

## BAB II

### TINJAUAN UMUM TENTANG ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA, MEDIASI PERBANKAN DAN OTORITAS JASA KEUANGAN

#### A. Tinjauan Umum Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

##### 1. Sengketa Dan Penyelesaian Sengketa Alternatif

Sengketa dapat terjadi dalam setiap hubungan hukum, terutama disebabkan keadaan di mana pihak yang satu dihadapkan pada kepentingan yang berbeda dengan pihak lainnya. Komar Kantaatmadja mengemukakan bahwa sengketa terjadi jika salah satu pihak menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak berlaku demikian. Lebih tegas lagi, Yudha Bhakti mengemukakan bahwa sengketa adalah suatu situasi dimana salah satu pihak memaksakan kehendaknya kepada pihak lain untuk berbuat dan/atau tidak berbuat sesuatu, akan tetapi kehendak salah satu pihak tersebut tidak mendapat tanggapan positif dari pihak lainnya.

Dengan demikian ada tiga unsur pokok dalam suatu sengketa. Ketiga unsur pokok tersebut adalah<sup>1</sup>:

- a. adanya dua atau lebih pihak yang terlibat;

---

<sup>1</sup> Komar Kantaatmadja, *Beberapa Hal Tentang Arbitrase*, Bandung, Citra Aditya Bakri, 2001, hlm. 3.

- b. adanya perbedaan kehendak/ pendapat/kepentingan;
- c. adanya ketidaksediaan dari salah satu pihak untuk menanggapi secara positif atau melakukan kehendak (prestasi) yang diinginkan oleh pihak lainnya (wanprestasi).

Sengketa adalah suatu proses yang wajar dan alami dalam kehidupan manusia, serta secara alami derajat eskalasi, kompleksitas, dan bobot resiko suatu sengketa berikut aspek yang terkait padanya sangat bervariasi, sehingga sudah wajar apabila penanganan dan penyelesaiannya menuntut variasi pula.<sup>2</sup> Membiarkan atau sebaliknya memaksakan mekanisme penyelesaian yang ada yaitu melalui pengadilan, untuk memenuhi semua kebutuhan akan variasi tersebut, dapat menimbulkan disharmoni atau keadaan *chaos* di tengah masyarakat, sehingga dibutuhkan adanya mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, selain penyelesaian melalui pengadilan. Secara ringkas dapat dikatakan bahwa tumbuhnya kebutuhan akan penggunaan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah salah satu cerminan adanya respon akan pemenuhan penyelesaian dan penanganan terhadap perselisihan yang bervariasi tersebut.

Untuk menghindari penyelesaian sengketa di pengadilan yang berlarut-larut dan mahal, para pihak pada saat membuat perjanjian dagang atau kontrak-kontrak bisnis sering mencantumkan klausul penyelesaian sengketa (*dispute settlement*) yang memungkinkan para pihak dapat memilih penyelesaian sengketa dalam forum yang paling banyak memberikan keuntungan dan mengurangi kerugian bagi mereka, yaitu

---

<sup>2</sup> Emmy Yuhassarie, *Proceeding Arbitrase dan Mediasi*, Pusat Pengkajian Hukum, Jakarta, 2003, hlm. 7.

dengan terlebih dahulu menempuh cara-cara damai (*amicable way*) di luar pengadilan melalui negosiasi dan mediasi (konsultasi), sebelum menempuh jalur ajudikasi, baik melalui arbitrase atau pengadilan.<sup>3</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) diartikan sebagai lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, mediasi, konsolidasi atau penilaian ahli.<sup>4</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ADR atau APS adalah suatu proses penyelesaian sengketa dimana para pihak yang bersengketa dapat membantu atau dilibatkan dalam menyelesaikan sengketa tersebut atau melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral. Arbitrase disebut sebagai bagian dari alternatif penyelesaian sengketa, karena pemahaman dan pelaksanaannya dalam penyelesaian sengketa telah mempengaruhi perkembangan proses yang dipakai dalam alternatif penyelesaian sengketa. Perkembangan alternatif penyelesaian sengketa kini telah mencapai berbagai bentuk mekanisme.<sup>5</sup>

## 2. Bentuk-bentuk Penyelesaian Sengketa

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, hlm 10.

<sup>4</sup> Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang *Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa Alternatif*, Pasal 1 Angka 10.

<sup>5</sup> Joni Emirzon, *Hukum bisnis Indonesia*. Jakarta, PT.Prenhalindo, 2000, hlm. 489

Jacqueline M. Nolan-Haley, dalam bukunya yang berjudul *Alternatif Dispute Resolution*, menjelaskan bahwa penyelesaian alternatif terdiri dari Negosiasi, Mediasi, dan Arbitrase, sedangkan Priyatna Abdurrasyid menyimpulkan bentuk Alternatif Penyelesaian adalah *Mediation, conciliation, disputes prevention, binding opinion, valuation, appraisal, special master, master, ombudsman, mini trial, private judge, summary jury trial, quality arbitration atau arbitration*.<sup>6</sup>

Namun pada saat ini yang paling umum bentuk-bentuk alternatif penyelesaian sengketa (ADR) yang dilakukan adalah :

a. Arbitrase

Dalam penyelesaian melalui arbitrase, para pihak melalui klausul yang disepakati dalam perjanjian, menundukkan diri untuk menyerahkan penyelesaian sengketa yang timbul dari perjanjian kepada pihak ketiga yang netral dan bertindak sebagai arbiter.

