

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang sehingga pembangunan ekonomi nasional yang bertujuan untuk meningkatkan pemerataan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak membutuhkan dana yang besar.¹ Salah satu sumber dananya yaitu berasal dari tabungan masyarakat yang dapat dipupuk melalui perbankan dan lembaga-lembaga keuangan.²

Lembaga perbankan merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam perekonomian nasional serta merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Salah satu fungsi dari bank yaitu sebagai agen pembangunan (*agent of development*) yaitu lembaga yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional.³

Arti dan peran lembaga perbankan terlihat dari pengertian bank itu sendiri yakni badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Lembaga perbankan

¹ Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagai mana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998.

² Tjokroamidjojo Bintoro, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, Jakarta, LP3ES, 1984, hlm. 100.

³ Neni Sri Imaniyati, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung, Refika Aditama, 2010, hlm. 14.

merupakan inti dari sistem keuangan setiap negara. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik Negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa lainnya, bank berperan serta dalam mekanisme pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Prasarana perbankan Indonesia setelah reformasi mengalami perkembangan yang sangat cepat.⁴

Dalam rangka menarik minat nasabah untuk menyimpan dana pada bank, beberapa bank mengadakan undian, menawarkan hadiah-hadiah, mempromosikan iklan-iklan yang lihai, menawarkan bunga dan biaya-biaya yang lebih menarik. Kegiatan penghimpunan dana bagi bank pada masyarakat itu meliputi transaksi-transaksi dalam pemberian kredit, pemanfaatan sarana-sarana fasilitas bank seperti penyediaan kartu kredit, ATM, surat-surat berharga dan lain-lain. Dari pemaparan di atas, maka jelaslah bahwa kedudukan bank adalah sebagai lembaga yang berhubungan erat dengan masyarakat dan mempunyai hubungan intermediasi dengan masyarakat itu sendiri.⁵

Eratnya hubungan antara bank dan masyarakat tersebut tak lepas dari perlindungan hukum bagi nasabah. Dilihat dari perspektif Undang-Undang Nomor

⁴ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1996, hlm. 10.

⁵ Yovi Trimeihardi, *Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank Dan Nasabah*, diakses dari https://www.academia.edu/7392007/MEDIASI_PERBANKAN_SEBAGAI_ALTERNATIF_PENYELESAIAN_SENGKETA_ANTARA_BANK_DAN_NASABAH diakses pada tanggal 10 April 2015.

8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, baik perjanjian simpanan maupun perjanjian kredit, kedudukan nasabah bank merupakan konsumen yang harus memperoleh perlindungan hukum. Perlindungan hukum bagi nasabah bank seharusnya sudah dilakukan pada tahap pra-perjanjian sampai dengan pelaksanaan perjanjian. Ketika hubungan hukum antara bank dan nasabah mulai tercipta, maka sejak itu terbuka kemungkinan sengketa antar para pihak yang akan dilalui melalui lembaga pengadilan.

Penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan melalui proses litigasi dan non-litigasi, proses penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah proses penyelesaian masalah hukum melalui jalur pengadilan sedangkan proses penyelesaian sengketa melalui non-litigasi adalah proses penyelesaian masalah hukum di luar jalur pengadilan. Proses penyelesaian sengketa secara litigasi kurang diminati dalam menyelesaikan sengketa bisnis, karena tidak sesuai dengan tuntutan zaman dimana semua orang ingin penyelesaian sengketa secara instan. Sistem peradilan diperkirakan tidak akan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Perkiraan ini didasarkan pada fakta-fakta di lapangan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dinilai terlalu berbelit-belit, membutuhkan waktu yang lama, dan tidak efisien bagi kalangan bisnis yang menekankan efisiensi dan efektivitas. Asas peradilan sederhana, cepat, biaya ringan hingga kini masih terkesan sebagai slogan kosong saja.⁶

⁶ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1997, hlm 155.

