud perlindungan terhadap konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pada dasarnya konsumen di Indonesia adalah seluruh penduduk Indonesia. Ini berarti, kepentingan atas perlindungan hukum bagi konsumen adalah kepentingan seluruh masyarakat Indonesia. Undang-undang Perlindungan Konsumen menetapkan dalam Pasal 3 UUPK, bahwa tujuan dari adanya perlindungan konsumen adalah :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan dengan konsumen dalam memiliki, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen, kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan,. Pelaku usaha jasa perbankan oleh karenanya dituntut untuk :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku;

Pada dasarnya fokus perlindungan nasabah tertuju pada ketentuan pengaturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dan nasabahnya. Hubungan hukum yang terjadi antara nasabah dan bank dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta di bawah tangan maupun dalam bentuk akta otentik. Dalam konteks inilah perlu pengamatan yang baik untuk menjaga suatu bentuk perlindungan konsumen, tetapi tidak melemahkan kedudukan posisi bank. Hal demikian perlu, mengingat seringnya perjanjian yang dilakukan antara bank dan nasabah telah dibakukan dengan sebuah perjanjian baku.

Perlindungan konsumen perbankan merupakan salah satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional. Untuk itulah, masalah perlindungan konsumen dan pemberdayaan konsumen tersebut mendapatkan perhatian khusus di dalam Pilar Ke-enam Arsitektur Perbankan Indonesia. Dengan mengangkat masalah perlindungan konsumen tersebut ke dalam

Arsitektur Perbankan Indonesia, hal ini menunjukkan besarnya komitmen Bank Indonesia dan perbankan untuk menempatkan konsumen jasa perbankan memiliki posisi yang sejajar dengan bank.

Sering kali kita melihat bahwa nasabah selalu lemah atau pada posisi yang kurang diuntungkan apabila terjadi kasus-kasus perselisihan antara bank dengan nasabahnya, sehingga nasabah dirugikan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perbankan bersama-sama dengan masyarakat akan memiliki beberapa agenda yang bertujuan untuk memperkuat perlindungan konsumen. Agenda tersebut adalah :

- a. Melakukan edukasi produk perbankan
- b. Meningkatkan transparansi produk perbankan
- c. Menyusun mekanisme pengaduan nasabah
- d. Membentuk lembaga mediasi perbankan.

II.4 Tinjauan Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa (Alternatif Dispute Resolution/ADR)

Menghadapi sengketa yang timbul, tentu saja para pihak berusaha mencari cara yang tepat untuk dapat menyelesaikannya. Adapun cara dapat ditempuh :

- a. Mekanisme Litigasi di Pengadilan/ Alternative to Litigation

Mekanisme ini menggunakan pendekatan hukum melalui lembaga penegak hukum yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pendekatan pengelolaan sengketa yang digunakan adalah right based yang mendasarkan pada konsep hak, yaitu konsep benar dan salah berdasarkan parameter yuridis dan mengarah pada keadaan win-lose solution, dimana ada

pihak yang dimenangkan dan ada pula pihak yang dikalahkan. Di sisi lainnya, litigasi dapat di pilih untuk konsep sengketa kepastian hukum dan hak dimana para pihaknya tidak lagi memiliki itikad baik untuk berdamai

b. Mekanisme Non Litigasi / Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan/
Alternative to Adjudication

Proses ini menggunakan mekanisme yang hidup dalam masyarakat yang bentuk dan macamnya bervariasi, seperti musyawarah, perdamaian, kekeluargaan, penyelesaian adat, dan lainnya. Mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat consensus atau kooperatif yang tidak melalui prosedur pengajuan gugatan kepada pihak ketiga yang berwenang mengambil keputusan. Termasuk bagian dari alternatif penyelesaian sengketa adalah konsultasi, negosiasi, konsiliasi, mediasi, dan pendapat ahli.

Pada umumnya mekanisme ini dianggap sebagai the first resort (upaya awal) dalam menyelesaikan sengketa, sedangkan litigasi baru digunakan apabila upaya penyelesaian secara kekeluargaan atau perdamaian ini tidak berhasil dilakukan. Pendekatan pengelolaan sengketa yang digunakan adalah interest based yang mendasarkan pada kepentingan atau kebutuhan pihak-pihak yang bersengketa secara mutual (win-win solution).

Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat dipilih apabila terdapat kepentingan para pihak yang harus dilindungi dihadapan publik, sifatnya perdata dan terdapat keinginan yang kuat dari masing-masing pihak untuk berdamai. Konsep APS atau dikenal dengan Alternative Dispute Resolution (ADR) muncul pertama kali di Amerika Serikat sebagai akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap sistem pengadilan

karena ketidakpuasan dirasakan karena lamanya waktu yang dibutuhkan, mahal biaya, diragukannya kemampuan pengadilan untuk menyelesaikan kasus-kasus yang rumit dan sebagainya. Sedangkan di Indonesia, penggunaan konsep ini merupakan suatu bentuk pelestarian budaya masyarakat dan juga akses terhadap keadilan yang berupa penyelesaian sengketa murah, cepat, dan sederhana.

Pranata alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan di Indonesia secara umum telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan alternatif Penyelesaian Sengketa. Pasal 1 angka 10 Undang-Undang ini memberikan definisi terhadap alternatif penyelesaian sengketa sebagai lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak. Yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau pendapat ahli.

A Pengertian dan Ruang Lingkup ADR

Penyelesaian sengketa merupakan hal yang baru bagi sebagian orang, kadang kala timbul untuk dibicarakan. Namun, juga sering kali menjadi perdebatan yang hangat dan sengit. Kalau kita telusuri, seluruh ketentuan yang ada dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, maka dapat kita lihat bahwa ketentuan mengenai Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tersebut diatur dalam Bab II yang isinya terdiri dari satu pasal yaitu pasal 6.

Dari pengertian yang dimuat dalam Pasal 1 angka 10 dan Pasal 6 ayat (1), secara jelas dapat kita ketahui bahwa yang dimaksud dengan alternatif penyelesaian sengketa di

luar pengadilan atau dengan cara mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri.⁸

Beragamnya istilah ADR dilandasi oleh pertimbangan psikologis untuk mendapatkan dukungan terhadap penyelesaian melalui ADR dan pihak pengadilan. Bila kita mengartikan ADR sebagai Alternatif Dispute Resolution padanan istilah MAPS (Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa), PPS (Pilihan Penyelesaian Sengketa). Mekanisme penyelesaian sengketa secara kooperatif merupakan tiga istilah untuk dipertimbangkan sebagai padanan bahasa Indonesia. Apabila ADR diartikan sebagai Alternatif to Litigation, mekanisme arbitrase dapat dimasukkan atau digolongkan dalam kelompok ADR, sehingga MAPS dan PPS merupakan 2 (dua) padanan istilah yang dipertimbangkan.⁹

B Dasar Hukum ADR

Hukum perdata Indonesia memberikan ruang bagi penyelesaian sengketa non pidana melalui lembaga non peradilan. Karena penyelesaian konflik melalui peradilan sangat formal, biayanya mahal, dan memakan waktu cukup lama. Hal ini dapat mendatangkan putus asa kepada pihak yang menginginkan penyelesaian sengketa secara cepat. Berdasarkan hal tersebut, hukum perdata membuka peluang bagi penyelesaian sengketa melalui lembaga non peradilan.

Dalam hal ini, Pasal 130 HIR Jo Pasal 154 Rbg memberi kemungkinan yuridis bagi para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketanya melalui

⁸ Gunawana Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Seri Hukum Bisnis*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm.27-28.

⁹ Santosa dkk, 1992, *Mendayagunakan Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (MAPS) di Indonesia*, Jakarta, Walhi, hlm.1-2.

lembaga non peradilan. Prinsipnya para pihak yang bersengketa sepakat tentang cara dan lembaga yang digunakan menyelesaikan sengketanya. Prinsip itu diatur secara tegas dalam Pasal 1338 KUH Perdata yang mengatakan "semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Sementara itu, Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Pilihan Penyelesaian Sengketa mengatakan "sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri".

C Tujuan dan Fungsi ADR

Secara konseptual, ADR bertujuan untuk :

1. Meningkatkan kapasitas dan kapabilitas peran serta masyarakat secara nyata dan asli (genuine) untuk menyelesaikan sengketanya sendiri;
2. Menimbulkan iklim persaingan yang sehat bagi lembaga peradilan, sehingga akan menjadi proses seleksi yang menggambarkan tingkat kepercayaan masyarakat;
3. Meningkatkan daya saing dalam mengundang penanaman modal (investor ke Indonesia melalui adanya kepastian hukum termasuk tersedianya sistem penyelesaian sengketa yang efisien;
4. Lembaga ADR diharapkan mendukung lembaga-lembaga penyelesaian sengketa di masyarakat guna meningkatkan citra kepercayaan masyarakat.¹⁰

Adapun fungsi ADR, adalah sebagai berikut :

¹⁰ Margono dan Suyud, 2000, *Alternative Dispute Resolution dan Arbitrase Proses Kelembagaan Hukum*, Jakarta, Ghalia Indonesia, hlm.106.

1. Menumbuhkan iklim persaingan yang sehat bagi lembaga peradilan sehingga akan terjadi proses seleksi yang menggambarkan tingkat kepercayaan masyarakat;
2. Meningkatkan kapasitas masyarakat berperan serta dalam pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa;
3. Meningkatkan daya kritis masyarakat yang diikuti tuntutan berperan serta genuine dalam pengambilan keputusan pembangunan;
4. Mengakomodasi tuntutan masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan mampu memenuhi rasa keadilan.¹¹

1). **Negosiasi**

a. Pengertian Negosiasi

Dalam bahasa sehari-hari kata negosiasi sepadan dengan istilah "berunding", "bermusyawarah" atau "bermufakat". Kata negosiasi ini berasal dari bahasa Inggris "negotiation" yang berarti perundingan. Orang yang melakukan perundingan dinamakan negosiator.¹²

Garry Goodpaster mengemukakan bahwa "negosiasi merupakan proses upaya untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain. Suatu proses interaksi dan komunikasi yang dinamis dan beraneka ragam, dapat lembut dan bernuansa, sebagaimana manusia itu sendiri".

Orang bernegosiasi dalam situasi yang tidak terhitung jumlahnya dimana mereka membutuhkan atau menginginkan sesuatu yang dapat diberikan oleh pihak lain, bila mereka menginginkan untuk memperoleh kerja sama, bantuan atau

¹¹ Margono, 2001, Op.cit, hlm.93.

¹² Joni Emirzon, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan*, Jakarta, Gramedia Pustaka Tama, hlm.44.

persetujuan orang lain, atau ingin menyelesaikan atau mengurangi persengketaan atau perselisihan.¹³

Dalam kaitannya dengan negosiasi, Pasal 6 ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyatakan bahwa :

”penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis”.

Kata ”pertemuan langsung” menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa atau beda pendapatnya dilakukan melalui negosiasi. Negosiasi terdiri dari beberapa elemen yang merupakan prinsip-prinsip umum, yakni :

- a. Negosiasi melibatkan dua pihak atau lebih;
- b. Pihak-pihak itu harus membutuhkan keterlibatan satu sama lain dalam mencapai hasil yang diinginkan bersama;
- c. Pihak-pihak yang bersangkutan setidaknya menganggap pada awalnya negosiasi sebagai cara yang lebih memuaskan untuk menyelesaikan perbedaan mereka dibandingkan dengan metode-metode yang lain;

Setiap negosiasi mengenal 4 (empat) tahap, yaitu :

1. Tahap sebelum negosiasi dimulai/tahap persiapan
2. Tahap berlangsungnya negosiasi
3. Tahap pembuatan keputusan
4. Tahap implementasi kesepakatan

¹³ Garry Goodpaster, 1993, Negosiasi dan Mediasi : Sebuah Pedoman Negosiasi dan Penyelesaian Sengketa, Elips Project, hlm.5.

2). Mediasi

Mediasi merupakan penyelesaian sengketa dengan menengahi. Kata mediasi berasal dari bahasa Inggris "mediation" yang artinya penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau penyelesaian sengketa secara menengahi yang menengahinya dinamakan mediator atau orang yang menjadi penengah.

Mediasi adalah proses negosiasi pemecahan konflik atau sengketa dimana pihak luar atau pihak ketiga yang tidak memihak bekerja sama dengan pihak yang bersengketa atau konflik untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.¹⁴

Definisi lain menyebutkan mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa atau negosiasi oleh pihak yang ketiga yang dapat diterima, tidak berpihak, dan netral tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam membantu para pihak yang berselisih dan upaya mencapai kesepakatan secara sukarela dalam penyelesaian permasalahan yang disengketakan.

Pada dasarnya pengertian mediasi tersebut di atas, dapat disimpulkan beberapa elemen yang mewujudkan proses mediasi, yaitu :

- a. Penyelesaian sengketa bersifat sukarela;
- b. Tidak terdapat intervensi (campur tangan) atau bantuan pihak ketiga netral dan tidak berpihak;
- c. Pengambilan keputusan diserahkan oleh para pihak secara konsensus;

¹⁴ Margono dan Suyud, 2000, *Alternatif Dispute Resolution dan Arbitrase : Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta, Ghalia Indonesia, hlm.28.

- d. Pengambilan keputusan dilakukan secara partisipatif

Tujuan mediasi adalah sebagai berikut :

- a. Menghasilkan suatu rencana (kesepakatan) ke depan yang dapat diterima dan dijalankan oleh para pihak yang bersengketa;
- b. Mempersiapkan para pihak yang bersengketa untuk menerima konsekuensi dari putusan yang mereka buat, dan
- c. Mengurangi kekhawatiran dan dampak negatif dari suatu konflik dengan cara membantu pihak yang bersengketa untuk mencapai penyelesaian secara konsensus.

Dalam kaitannya dengan mediasi, Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 menyatakan : "dalam hal sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seseorang mediator".