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa berbunyi sebagai berikut :

*“Arbiter (wasit) adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang besengketa.”*

Dari beberapa pengertian yang disampaikan diatas pada dasarnya memiliki kesamaan bahwa arbitrase adalah perjanjian perdata dimana para pihak berhak

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, hlm 512

melaksanakan sengketa-sengketa mereka yang mungkin akan timbul dikemudian hari diputuskan oleh seorang dari pihak ketiga atau penyelesaian sengketa oleh seseorang atau beberapa orang wasit (arbiter) yang bersama-sama ditunjuk oleh pihak yang berperkara dengan tidak diselesaikan melalui pengadilan tetapi secara musyawarah dengan menunjuk pihak ketiga, hal mana dituangkan dalam salah satu bagian kontrak. Dalam kegiatan bisnis saat ini penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase lebih sering digunakan.

Arbitrase berbeda dengan mediasi (konsiliasi). Perbedaan pokoknya terletak pada fungsi dan kewenangannya, yaitu :<sup>7</sup>

- 1) Arbiter diberi kewenangan penuh oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa;
- 2) Untuk itu arbiter (*arbitral tribunal*) berwenang mengambil putusan yang lazim disebut *award*;
- 3) Sifat putusan langsung *final and binding* (final dan mengikat) kepada para pihak.

Pada awalnya arbitrase mampu memberi penyelesaian yang relatif singkat, juga biaya yang relatif lebih murah dibandingkan dengan litigasi. Akan tetapi lama kelamaan sifat dan karakter litigasi semakin melekat pada arbitrase, tidak dapat menyelesaikan masalah, menempatkan para pihak dalam posisi kalah atau menang dan belakangan semakin bersifat formalistik serta biaya mahal. Walaupun

---

<sup>7</sup> Yahya Harahap, *Op Cit*, hlm. 182.

demikian, hingga saat ini arbitrase masih merupakan pilihan utama dan kecenderungan dalam penyelesaian sengketa bisnis internasional. Yahya Harahap mengemukakan bahwa “*commercial arbitration*” telah dianggap sebagai “*a business executive court*”. Penyelesaian sengketa bisnis internasional melalui arbitrase akan tetap eksis, apabila ada pembaruan prosedural yang lebih menekankan pada proses yang rasional dan ekonomis dan lebih sederhana tanpa mengorbankan dasar-dasar keadilan.

b. **Negosiasi**

Dalam menjalankan kehidupan sehari-harinya, setiap orang sebenarnya melakukan negosiasi, seperti antara sesama mitra dagang, kuasa hukum salah satu pihak dengan pihak lain yang sedang bersengketa, bahkan pengacara yang telah memasukkan gugatannya di pengadilan juga bernegosiasi dengan tergugat atau kuasa hukumnya sebelum pemeriksaan perkara dimulai. Negosiasi adalah *basic of means* untuk mendapatkan apa yang diinginkan dari orang lain.

Dalam dunia bisnis, negosiasi adalah hal yang selalu dilakukan. Negosiasi biasanya dilakukan sebelum para pihak mengikatkan diri dalam suatu kontrak terutama tentang pokok-pokok yang akan diatur, maupun jika terjadi suatu sengketa mengenai pelaksanaan kontrak itu di kemudian hari. Penyelesaian sengketa melalui negosiasi sudah lazim dicantumkan dalam kontrak, dengan menyatakan bahwa jika terjadi sengketa mengenai pelaksanaan kontrak tersebut dikemudian hari langkah penyelesaian pertama yang dilakukan adalah melalui negosiasi atau musyawarah.

Jika tidak tercapai kesepakatan dalam negosiasi, maka dilakukan cara-cara lain seperti mediasi, arbitrase maupun litigasi.

Negosiasi adalah proses bekerja untuk mencapai suatu perjanjian dengan pihak lain, suatu proses interaksi dan komunikasi yang sama dinamis dan variasinya, serta harus dan bernuansa sebagaimana keadaan atau yang dapat dicapai orang<sup>8</sup>

Negosiasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang paling sederhana dan murah. Walaupun demikian seringkali pihak-pihak yang bersengketa mengalami kegagalan dalam bernegosiasi karena tidak menguasai tehnik bernegosiasi yang baik. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui negosiasi adalah pihak-pihak yang bersengketa sendiri yang akan menyelesaikan sengketa tersebut, sehingga mereka sangat mengetahui mengenai masalah yang menjadi sengketa dan bagaimana cara penyelesaian yang mereka inginkan. Dengan demikian, pihak yang bersengketa dapat mengontrol jalannya proses penyelesaian sengketa ke arah yang diharapkan.

c. Mediasi

Mediasi pada dasarnya adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga yang memiliki keahlian mengenai prosedur mediasi yang efektif. Mediator dalam mediasi berbeda dengan arbiter atau hakim. Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk memaksakan suatu penyelesaian pada pihak-pihak yang bersengketa. Kelebihan penyelesaian melalui mediasi adalah penyelesaian sengketa dilakukan oleh seorang yang benar-benar dipercaya kemampuannya

---

<sup>8</sup> Garry Goodpaster, *Panduan Negosiasi dan Mediasi*, Jakarta, Proyek ELIPS, 1999, hlm. 13.

untuk mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa. Mediator membimbing para pihak untuk melakukan negosiasi sampai terdapat kesepakatan yang memihak para pihak. Kesepakatan ini selanjutnya dituangkan dalam suatu perjanjian. Dalam mediasi tidak ada pihak yang menang atau kalah, karena kesepakatan akhir yang diambil adalah hasil dari kemauan para pihak itu sendiri.

Kemampuan seorang mediator sangat menentukan keberhasilan proses mediasi, apalagi dalam sengketa yang bersifat internasional. Tidak saja berupa pemahaman dan penguasaan terhadap konsep dan tehnik mediasi, tetapi juga menangani substansi masalah yang menjadi sengketa.

Mediasi dapat berhasil baik jika para pihak mempunyai posisi tawar menawar yang setara dan mereka masih menghargai hubungan baik antara mereka di masa depan. Jika keinginan untuk menyelesaikan persoalan tanpa niat permusuhan secara lama dan mendalam, maka mediasi adalah pilihan yang tepat.