Penyelesaian sengketa dan perlindungan nasabah menjadi penting sebab nasabah merupakan ujung tombak bagi dunia perbankan. Nasabah menjadi kreditur sekaligus debitur atau dengan kata lain nasabah adalah satu-satunya konsumen produk perbankan.⁷ Dalam hubungannya dengan nasabah, bank menanggung resiko reputasi yang berarti bank harus menjaga kepercayaan dari nasabah agar menyimpan dana mereka di bank.⁸

Pelaksanaan mediasi di bidang perbankan dilaksanakan oleh lembaga mediasi perbankan. Konsep awal pembentukan lembaga mediasi perbankan dimulai dengan disusunnya Arsitektur Perbankan Indonesia (API)⁹ yang dibuat pada Bulan Januari 2004 sebagai landasan bagi tatanan industri perbankan. Dalam mewujudkan industri perbankan yang efisien maka ditetapkan enam pilar API sebagai landasan pembangunan bank. Pilar keenam API mengatur mengenai perwujudan mekanisme pemberdayaan nasabah dan perlindungan konsumen jasa perbankan. Ada empat aspek yang terdapat dalam pilar keenam API yaitu mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi independen, transparansi informasi produk, dan edukasi nasabah. Keempat aspek tersebut dituangkan dalam empat program API, yaitu:¹⁰

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah,

⁷ Departemen Hukum dan Ham RI, *Analisa dan Evaluasi Hukum Tentang Perubahan Undang-Undang Perbankan*, Jakarta, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2007, hlm. 16.

⁸ Erna Priliasari, *Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank*, Jurnal Legislasi Indonesia, hlm. 1.

⁹ Hadad Muliana, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, Jurnal, 2007, hlm. 2.

¹⁰ *Ibid*, hlm 3.

2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen,
3. Penyusunan standar transparansi informasi produk, dan
4. Peningkatan edukasi untuk nasabah.

Untuk mewujudkan pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independen, maka Bank Indonesia sebagai Bank Sentral di Indonesia mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan, sebagaimana telah diubah menjadi PBI Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Dikeluarkannya Peraturan Bank tersebut merupakan lanjutan dari dikeluarkannya PBI Nomor 7/7/PBI/2005 mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang tidak dilaksanakan dengan efektif dan tidak terselesaikan dengan cepat akan merusak reputasi Bank di mata nasabah, serta akan mengurangi kepercayaan Nasabah terhadap Bank yang terkait. Mediasi disarankan dalam penyelesaian masalah antara Nasabah dan Bank karena diharapkan dalam penyelesaian sengketa perbankan khususnya bagi nasabah skala kecil yang menjadi prioritas dalam peraturan Bank Indonesia tersebut.

Ketentuan mengenai kelembagaan mediasi perbankan terdapat dalam Pasal 3 Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 Tahun 2006 Tentang Mediasi Perbankan, yaitu :

- (1) *Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi Perbankan Independen yang dibentuk asosiasi Perbankan*
- (2) *Pembentukan lembaga Mediasi 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*
Sebelum dibentuknya lembaga mediasi perbankan.

Praktek penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi belum banyak digunakan. Hal ini terlihat dari perjanjian yang dibuat oleh bank dan nasabah tidak mencantumkan klausul seperti arbitrase, mediasi dan sebagainya seperti yang dikemukakan pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa. Penyelesaian sengketa perbankan melalui jalur non-litigasi baru mulai berkembang setelah dibentuknya lembaga mediasi perbankan. Namun demikian penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan memiliki beberapa kekurangan yaitu independensi mediasi yang diragukan karena penunjukan mediator masih dilakukan oleh Bank Indonesia.¹¹

Pada perencanaannya, pelaksanaan mediasi perbankan seharusnya dilaksanakan oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen yang dibentuk dari gabungan asosiasi perbankan. Namun pada kenyataannya, lembaga mediasi perbankan independen yang seharusnya selesai dibentuk pada 31 Desember 2007¹² tidak kunjung terwujud, sehingga pelaksanaan mediasi perbankan masih dijalankan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP) yang merupakan satu unit

¹¹ Ayu Endah, *Peranan Lembaga Mediasi Perbankan dalam Melindungi Nasabah Bank di Indonesia*, Jakarta, Tesis, Universitas Indonesia, 2008, hal 89.

¹² Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, Pasal 3 ayat (2).

kerja di dalam Bank Indonesia untuk sementara waktu.¹³ Selain sebagai pelaksana mediasi perbankan, Bank Indonesia juga bertindak selaku pengawas dalam pelaksanaan akta kesepakatan mediasi perbankan dimana bila bank melanggar kesepakatan yang dibuat, maka Bank Indonesia akan memberikan sanksi administrasi berupa teguran tertulis yang kemudian dapat diperhitungkan dalam komponen penilaian tingkat kesehatan bank.¹⁴ Dengan demikian maka potensi terjadi benturan kepentingan akan semakin besar terutama terkait independensi Bank Indonesia selaku pelaksana mediasi perbankan serta peran Bank Indonesia selaku pengawas pelaksanaan akta kesepakatan dalam mediasi perbankan.