Mediator dapat mengambil peran lemah (pasif) atau peran kuat (aktif). Peran mediator lemah apabila hanya melaksanakan :

- a. Penyelenggaraan pertemuan;
- b. Pemimpin diskusi netral;
- c. Pemelihara atau penjaga aturan perundang-undangan agar proses perundingan berlangsung secara beradab;
- d. Mengendalikan emosi para pihak;

- e. Pendorong pihak yang kurang mampu mengemukakan pandangannya;¹⁵

Mediator mengambil peran kuat apabila dalam perundingan menunjukkan hal-hal berikut :

- a. Mempersiapkan dan membuat notulen perundingan;
- b. Merumuskan titik temu atau kesepakatan para pihak;
- c. Membantu para pihak agar menyadari bahwa sengketa bukanlah pertarungan untuk dimenangkan melainkan diselesaikan;
- d. Menyusun dan mengusulkan alternatif penyelesaian masalah, dan
- e. Membantu para pihak menganalisis alternatif penyelesaian masalah.

Fungsi mediator mencakup 7 (tujuh) hal yang mendasar :

- a. Sebagai katalisator, membangun suasana yang konstruktif bagi diskusi;
- b. Sebagai pendidik berusaha memahami aspirasi prosedur kerja;
- c. Sebagai penerjemah, berusaha menyampaikan dan merumuskan usulan pihak yang satu kepada pihak yang lainnya melalui bahasa atau ungkapan yang baik tanpa mengurangi sasaran yang dicapai oleh pengusul;
- d. Sebagai nara sumber, mendayagunakan sumber-sumber informasi yang tersedia;
- e. Sebagai “penyanggah berita jelek” meredam sikap emosional pihak yang bersengketa dengan cara mengadakan pertemuan terpisah, guna menampung berbagai usulan-usulan;

¹⁵ Rachmad Syafaat, 2006, *Op.Cit*, hlm.36-37.

- f. Sebagai “agen relitas” memberi pengertian secara jelas kepada para pihak bahwa usulannya tidak masuk akal, sehingga mempersulit terjadinya kesepakatan;
- g. Sebagai “kambing hitam” siap dikalahkan bila terjadi kesalahan dalam membuat kesepakatan hasil perundingan.

Tipe-tipe mediator, adalah sebagai berikut :

a. Mediator Hubungan Sosial

Tipe ini sering ditemukan dalam masyarakat pedesaan, misalnya para pemuka adat, pemuka masyarakat, alim ulama, tokoh masyarakat lainnya.

b. Mediator Autoritatif

Merupakan mediator yang bekerja di instansi pemerintahan, mediator yang dicirikan sering kita jumpai dalam kasus-kasus tanah, perburuhan, pencemaran lingkungan hidup yang melibatkan masyarakat disatu sisi dengan penguasa disisi lain.

c. Mediator Mandiri

Merupakan mediator yang dianggap mediator yang paling baik atau profesional bila dibandingkan dengan mediator hubungan sosial dan mediator autoritatif. Mediator mandiri tidak memiliki hubungan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan para pihak yang bersengketa. Umumnya mediator mandiri bersifat profesional.

Tahap-tahap mediasi memiliki beberapa versi, antara lain Moore, Forbeg, dan Taylor, Jaquelline M, Haley, Steven B, Goldber dan lain-lain. Dari berbagai versi tersebut dapat diambil dari besarnya yang meliputi empat tahap, yaitu :

- a. Tahap pembentukan forum;
- b. Saling mengumpulkan dan membagi informasi;
- c. Tawar-menawar pemecahan masalah;
- d. Pengambilan keputusan.

Teknik mediasi dapat menggunakan beberapa teknik :

- a. Membangun kepercayaan;
- b. Menganalisa konflik;
- c. Mengumpulkan informasi;
- d. Berbicara secara jelas;
- e. Mendengar dengan penuh perhatian;
- f. Meringkas atau merumuskan ulang pembicaraan para pihak;
- g. Menyusun aturan perundingan;
- h. Mengorganisir pertemuan perundingan;
- i. Mengatasi emosi para pihak.
- j. Mengungkapkan kepentingan yang masih tersembunyi;
- k. Membangkitkan pilihan-pilihan pemecahan masalah;
- l. Melakukan tawar-menawar;
- m. Menyusun kesepakatan.

3). **Konsiliasi**

Seperti hanya negosiasi maupun mediasi, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tidak memberikan suatu rumusan yang eksplisit atas pengertian atau definisi dari konsiliasi. Bahkan tidak dapat kita temui suatu ketentuan juga pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 ini yang mengatur mengenai konsiliasi. Perkataan

konsiliasi sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa dapat kita temukan dalam ketentuan Pasal 1 angka 10 dan alinea ke-9 penjelasan umum Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tersebut.

Berbeda dengan konsiliasi menurut pengertian yang diberikan dalam Black's Law Dictionary, yang merupakan langkah awal perdamaian sebelum sidang pengadilan (litigasi) dilaksanakan. Dalam ketentuan mengenai perdamaian yang diatur dalam KUH Perdata yang tidak hanya dapat dilakukan, konsiliasi dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 sebagai suatu bentuk alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan.

Konsiliasi diartikan sebagai upaya membawa pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan permasalahan kedua pihak secara negosiasi. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan menyerahkannya kepada suatu komisi orang-orang yang bertugas untuk menguraikan atau menjelaskan fakta-fakta dan biasanya setelah mendengarkan para pihak dan mengupayakan agar mereka mencapai suatu kesepakatan, membuat usulan-usulan untuk suatu penyelesaian, namun keputusan tersebut tidak mengikat.

Dalam upaya menyelesaikan sengketa, konsiliator tidak harus mengadakan pertemuan dan pembicaraan dengan kedua pihak di suatu tempat, tetapi bisa dihasilkan shuttle negotiation antara para pihak.

Putusan yang diambilnya menjadi solusi yang dapat dipaksakan kedua belah pihak. Konsiliasi melibatkan campur tangan pihak ketiga dalam mewujudkannya

dimana yang dapat diperbandingkan, tetapi tidak identik dengan penyelidikan atau arbitrase atau mediasi yang pada dasarnya merupakan eksistensi negosiasi.

4). Arbitrase

Kata arbitrase berasal dari kata "arbitrase" (latin), "arbitrage" (Belanda), "arbitration" (Inggris), "schiedspruch" (jerman) yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu menurut kebijaksanaan atau damai oleh arbiter atau wasit.

Juan Elkoury dan Edna Elkoury dalam bukunya "How Arbitration Wokr", mengartikan : "arbitration adalah suatu proses yang mudah atau simpel yang dipilih oleh para pihak secara sukarela yang ingin agar perkaranya diputus oleh juru pisah yang netral sesuai dengan pilihan mereka di mana keputusan mereka berdasarkan dalil-dalil. Dalam perkara tersebut para pihak setuju sejak semula untuk menerima putusan tersebut sejak final dan mengikat.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 juga memberikan batasan arbitrase secara otentik. Pasal 1 angka 1 mengartikan yang dimaksud dengan arbitrase adalah : "cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak-pihak yang bersangkutan".

Ciri-ciri arbitrase adalah sebagai berikut :

- a. Badan arbitrase in adalah suatu cara atau metode penyelesaian sengketa;
- b. Sengketa tersebut diselesaikan oleh pihak ketiga atau netral atau arbituator yang secara khusus ditunjuk;
- c. Para arbitrator diharapkan menyelesaikan sengketa menurut hukum;

- d. Arbitrase merupakan sistem pengadilan perdata, artinya bahwa para pihaklah dan bukan negara yang mengawasi kewenangan dan kewajiban para pihak;
- e. Keputusan yang dikeluarkan oleh badan ini bersifat final dan mengakhiri persengketaan para pihak;
- f. Keputusan arbitrator mengikat para pihak berdasarkan persetujuan diantara mereka untuk menyelesaikan sengketanya kepada arbitrase;
- g. Pada pokoknya proses berperkara melalui badan arbitrase dalam putusannya terlepas dan terbebas dari campur tangan negara.

Ada beberapa alasan mengapa para pihak menggunakan badan arbitrase, yaitu :

- a. Adanya kebebasan, kepercayaan, dan keamanan;
- b. Wasit atau arbiter memiliki keahlian;
- c. Lebih cepat dan hemat biayanya dalam proses penyelesaian sengketa;
- d. Bersifat non responden;
- e. Pelaksanaan putusan lebih mudah dilaksanakan.

Macam-macam sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase :

- a. Quality arbitration, yang menyangkut permasalahan faktual dengan sendirinya memerlukan para arbitrator dengan kualifikasi teknis yang tinggi;
- b. Technical arbitration, yang tidak menyangkut permasalahan faktual, sebagaimana dengan permasalahan yang timbul dalam penggunaan dokumen atau aplikasi ketentuan-ketentuan kontrak.
- c. Mixed arbitration, sengketa baik mengenai permasalahan faktual maupun hukum

Kelebihan arbitrase digunakan oleh para pihak, adalah sebagai berikut :

- a. Adanya kebebasan, keamanan dan kepercayaan;
- b. Wasit atau arbitrator memiliki keahlian;
- c. Lebih cepat dan hemat biaya;
- d. Bersifat rahasia;
- e. Adanya kepekaan arbitrator;
- f. Pelaksanaan putusan lebih mudah dilaksanakan.

Kelemahan mendasar arbitrase diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Mempertemukan para pihak yang bersengketa ke badan peradilan tidaklah mudah, lebih-lebih bila letaknya ada di Jakarta;
- b. Karena tidak dikenal adanya lembaga preseden hukum atau keterkaitan kepada putusan lembaga-lembaga arbitrase sebelumnya, akibatnya banyak putusan-putusan penting yang mengandung argumentasi hubungan dari para ahli hukum, kesamaan bidang hukum dibuang begitu saja;
- c. Lembaga ini tidak mampu memberikan jawaban yang definitive terhadap semua sengketa hukum;
- d. Putusan arbitrase tergantung kepada bagaimana arbitrator mengeluarkan keputusan yang memaksakan para pihak;
- e. Ternyata praktek arbitrase pun dapat berujung lama karenanya membawa akibat biaya tinggi.

II.5 Tinjauan Umum Mengenai Pelaksanaan

Penegakan hukum di Indonesia, harus berarti penegakkan hukum yang mengandung nilai-nilai yang sesuai dengan pancasila dan Undang-undang Dasar

1945. Hal ini harus disadari karena hukum yang berlaku di Indonesia saat ini masih banyak yang merupakan warisan-warisan kolonial pemerintah Hindia-Belanda.

Manusia dalam kehidupannya saling berinteraksi satu sama lain, sehingga terdapat hubungan timbal-balik. Manusia hidup bersama dan membentuk suatu masyarakat. Setiap masyarakat memerlukan suatu mekanisme pengendalian sosial agar segala sesuatunya berjalan dengan tertib. Mekanisme pengendalian sosial adalah segala sesuatu yang dilakukan untuk melaksanakan proses yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan untuk mendidik, mengajak, atau bahkan memaksa para warga masyarakat yang bersangkutan. Bahkan muncul suatu hal yang dinamakan peraturan sebagai sumber hukum yang mana mempunyai fungsi sebagai pedoman atau patokan perilaku dalam kehidupan bermasyarakat, di mana peraturan-peraturan yang dibuat untuk diterapkan dalam kehidupan masyarakat.¹⁶

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pengertian dari pelaksanaan adalah hal, cara, atau hasil kerja melaksanakan”. Penulis berpendapat bahwa pelaksanaan merupakan penerapan atau implementasi dari ketentuan hukum normatif pada peristiwa hukum tertentu, di mana tujuan adalah sebagai hasil akhirnya.¹⁷

Tujuan yang dimaksud adalah terpenuhinya kewajiban dan perolehan hak secara timbal balik antara pihak-pihak yang terkait.

Pelaksanaan hukum ditentukan dari makna dan isi aturan hukum itu sendiri (pelaksanaan evaluatif kefilisafatan atau materiil). Berdasarkan sudut pandang kefilisafatan, hal itu merupakan alasan penting mengapa warga masyarakat akna

¹⁶ Soerjono Soekanto, 2004, *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*, Jakarta, Rajawali Pers, hlm.13.

¹⁷ J.S Badudu dan Sutan Muhammad Zain, 2001, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Intergrafika, Cet. Keempat, hlm.1487.

menerima hukum (pelaksanaan evaluatif empiris). Jika para warga masyarakat menerima hukum, maka mereka juga akan berperilaku dengan mengacu dan mematuhi hukum (pelaksanaan faktual atau empiris). Hal itu sekaligus akan membawa akibat bahwa bagi para pejabat hukum yang dimungkinkan untuk melaksanakan dan mengesahkannya (pelaksanaan faktual atau empiris). Jadi, bisa dilihat bahwa hukum membawa hukum itu sendiri dalam aspek sistematika. Pada dasarnya hukum merupakan suatu sistem konseptual aturan hukum dan putusan hukum.¹⁸

Pelaksanaan hukum dalam kehidupan masyarakat sehari-hari mempunyai arti yang sangat penting karena apa yang menjadi tujuan umum justru terletak pada pelaksanaan hukum itu. Ketertiban dan ketentraman hanya dapat diwujudkan dalam kenyataan kalau hukum dilaksanakan. Hukum dibuat memang untuk dilaksanakan. Kalau tidak, peraturan hukum itu hanya merupakan susunan kata-kata yang tidak mempunyai makna dalam kehidupan masyarakat, peraturan hukum yang demikian akan menjadi mati dengan sendirinya.

Pelaksanaan hukum dapat berlangsung dalam masyarakat secara formal, karena tiap-tiap individu menaati dengan kesadaran, bahwa apa yang ditentukan hukum tersebut sebagai suatu keharusan atau sebagai suatu yang memang sebaliknya. Dan pelaksanaan hukum juga dapat terjadi karena pelanggaran hukum, yaitu dengan menegakkan hukum tersebut dengan bantuan alat-alat perlengkapan negara.

¹⁸ J.J. Bruggikk, 1999, *Refleksi Tentang Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, Cet.Kedua, hlm.15.