Keunggulan mediasi sebagai ADR modern adalah<sup>9</sup>:

1) *Voluntary*

Keputusan untuk bermediasi diserahkan kepada kesepakatan para pihak, sehingga dapat dicapai suatu putusan yang benar-benar merupakan kehendak dari para pihak.

2) Informal/Fleksibel

---

<sup>9</sup> Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*, Jakarta, PT.RajaGrafindo Persada, 2001, hlm. 29.

Tidak seperti dalam proses litigasi (pemanggilan saksi, pembuktian, replik, duplik dan seterusnya) proses mediasi sangat fleksibel. Kalau perlu para pihak dengan bantuan mediator dapat mendesain sendiri prosedur mediasi.

3) *Interest Based*

Dalam mediasi tidak dicari siapa yang benar atau salah, tetapi lebih untuk menjaga kepentingan masing-masing pihak.

4) *Future Looking*

Karena lebih menjaga kepentingan masing-masing pihak, mediasi lebih menekankan untuk menjaga hubungan para pihak yang bersengketa ke depan, tidak berorientasi ke masa lalu.

5) *Parties Oriented*

Dengan prosedur yang informal, maka para pihak yang berkepentingan dapat secara aktif mengontrol proses mediasi dan pengambilan penyelesaian tanpa terlalu bergantung kepada pengacara.

6) *Parties Control*

Penyelesaian sengketa melalui mediasi merupakan keputusan dari masing-masing pihak. Mediator tidak dapat memaksakan untuk mencapai kesepakatan. Pengacara tidak dapat mengulur-ngulur waktu atau memanfaatkan ketidaktahuan klien dalam hal beracara di pengadilan.

d. *Konsiliasi*

Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsiliator. Dalam hal ini konsiliator berwenang menyusun dan merumuskan

penyelesaian untuk ditawarkan kepada para pihak. Jika para pihak menyetujui, solusi yang dibuat konsiliator menjadi resolution. Kesepakatan ini juga bersifat final dan mengikat para pihak.

Bila pihak yang bersengketa tidak mampu merumuskan suatu kesepakatan dan pihak ketiga mengajukan usulan jalan keluar dari sengketa. Proses ini disebut konsiliasi, sehingga istilah konsiliasi sering diartikan juga sebagai mediasi. Penggunaan fasilitator pihak ketiga, secara aktif maupun tidak aktif duduk di antara pihak-pihak yang bersengketa dan membantu mereka untuk membuat persetujuan.

Salah satu perbedaan antara mediasi dan konsiliasi adalah pada rekomendasi yang diberikan oleh pihak ketiga kepada pihak yang bersengketa. Hanya dalam konsiliasi ada rekomendasi pada pihak-pihak yang bersengketa, sedangkan mediator dalam mediasi hanya berusaha membimbing para pihak yang bersengketa menuju suatu kesepakatan. Selain itu beberapa bentuk konsiliasi melibatkan intervensi pihak ketiga yang lebih dalam dan aktif, mengasumsikan kecenderungan terhadap norma tertentu dan memiliki orientasi edukatif bagi satu atau lebih pihak terkait. Para penegak hukum menggunakan dua istilah ini bergantian dan banyak yang berpendapat tidak ada perbedaan esensial antara keduanya.<sup>10</sup>

### 3. Tujuan Pelaksanaan Alternatif Penyelesaian Sengketa

---

<sup>10</sup> Joni Emirzon, *Op. Cit.*, hlm. 547.

Konflik, sengketa, pelanggaran atau pertikaian antara atau terkait dua individu atau lebih dewasa ini telah dan akan terus menjadi fenomena biasa dalam masyarakat. Situasi itu akan semakin merepotkan dunia hukum dan peradilan apabila semua konflik, sengketa atau pertikaian itu diproses secara hukum oleh peradilan. Dalam kaitan itu diperlukan mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa atau *alternative dispute resolution* yang tidak membuat masyarakat tergantung pada dunia hukum yang terbatas kapasitasnya, namun tetap dapat menghadirkan rasa keadilan dan penyelesaian masalah. Mekanisme tersebut sebenarnya telah memiliki dasar hukum dan telah memiliki preseden serta pernah dipraktikkan di Indonesia walau jarang disadari. Mekanisme tersebut juga memiliki potensi untuk semakin dikembangkan di Indonesia.

Mas Achmad Santosa (1999) mengemukakan sekurang-kurangnya ada 5 faktor utama yang memberikan dasar diperlukannya pengembangan penyelesaian sengketa alternatif di Indonesia, yaitu:<sup>11</sup>

- a. Sebagai upaya meningkatkan daya saing dalam mengundang penanaman modal ke Indonesia. Kepastian hukum termasuk ketersediaan sistem penyelesaian sengketa yang efisien dan *reliable* merupakan faktor penting bagi pelaku ekonomi mau menanamkan modalnya di Indonesia. Penyelesaian sengketa alternatif yang didasarkan pada prinsip kemandirian dan profesionalisme dapat

---

<sup>11</sup> Mas Achmad Santoso, *Perkembangan ADRD Indonesia*, Makalah Disampaikan dalam Lokakarya Hasil Penelitian Teknik Mediasi Tradisional, Diselenggarakan *The Asia Foundation Indonesia Centre for Environmental Law*, kerjasama dengan Pusat Kajian Pihak Penyelesaian Sengketa Universitas Andalas, 1999.

menepis keraguan calon investor tentang keberadaan forum penyelesaian sengketa yang *reliable* (mampu menjamin rasa keadilan);