Wewenang pengawasan serta pengaturan lembaga perbankan yang sebelumnya dilaksanakan oleh Bank Indonesia telah beralih kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada awal 2013, berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, pengawasan dan kesehatan perbankan sudah bukan kewenangan BI. Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga Independen yang dirancang untuk melakukan pengawasan bagi lembaga-lembaga keuangan termasuk perbankan. Adapun tujuan utama pendirian Otoritas Jasa Keuangan adalah meningkatkan dan memelihara kepercayaan publik di bidang jasa keuangan, menegakkan peraturan perundang-undangan di bidang jasa keuangan, meningkatkan

¹³ Felix Oentoeng Soebagjo, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dibidang Perbankan*, Yogyakarta, Kerjasama Magister Hukum Bisnis Dan Kenegaraan, Universitas Gadjah Mada, 2007, hlm. 3.

¹⁴ UU No. 10 Tahun 1998, *Op Cit*, Pasal 52.

pemahaman publik mengenai bidang jasa keuangan serta melindungi kepentingan konsumen jasa keuangan.¹⁵

Sehubungan dengan hal tersebut berikut salah satu kasus yang penyelesaian sengketanya berakhir dengan jalur mediasi perbankan, kasus Bank XYZ dengan nasabah AD. AD adalah nasabah Bank XYZ sejak Tanggal 15 November 1991 dengan Nomor Rekening 12345678. Pada Tanggal 16 Agustus 2005, sekitar pukul 23.35 WIB, Rekening AD dibobol sebesar Rp.20.000.000,- (dua puluh juta rupiah) melalui ATM Tanah Abang, Jakarta Pusat. Pada saat kejadian AD mengaku berada di rumah dan kartu ATM ada padanya. Kejadian tersebut diketahui oleh AD pada Tanggal 17 Agustus 2005 melalui pengecekan saldo dengan menggunakan fasilitas *Mobile Banking* (M-XYZ) milik AD pada sekitar pukul 06.45 WIB dan mutasi harian yang diterbitkan Bank XYZ atas permintaan AD. Pada Tanggal 17 Agustus 2005 Bank XYZ menerima laporan dari AD mengenai transfer dana dari rekeningnya sebesar Rp. 15.000.000,- (lima belas juta rupiah) ke Rekening Nomor : 7654321 atas nama nasabah NM di Bank XYZ sebesar Rp.5.000.000,- (lima juta rupiah) yang tidak pernah dilakukannya. Atas dasar pengaduan ini Bank XYZ telah melakukan pemblokiran terhadap rekening NM. Pada Tanggal 18 Agustus 2005, AD telah membuat pengaduan yang sama secara rinci dan tertulis kepada Bank XYZ KC Semanggi. Pengaduan tersebut ditangani oleh sdri. MS namun terhadap laporan tersebut AD tidak diberikan bukti tanda terima sebagaimana yang diwajibkan dalam

¹⁵ Otoritas Jasa Keuangan, *Tujuan Dan Fungsi*, diakses dari <http://www.ojk.go.id/tugas-dan-fungsi>, diakses pada tanggal 15 Mei 2015.

PBI Nomor : 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Pada Tanggal 11 Desember 2006, kedua pihak bersedia menandatangani *Agreement to Mediate* dan melanjutkan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia.

Berdasarkan paparan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam bagaimana pelaksanaan Mediasi Perbankan serta peran oleh Otoritas Jasa Keuangan setelah berlakunya undang-undang nomor 21 tahun 2011 tentang otoritas jasa keuangan dalam rangka penguatan pelembagaan mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa sebagai karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA BANK DAN NASABAH PASCA BERLAKUNYA UNDANG-UNDANG NOMOR 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan mediasi perbankan dalam rangka menyelesaikan sengketa perbankan ?
2. Bagaimana peran otoritas jasa keuangan dalam melaksanakan fungsi mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan mediasi perbankan dalam rangka menyelesaikan sengketa perbankan.
2. Untuk mengetahui peran otoritas jasa keuangan dalam melaksanakan fungsi mediasi perbankan sebagai alternatif jasa keuangan.

D. Manfaat Penelitian

Dalam suatu penelitian diharapkan penelitian tersebut memberikan manfaat, dan kegunaan yang dapat diambil dari penelitian. Adapun kegunaan yang diharapkan terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan khazanah intelektual yang berhubungan dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), khususnya mengenai perkembangan lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Serta dapat memberikan gambaran mengenai jawaban masalah yang diteliti.