Dalam menegakkan hukum ada 3 (tiga) hal yang harus diperhatikan, yaitu kepastian hukum, kemanfaatan, dan keadilan¹⁹. Oleh karena itu, Satjipto Raharjo dalam bukunya *Masalah Penegakkan Hukum*, menyatakan bahwa penegakkan hukum merupakan suatu usaha untuk mewujudkan ide-ide tentang keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan sosial menjadi kenyataan. Proses perwujudan ide-ide itulah yang merupakan hakikat dari penegakan hukum.²⁰

Hukum harus dilaksanakan dan ditegakkan. Setiap orang menginginkan dapat ditetapkannya hukum terhadap peristiwa konkret yang terjadi. Bagaimanapun juga hukum harus ditegakkan, sampai-sampai timbul perumpamaan ”meskipun besok hari akan kiamat, hukum harus tetap ditegakkan”. Inilah yang diinginkan kepastian hukum. Dengan adanya kepastian hukum, ketertiban dalam masyarakat tercapai.²¹

Pelaksanaan dan penegakkan hukum juga harus memperhatikan kemanfaatan atau kegunaannya bagi masyarakat. Sebab, hukum juga dibuat oleh keputusan masyarakat (manusia). Karenanya, pelaksanaan dan penegakan hukum harus memberi manfaat bagi masyarakat dan juga jangan sampai terjadi pelaksanaan dan penegakan hukum yang merugikan masyarakat, yang pada akhirnya akan menimbulkan keresahan.²²

Pelaksanaan dan penegakan hukum juga harus mencapai keadilan. Peraturan hukum tidak identik dengan keadilan. Karenanya, peraturan hukum yang bersifat

¹⁹ Sudikno Mertokusumo, 1986, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta, hlm.130.

²⁰ Satjipto Raharjo, *Masalah Penegakkan Hukum*, Sinar Baru, tanpa tahun, hlm.15.

²¹ Sudikno Mertokusumo, *loc.cit.*

²² Riduan Syahrani, 2004, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum Edisi Revisi*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.182.

umum dan mengikat setiap orang, penerapannya harus mempertimbangkan berbagai fakta dan keadaan yang terdapat dalam setiap kasus.

Selain dari pada itu, perlu juga diperhatikan di sini, bahwa hukum yang dilaksanakan dan ditegakkan haruslah hukum yang mengandung nilai-nilai keadilan. Oleh karena itu, hakikat penegakkan hukum yang sebenarnya kata Soerjono Soekanto, terletak pada kegiatan menyasikan hubungan nilai-nilai yang terjabar di dalam kaidah-kaidah yang mantap dan menjawabantah dan sikap tindakan sebagai rangkaian penjabaran nilai tahap akhir, untuk menciptakan, memelihara, dan mempertahankan kedamaian pergaulan hidup.²³

Untuk menjelaskan hakikat penegakan hukum itu, Soerjono Soekanto membuat uraian sebagai berikut : manusia di dalam pergaulan hidup, pada dasarnya mempunyai pandangan-pandangan tertentu mengenai apa yang baik dan apa yang buruk. Pandangan-pandangan tersebut senantiasa terwujud dengan pasangan-pasangan tertentu, sehingga ada pasangan nilai ketertiban dengan nilai ketentraman, pasangan nilai kelestarian dengan nilai perubahan, dan sebagainya.

Dalam penegakkan hukum pasangan nilai tersebut perlu "diserasikan", misalnya perlu penyerasian antara nilai ketertiban dan nilai ketentraman.²⁴

Pasangan nilai-nilai yang telah diserasikan tersebut karena nilai-nilai yang sifatnya abstrak, memerlukan penjabaran secara lebih konkret dalam kaidah-kaidah hukum yang mungkin berisikan suruhan, larangan, atau kebolehan, kaidah-kaidah hukum ini menjadi pedoman atau patokan bagi perilaku atau sikap tindakan yang dianggap

²³ Soerjono Soekanto, 1986, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakkan Hukum*, Rajawali, Jakarta, Cet. II, hlm.3.

²⁴ Soerjono Soekanto, *ibid*, hlm.3.

pantas, atau seharusnya. Perilaku atau sikap tindak tersebut bertujuan untuk menciptakan, memelihara, dan mempertahankan kedamaian. Demikianlah, konkretisasi dan penegakan hukum secara konseptual.²⁵

Gangguan terhadap penegakan hukum mungkin terjadi apabila ada ketidakserasian antara tritunggal nilai, kaidah hukum, dan perilaku hukum. Gangguan tersebut terjadi apabila terjadi ketidakserasian antara nilai-nilai yang berpasangan, yang menjelma dalam kaidah-kaidah yang simpang-siur, dan pola perilaku yang tidak terarah yang mengganggu kedamaian pergaulan hidup.²⁶

Oleh karena itu, Soerjono Soekanto, penegakan hukum bukan semata-mata berarti pelaksanaan perundang-undangan, walaupun dalam kenyataan di Indonesia kecenderungannya adalah demikian, sehingga pengertian "*Law Enforcement*" begitu populer. Bahkan, ada kecenderungan mengartikan penegakan hukum sebagai pelaksanaan keputusan-keputusan pengadilan. Pengertian yang sempit ini jelas mengandung kelemahan, sebab pelaksanaan perundang-undangan atas keputusan pengadilan, bisa terjadi malahan justru mengganggu kedamaian dalam pergaulan hidup.

²⁵ Ibid, hlm.4.

²⁶ Ibid, hlm.5.

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam suatu penelitian guna mencapai hasil yang optimal maka diperlukan metode penelitian yang tepat dan sesuai dengan pokok permasalahan.

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah :

a. Pendekatan Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis digunakan untuk mengkaji Undang-Undang Nomor : 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan pelaksanaan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Sedangkan pendekatan sosiologis digunakan untuk mengkaji komponen masyarakat khususnya pihak nasabah dan bank dalam kaitannya dengan adanya sengketa penghimpunan dana simpanan deposito yang merugikan pihak nasabah, yang faktanya bahwa hal tersebut terjadi pada masyarakat, sehingga terkait dengan tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk menemukan fakta, kemudian menemukan masalah, dilanjutkan dengan identifikasi masalah, sehingga pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.

b. Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

- (a) Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari narasumber atau diperoleh dari lapangan dengan wawancara, meliputi : pengetahuan, pengalaman mediator, dan penjelasan langsung dari Pegawai Kantor Bagian Mediasi Perbankan di Bank Indonesia.
- (b) Data Sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu melalui arsip dan dokumen-dokumen yang terkait dengan mediasi perbankan dalam penghimpunan dana simpanan deposito, peraturan perundang-undangan yang terkait, teori-teori yang terkait, buku-buku, dan internet.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

(a) Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari penelitian empiris yang secara langsung lakukan yang berupa hasil wawancara dengan pegawai kantor bagian mediasi perbankan (DIMP) di Kantor Bank Indonesia Jakarta, .

(b) Data Sekunder

Data yang diperoleh dari buku literature, dokumen-dokumen dari bagian mediasi perbankan di kantor Bank Indonesia sesuai dengan permasalahan yang diteliti, .penelusuran pustaka (literatur) yang terkait dengan permasalahan.

c. Lokasi Penelitian

Lokasi diadakan penelitian untuk penulisan skripsi ini yaitu di Bank Indonesia yang beralamat di Jalan M.H. Thamrin No.2 Jakarta yang mempunyai kewenangan dalam pembentukan lembaga mediasi perbankan dengan berbagai macam latar belakang penyelesaian sengketa di bidang perbankan. Kaitannya dengan penulisan ini adalah hambatan yang terjadidalam kasus sengketa penghimpunan dana simpanan deposito yang merupakan pokok permasalahan skripsi ini. Penulis memilih melakukan penelitian di kantor Bank Indonesia Jakarta dengan pertimbangan bahwa Bank Indonesia merupakan Bank Sentral yang mempunyai kewenangan dalam pembentukan lembaga mediasi perbankan. Selain itu, di Bank Indonesia pernah terdapat suatu sengketa yang berkaitan dengan penghimpunan dana simpanan deposito yang pencairannya tidak dapat dilakukan oleh bank kepada nasabah dengan alasan *authomatic roll over*, sehingga disini pihak nasabah merasa dirugikan oleh bank, kasus yang diuraikan diatas dapat ditempuh penyelesaian melalui lembaga mediasi perbankan yang dibentuk oleh Bank Indonesia.

d. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode yang dipergunakan dalam pengambilan data adalah :

- a) Wawancara, dilakukan dengan jalan interview kepada pegawai kantor Bank Indonesia bagian DIMP (Mediasi Perbankan). Jenis interview yang digunakan adalah interview bebas terpimpin, yaitu interview dengan cara mempersiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan sebagai pedoman awal, tetapi dapat juga

dimungkinkan adanya variasi pertanyaan dilapangan yang disesuaikan dengan situasi ketika pelaksanaan interview. Wawancara juga merupakan salah satu bentuk atau cara pengumpulan data komunikasi verbal atau tanya jawab secara lisan dengan responden. Dalam hal ini wawancara yang dilakukan dengan cara wawancara terarah (direct interview) yang memperhatikan :

- 1) Rencana pelaksanaan wawancara
- 2) Mengatur daftar pertanyaan serta membatasi jawaban-jawaban
- 3) Memperhatikan karakteristik pewawancara maupun yang diwawancarai
- 4) Membatasi aspek-aspek dari masalah yang diteliti.

Dengan kata lain, wawancara berarti melakukan tanya jawab langsung terhadap responden. Responden yang dimaksud adalah para pegawai kantor Bank Indonesia bagian mediasi perbankan, terdiri dari 2 (dua) orang mediator Bank Indonesia, 1 (satu) orang nasabah.

- b) Studi Dokumentasi, dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari serta menganalisa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan mediasi pada sengketa penghimpunan dana simpanan deposito.

e. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sejumlah manusia atau unit yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik yang sama. Populasi yang dipilih sebagai obyek penelitian di Bank Indonesia adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan mediasi pada sengketa penghimpunan dana simpanan deposito.

Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan "*Purposive Sampling*", yakni cara pengambilan sampel dengan mengambil elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel yang dilakukan dengan sengaja, dengan catatan bahwa sampel tersebut representatif atau mewakili populasi.

Sampel penelitian ini berjumlah 3 (tiga) orang yang terdiri dari 2 (dua) orang mediator dari Bank Indonesia, dan 1 (satu) orang nasabah.

f. Teknik Analisis Data

- a) Untuk data primer seperti hasil wawancara dengan menggunakan teknik deskriptif analitis, yaitu penulis mendeskripsikan data-data yang diperoleh dari lapangan, khususnya mengenai peranan Bank Indonesia sebagai mediator dalam sengketa penghimpunan dana simpanan deposito. Kemudian berdasarkan data-data yang diperoleh tersebut dengan berdasarkan kepada logika serta mendeskripsikan dan menganalisis data-data yang diperoleh di lapangan kemudian ditarik sebuah kesimpulan sesuai dengan permasalahan yang di kaji.
- b) Untuk data sekunder dengan teknik analisis isi, menganalisa konsep hukum yang diperoleh dari seperti : peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kenyataan-kenyataan yang berhubungan dengan permasalahan yang di kaji kemudian digambarkan secara rinci dan dianalisis sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

g. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variable dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hambatan adalah segala sesuatu yang dapat membuat pelaksanaan peraturan Bank Indonesia tentang mediasi tidak berjalan dengan baik.
2. Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian konflik atau sengketa dimana pihak luar atau pihak ketiga yang tidak memihak bekerja sama dengan pihak yang bersengketa atau konflik untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan
3. Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usahanya.
4. Sengketa adalah perbedaan pendapat antara nasabah dan bank dalam bidang perbankan
5. Penghimpunan adalah proses, cara perbuatan mengumpulkan. Penghimpunan disini yaitu penghimpunan uang yang dipercayakan nasabah kepada bank dengan deposito berjangka.
6. Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana. Simpanan dalam kasus ini yaitu khusus simpanan deposito berjangka.
7. Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara nasabah penyimpan dan bank yang bersangkutan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Mediasi Perbankan Bank Indonesia

1). Sejarah Keberadaan Mediasi Perbankan Bank Indonesia

Sejalan dengan komitmen Bank Indonesia untuk menegakkan Law Enforcement di bidang perbankan, maka pada tanggal 31 Desember 1998 telah dibentuk Tim Investigasi Penyimpangan di Bidang Perbankan (TIPPER) yang bertugas menindaklanjuti temuan pengawasan, pemeriksaan dan atau laporan pihak-pihak yang berkepentingan mengenai penyimpangan yang mengandung unsur pidana di bidang perbankan yang menjadikan bank sebagai sarana atau obyeknya. Selanjutnya, pada tanggal 31 Agustus 1999 sesuai dengan penyempurnaan organisasi sektor perbankan, TIPPER dikembangkan menjadi Unit Khusus Investigasi Perbankan (UKIP).

Seiring dengan implementasi dari Arsitektur Perbankan Indonesia (API) Pilar VI Tentang Program Peningkatan Perlindungan Nasabah, maka sejak 12 Desember 2005 berdasarkan PDG Nomor 7/29/PDG/2005 dan SE Nomor 7/98/INTERN Tanggal 12 Desember 2005 tentang Organisasi Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, satuan kerja UKIP mengemban tugas tambahan baru, antara lain menjalankan fungsi mediasi sengketa perdata antara nasabah dengan bank, serta melakukan analisis dan pengembangan investigasi dan mediasi perbankan. Di samping juga melakukan pemeriksaan khusus dalam rangka investigasi terhadap

dugaan tindak pidana di bidang perbankan, kedua peraturan tersebut sekaligus juga mengatur pengembangan organisasi UKIP menjadi Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan.

Dalam rangka memperlancar, mempercepat, dan mengoptimalkan penanganan tindak pidana di bidang perbankan, Bank Indonesia telah melakukan kerja sama dengan Kejaksaan Republik Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dituangkan dalam bentuk Surat Keputusan Bersama (SKB) Tanggal 6 November 1997. Selanjutnya, SKB ini diperbaharui dengan SKB No.KEP-902/4/J.A/12/2004, No. POL. Skep/924/XII/2004 dan No.6/91/KEP.GBI/2004 Tanggal 20 Desember 2004 Tentang Kerja sama Penanganan Tindak Pidana di Bidang Perbankan.

Secara umum pembentukan DIMP (d/h UKIP) bertujuan meningkatkan ketaatan bank terhadap peraturan perundang-undangan di bidang perbankan dan mengungkap secara jelas penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di bidang perbankan, sehingga dapat ditemukan permasalahan yang ada serta dapat dilakukan tindakan represif yang tepat. Di samping itu, keberadaan DIMP ini juga diharapkan memberikan dampak preventif berupa announcement effect terhadap dunia perbankan, sehingga akan menciptakan industri perbankan yang kuat dan memiliki daya saing yang tinggi serta memiliki ketahanan dalam menghadapi risiko. Hal ini sejalan dengan tugas Bank Indonesia dalam membentuk sistem perbankan yang sehat untuk memenuhi tujuan Bank Indonesia dalam mencapai memelihara kestabilan nilai tukar rupiah.