- b. Tuntutan masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan mampu memenuhi rasa keadilan;
- c. Upaya untuk mengimbangi meningkatnya daya kritis masyarakat yang dibarengi dengan tuntutan berperan serta aktif dalam proses pembangunan (termasuk pengambilan keputusan terhadap urusan-urusan publik). Hak masyarakat berperan serta dalam penetapan kebijakan publik tersebut menimbulkan konsekuensi diperlukannya wadah atau mekanisme penyelesaian sengketa untuk mewadahi perbedaan pendapat (*conflicting opinion*) yang muncul dari keperansertaan masyarakat tersebut;
- d. Menumbuhkan iklim persaingan sehat (*peer pressive*) bagi lembaga peradilan. Kehadiran lembaga-lembaga penyelesaian sengketa alternatif dan kasasi pengadilan (*tribunal*) apabila sifatnya pilihan (*optional*), maka akan terjadi proses seleksi yang menggambarkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelesaian sengketa tertentu. Kehadiran pembanding (*peer*) dalam bentuk lembaga penyelesaian sengketa alternatif ini diharapkan mendorong lembaga-lembaga penyelesaian sengketa tersebut meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat;
- e. Sebagai langkah antisipatif umembendung derasnya arus perkara mengalir ke pengadilan.

Pengenyampingan untuk tidak mempergunakan proses hukum via litigasi bahwa diperkirakan akan lebih tepat apabila dalam kondisi, alasan dan atau perbuatan tertentu, bisa dilakukan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif atau *alternative dispute resolutions* (selanjutnya disebut dengan ADR).

## **B. Tinjauan Umum Tentang Mediasi Perbankan**

### **1. Pengertian, Asas, Dan Tujuan Mediasi Perbankan**

Cukup banyak penulis dan praktisi yang berusaha menjelaskan pengertian mediasi. Tetapi, upaya untuk mendefinisikan mediasi bukanlah suatu hal yang mudah. “*Mediation is not very easy to define.*” Mediasi tidak mudah untuk didefinisikan karena tidak memiliki satu model yang dapat diuraikan secara terperinci dan dibedakan dari proses pengambilan keputusan lainnya.

Secara umum, mediasi dapat diartikan sebagai proses untuk menyelesaikan sengketa dengan bantuan pihak ketiga. Peranan pihak ketiga tersebut adalah dengan melibatkan diri untuk membantu para pihak untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang disengketakan dan mengembangkan sebuah proposal. Proposal tersebut diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

Berikut dibawah ini adalah beberapa ahli yang dapat memberikan batasan mengenai mediasi yaitu:

1. Menurut John W. Head, mediasi adalah suatu prosedur penengahan dimana seseorang bertindak sebagai kendaraan untuk berkomunikasi antar para pihak, sehingga pandangan yang berbeda atas sengketa tersebut dapat dipahami dan

mungkin didamaikan, tetapi tanggung jawab utama tercapainya suatu perdamaian tetap berada di tangan para pihak sendiri.<sup>12</sup>

2. Garry Goodpaster mengatakan mediasi merupakan proses negosiasi penyelesaian masalah dimana suatu pihak luar tidak berpihak, netral tidak bekerja bersama para pihak yang bersengketa untuk membantu mereka guna mencapai suatu kesepakatan hasil negosiasi yang memuaskan.<sup>13</sup>
3. Christopher W. Moore mengatakan mediasi merupakan mediasi adalah intervensi dalam sebuah sengketa oleh pihak ketiga yang bisa diterima pihak yang bersengketa, bukan merupakan bagian dari kedua belah pihak dan bersifat netral. Pihak ketiga ini tidak mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan. Dia bertugas untuk membantu pihak-pihak yang bertikai agar secara sukarela mau mencapai kata sepakat yang diterima oleh masing-masing pihak dalam sebuah persengketaan.
4. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No. 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan menyatakan bahwa mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.
5. PBI No. 8/5/PBI/2006 sebagaimana Diubah dengan PBI 10/1/PBI/2009 Tentang Mediasi Perbankan mengartikan mediasi adalah proses penyelesaian Sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang

---

<sup>12</sup> John W. Head, *Pengantar Umum Hukum Ekonomi*, Jakarta, Proyek ELIPS, 1997, hlm. 42.

<sup>13</sup> Garry Goodpaster, *Op.Cit.*, hlm. 241.

bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Dari berbagai pengertian mediasi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik-karakteristik mediasi adalah sebagai berikut:<sup>14</sup>

1. *Voluntary* atau bersifat sukarela, yakni keputusan untuk bermediasi diserahkan kepada kesepakatan para pihak, sehingga dapat dicapai suatu putusan yang benar-benar merupakan kehendak dari para pihak;
2. Informasi/Fleksibel, yakni tidak seperti proses litigasi, proses mediasi sangat fleksibel. Para pihak dengan bantuan mediator para pihak dapat menyusun sendiri prosedur mediasi;
3. *Interest Based*, yakni dalam mediasi tidak dicari benar atau salah, tetapi lebih untuk menjaga kepentingan masing-masing pihak;
4. *Future Looking*, yakni mediasi lebih menekankan untuk menjaga hubungan para pihak yang bersengketa ke depan sehingga tidak berorientasi ke masa lalu;
5. *Parties Oriented*, yakni bahwa dengan prosedur yang informal, maka para pihak yang berkepentingan dapat secara aktif mengontrol proses mediasi dan pengambilan penyelesaian tanpa terlalu bergantung kepada pengacara;

---

<sup>14</sup> Emmy Yuhassarie, *Prosiding Rangkaian Lokakarya Terbatas Masalah-Masalah Kepailitan dan Wawasan Hukum Bisnis Lainnya: Mediasi dan Cour Annexed Mediation*, Jakarta, Pusat Pengkajian Hukum, 2014, hlm. xxi.

6. *Parties Control*, yakni bahwa penyelesaian sengketa melalui mediasi merupakan keputusan dari masing-masing pihak. Mediator tidak dapat memaksakan untuk tercapainya kesepakatan. Pengacara tidak dapat mengatur waktu untuk memanfaatkan ketidaktahuan klien dalam hal beracara di pengadilan.