2. Manfaat Praktis

Memberikan tambahan pengetahuan, sumbangan pemikiran bagi kalangan akademis, penegak hukum atau praktisi-praktisi hukum mengenai pelaksanaan Mediasi Perbankan sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa serta peran Otoritas Jasa Keuangan dalam menyelesaikan sengketa mediasi perbankan yang

dapat dipergunakan oleh masyarakat dalam mengatasi sengketa antara Bank dan nasabah.

E. Kerangka Teori

Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 terdapat di dalam Pasal 1 ayat (1) yaitu “*Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya*”.¹⁶ Asas, fungsi dan tujuan perbankan menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 terdapat pada Pasal 2 “*Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian*”, Pasal 3 “*Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat*” dan Pasal 4 yaitu “*Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak*”.

Menurut kamus istilah hukum Fockema Andreae yang mengatakan bahwa bank adalah suatu lembaga orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga. Sedangkan menurut G. M. Verryn Stuart, dalam bukunya, *Bank Politik*, bank adalah ”suatu badan yang

¹⁶ Indonesia, *op.cit.*, UU No.10 Tahun 1998, ps 1 angka 1.

bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral”.¹⁷

Bank Sentral adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang untuk mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, mengatur dan mengawasi perbankan, serta menjalankan fungsi sebagai *lender of the last resort*.¹⁸ Lembaga Negara yang dimaksud Bank Sentral itu adalah Lembaga Bank Indonesia (BI). Menurut Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia (BI), Bank Indonesia adalah “lembaga negara yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan Pemerintah dan/atau pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam Undang-undang ini.”¹⁹

Wewenang lembaga independen Bank Indonesia (BI) dalam melakukan pengawasan perbankan telah beralih kepada lembaga independen yang baru pada tahun 2011 bersamaan dengan Undang-Undang nya yaitu Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011. Salah satu tugas pengawasan perbankan adalah dalam hal penyelesaian sengketa yang berawal dari pengaduan nasabah. 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

¹⁷ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta, Kencana, 2005, hlm 24.

¹⁸ Penjelasan. *Undang-undang No. 3 tahun 2004 tentang Bank Indonesia (BI)* ps 4 ayat (1).

¹⁹ *Undang-undang No. 3 tahun 2004 tentang Bank Indonesia (BI)* ps 4 ayat (2).

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.²⁰ Pengertian pengaduan menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah adalah *“Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank”*.

Pengertian Nasabah menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 butir 16 adalah *“Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank”* Nasabah ini menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dibagi menjadi dua yaitu: Nasabah Penyimpan (Pasal 1 butir 17) dan Nasabah Debitur (Pasal 1 butir 18). Nasabah Penyimpan adalah *“nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan”* dan Nasabah Debitur adalah *“nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan”*.

²⁰ Penjelasan, Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan

Menurut Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, pengertian alternatif penyelesaian sengketa terdapat pada Pasal 1 butir 10 yaitu *“Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.”* Mediasi menurut Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 01 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan terdapat pada Pasal 1 butir 7 yaitu *“Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator”*.

Bank Indonesia menerbitkan peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan yang direncanakan akan menyelesaikan sengketa antara Bank dan Nasabah yang adil. Pengertian mediasi dalam PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan terdapat di dalam Pasal 1 butir 4, yaitu *“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”*.

Pengertian sengketa yang dalam PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan terdapat di dalam Pasal 1 butir 4, yaitu *“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” penyelesaian sengketa yang dimaksud adalah penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi, yaitu dengan proses mediasi perbankan, 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*”²¹ dan mediator adalah “*pihak yang tidak memihak dalam membantu pelaksanaan Mediasi*.”²² Pengertian Lembaga Alternatif Mediasi Perbankan menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Mediasi Perbankan adalah “*lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan*”.

Proses akhir tahap mediasi berakhir dengan ditandatangani akta kesepakatan masing-masing pihak, pengertian akta kesepakatan disebutkan di dalam PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan yaitu “*dokumen tertulis yang memuat Kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi Nasabah dan Bank.*”

F. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Untuk membahas permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini, maka akan digunakan pendekatan secara yuridis-normatif, dimana penelitian ini mengacu pada norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan. Peraturan perundang-undangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah

²¹ Peraturan Bank Indonesia, *Op.Cit*, Pasal 1 butir 11

²² *Ibid.*, Pasal 1 butir 12

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia (BI), Peraturan BI Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Peraturan BI No. 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006, Surat Edaran BI No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006 tentang Mediasi Perbankan, Surat Edaran BI No. 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Konsumen sebagaimana diubah dengan Surat Edaran Bank Indonesia No. 10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008, POJK No.1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa, POJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Mediasi Perbankan.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian ini adalah termasuk *deskriptif analitis*, yaitu menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut dengan pelaksanaan mediasi perbankan sebagai alternative penyelesaian sengketa pasca berdirinya lembaga Otoritas Jasa Keuangan. Bersifat *deskriptif* bahwa dalam penelitian ini diharapkan akan memperoleh suatu gambaran yang bersifat menyeluruh dan sistematis. Dikatakan bersifat *analitis* karena berdasarkan gambaran-gambaran dan fakta-fakta yang diperoleh melalui studi kepustakaan, maka selanjutnya dilakukan analisis secara rinci dan sistematis untuk menjawab permasalahan tentang mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa

antara bank dan nasabah pasca berlakunya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

3. Tahap Penelitian

Dalam penulisan hukum ini bersifat penelitian normatif maka penulis hanya menggunakan 1 (satu) tahapan penelitian yaitu studi kepustakaan, dan menggunakan data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen dan lain hal sebagainya untuk memperkaya dan memperkuat analisis dalam penulisan hukum ini

4. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data dari skripsi ini dilakukan melalui studi kepustakaan, dengan maksud untuk memperoleh dan melengkapi bahan yang dapat memperkaya sumber penelitian. Data yang digunakan merupakan data sekunder, yaitu data yang telah siap dipakai, bentuk dan isinyan telah disusun penulis terdahulu dan dapat diperoleh tanpa terkait tempat dan waktu.²³ Data sekunder yang akan digunakan berupa bahan pustaka hukum yang terdiri dari:

- a) Bahan-bahan hukum primer, yaitu bahan hukum berupa norma dasar, peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan dan norma hukum yang ada.²⁴
- b) Bahan-bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan isi sumber primer serta

²³ Soerjono Soekanto, *penelitian hukum normatif suatu tinjauan singkat*, Cet.6, Jakarta, PT Raja Grafindo, 2001, hal 37.

²⁴ *Ibid.*, hal. 30.

implementasinya.²⁵ Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini buku-buku yang membahas tentang pemberian izin mendirikan Bank Umum.

- c) Bahan-bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.²⁶ Dalam penelitian ini, bahan hukum tersier yang digunakan adalah berbagai kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), serta kamus Bahasa Inggris.

5. Metode Analisis

Setelah memperoleh data penunjang penulisan skripsi, maka selanjutnya dilakukan analisis secara yuridis. Analisis dilakukan untuk menggambarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan berupa penjelasan-penjelasan yang tidak dapat ditunjukkan oleh angka dan tidak dapat dihitung.

G. Sistematika Penulisan Hukum

Penulisan ini akan disusun menjadi suatu karya ilmiah yang berupa skripsi. Skripsi ini akan dibagi menjadi bab yang masing-masing bab menjelaskan serta menguraikan objek penelitian sebagai suatu rangkaian bahasan yang sistematis. Sistematika penulisan dari penelitian ini terbagi atas :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang permasalahan yang membuat penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi suatu karya

²⁵ *Ibid.*, hal. 31.

²⁶ *Ibid.*, hal. 31.

tulis ilmiah yang berbentuk skripsi. Pendahuluan tersebut terdiri dari Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Maksud dan Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, Jadwal Penelitian serta Sistematika Penulisan. Bab ini memberikan gambaran awal mengenai permasalahan-permasalahan yang akan dijelaskan dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA, MEDIASI DAN OTORITAS JASA KEUANGAN

Bab ini membahas teori mengenai tinjauan umum tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, tinjauan umum tentang mediasi serta tinjauan umum tentang Otoritas Jasa Keuangan menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

BAB III MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA BANK DAN NASABAH

Dalam Bab ini berisi kasus penyelesaian sengketa nasabah melalui mediasi perbankan, pelaksanaan mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa nasabah serta pelaksanaan alternatif penyelesaian sengketa oleh otoritas jasa keuangan dalam menyelesaikan sengketa.

BAB IV MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA BANK DAN NASABAH PASCA

BERLAKUNYA UNDANG-UNDANG NOMOR 21 TAHUN 2011
TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN

Dalam bab ini berisi tentang pelaksanaan mediasi perbankan dalam rangka menyelesaikan sengketa perbankan serta peran otoritas jasa keuangan dalam melaksanakan fungsi mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi simpulan dan saran dari apa yang akan diteliti oleh penulis.