Penyimpangan yang bersifat perdata penyelesaian dapat diselesaikan dengan cara diserahkan kepada para pihak yang bersengketa (bank dengan

nasabah/debitur/pihak lainnya). Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan atas penyelesaian oleh bank tersebut dapat disebabkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank, baik seluruhnya maupun sebagian. Pada gilirannya, ketidakpuasan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan mengurangi hak-hak nasabah.

Sehubungan dengan kemungkinan timbulnya risiko kerugian mengenai transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank, maka Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tanggal 30 Januari 2006 mengenai mediasi perbankan yang mulai berlaku efektif pada tanggal 1 Juni 2006. Dikeluarkannya PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan berdasarkan pertimbangan pentingnya mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank.

2). Struktur Organisasi Direktorat Investigasi Mediasi Perbankan (DIMP)

a. Berikut ini adalah struktur organisasi keseluruhan pada Bank Indonesia

Struktur organisasi perbankan Bank Indonesia terdiri dari 9 Direktorat dan fungsi pengawasan di Kantor Bank Indonesia (KBI).

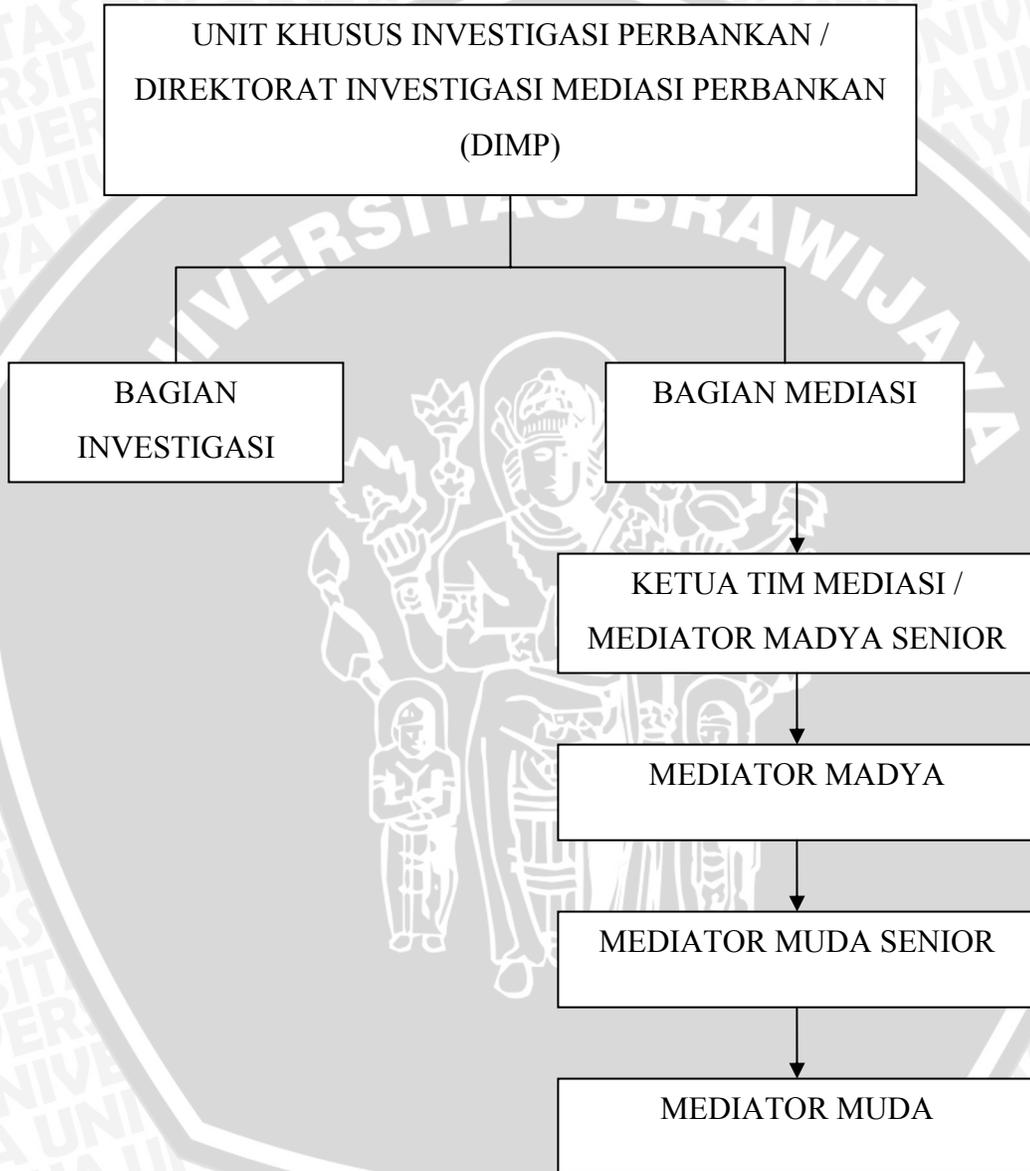
Fungsi-fungsi yang tercakup dalam organisasi tersebut meliputi fungsi penelitian, dan pengaturan, fungsi pengawasan dan pemeriksaan, fungsi perizinan, dan informasi serta fungsi investigasi dugaan tindak pidana perbankan.

b. Struktur organisasi bagian Direktorat Investigasi Mediasi Perbankan (DIMP) Bank Indonesia

Struktur organisasi merupakan bagian dari lembaga yang berfungsi mengatur, mengarahkan dan memberikan garis tanggung jawab serta wewenang yang ada dalam suatu lembaga. Organisasi adalah suatu sistem perikatan formal dari dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk melaksanakan kegiatan dari suatu lembaga serta pertanggungjawaban tugas-tugas dari masing-masing bagian, struktur organisasi lembaga mediasi perbankan BI adalah berbentuk vertikal. Di mana, wewenang mengalir dari atas ke bawah atau dari atasan kepada bawahan. Hal ini menjadikan pekerja bertanggungjawab kepada masing-masing atasannya. Struktur organisasi vertikal mempunyai keuntungan yaitu adanya instruksi dari atasan lebih cepat sampai kepada bawahan dan sebaliknya. Apabila ada keluhan dari bawahan langsung dapat cepat sampai kepada atasan dan tidak berhenti di tengah jalan, di mana tiap bawahan bertanggungjawab langsung pada atasannya masing-masing.

Berikut ini adalah struktur organisasi lembaga mediasi perbankan Bank Indonesia saat ini :

Skema 2
Struktur Organisasi Direktorat Investigasi Mediasi Perbankan (DIMP)



Sumber : Hasil wawancara dengan (mediator muda) Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 15 Februari 2010.

Berikut ini uraian singkat mengenai struktur organisasi Direktorat Investigasi Mediasi Perbankan (DIMP) Bank Indonesia :

1. Ketua Tim Mediasi atau Mediator Madya Senior

Sebagai ketua tim mempunyai tugas yaitu menyetujui atau memberikan persetujuan atas usulan dari bawahan atau mediator madya dan dapat juga menolak usulan atau menunda usulan dari mediator madya.

2. Mediator Madya

Mediator madya bertugas menganalisis atas usulan suatu catatan atau kelengkapan data.

3. Mediator Muda Senior

Mediator Muda Senior bertugas merevisi atau membuat catatan atau menganalisa atas suatu catatan yang dibuat oleh mediator muda, lalu catatan diteruskan ke mediator madya.

4. Mediator Muda

Membuat catatan atas surat-surat yang masuk dari pengaduan nasabah ke bagian mediasi diterima oleh Direktur yang kemudian diteruskan ke mediator muda melalui mediator madya.

3). Visi, Misi, dan Fungsi DIMP

a. Visi

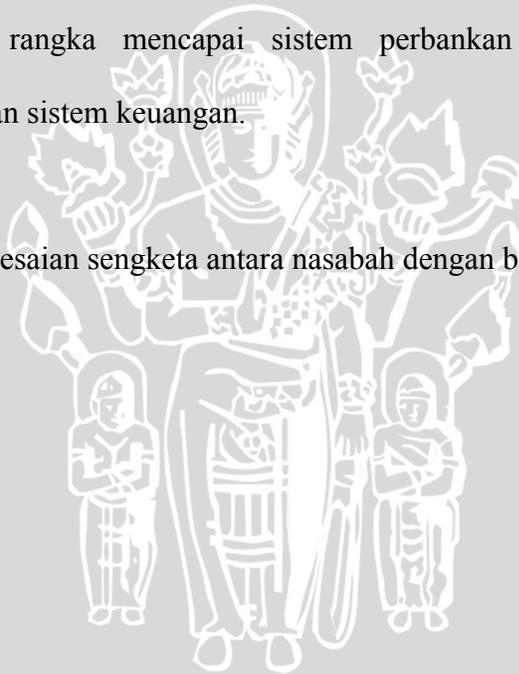
Menjadi satuan kerja yang dapat diandalkan dalam mendukung penegakan hukum di bidang perbankan dan penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank.

b. Misi

Melakukan tindak lanjut terhadap temuan pengawasan, pemeriksaan dan atau pelaporan pihak-pihak yang berkepentingan serta melaksanakan fungsi mediasi terhadap sengketa antara nasabah dengan bank yang mengacu pada prinsip good governance dalam rangka mencapai sistem perbankan yang sehat guna mendukung kestabilan sistem keuangan.

c. Fungsi

Memfasilitasi penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank



B. Pelaksanaan PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan

Penyelesaian pengaduan merupakan salah satu bentuk dari program peningkatan perlindungan nasabah, di mana nasabah sebagai pihak pengguna jasa perbankan umumnya pada posisi tawar yang lemah jika dibandingkan dengan pihak bank sebagai penyedia jasa. Di dalam bisnis perbankan, terdapat dua pihak yang memegang peran utama, yaitu pihak nasabah sebagai konsumen dari produk yang ditawarkan bank dan pihak bank sendiri sebagai produsen jasa keuangan berupa penyimpanan dana, penyedia pinjaman dana atau kredit, sebagai lalu lintas pembayaran dan sebagainya.

Upaya ini dapat ditempuh oleh nasabah dalam rangka mengungkapkan ketidakpuasannya kepada bank yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank.

Seperti kita ketahui pada Pasal 2 menyebutkan :

“Sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan”.

Dilihat dari uraian pasal di atas, syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pihak yang ingin mengajukan penyelenggaraan sengketa ke lembaga mediasi perbankan, antara lain :

1. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa perdata, khususnya mengenai persoalan tidak dipenuhinya tuntutan finansial oleh nasabah kepada bank.
2. Sengketa telah melewati proses penyelesaian pengaduan nasabah sebagaimana diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, namun tidak memperoleh hasil yang memuaskan bagi nasabah.

Pengaturan di dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 bahwa sengketa yang dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan dikhususkan pada sengketa mengenai persoalan tidak dipenuhinya tuntutan finansial dapat dipahami karena di samping pengaturan ini merupakan pengaturan khusus bagi semua bank dan nasabahnya, hubungan hukum diantara bank dan nasabah yang menjadi latar belakang memungkinkan terjadinya sengketa hanya dapat timbul dari adanya transaksi finansial akibat dikonsumsi produk atau jasa keuangan bank oleh nasabah, berupa penyimpanan dana, peminjaman dana, lalu lintas pembayaran dan sebagainya. Hal inilah yang melatarbelakangi nasabah Budi mengajukan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan Bank Indonesia yang terletak di Jl. M.H. Thamrin No.2 Jakarta 10110, karena nasabah Budi mengkonsumsi produk perbankan yaitu simpanan deposito yang ditawarkan pada bank tersebut .

Berikut ini dapat diuraikan sengketa yang dialami oleh Budi :

Pada saat Budi²⁷, sebagai nasabah bank L²⁸ tidak dapat mencairkan deposito miliknya dengan nomor 20080716 dengan nominal Rp. 13.000.000,- (tiga belas juta rupiah) yang berjangka waktu 3 bulan dan bersifat Automatic Roll Over (ARO) dengan pihak bank L beralasan deposito Budi tersebut telah tidak tercatat dalam pembukuan bank. Selanjutnya, Budi melaporkan permasalahan tersebut kepada Direktur Utama dan Komisaris Bank L tersebut dengan disertai deposito asli sebagai dokumen pendukung yang dimiliki Budi. Pihak bank juga berkeyakinan deposito Budi dengan nomor 20080716 telah diganti dengan nomor 30150704 akibat adanya perubahan sistem dan telah dicairkan, tetapi pihak bank L mengalami kesulitan menunjukkan dokumen pencairan karena jangka waktu deposito yang dimiliki Budi telah melampaui 10 tahun dan gudang penyimpanan pernah mengalami banjir. Kemudian, dengan niat baik pihak bank yang diwakili Bapak Tomy menawarkan solusi pembayaran deposito sebesar 50 % dari nilai nominal, namun Budi keberatan dan menginginkan pembayaran deposito ditambah dengan bunga. Karena tuntutan yang diminta Budi tidak dipenuhi bank L, maka Budi meminta agar hal ini diselesaikan dengan mediasi.

²⁷ Budi adalah nasabah bank L yang namanya disamarkan.

²⁸ Bank L ialah bank yang namanya disamarkan.

Setelah sebelumnya nasabah Budi telah menyelesaikan permasalahannya melalui penyelesaian pengaduan nasabah yang tidak mendapatkan hasil yang memuaskan nasabah Budi tersebut. Walaupun nantinya melalui cara mediasi, belum tentu juga Budi akan mendapatkan hasil yang memuaskan, menurutnya tidak ada salahnya jika permasalahan yang dihadapinya dilaporkan kepada Bank Indonesia, karena menurut Budi penyelesaian melalui mediasi dapat memungkinkan mendapatkan hasil yang lebih memuaskan bagi nasabah Budi.