Dari proses hukum mediasi adalah salah satu bentuk cara menegakkan hukum. Walaupun pihak-pihak bebas menemukan cara menyelesaikan sengketa yang saling menguntungkan, tetapi tidak lepas dari upaya menegakkan hukum di antara mereka. Selain itu mediasi tidak boleh menyimpang dari asas-asas hukum yang khusus maupun yang umum seperti asas keadilan, ketertiban umum, kepentingan umum atau kesusilaan.

Adapun asas-asas hukum dari praktik penyelesaian sengketa secara alternatif adalah sebagai berikut:<sup>15</sup>

1. Asas kebebasan berkontrak (mufakat), berdasarkan asas ini para pihak mengadakan kesepakatan tertulis dimana para pihak akan menyelesaikan sengketa secara musyawarah.
2. Asas itikad baik, asas ini berperan sebagai perekat bagi para pihak untuk dapat membahas sengketa yang ada di antara mereka menurut kepatutan, terbuka dan kedua pihak bertujuan untuk tidak pergi ke pengadilan.

---

<sup>15</sup> Mariam Darus, *Beberapa Pemikiran Mengenai Penyelesaian Sengketa di Bidang Ekonomi dan Keuangan di Luar Pengadilan*, diakses dari <http://www.lfip.org/english/pdf/beli-seminar/Penyelesaian%20sengketa%20ekonomi%20keuangan%20diluar%20pengadilan%20-%20mariam%20Darus.pdf>, diakses pada tanggal 1 Juni 2015

3. Asas perjanjian mengikat (*Pacta Sunt Servada*)
4. Asas Putusan terakhir dan Mengikat (*Final And Binding*)
5. Asas Pendaftaran
6. Asas Kerahasiaan (*Confidential*)

Tujuan Mediasi Perbankan menurut Felix Oentoeng Soebagjo dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu:<sup>16</sup>

1. Tujuan Utama:
  - a. Membantu mencari jalan keluar/alternatif penyelesaian atas sengketa yang timbul diantara para pihak yang disepakati dan dapat diterima oleh para pihak yang bersengketa.
  - b. Dengan demikian proses negosiasi adalah proses yang *forward looking* dan bukan *backward looking*. Yang hendak dicapai bukanlah mencari kebenaran dan/atau dasar hukum yang diterapkan namun lebih kepada penyelesaian masalah. “*The goal is not truth finding or law imposing, but problem solving*”
2. Tujuan Tambahan:
  - a. Melalui proses mediasi diharapkan dapat dicapai terjalinnya komunikasi yang lebih baik diantara para pihak yang bersengketa.

---

<sup>16</sup> Felix Oentoeng Soebagjo, *Op.Cit.*, hlm. 3.

- b. Menjadikan para pihak yang bersengketa dapat mendengar, memahami alasan/ penjelasan/ aurgumentasi yang menjadi dasar/pertimbangan pihak yang lain.
- c. Dengan adanya pertemuan tatap muka, diharapkan dapat mengurangi rasa marah/bermusuhan antara pihak yang satu dengan yang lain.
- d. Memahami kekurangan/kelebihan/kekuatan masing-masing, dan hal ini diharapkan dapat mendekatkan cara pandang dari pihak-pihak yang bersengketa, menuju suatu kompromi yang dapat diterima para pihak.

Secara sempit, tujuan diselenggarakannya Mediasi Perbankan ini adalah untuk memaksa seluruh bank agar bersedia dan peduli dalam menyelesaikan seluruh sengketa yang terjadi dengan nasabah kecil yang jika dibiarkan berlarut-larut dapat berpotensi meningkatkan resiko reputasi sebuah bank. Resiko reputasi adalah risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan *stakeholder* yang bersumber dari persepsi negatif terhadap Bank. Risiko reputasi dapat timbul dari adanya publikasi negatif yang terkait dengan kegiatan usaha bank atau persepsi negatif mengenai Bank.<sup>17</sup>

## 2. Lembaga Mediasi Perbankan

Upaya penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah dapat dilakukan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitase, sebagaimana diatur dalam Undang- Undang Nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maupun

---

<sup>17</sup> Fakhurroji Hasan, *Mengenai 8 Jenis Risiko Perbankan Part 11 – Risiko Reputasi dan Bagaimana Mengelolanya*, diakses <https://fakhurrojihan.wordpress.com/2014/07/01/mengenai-8-jenis-risiko-perbankan-part-11-risiko-reputasi-dan-bagaimana-mengelolanya/> diakses pada tanggal 1 juni 2015.

melalui jalur peradilan, namun demikian upaya penyelesaian sengketa melalui arbitase 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 bagi usaha mikro dan kecil perlu diupayakan sederhana, murah, dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik.

Pasal 1 ayat (5) Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006, menyatakan 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 dipersengketakan. Penyelenggaraan mediasi dilakukan apabila sengketa antara nasabah dengan bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah dapat diupayakan penyelesaian melalui mediasi perbankan.

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, Tanggal 30 Januari 2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP, Tanggal 1 Juni 2006, bahwa Bank Indonesia telah menjalankan fungsi mediasi perbankan sebagai sarana yang sederhana, murah dan cepat dalam hal penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank belum dapat memuaskan nasabah yang menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank.

Namun setelah berdirinya Otoritas Jasa Keuangan pada tahun 2011 maka tugas pengawasan Bank yang sebelumnya dari Bank Indonesia (BI) beralih kepada Otoritas

Jasa Keuangan. Pada perkembangannya, di Januari 2014 Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2014 Tahun 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan yang mengamankan pembentukan Lembaga APS di sektor perbankan. Penetapan POJK No. 1/POJK.07/2013 merupakan pelaksanaan dari Pasal 31 UU OJK yang menentukan bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat diatur dengan peraturan OJK. Ketentuan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan ini mencakup seluruh konsumen di sektor jasa keuangan yaitu meliputi Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana pension, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, oleh karenanya ketentuan ini berlaku pula untuk perlindungan nasabah. Perlindungan konsumen yang dimaksud di dalam ketentuan ini adalah perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan.<sup>18</sup>

Tidak hanya untuk melayani mediasi perbankan, Lembaga APS Sektor Perbankan juga harus memiliki layanan penyelesaian sengketa berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Pembentukan Lembaga APS Sektor Perbankan berdasarkan Pasal 10 POJK, dibentuk oleh bank-bank yang dikoordinasikan oleh asosiasi di sektor

---

<sup>18</sup> Nun Harrieti, *Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Setelah Diberlakukannya POJK Nomor 1/POJK.07/2013 dan POJK Nomor 1/POJK.07/2014*, Jurnal Hukum Acara Perdata, Bandung, 2015, hlm. 51.

Perbankan, selambatnya pada 31 Desember 2015.<sup>19</sup> kepada Pelaksanaan mediasi dibidang perbankan dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan sampai dengan selambatnya 31 Desember 2015. Setelah tanggal tersebut mediasi dilakukan oleh Lembaga Mediasi Perbankan yang independen. Fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan. Otoritas Jasa Keuangan tidak memberikan keputusan dan atau rekomendasi penyelesaian sengketa pada nasabah dan bank. Proses mediasi dapat dilakukan di Kantor Bank Indonesia yang terdekat dengan domisili nasabah.

Lembaga Mediasi Perbankan (LMP) dapat diklasifikasikan menjadi :

1. Independen

- a. Lembaga Mediasi Perbankan adalah lembaga yang didirikan oleh para pendiri, tetapi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya Lembaga Mediasi Perbankan harus tetap independent dari intervensi para pendiri.
- b. Lembaga Mediasi Perbankan adalah lembaga yang menjalankan peran mediasi untuk sengketa-sengketa tertentu dibidang perbankan, tapi Lembaga Mediasi Perbankan tidak tunduk pada Bank Indonesia, dan bebas dari intervensi Bank Indonesia.

2. Bentuk Kelembagaan Mediasi

---

<sup>19</sup> Adi Condro Bawono, *Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Kembali Diamanatkan*, diakses dari [http://www.hukumpedia.com/adi\\_abaw/pembentukan-lembaga-mediasi-perbankan-kembali-diamanatkan](http://www.hukumpedia.com/adi_abaw/pembentukan-lembaga-mediasi-perbankan-kembali-diamanatkan) diakses pada tanggal 1 Juni 2015.

a. Berbentuk Yayasan

Dasar berbentuk Yayasan adalah Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 Tanggal 6 Agustus 2001 Tentang Yayasan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2004 Tanggal 6 Oktober 2004, dipergunakan antara lain pada pendirian Badan Arbitase Nasional Indonesia (BANI).

b. Berbentuk Perkumpulan Berbadan Hukum

Dasar ketentuan tentang perkumpulan-perkumpulan berbadan hukum (*Rechts Persoonlijkheid Van Vereenigingen*) Keputusan Raja Nomor 2 Tanggal 28 Maret Tahun 1870, S.1870:64). Dipergunakan antara lain pada pendirian Badan Arbitase Pasar Modal Indonesia (BAPMI).

3. Subjek Dan Objek Mediasi Perbankan

Subjek dalam mediasi perbankan adalah bank dan nasabah, sebagaimana telah disebutkan bahwa khusus untuk penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank, berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan, dapat dilaksanakan oleh Mediasi Perbankan yang sedianya akan dilaksanakan oleh Lembaga Mediasi Independen. Namun mengingat Lembaga Mediasi Independen belum dapat dibentuk oleh Asosiasi Perbankan, maka fungsi Mediasi Perbankan untuk sementara dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Fungsi mediasi yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang permasalahan atau sengketa yang timbul di antara mereka untuk memperoleh kesepakatan. Adapun yang dimaksud

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

Objek mediasi perbankan adalah sengketa perbankan, dalam hal ini sengketa yang dibahas adalah sengketa perdata perbankan sesuai dengan ketentuan Pasal 1 ayat (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 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”*.

Menurut Penjelasan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5//PBI/2006, sengketa yang dapat diajukan adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan, serta berasal dari penyelesaian pengaduan nasabah yang telah dilakukan oleh bank. Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial yaitu kerugian karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan.

#### 4. Tata Cara Pelaksanaan Mediasi Perbankan

Sebelum melaksanakan suatu sengketa melalui mediasi perbankan, terdapat syarat-syarat tertentu agar suatu sengketa dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan. Syarat mediasi perbankan berdasarkan ketentuan Pasal 8 Peraturan Bank

Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, menyatakan bahwa syarat-syarat pengajuan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan adalah:

1. Syarat Subjektif<sup>20</sup>

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (walk-in customer). Perwakilan nasabah adalah perseorangan, lembaga dan atau badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari nasabah.

2. Syarat Objektif<sup>21</sup>

Mediasi Perbankan dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp.500.000.000,- (lima ratus juta Rupiah) dan Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immateriil.