Mediasi merupakan penyelesaian sengketa dengan menengahi dan yang menengahnya dinamakan mediator atau orang yang menjadi penengah. Mediasi adalah proses negosiasi pemecahan konflik atau sengketa di mana pihak luar atau pihak ketiga yang tidak memihak bekerja sama dengan pihak yang bersengketa atau konflik untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Definisi lain menyebutkan mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa atau negosiasi oleh pihak ketiga yang dapat diterima, tidak berpihak, netral dan tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam membantu para pihak yang berselisih dan upaya mencapai kesepakatan secara sukarela dalam penyelesaian permasalahan yang disengketakan.

Berikut wawancara dengan Mediator :

“Mediasi itu kan dipilih sama nasabah supaya masalahnya nasabah cepat selesai, tuntutananya dipenuhi, biayanya ringan. Nantinya dari mediasi itu ada kesepakatan antara nasabah dan bank kalau masalahnya selesai. Buat bank mediasi itu bisa menjaga reputasi bank supaya tidak jelek, supaya tidak buruk nantinya”.²⁹

²⁹ Hasil wawancara dengan (Mediator) Bank Indonesia di Kantor Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 30 Maret 2010.

Mediasi perbankan digunakan sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan yang merupakan cara yang sederhana, murah, dan cepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara nasabah dengan bank. Selain itu, hasil mediasi yang berupa kesepakatan antara nasabah dengan bank dipandang merupakan bentuk penyelesaian sengketa yang efektif karena kepentingan nasabah maupun reputasi bank dapat terjaga.

Sementara itu Pasal 3 PBI No. 8/5/PBI/2006 menyebutkan :

“Penyelenggaraan mediasi perbankan idealnya dilaksanakan oleh kalangan industri perbankan sendiri yang dalam hal ini dapat diwakili oleh asosiasi perbankan”.

Berikut ini wawancara dengan mediator :

“Memang sampai saat ini pelaksanaan mediasi masih dilakukan oleh Bank Indonesia karena banyak yang harus dipertimbangkan seperti aspek dana dan sumber daya manusia (SDM)”.³⁰

Namun demikian, pembentukan lembaga mediasi perbankan yang akan mewadahi penyelenggaraan mediasi perbankan sebagaimana diamanatkan dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan belum dapat direalisasikan karena adanya kendala-kendala seperti aspek pendanaan dan sumber daya manusia.

Berikut wawancara dengan Mediator :

“Untuk aspek dana contohnya seperti buat biaya operasional, buat instansi, buat sarana, buat gedung. Kalau aspek sumber daya manusia misalnya seperti sumber daya manusianya harus kompeten, harus ahli, harus tahu tentang bank, tahu tentang hukum, tahu tentang keuangan”.³¹

³⁰ Hasil wawancara dengan (Mediator) Bank Indonesia di Kantor Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 30 Maret 2010.

³¹ Hasil wawancara dengan (Mediator) Bank Indonesia di Kantor Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 30 Maret 2010.

Pada aspek pendanaan, dibutuhkan dana yang cukup besar mengingat banyaknya dana yang akan dikeluarkan guna menyelenggarakan mediasi perbankan. Biaya tersebut sebagai contoh antara lain biaya operasional, biaya instansi, biaya sarana, biaya gedung dan biaya lainnya. Sedangkan untuk sumber daya manusia (SDM) ialah dibutuhkannya orang-orang yang memiliki pengetahuan lebih luas di bidang perbankan, keuangan, dan atau hukum.

Hal ini sesuai dengan yang dituangkan dalam Pasal 5 ayat 2 PBI No. 8/5/PBI/2006 yang menyebutkan :

”Pelaksanaan mediasi yang menunjuk mediator harus memenuhi syarat paling kurang adalah memiliki pengetahuan di bidang perbankan, keuangan, dan atau hukum”.

Sampai saat ini penyelenggaraan mediasi masih ditangani oleh Bank Indonesia. Hal ini sesuai dengan isi Pasal 3 ayat 4 PBI No. 8/5/PBI/2006 yang menyebutkan :

“Bahwa sepanjang lembaga mediasi perbankan independen belum dibentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia”.

Berikut wawancara dengan Mediator :

“Bank Indonesia juga sering dapat pengaduan dari nasabah yanguntutannya lebih dari Rp. 500 juta, tapi Bank Indonesia nggak bisa atau menolak laporan dari nasabah tersebut, karenauntutannya di atas Rp. 500 juta. Kemudian laporan nasabah itu dikembalikan oleh Bank Indonesia kepada nasabah dengan pemberitahuan agar masalahnya diselesaikan ke pengadilan, karenauntutannya lebih dari Rp. 500 juta yang bukan kewenangan Bank Indonesia untuk menyelesaikannya”.³²

Untuk jenis sengketa yang dapat diselesaikan melalui mediasi adalah sengketa perdata yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp. 500 juta rupiah. Hal

³² Hasil wawancara dengan (Mediator) Bank Indonesia di Kantor Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 30 Maret 2010.

tersebut sesuai dengan isi ketentuan yang terdapat pada Pasal 6 PBI No. 8/5/PBI/2006 yang menyebutkan :

“bahwa mediasi perbankan mengenai sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial oleh bank ialah setiap sengketa yang memiliki tuntutan finansial paling banyak Rp. 500 juta rupiah”.

Hal inilah yang menjadi alasan pihak mediasi Bank Indonesia menerima laporan pengajuan penyelesaian sengketa yang diajukan oleh nasabah Budi kepada Bank Indonesia karena sengketa yang diajukan oleh nasabah Budi adalah sebesar Rp. 13.000.000,- (tiga belas juta rupiah) dan memiliki nilai tuntutan nilai finansial yang tidak melebihi Rp. 500 juta rupiah.

Pada kenyataan yang ada, pihak mediasi Bank Indonesia sering mendapat pengaduan dari nasabah untuk dimintakan penyelesaian sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial melebihi Rp.500 juta rupiah.

Adanya pengaduan nasabah tersebut, maka tindakan yang dapat dilakukan oleh Bank Indonesia adalah mengembalikan atau tidak menerima laporan atau pengaduan tersebut dikarenakan bukan menjadi kewenangannya dan nilai tuntutan finansial yang diajukan oleh nasabah telah melebihi nilai tuntutan finansial yang terdapat pada Pasal 6 PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Alasan lain yang menyebabkan dikembalikannya atau tidak diterimanya laporan atau pengaduan dari nasabah yang memiliki nilai tuntutan melebihi Rp. 500 juta rupiah ialah berdasarkan pertimbangan Bank Indonesia menganggap bahwa nasabah telah memiliki dana yang cukup untuk mengajukan gugatannya ke pengadilan.

Berikut wawancara dengan Mediator :

“Di sini Bank Indonesia-kan kedudukannya sebagai lembaga yang non profit motif yang tujuannya bukan buat cari duit, cari keuntungan, atau cari laba. Tapi hanya sebagai lembaga yang berfungsi membantu, memfasilitasi penyelesaian sengketa nasabahnya, atau dapat juga menyediakan kuasa hukum yang netral yang dibutuhkan kedua belah pihak”.³³

Selain itu, keberadaan mediasi Bank Indonesia mempunyai kedudukan sebagai lembaga non profit motif yang berarti mempunyai tujuan bukan untuk mencari laba atau keuntungan diri pribadi, sehingga segala kebijakannya adalah hanya membantu nasabah atau masyarakat, membiayai, dan memfasilitasi penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank. Oleh karena itu, dalam menjalankan tugasnya sebagai mediator, Bank Indonesia tidak akan menuntut hal-hal yang berkaitan mengenai suatu pembayaran, bahkan Bank Indonesia jika diminta oleh kedua pihak (nasabah dan bank) bersedia menyediakan seorang kuasa hukum yang netral yang dibutuhkan oleh kedua belah pihak jika dikehendaki.

Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 4 PBI No. 8/5/PBI/2006 yang menyebutkan :

“Bahwa fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia sebatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan”.

Mediasi perbankan memiliki fungsi untuk membantu para pihak, yaitu nasabah dan bank, bukan hanya satu pihak saja untuk mengkaji ulang sengketa mereka. Oleh karena itu, PBI No. 8/5/PBI/2006 seharusnya juga menjadikan pihak bank sebagai pihak yang dapat mengajukan penyelesaian sengketa ke lembaga mediasi perbankan.

Pasal 7 ayat (1) PBI No. 8/5/PBI/2006 menyebutkan :

³³ Hasil wawancara dengan (Mediator) Bank Indonesia di Kantor Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 30 Maret 2010.

“Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah”.

Ketentuan ini ditetapkan sebagai dasar pertimbangan bahwa nasabah berada pada posisi penerima keputusan atas penyelesaian pengaduan nasabah yang dilakukan oleh bank.

Kemudian Pasal 7 ayat (2) PBI No. 8/5/PBI/2006 menyebutkan :

“Dalam hal nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepada Bank Indonesia, bank wajib memenuhi panggilan dari Bank Indonesia tersebut”.

Dilihat dari ketentuan pasal ini, pihak yang dapat mengajukan penyelesaian sengketa ke lembaga mediasi perbankan adalah pihak nasabah atau perwakilannya. Melihat sifat ini, ketentuan Pasal 7 ayat (2) PBI No. 8/5/PBI/2006 bahwa yang memiliki kewajiban memenuhi panggilan Bank Indonesia tidak hanya pihak bank saja tetapi juga nasabah selaku pihak yang mengajukan penyelesaian sengketa. Kedua belah pihak atau pihak nasabah dan bank mempunyai kewajiban untuk secara sukarela memenuhi panggilan dari Bank Indonesia, hal ini mengingat bahwa kedua belah pihak menyetujui pemilihan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang dihadapinya.

Jika pihak bank menempuh proses mediasi hanya sekedar karena tuntutan pemenuhan kewajiban dan bukan karena kesukarelaannya sendiri, maka tidak besar kemungkinan yang ada bagi keberhasilan proses mediasi perbankan.

Mediasi perbankan di satu sisi dimaksudkan untuk menyediakan akses yang mudah bagi penyelesaian sengketa nasabah, khususnya nasabah kecil atau usaha mikro dengan bank, sehingga dapat terwujud kesetaraan hubungan antara bank dengan nasabah sebagai pihak-pihak dalam suatu hubungan hukum, di mana dalam praktik

perbankan seringkali nasabah terletak pada posisi yang lebih lemah. Namun, di sisi lain mediasi perbankan juga dimaksudkan untuk membantu bank menjaga reputasinya di mata masyarakat.

Pada intinya definisi mediasi adalah mekanisme penyelesaian sengketa yang ditempuh atas dasar kesepakatan para pihak. Tanpa adanya kesepakatan, tidak akan ada mediasi. Kesepakatan tersebut dituangkan dalam bentuk perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) yang didalamnya para pihak telah saling setuju untuk menyelesaikan sengketa di antara mereka melalui mediasi.

Sebelum dilakukannya penandatanganan perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) mediator atau pelaksana fungsi mediasi melakukan terlebih dahulu klarifikasi atau meminta penjelasan kepada nasabah dan bank baik secara lisan maupun tertulis. Klarifikasi atau permintaan penjelasan tersebut dilakukan dalam rangka meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh bank.

Hal ini sesuai dengan ketentuan yang ada pada Pasal 8 PBI No. 8/5/PBI/2006 yang menyebutkan :

“Pengajuan penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada Pasal 7 ayat (1) wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
2. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada 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;

4. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
5. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
6. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah”.

Setelah klarifikasi oleh mediator dilakukan, kemudian mediator memanggil nasabah dan bank untuk menjelaskan tata cara pelaksanaan mediasi. Apabila nasabah dan bank sepakat menggunakan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa, nasabah dan bank wajib menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*).

Perjanjian mediasi ini memuat pernyataan kesepakatan antara nasabah dan bank untuk menggunakan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa dan persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi.

Dalam hal ini aturan-aturan pada mediasi paling tidak berisikan mengenai :

1. Kewajiban nasabah dan bank dalam menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan pokok sengketa dalam seluruh pelaksanaan mediasi.
2. Seluruh informasi dari para pihak yang berkaitan dengan proses mediasi merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain di luar pihak-pihak yang terlibat dalam proses mediasi, yaitu pihak-pihak selain nasabah, bank dan mediator.
3. Nasabah dan bank tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsel*) kepada mediator.

4. Nasabah dan bank dengan alasan apapun tidak akan mengajukan tuntutan hukum terhadap mediator, pegawai Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan, baik atas kerugian yang timbul atau eksekusi akta kesepakatan, maupun oleh sebab-sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan fungsi mediasi.

Berikut wawancara dengan Mediator Muda :

”Pada saat mediasi, nasabah dan bank hendaknya mempunyai itikad baik dan bersikap kooperatif supaya mediasi ini bisa berjalan lancar. Kemudian mediator meminta pihak bank dan pihak nasabah menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*)”³⁴

Dalam mengikuti proses mediasi nasabah dan bank berkehendak untuk menyelesaikan sengketa dengan bersedia melakukan proses mediasi dengan itikad baik, bersikap kooperatif dengan mediator selama proses mediasi berlangsung dan menghadiri pertemuan mediasi sesuai dengan tanggal dan tempat yang telah disepakati. Hal itu pun yang dilakukan oleh mediator Bank Indonesia yaitu dengan meminta para pihak untuk menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) dalam melakukan penyelesaian sengketa penghimpunan dana simpanan deposito dengan nasabah Budi sebagai pihak yang mengajukan penyelesaian secara mediasi.

Selanjutnya, mediator meminta kepada nasabah untuk menyampaikan pokok-pokok sengketanya dan juga harapan atau tuntutan kepada bank.

Hal ini sesuai dengan Pasal 9 PBI No. 8/5/PBI/2006 yang menyebutkan :

1. Proses mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat :
 - a. Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa; dan

³⁴ Hasil wawancara dengan (Mediator Muda) Bank Indonesia di Kantor Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 15 Februari 2010.

- b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
2. Bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian mediasi yang telah ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.

Dilihat dari ketentuan di atas :

1. Perjanjian mediasi yang memuat kesepakatan untuk memilih lembaga mediasi perbankan dibuat sebelum proses mediasi dimulai yang dilakukan setelah persetujuan penyelesaian sengketa ke lembaga tersebut.
2. Bank hanya berkewajiban untuk mentaati perjanjian mediasi, tetapi tidak berkewajiban untuk menandatangani perjanjian tersebut.