Untuk memenuhi syarat subjektif maupun objektif tersebut, maka sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan setiap sengketa yang hendak diajukan dan diselesaikan melalui mediasi perbankan harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. *Sengketa yang dapat diajukan adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan;*
2. *Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;*

---

<sup>20</sup> PBI No.8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan, Pasal 1 ayat (2) dan (3)

<sup>21</sup> *Ibid.*, Pasal 6 ayat (1) dan (2)

3. *Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau pengadilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya;*
4. *Nasabah telah melalui tahapan pengaduan nasabah dan tidak puas akan hasil yang telah dicapai. Sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah, sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia NO.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan Pasal 2;*
5. *Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial. Yang dimaksud kerugian immaterial antara lain adalah kerugian karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan;*
6. *Nilai tuntutan finansial diajukan dalam mata uang rupiah dengan jumlah maksimal adalah Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Jumlah tersebut dapat berupa kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada Nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan Nasabah dengan pihak lain, dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Nasabah untuk mendapatkan penyelesaiannya Sengketa;*
7. *Batas waktu pengajuan adalah paling lambat 60 (enam puluh) hari kerja, yang dihitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan Nasabah dari Bank. Pengajuan penyelesaian sengketa paling lambat 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah ( Pasal 8 butir 6 PBI No.8/5/PBI/2006);*
8. *Nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepada lembaga mediasi perbankan secara tertulis dengan menggunakan formulir terlampir atau dibuat sendiri oleh Nasabah dengan format sebagaimana lampiran dalam Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan dan dilengkapi dokumen pendukung antara lain:*
  - a. *Foto copy surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Bank kepada Nasabah;*
  - b. *Foto copy bukti identitas Nasabah yang masih berlaku.;*
  - c. *Surat pernyataan yang ditandatangani di atas meterai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lembaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;*
  - d. *Foto copy dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan;*
  - e. *Foto copy surat kuasa khusus, dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan.*

Setelah memenuhi syarat-syarat diatas, untuk menempuh penyelesaian melalui mediasi perbankan maka akan dimulailah tahapan-tahapan pelaksanaan mediasi perbankan yang terdiri dari:<sup>22</sup>

1. Verifikasi

Verifikasi ini dilakukan untuk memastikan kasus sengketa yang dilaporkan oleh nasabah sudah memenuhi syarat. Verifikasi tersebut dilakukan dengan cara menelaah secara mendalam sengketa tersebut, memeriksa kelengkapan dokumen, melakukan check list inti dari permasalahan yang dialami.

2. Klarifikasi

Klarifikasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran sengketa secara komprehensif, mengetahui harapan bank dan nasabah, dan mengidentifikasi kesepakatan dan atau ketidaksepahaman. Kemudian klarifikasi dilakukan dengan beberapa cara yaitu wawancara dengan nasabah dan bank, meminta kelengkapan dokumen kepada nasabah dan bank, kemudian meminta informasi dari satuan kerja terkait atau narasumber.

3. Perjanjian Mediasi

Dalam tahapan ini diharapkan akan memperoleh kesepakatan bersama dalam mediasi yang dilakukan. Dalam tahapan ini, Bank Indonesia akan menjelaskan proses mediasi dan peranan mediator. Selain itu, Bank Indonesia akan menjelaskan hak dan kewajiban bank, yang akan ditandatangani oleh kedua

---

<sup>22</sup> Working Group Kehumasan, *Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan*, Bank Indonesia, Surabaya, 2011, hal 18.

belah pihak hasilnya dalam sebuah perjanjian mediasi. Langkah terakhir adalah penetapan waktu dan tempat proses mediasi. Isi dari perjanjian mediasi tidak boleh diketahui orang lain sehingga bersifat rahasia.

#### 4. Proses Mediasi

Bank Indonesia akan berusaha memfasilitasi proses penyelesaian sengketa secara *win-win solution* dengan mempertemukan para pihak, *joint meeting* dan *separate meeting*, permintaan keterangan dari narasumber, penandatanganan akta kesepakatan.

#### 5. Pengawasan (*Monitoring*)

Setelah melewati tahapan-tahapan tersebut, langkah terakhir BI adalah mengawasi dan memastikan pelaksanaan akta kesepakatan akan berjalan dengan baik serta memastikan ketaatan bank pada PBI Mediasi Perbankan. Hal tersebut dilakukan dengan meminta laporan secara rutin terhadap pelaksanaan kesepakatan sampai dengan waktu yang telah disepakati, memantau pemenuhan panggilan mediasi oleh bank, memantau pelaksanaan mediasi oleh bank dan melakukan klarifikasi dan/atau meminta bukti publikasi mediasi perbankan oleh bank.

Proses mediasi dilaksanakan ketika Nasabah atau Perwakilan nasabah dan Bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*), dan setelah itu proses pelaksanaan mediasi perbankan akan dilanjutkan dengan tahap pra mediasi.

Tahap pra mediasi perbankan dimulai dengan nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepada Bank Indonesia sesuai dengan Pasal 7 ayat

(1) PBI No.8/5/PBI/2006 yang berbunyi: ”*Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi Perbankan dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah*”.

Pengajuan penyelesaian sengketa ini selalu berasal dari pihak nasabah dan bukan pihak bank. Hal ini dikarenakan nasabah adalah sebagai “konsumen” dari produk-produk atau jasa dari bank, sehingga yang sering terjadi adalah nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan dan produk dari bank. Dalam hal pengaduan ke bank atas ketidakpuasan nasabah, posisi nasabah berada dalam posisi yang tidak seimbang. Nasabah berada pada posisi penerima keputusan atas penyelesaian pengaduan nasabah yang dilakukan oleh bank.<sup>23</sup>

Selanjutnya, setelah Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan menerima pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah kemudian Bank Indonesia memanggil bank yang bersangkutan untuk melakukan klarifikasi mengenai pokok permasalahan yang dilaporkan oleh nasabah. Hal ini sesuai dengan Pasal 7 ayat (1) PBI No.8/5/PBI/2006 yaitu : “Dalam hal nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan penyelesaian kepada Bank Indonesia, bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia”. Tujuan dari pemanggilan ini adalah untuk meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan oleh nasabah dan upaya-upaya penyelesaian sengketa apa saja yang dilakukan oleh bank. Setelah mengetahui pokok permasalahan dan tidak ada titik temu dalam proses pengaduan nasabah tersebut, kemudian Bank

---

<sup>23</sup> Ayu Endah, *Op. Cit*, hlm 88-89.