Pada kenyataannya pun demikian, awalnya para pihak setuju lebih dahulu untuk memilih seorang mediator atau dapat pula meminta bantuan sebuah lembaga mediasi untuk menunjuk atau mengangkat mediator, kemudian para pihak dan mediator saling menyetujui pengangkatan itu dan selanjutnya menandatangani perjanjian mediasi yang antara lain menyebutkan berbagai hal sebagai konfidensial dan juga biaya-biaya yang harus ditanggung.

Adanya penetapan klausula mediasi yang dikenal dengan mandatory mediation yaitu mediasi yang didasarkan pada kesepakatan bersama para pihak sejak awal sebagai wujud sistem terbuka dari hukum perjanjian. Pencantuman klausula mediasi ini akan mengakibatkan bank maupun nasabah terikat untuk melaksanakannya semata-mata karena memang diperjanjikan. Klausula ini juga menyatakan bahwa dalam hal terjadi sengketa dikemudian hari, para pihak sepakat untuk menyelesaikannya melalui lembaga mediasi perbankan, setelah terlebih dahulu menempuh upaya penyelesaian pengadilan nasabah.

Selanjutnya, terhadap ketentuan tentang penandatanganan perjanjian mediasi pada Pasal 9 ayat (2) PBI No. 8/5/PBI/2006 menyebutkan “Bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian mediasi yang telah ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank”. Jika Pasal 9 ayat (2) dibandingkan dengan ketentuan Pasal 7 ayat (2) PBI No. 8/5/PBI/2006 yang menyebutkan “Bahwa bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia terkait adanya pengajuan penyelesaian sengketa ke lembaga mediasi perbankan”. Ketentuan tersebut masih menunjukkan adanya sifat sukarela yang harus ada pada setiap proses mediasi karena bank hanya berkewajiban untuk menandatangani perjanjian tersebut. Bank masih memiliki kebebasan untuk menandatangani atau menolak menandatangani perjanjian mediasi sesuai dengan asas kebebasan berkontrak di dalam perjanjian (Pasal 1338 ayat 1 KUH Perdata), di mana pihak-pihak yang memiliki kebebasan untuk menentukan apakah akan mengikatkan diri atau tidak terhadap suatu perjanjian.

Dalam hal ini nasabah menyampaikan tuntutananya berupa pengembalian uang yang telah didepositokan kepada bank sebesar Rp. 13.000.000,- (tiga belas juta rupiah) yang selama ini belum diterima oleh nasabah setelah nasabah menyetujui adanya transaksi keuangan berupa penyimpanan dana dalam bentuk deposito.

Berikut wawancara dengan Mediator Muda :

”Lalu, mediator juga meminta kepada nasabah menyampaikan pokok-pokok sengketanya dan juga harapan atau tuntutananya kepada bank. Sebaliknya juga, mediator juga meminta pihak bank menyampaikan tawaran yang dapat diberikan kepada nasabah”.³⁵

³⁵ Hasil wawancara dengan (Mediator Muda) Bank Indonesia di Kantor Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 15 Februari 2010.

Kemudian, mediator meminta pula kepada bank untuk menyampaikan tawaran yang diberikan kepada nasabah yaitu bahwa bank meminta nasabah Budi menyerahkan bilyet deposito asli ARO dengan nomor 20080716 tertanggal 11 Juni 1990 dengan nilai nominal Rp. 13.000.000,- (tiga belas juta rupiah).

Dalam proses mediasi juga berisi aturan bagi mediator agar bersikap netral, tidak memihak nasabah dan juga bank, serta berupaya membantu para pihak untuk menghasilkan kesepakatan. Kesepakatan yang nantinya dihasilkan dari proses mediasi antara nasabah dan bank ialah kesepakatan yang sukarela dan bukan merupakan rekomendasi dan atau keputusan dari mediator.

Pelaksanaan proses mediasi lazimnya diawali dengan mempertemukan para pihak yang bersengketa oleh mediator dalam rangka mengumpulkan informasi tentang permasalahan yang terjadi dan diakhiri dengan ditandatanganinya kesepakatan tertulis dari hasil mediasi oleh para pihak.

Pasal 11 PBI No. 8/5/PBI/2006 menyebutkan :

1. Pelaksanaan proses mediasi sampai dengan ditandatanganinya akta kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (agreement to mediate) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1).
2. Jangka waktu proses mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.

Kesepakatan tertulis mengenai perpanjangan waktu pelaksanaan proses mediasi harus mencantumkan secara jelas alasan dilakukannya perpanjangan waktu, seperti untuk menghadirkan nara sumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai dengan masalah yang disengketakan.

Perpanjangan waktu tersebut dapat dilakukan sepanjang memenuhi persyaratan :

1. Para pihak memiliki itikad baik dengan mematuhi aturan mediasi dan perpanjangan waktu mediasi, dan
2. Jangka waktu proses mediasi hampir berakhir, namun memuat penilaian mediator masih terdapat prospek untuk mencapai kesepakatan.

Dilihat dari uraian pasal di atas :

1. Jangka waktu pelaksanaan mediasi perbankan sejak penandatanganan perjanjian mediasi yang di fasilitasi oleh lembaga mediasi sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan adalah maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja.
2. Jangka waktu pelaksanaan mediasi tersebut dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan para pihak.

Berikut wawancara dengan Mediator Muda :

”Setelah tawar-menawar disampaikan oleh bank dan nasabah, selanjutnya mediator juga menjadi penengah proses negosiasi antara tuntutan nasabah dan bank tersebut. Jika telah mencapai kesepakatan, mediator membantu kedua pihak menyusun akta kesepakatan”.³⁶

³⁶ Hasil wawancara dengan (Mediator Muda) Bank Indonesia di Kantor Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 15 Februari 2010.

Dalam hal penyelesaian sengketa penghimpunan dana simpanan deposito, mediator menjadi penengah proses negosiasi atas tuntutan dan tawaran nasabah dengan bank. Dalam hal ini telah tercapai kesepakatan maka mediator membantu para pihak menyusun akta kesepakatan.

Hal ini sesuai dengan Pasal 12 PBI No.8/5/PBI/2006 yang menyebutkan :

”Kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank”.

Sehingga, dalam hal ini dapat dihasilkan suatu akta kesepakatan yang berisi antara lain :

- a. Kedua belah pihak sepakat untuk penyelesaian masalah ini dalam bentuk pembayaran oleh bank kepada nasabah Budi sebesar Rp. 13.000.000,- (tiga belas juta rupiah).
- b. Dana tersebut akan ditransfer ke rekening nasabah pada bank (sebut saja) Bank A dengan nomor rekening 125000160708.
- c. Nasabah wajib menyerahkan bilyet deposito asli ARO nomor 20080716 tertanggal 11 Juni 1990 dengan nilai nominal Rp. 13.000.000,- (tiga belas juta rupiah) dengan catatan bahwa sebelum diterimanya pembayaran tersebut, nasabah menitipkan bilyet deposito asli tersebut kepada DIMP (Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan).

Sedangkan mengenai bunga deposito yang seharusnya menjadi pendapatan (keuntungan) nasabah tersebut, dalam kasus ini hal tersebut tidak menjadi suatu permasalahan yang dikemukakan oleh nasabah karena hal tersebut telah sesuai dengan kesepakatan di awal suatu perjanjian antara nasabah dengan bank L. Dalam

perjanjian antara nasabah dengan bank L, nasabah (Budi) menginginkan pembayaran bunga deposito yang diperolehnya ditampung di rekening penampungan di bank.

Berikut hasil wawancara dengan Mediator :

”Pada kasus ini bunga tersebut telah dimasukkan (ditampung) ke rekening penampungan di bank L. Rekening penampungan terdiri dari 2, yaitu :

1. rekening tabungan nasabah
Rekening penampungan tabungan nasabah di bank adalah rekening penampungan yang tabungannya itu bunga-berbunga.
2. rekening penampungan milik bank.
Rekening penampungan milik bank ialah rekening penampungan bunga nasabah di bank yang tidak bunga-berbunga”.³⁷

Pembayaran bunga atas deposito nasabah dapat dilakukan beberapa cara :

1. ditambahkan pada deposito itu sendiri.
2. masuk ke rekening tabungan nasabah di bank.
3. masuk rekening penampungan bunga di bank.

Sementara dalam akta kesepakatan jumlah yang diterima oleh nasabah hanya Rp. 13.000.000 (tiga belas juta rupiah), hal ini sangat bertentangan dengan kenyataan yang ada saat ini. Sehingga hal tersebut menunjukkan adanya rasa ketidakadilan yang diterima oleh nasabah jasa pengguna deposito.

Berikut ini hasil wawancara dengan Mediator :

”pada posisi kasus ini, rekening bunga dibayarkan dan ditampung pada rekening penampungan di bank, sesuai dengan instruksi deposan dalam perjanjiannya yang bahwa bunga atas depositonya ditampung pada rekening penampungan di bank. Sehingga bunga yang dibayarkan tampak terlihat kecil”.³⁸

³⁷ Hasil wawancara dengan (Mediator) Bank Indonesia di Kantor Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 30 Maret 2010.

³⁸ Hasil wawancara dengan (Mediator) Bank Indonesia di Kantor Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 30 Maret 2010.

Kesepakatan yang telah diperoleh oleh nasabah dan bank dalam proses mediasi yang dituangkan pada suatu akta kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank. Yang dimaksud final adalah sengketa mengenai simpanan deposito tersebut tidak dapat diajukan untuk dilakukan proses mediasi ulang pada pelaksana fungsi perbankan. Sedangkan mengikat adalah kesepakatan yang telah terbentuk oleh nasabah dan bank yang dituangkan dalam akta ialah kesepakatan yang berlaku sebagai undang-undang bagi nasabah dan bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Hal ini sesuai dengan Pasal 1338 KUH Perdata yang menyebutkan :

1. Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
2. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.
3. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Pasal 13 PBI No. 8/5/PBI/2006 menyebutkan :

”Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam akta kesepakatan”.

Kewajiban pihak bank ini dimaksudkan antara lain untuk mengantisipasi adanya risiko reputasi bank. Sehingga, dari ketentuan tersebut dapat dilihat bahwa :

1. Pihak nasabah tidak berkewajiban untuk melaksanakan kesepakatan hasil mediasi perbankan, dan

2. Pihak bank seolah-olah selalu menjadi pihak yang kalah di dalam proses mediasi perbankan.

Padahal, pada dasarnya kesepakatan mengikat mengakibatkan kesepakatan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak sesuai dengan rumusan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata.

Dengan demikian, dapat disimpulkan adanya kewajiban yang harus dilakukan oleh para pihak terhadap hasil mediasi, antara lain :

1. Para pihak wajib melaksanakan kesepakatan hasil mediasi karena kesepakatan tersebut mengikat dan berlaku sebagai undang-undang bagi mereka.
2. Para pihak wajib mendaftarkan kesepakatan hasil mediasi ke Pengadilan Negeri, dalam hal ini dimaksudkan dengan tujuan agar mendapat perintah eksekusi, karena dengan adanya perintah eksekusi ini kesepakatan hasil mediasi tidak lagi hanya mengikat sebagai kontrak biasa. Apabila salah satu pihak mengingkari kesepakatan, pengadilan dapat melakukan eksekusi langsung dan pihak lainnya tidak perlu lagi mengajukan gugatannya ke pengadilan.

C. Hambatan Pelaksanaan PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan Dalam Sengketa Simpanan Deposito

Sesuai dengan isi Bab II Pasal 3 PBI No. 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan mediasi perbankan idealnya dilaksanakan oleh kalangan industri perbankan sendiri yang dalam hal ini dapat diwakili oleh asosiasi perbankan. Namun, pembentukan lembaga mediasi perbankan yang akan mewadahi penyelenggaraan mediasi perbankan sebagai mana diamanatkan

dalam PBI No.8/5/PBI/2006 belum dapat direalisasikan karena adanya hambatan-hambatan seperti aspek pendanaan yang cukup besar, misalnya biaya operasional, biaya instansi, biaya sarana dan prasarana. Selain itu, dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki pengetahuan di bidang perbankan, keuangan, dan atau hukum.

Selain hambatan yang telah disebutkan di atas, adapun hambatan-hambatan lain yang ada dalam pelaksanaan PBI No.8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dalam sengketa penghimpunan dana simpanan deposito. Hambatan-hambatan tersebut antara lain :

a. Faktor Perbankan

1. Penyampaian dokumen yang kemungkinan akan lama. Dokumen yang memiliki tempo waktu yang cukup lama biasanya akan sulit dicari atau bahkan ditemukan, mengingat jangka waktu deposito yang telah melampaui 10 tahun dan juga bersifat Automatic Roll Over (ARO), sehingga juga diperlukan waktu untuk dapat dicari dokumen tersebut.

Berikut wawancara dengan Mediator :

”Dalam faktor perbankan yang menjadi hambatan pada sengketa ini, agak sulit untuk menyampaikan dokumen yang berhubungan dengan sengketa yang terkait, kemungkinan perlu waktu lama karena dokumen yang sudah lama biasanya sulit dicari atau ditemukan”.³⁹

Padahal, penyampaian dokumen merupakan salah satu persyaratan yang wajib dipenuhi dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa. Hal ini sebagaimana disebutkan dalam Pasal 8 PBI No. 8/5/PBI/2006 menyebutkan :

³⁹ Hasil wawancara dengan (Mediator) Bank Indonesia di Kantor Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 30 Maret 2010.

”Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai”.

Dokumen dapat berupa dokumen yang berkaitan dengan simpanan deposito nasabah.

2. Kurang didukungnya itikad baik oleh pihak bank dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dalam proses penyelesaian sengketa mediasi perbankan.

Berikut wawancara dengan Mediator :

”Hambatan lain bisa juga, bisa saja pihak bank bilang kalau data yang dimilikinya itu benar, data itu sudah sesuai dengan laporan bank. Sehingga, bank beranggapan memang telah terjadi pencairan deposito Budi tersebut, walaupun Budi tidak meng-iyakan yang dibilang bank. Maksud bank ya supaya nasabah nggak menarik depositonya. Kan si nasabah punya nominal deposito yang lumayan nggak sedikit”.⁴⁰

Pihak bank yang akan berpendapat bahwa data yang dimilikinya adalah benar dan sesuai dengan bukti pencatatan yang ada pada laporan keuangan bank dan mempunyai kekuatan hukum. Hal ini dimaksudkan guna mencegah dilakukannya penarikan simpanan deposito yang menjadi hak untuk dimiliki nasabah tersebut, mengingat besarnya simpanan dana deposito yang dimiliki nasabah cukup besar.

Walaupun dalam PBI tidak tercantum mengenai adanya itikad baik pada saat proses mediasi, namun pada Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 8/14/DPNP/2006 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Mediasi Perbankan terdapat

⁴⁰ Hasil wawancara dengan (Mediator) Bank Indonesia di Kantor Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 30 Maret 2010.

ketentuan yang mengatur proses beracara pada mediasi perbankan bagi nasabah dan bank dalam mengikuti proses mediasi berkehendak untuk menyelesaikan sengketa dengan bersedia melakukan proses mediasi dengan itikad baik dan kooperatif dengan mediator selama proses mediasi berlangsung. Hal ini dimaksudkan dengan tujuan agar proses mediasi dalam penyelesaian sengketa dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan kedua belah pihak.

3. Masih terdapat sebagian petugas atau pejabat bank yang belum mengetahui tentang pengaduan nasabah dan mediasi perbankan. Hal ini mengakibatkan terhambatnya proses penyelesaian suatu sengketa.

4. Pada saat mediasi berlangsung, bank sering kali mengirimkan delegasi atau wakil yang tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan suatu tindakan yang harus diambil selanjutnya dan juga mempersulit pada saat proses negosiasi antara nasabah dan bank.

Hal ini tentunya akan menghambat proses penyelesaian sengketa terjadi secara berlarut-larut, sehingga tujuan awal dari dipilihnya mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan tidak akan tercapai sesuai dengan keinginan para pihak yaitu penyelesaian sengketa secara sederhana, murah, dan cepat.

5. Kesulitan menghubungi Person In Charge (PIC) yang menangani suatu kasus untuk ditugaskan secara khusus untuk menangani pengaduan nasabah. Hal ini disebabkan masih terbatasnya pengetahuan yang dimiliki oleh PIC terhadap ketentuan yang berkaitan dengan perlindungan nasabah. PIC ini diperlukan

dalam rangka mempercepat proses klarifikasi yang dilakukan oleh Tim Mediasi Perbankan kepada bank yang bersangkutan.

Seperti kita ketahui, pada SEBI No. 8/14/DPNP/2006 tentang Ketentuan Pelaksanaan Mediasi Perbankan terdapat ketentuan yang mengatur proses beracara mediasi perbankan disertai dengan klarifikasi atau meminta penjelasan kepada nasabah dan bank secara lisan dan tertulis. Klarifikasi yang dilakukan oleh mediator ialah dalam rangka meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh bank kepada nasabah.

6. Bank belum melakukan publikasi mediasi perbankan diseluruh kantornya.

Padahal pada Pasal 14 PBI No. 8/5/PBI/2006 menyebutkan :

“Bank wajib mempublikasikan sarana alternatif penyelenggaraan penyelesaian sengketa perbankan dengan cara mediasi kepada nasabah”.

Publikasi yang dapat dilakukan oleh bank dalam hal ini adalah dengan cara :

- a) Menyediakan informasi dalam bentuk leaflet, booklet, poster, dan/atau bentuk publikasi lainnya, termasuk website bank. Informasi yang wajib dipublikasikan oleh bank paling kurang memuat :
 - a. Prosedur yang harus ditempuh nasabah untuk dapat mengajukan penyelesaian sengketa.
 - b. Persyaratan pengajuan penyelesaian sengketa.
 - c. Batas waktu pengajuan penyelesaian sengketa.
 - d. Nilai tuntutan finansial maksimal untuk setiap sengketa, yaitu berupa kerugian finansial yang telah terjadi pada nasabah.

e. Cakupan nilai tuntutan finansial tidak termasuk nilai kerugian immateriil.

Leaflet, booklet, dan/atau poster disediakan disetiap kantor bank pada lokasi yang mudah diakses nasabah dan;

b) Menyampaikan leaflet yang memuat informasi mengenai mediasi perbankan kepada nasabah. Informasi yang disampaikan sekurang-kurangnya mencakup prosedur yang harus ditempuh nasabah untuk dapat mengajukan penyelesaian sengketa kepada Bank Indonesia.

b. Faktor Nasabah

1. Belum memahami produk bank yang ada serta ketentuan mengenai pengaduan maupun mediasi, dikarenakan kurangnya informasi perbankan yang didapat pada saat nasabah menyepakati perjanjian atas suatu produk perbankan mengenai simpanan deposito. Padahal, menurut ketentuan pada Pasal 29 Undang-undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan menyebutkan bahwa bank diwajibkan menyediakan informasi kepada nasabah mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah kepada bank.
2. Nasabah kurang memahami kasus yang sebenarnya, sehingga ketika dilakukan klarifikasi kepada nasabah dapat terjadi kesalahan informasi yang diberikan nasabah kepada petugas Tim Mediasi Perbankan.
3. Nasabah masih belum atau tidak memberikan dokumen yang lengkap yang dibutuhkan dalam proses mediasi, sebagaimana telah dipersyaratkan dalam

PBI No.8/5/PBI/2006 Pasal 8 ayat 1 yang menyebutkan bahwa pengajuan penyelesaian sengketa wajib memenuhi persyaratan yaitu diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai.

Dokumen-dokumen yang diajukan dapat berupa :

- a) Fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan bank kepada nasabah.
 - b) Fotokopi bukti identitas nasabah yang masih berlaku.
 - c) Surat pernyataan yang ditandatangani di atas materai 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.
 - d) Fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan. Misalnya : dokumen yang berkaitan dengan simpanan deposito nasabah.
 - e) Fotokopi hasil surat kuasa, dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa yang dikuasakan.
 - f) Formulir pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan yang disediakan disetiap kantor bank atau dapat dibuat sendiri oleh nasabah dengan berpedoman pada format yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia.
4. Masih adanya hambatan komunikasi dengan nasabah, karena terdapat nasabah yang tidak mencantumkan alamat yang lengkap dan nomor telepon yang dapat

dihubungi. Sehingga, hal ini dapat menghambat proses klarifikasi yang dilakukan oleh Tim Mediasi Perbankan.

c. Faktor Lain-lain

Penyelesaian sengketa perbankan dengan cara mediasi belum membudaya, baik dari sisi bank maupun nasabah, sehingga masih diperlukannya suatu bentuk sosialisasi mengenai penyelesaian sengketa perbankan dalam bentuk mediasi.

Sosialisasi yang dapat dilakukan ialah dengan cara :

- 1) Menyediakan informasi dalam bentuk leaflet, booklet, poster, dan/atau bentuk sosialisasi lainnya, termasuk website.
- 2) Menyampaikan leaflet yang memuat informasi mengenai mediasi perbankan kepada nasabah.

D. Upaya Bank Indonesia Mengatasi Hambatan PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan Pada Sengketa Simpanan Deposito

Dalam rangka mengoptimalkan fungsi mediasi perbankan dengan mempertimbangkan pentingnya penyelenggaraan mediasi perbankan untuk menyelesaikan sengketa nasabah dengan bank, maka asosiasi perbankan perlu segera membentuk lembaga mediasi perbankan yang independen. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang ada pada PBI No.8/5/PBI/2006 Pasal 3 Tentang Mediasi Perbankan yang menyebutkan :

1. Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.

2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2007.
3. Dalam pelaksanaan tugasnya, lembaga mediasi perbankan independen melakukan koordinasi dengan Bank Indonesia.
4. Sepanjang lembaga mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum dibentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Namun demikian, mengingat pembentukan lembaga mediasi perbankan independen tersebut belum dibentuk dan tidak dapat dibentuk dalam waktu singkat sementara kebutuhan mediasi perbankan sudah mendesak, maka dalam tahap awal fungsi mediasi perbankan saat ini masih dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia ini dilakukan dengan mempertemukan nasabah dengan bank untuk mengkaji ulang kembali pokok permasalahan yang menjadi sengketa, guna mencapai kesepakatan tanpa adanya rekomendasi maupun keputusan dari Bank Indonesia. Hal ini sesuai dengan isi Pasal 4 PBI No. 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan yang menyebutkan bahwa fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 ayat (4) ialah sebatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan.

Dengan demikian, fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan Bank Indonesia hanya terbatas pada penyediaan tempat, membantu nasabah dan bank untuk mengemukakan pokok permasalahan yang menjadi sengketa, penyediaan nara sumber

dan mengupayakan tercapainya kesepakatan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank.

Hal itu pun yang dilakukan oleh mediator dalam pelaksanaan proses mediasi mengenai sengketa simpanan deposito. Dengan demikian, maka batasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia selaku mediator adalah sebatas membantu para pihak mengkaji kembali sengketa. Mediator tidak berhak memberikan legal advice maupun keputusan apapun terkait dengan yang dihadapi.

Berikut wawancara dengan Mediator :

“Mediator di sini dalam penyelesaian sengketa sebatas membantu para pihak untuk mengkaji ulang lagi sengketa. Misalnya, meminta nasabah atau bank untuk mempertimbangkan lagi tuntutan atau tawarannya. Mediator juga tidak berhak memberikan *legal advice* maupun keputusan apa saja terkait sengketa tersebut, karena fungsi mediator itu kan netral atau tidak berpihak pada salah satu pihak yang bersengketa. Di sini mediator hanya sebatas memberikan solusi atau mendekatkan persamaan pendapat antara pihak-pihak yang bersengketa”.⁴¹

Seiring dengan berkembangnya permasalahan perbankan yang terjadi di Indonesia saat ini, maka upaya yang dilakukan oleh Bank Indonesia selaku mediator dalam mengantisipasi dan menanggulangi hambatan-hambatan yang telah disebutkan sebelumnya adalah sebagai berikut :

a. Perbankan

1. Perlu dukungan atau kerja sama pihak perbankan.

Mediator sebagai pelaksana fungsi mediasi dapat dengan mudah melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan kepada bank, baik secara lisan dan atau tertulis. Dalam hal ini klarifikasi atau permintaan penjelasan dalam rangka

⁴¹ Hasil wawancara dengan (Mediator) Bank Indonesia di Kantor Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 30 Maret 2010.

meminta informasi berupa data mengenai permasalahan yang diajukan oleh bank secara lengkap dengan tujuan memperlancar proses mediasi dalam penyelesaian suatu sengketa perbankan.

2. Mendorong transparansi produk perbankan.

Penyampaian transparansi informasi mengenai upaya untuk meningkatkan good governance pada industri perbankan dan memberdayakan nasabah. Pada umumnya, informasi mengenai produk bank yang disediakan bank belum memberikan penjelasan secara berimbang manfaat, risiko, maupun biaya-biaya yang melekat pada suatu produk bank.

Oleh karena itu, tidak jarang terjadi perselisihan antara nasabah dengan bank yang disebabkan adanya kesenjangan informasi mengenai karakteristik produk bank yang ditawarkan kepada nasabah yang mengakibatkan hak-hak nasabah untuk mendapatkan informasi yang lengkap, akurat, terkini, dan utuh tidak dapat terpenuhi.

Dalam hal ini, diajukannya penyelesaian sengketa mengenai simpanan deposito oleh nasabah secara mediasi kepada Bank Indonesia membuktikan masih kurangnya pemberian informasi yang akurat dan sebenarnya mengenai produk perbankan yang dimanfaatkan oleh nasabah. Produk perbankan yang digunakan nasabah dalam hal ini adalah simpanan deposito.

b. Nasabah

1. Edukasi nasabah

Edukasi kepada masyarakat mengenai jasa dan produk yang ditawarkan oleh bank perlu segera diupayakan, sehingga masyarakat dapat lebih memahami

risiko dan keuntungan yang akan dihadapi dalam menggunakan jasa dan produk perbankan serta dapat melakukan pengelolaan keuangan secara optimal dan bijaksana.

2. Itikad baik nasabah.

Hal ini seperti tertuang pada Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang menyebutkan bahwa :

“Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”.

Adapun yang dimaksud dengan itikad baik adalah pelaksanaan perjanjian menurut kepatutan dan keadilan. Menurut Hoge Raad berpendapat bahwa ketentuan mengenai itikad baik adalah ketentuan yang menyangkut ketertiban umum dan kesusilaan yang tidak boleh dikesampingkan oleh para pihak.

Dari Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata dapat juga mengandung pengertian memberi perlindungan pada debitur dan kedudukan antara debitur dan kreditur menjadi seimbang. Ini merupakan realisasi dari asas keseimbangan yang menghendaki kedua belah pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian itu.

Untuk itu, adanya itikad baik dalam menjalankan isi akta kesepakatan tidak hanya terletak pada nasabah saja, tetapi juga pihak bank yang juga diperlukan itikad baik dalam pemenuhan isi akta kesepakatan mediasi perbankan. Tujuan diperlukannya itikad baik dimiliki oleh nasabah dan bank dalam proses mediasi adalah agar proses penyelesaian suatu sengketa perbankan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang dikehendaki kedua belah pihak.

c. Lain-lain

Berikut wawancara dengan Mediator Muda :

”Upaya Bank Indonesia sebagai mediator untuk mencegah kendala pada mediasi yaitu dengan memberikan motivasi kepada para pihak supaya mengambil penyelesaian yang bersifat *win-win*”.⁴²

Melalui pemberian motivasi kepada para pihak agar dapat mengambil solusi penyelesaian yang bersifat win-win solution.

Hal ini sesuai dengan prinsip yang ada pada mediasi yaitu “win-win solution” yang berarti solusi atau kesepakatan hasil mediasi selalu diupayakan agar mencerminkan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa secara bersama-sama menguntungkan kedua belah pihak.



⁴² Hasil wawancara dengan (Mediator Muda) Bank Indonesia di Kantor Bank Indonesia Jakarta pada tanggal 15 Februari 2010.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis menyimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dalam sengketa penghimpunan simpanan dana deposito telah sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh kedua belah pihak. Di mana Bank Indonesia sebagai mediator dalam penyelesaian sengketa penghimpunan simpanan deposito dapat menghasilkan penyelesaian yang “*win-win solution*” yang dituangkan pada suatu akta kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank untuk dilaksanakan dengan itikad baik.
2. Hambatan pelaksanaan Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan adalah sebagai berikut :
 - a. Kurangnya didukung itikad baik pihak bank dalam pemberian informasi mediasi.
 - b. Kurangnya pengetahuan mengenai ketentuan mediasi yang dimiliki nasabah sehingga informasi yang didapatkan oleh nasabah masih kurang lengkap.

- c. Penyelesaian sengketa perbankan dengan cara mediasi belum membudaya, baik dari sisi bank maupun nasabah, sehingga masih diperlukannya suatu bentuk sosialisasi mengenai penyelesaian sengketa perbankan dalam bentuk mediasi.
3. Upaya Bank Indonesia Mengatasi Hambatan PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan adalah sebagai berikut :
 - a. Melalui pemberian dukungan atau kerja sama pihak perbankan dalam hal klarifikasi secara lisan atau tertulis.
 - b. Melalui edukasi kepada masyarakat mengenai jasa produk yang ditawarkan bank sehingga nasabah memahami risiko dan keuntungan produk tersebut.
 - c. Melalui pemberian motivasi kepada para pihak agar dapat mengambil solusi penyelesaian yang bersifat win-win solution.

B. Saran

Dengan melihat kenyataan yang ada di lapangan maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi segenap pihak, antara lain:

1. Perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) khususnya dalam pengetahuan perbankan. Peningkatan sumber daya manusia sangat diperlukan mengingat saat ini semakin berkembangnya pengetahuan sesuai dengan perkembangan jaman yang ada semakin berkembang juga berbagai persoalan

perbankan yang terjadi pada akhir-akhir ini. Hal ini guna meminimalisir sedemikian rupa berbagai persoalan perbankan yang terjadi.

2. Mengoptimalkan dilakukannya transparansi informasi produk perbankan. Hal ini sebagai bentuk upaya untuk peningkatan good governance pada industri perbankan. Transparansi informasi mengenai produk bank sangat diperlukan untuk memberikan kejelasan pada nasabah mengenai manfaat dan risiko yang melekat pada suatu produk perbankan. Sampai saat ini masih banyak bank yang memberikan informasi mengenai produk yang disediakan belum secara jelas, sehingga menimbulkan perselisihan antara bank dengan nasabah yang disebabkan karena adanya kesenjangan informasi mengenai karakteristik produk bank yang ditawarkan bank kepada nasabah.
3. Pemberian edukasi kepada nasabah atau masyarakat mengenai jasa dan produk yang ditawarkan oleh bank agar nasabah dapat lebih memahami risiko dan keuntungan yang akan dihadapi dalam mengkonsumsi produk perbankan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Badruzaman, Mariam. 1991. *Perjanjian Kredit Bank*. Bandung : PT.Citra Aditya Bakti.
- Dirdjosisworo, Soedjono. 2003. *Hukum Perusahaan Mengenai Hukum Perbankan di Indonesia (Bank Umum)*. Bandung : CV Mandar Maju.
- Djumhana, Muhammad. 2006. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti.
- Emirzon, Joni. 2001. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Tama
- Fuady, Munir. 2008. *Pengantar Hukum Bisnis*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti.
- , 2003. *Hukum Perbankan Modern Buku Kesatu*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Hermansyah. 2008. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Ibrahim, Johannes. 2004. *Bank sebagai Lembaga Intermediasi dalam Hukum Positif*. Bandung : Utomo.
- Margono dan Suyud. 2000. *Alternative Dispute Resolution dan Arbitrase Proses Kelembagaan Hukum*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Muhammad, Abdulkadir. 2006. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Pardede, Marulak. 1998. *Likuidasi Bank Perlindungan Nasabah*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Syafaat, Rachmad. 2008. *Strategi Penelitian Penulisan Ilmu Hukum sebuah Tinjauan Praktis Metodologi Penelitian Hukum*. Malang : Setara Press.
- Soerjono Soekanto. 2005. *Pokok-pokok Sosiologi Hukum*. Jakarta.PT. Raja Grafindo Persada.
- Santosa, dkk. 1992. *Mendayagunakan Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (MAPS) di Indonesia*. Jakarta : Walhi.

Syahrani, Riduan. 2004. *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum Edisi Revisi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Soekanto, Soerjono. 1986. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakkan Hukum*. Jakarta : Rajawali.

Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata / BW.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Indonesia.

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

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



LAMPIRAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DWI PRATIWI ENDAH REJEKI

Nim : 0510110053

Menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya atau data orang lain yang penulisannya telah dipublikasikan, juga bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, selain yang mengacu dalam kutipan dan atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, saya sanggup dicabut gelar kesarjanaan saya.

Malang, Agustus 2010

Yang menyatakan,

Dwi Pratiwi Endah Rejeki

0510110053

PERATURAN BANK INDONESIA

NOMOR: 8/5/PBI/2006

TENTANG

MEDIASI PERBANKAN

GUBERNUR BANK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan berpotensi menimbulkan sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank;
 - b. bahwa penyelesaian sengketa di bidang perbankan yang berlarut-larut dapat merugikan nasabah dan meningkatkan risiko reputasi bagi bank;
 - c. bahwa penyelesaian sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank dapat dilakukan secara sederhana, murah, dan cepat melalui cara mediasi;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan butir a, b, dan c, dipandang perlu untuk mengatur mediasi perbankan dalam suatu Peraturan Bank Indonesia;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790);

2. Undang ...

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4357);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872);
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4476);

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : **PERATURAN BANK INDONESIA TENTANG MEDIASI PERBANKAN.**

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bank Indonesia ini yang dimaksud dengan:

1. Bank adalah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, termasuk kantor cabang bank asing.
2. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).
3. Perwakilan Nasabah adalah perseorangan, lembaga dan atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.
4. Sengketa adalah permasalahan yang diajukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh Bank sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
5. Mediasi adalah proses penyelesaian Sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.
6. Mediator adalah pihak yang tidak memihak dalam membantu pelaksanaan Mediasi.

7. Kesepakatan ...

7. Kesepakatan adalah persetujuan bersama antara Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank terhadap suatu upaya penyelesaian Sengketa.
8. Akta Kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat Kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi Nasabah dan Bank.

BAB II PENYELENGGARAAN MEDIASI PERBANKAN

Pasal 2

Sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial Nasabah oleh Bank dalam penyelesaian pengaduan Nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi perbankan.

Pasal 3

- (1) Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga Mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan.
- (2) Pembentukan lembaga Mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2007.
- (3) Dalam pelaksanaan tugasnya, lembaga Mediasi perbankan independen melakukan koordinasi dengan Bank Indonesia.
- (4) Sepanjang lembaga Mediasi perbankan independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum dibentuk, fungsi Mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Pasal 4 ...

- 5 -

Pasal 4

Fungsi Mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 ayat (4) terbatas pada upaya membantu Nasabah dan Bank untuk mengkaji ulang Sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh Kesepakatan.

Pasal 5

- (1) Dalam rangka melaksanakan fungsi Mediasi perbankan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Bank Indonesia menunjuk Mediator.
- (2) Mediator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi syarat paling kurang sebagai berikut:
 - a. memiliki pengetahuan di bidang perbankan, keuangan, dan atau hukum;
 - b. tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas penyelesaian sengketa; dan
 - c. tidak memiliki hubungan sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Pasal 6

- (1) Mediasi perbankan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilaksanakan untuk setiap Sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (2) Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immateriil.

BAB III

PROSES BERACARA PADA MEDIASI PERBANKAN

Pasal 7

- (1) Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
- (2) Dalam hal Nasabah atau Perwakilan Nasabah mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia, Bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

Pasal 8

Pengajuan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
2. pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada 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;
4. Sengketa yang diajukan merupakan Sengketa keperdataan;
5. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
6. pengajuan penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Pasal 9 ...

Pasal 9

- (1) Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat:
 - a. Kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa; dan
 - b. persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- (2) Bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Pasal 10

- (1) Nasabah dan Bank dapat memberikan kuasa kepada pihak lain dalam proses Mediasi.
- (2) Pemberian kuasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan surat kuasa khusus yang paling sedikit mencantumkan kewenangan penerima kuasa untuk mengambil keputusan.

Pasal 11

- (1) Pelaksanaan proses Mediasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1).

(2) Jangka ...

- (2) Jangka waktu proses Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Kesepakatan Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Pasal 12

Kesepakatan antara Nasabah atau Perwakilan Nasabah dengan Bank yang dihasilkan dari proses Mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Pasal 13

Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian Sengketa perbankan antara Nasabah dengan Bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan.

BAB IV LAIN LAIN

Pasal 14

Bank wajib mempublikasikan adanya sarana alternatif penyelesaian Sengketa di bidang perbankan dengan cara Mediasi kepada Nasabah.

Pasal 15

Pengajuan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 disampaikan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Menara Radius Prawiro lantai 19, Jalan M.H. Thamrin No. 2, Jakarta 10110.

BAB V SANKSI

Pasal 16

- (1) Bank yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (2), Pasal 9 ayat (2), Pasal 13, dan Pasal 14 dikenakan sanksi administratif sesuai Pasal 52 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, berupa teguran tertulis.
- (2) Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan Bank.

BAB VI KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 17

Sengketa yang timbul dari hasil penyelesaian pengaduan Nasabah yang telah dilakukan oleh Bank berdasarkan Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebelum berlakunya Peraturan Bank Indonesia ini dapat diajukan kepada Bank Indonesia selambat-lambatnya tanggal 30 Juni 2006.

BAB VII PENUTUP

Pasal 18

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Mediasi perbankan akan diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

Pasal 19 ...

- 10 -

Pasal 19

Peraturan Bank Indonesia ini mulai berlaku pada tanggal 1 Juni 2006.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 30 Januari 2006

GUBERNUR BANK INDONESIA

BURHANUDDIN ABDULLAH



LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2006 NOMOR

DPNP/DPbS/DPBPR

PENJELASAN
ATAS
PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR: 8/5/PBI/2006
TENTANG
MEDIASI PERBANKAN

UMUM

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian. Pada gilirannya, ketidakpuasan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah.

Upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maupun melalui jalur peradilan. Namun demikian, upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil mengingat hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan bank bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil perlu diupayakan secara sederhana, murah, dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik.

Dengan ...

Dengan mempertimbangkan pentingnya penyelenggaraan mediasi perbankan untuk menyelesaikan sengketa nasabah dengan bank maka asosiasi perbankan perlu segera membentuk lembaga mediasi perbankan yang independen. Namun demikian, mengingat pembentukan lembaga mediasi perbankan independen tersebut tidak dapat dilaksanakan dalam waktu singkat sementara kebutuhan mediasi perbankan sudah mendesak maka pada tahap awal fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia ini dilakukan dengan mempertemukan nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan yang menjadi sengketa guna mencapai kesepakatan tanpa adanya rekomendasi maupun keputusan dari Bank Indonesia. Dengan demikian fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan Bank Indonesia hanya terbatas pada penyediaan tempat, membantu nasabah dan bank untuk mengemukakan pokok permasalahan yang menjadi sengketa, penyediaan nara sumber, dan mengupayakan tercapainya kesepakatan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank.

Selanjutnya mengingat independensi dan kredibilitas penyelenggaraan mediasi perbankan merupakan faktor utama yang harus ditegakkan maka proses beracara dalam mediasi perbankan ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan *international best practices* dan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan tidak merugikan nasabah dan bank.

PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2 ...

Pasal 2

Yang dimaksud dengan tuntutan finansial adalah potensi kerugian finansial Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank sebagaimana dimaksud pada Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Pasal 3**Ayat (1)**

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Cukup jelas.

Ayat (4)

Bank Indonesia hanya melaksanakan kegiatan Mediasi perbankan dan tidak membentuk lembaga khusus untuk keperluan tersebut.

Pasal 4

Yang dimaksud dengan “membantu Nasabah dan Bank” adalah Bank Indonesia memfasilitasi penyelesaian Sengketa dengan cara memanggil, mempertemukan, mendengar, dan memotivasi nasabah dan bank untuk mencapai kesepakatan tanpa memberikan rekomendasi atau keputusan.

Pasal 5**Ayat (1)**

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 6 ...

Pasal 6

Ayat (1)

Cakupan nilai tuntutan finansial meliputi nilai kerugian materiil dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Nasabah dalam rangka penyelesaian Sengketa.

Ayat (2)

Termasuk dalam pengertian “kerugian immateriil” antara lain adalah kerugian karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan.

Pasal 7

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 8

Angka 1

Yang dimaksud dengan dokumen pendukung antara lain bukti transaksi keuangan yang dilakukan Nasabah.

Angka 2

Upaya pengajuan penyelesaian kepada Bank dibuktikan dengan bukti penerimaan pengaduan dan atau surat hasil penyelesaian pengaduan yang dikeluarkan Bank.

Angka 3 ...

Angka 3

Yang dimaksud dengan “Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses oleh lembaga arbitrase, lembaga peradilan, atau lembaga mediasi lainnya” adalah Sengketa tersebut belum pernah diajukan oleh Nasabah dan atau Bank kepada lembaga-lembaga tersebut atau upaya penyelesaian Sengketa pada lembaga-lembaga dimaksud sudah dihentikan.

Angka 4

Cukup jelas.

Angka 5

Sengketa yang sudah pernah diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia tidak dapat diproses ulang.

Angka 6

Cukup jelas.

Pasal 9

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Pasal 10

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Pencantuman kewenangan penerima kuasa untuk mengambil keputusan dimaksudkan agar proses Mediasi dapat berjalan efektif.

Pasal 11

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Perpanjangan jangka waktu antara lain dimaksudkan untuk mengantisipasi penyesuaian waktu untuk menghadirkan nara sumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan.

Pasal 12

Akta Kesepakatan dapat memuat Kesepakatan penuh atau Kesepakatan sebagian atas hal yang dipersengketakan, atau pun pernyataan tidak dicapainya Kesepakatan dalam proses Mediasi.

Pasal 13

Kewajiban bagi Bank untuk melaksanakan hasil penyelesaian Sengketa ini dimaksudkan antara lain dalam rangka mengantisipasi risiko reputasi Bank.

Pasal 14

Publikasi dapat dilakukan melalui brosur, leaflet, pengumuman, dan atau media lainnya dan sekurang-kurangnya mencakup prosedur yang harus ditempuh Nasabah untuk dapat mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia.

Pasal 15 ...

Pasal 15

Cukup jelas.

Pasal 16

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Perhitungan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan Bank dilakukan pada penilaian aspek manajemen.

Pasal 17

Cukup jelas.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