Indonesia memanggil kedua belah pihak untuk menjelaskan tata cara penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan.

Apabila kedua belah pihak sepakat menggunakan mediasi perbankan sebagai upaya penyelesaian sengketa, maka kedua pihak wajib menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*). Seperti yang disebutkan dalam Pasal 9 ayat (1) PBI No.8/5/PBI/2006 yaitu:

- (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.*

Bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian mediasi yang telah ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah. Proses Mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau wakil nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi yang memuat kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Kemudian dalam hal perjanjian Mediasi telah ditandatangani, maka bank dan nasabah atau perwakilan nasabah sesuai dengan Pasal 9 ayat (2) PBI No. 8/5/PBI/2006 wajib untuk mengikuti dan mentaati perjanjian tersebut.<sup>24</sup>

Dalam prakteknya terkadang nasabah atau bank tidak mempunyai cukup waktu untuk mengikuti proses mediasi dari awal sampai akhir karena berbagai alasan, maka mereka boleh untuk menunjuk seseorang untuk menggantikan posisinya melalui suatu surat kuasa khusus. Dengan adanya surat kuasa khusus tersebut, maka perwakilan

---

<sup>24</sup> *Ibid.*

nasabah atau perwakilan bank yang telah ditunjuk akan mempunyai hak untuk mengambil keputusan dalam proses mediasi yang akan berjalan. Penunjukan perwakilan nasabah atau perwakilan bank dengan komitmen penuh dimaksudkan agar proses mediasi dapat berjalan dengan lancar dan cepat, sesuai dengan tujuan awal mediasi. Hal ini sesuai dengan Pasal 10 ayat (1) PBI No.8/5/PBI/2006 yang menyatakan bahwa *“Nasabah dan bank dapat memberikan kuasa kepada pihak lain dalam proses mediasi”*. Sedangkan ayat (2) berbunyi: *“Pemberian kuasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan surat kuasa khusus yang paling sedikit mencantumkan kewenangan penerima kuasa untuk mengambil keputusan”*.

Untuk dapat melaksanakan fungsi mediasi, maka Bank Indonesia menunjuk seorang mediator sesuai dengan Pasal 5 ayat (1) PBI No.8/5/PBI/2006. Mediator yang ditunjuk oleh Bank Indonesia adalah pegawai di lingkungan Bank Indonesia sendiri yang berpengalaman dalam menangani mediasi perbankan sesuai dengan syarat yang ditetapkan oleh PBI ini. Adapun Pasal 5 ayat (2) PBI No.8/5/PBI/2006 mengatur syarat syarat yang harus dimiliki oleh mediator yaitu:

- 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.*

Meskipun yang ditangani adalah sengketa perdata antara bank dengan nasabah, tetapi mediator yang ditunjuk oleh Bank Indonesia haruslah orang yang mempunyai integritas dan dijamin independensinya. Selain itu, karena mediator dituntut untuk dapat bersikap netral dan tidak memihak terhadap kedua belah pihak, sehingga

mediator tidak diperkenankan memberikan rekomendasi dan keputusan atas penyelesaian sengketa kepada nasabah bank. Dalam hal proses mediasi yang akan dilaksanakan, para pihak tidak dapat meminta pendapat hukum atau jasa konsultasi hukum kepada mediator, sehingga kesepakatan yang dihasilkan dari proses mediasi tersebut merupakan kesepakatan sukarela antara nasabah dan bank dan bukan rekomendasi dari mediator.

Selanjutnya, nasabah ataupun bank dengan alasan apapun tidak dapat mengajukan tuntutan hukum terhadap mediator, pegawai maupun Bank Indonesia sebagai fungsi Mediasi Perbankan, baik atas kerugian yang mungkin timbul karena pelaksanaan atau eksekusi Akta kesepakatan, maupun oleh sebab-sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan mediasi.<sup>25</sup> Hal ini sesuai dengan tugas Bank Indonesia yang hanya sebatas memfasilitasi para pihak saja.

### **C. Ketentuan Umum Mengenai Otoritas Jasa Keuangan Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan**

#### **1. Latar Belakang Pendirian Otoritas Jasa Keuangan**

Berdasarkan Pasal 34 Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (BI), pemerintah diamanatkan membentuk lembaga pengawas sektor jasa keuangan yang independen, selambat-lambatnya akhir tahun 2010. Lembaga ini bertugas mengawasi industri

---

<sup>25</sup> Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP, Bagian III huruf f.

perbankan, asuransi, dana pensiun, pasar modal, modal ventura, dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat.

Alasan pembentukan OJK ini antara lain makin kompleks dan bervariasinya produk jasa keuangan, munculnya gejala konglomerasi perusahaan jasa keuangan, dan globalisasi industri jasa keuangan. Disamping itu, salah satu alasan rencana pembentukan OJK adalah karena pemerintah beranggapan bahwa BI, sebagai Bank Sentral telah gagal dalam mengawasi sektor perbankan. Kegagalan tersebut dapat dilihat pada saat krisis ekonomi yang melanda Indonesia mulai pertengahan tahun 1997, sejumlah bank yang ada pada saat itu dilikuidasi. Tujuan OJK dibentuk antara lain agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel; mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Disamping itu tujuan pembentukan OJK ini agar BI fokus kepada pengelolaan moneter dan tidak perlu mengurus pengawasan bank karena bank itu merupakan sektor perekonomian.<sup>26</sup>

Sejarah pembentukan lembaga yang independen ini terbilang sulit dan penuh dengan tantangan. Bahkan untuk melahirkan pengawasan sistem keuangan inipun membutuhkan waktu hingga 12 tahun sampai lembaga ini lahir.

---

<sup>26</sup> Zainal Arifin Mochtar dan Iwan Satriawan, *Jurnal Konstitusi*, Volume 6, Nomor 3, September 2012, hlm. 152.

Adapun kronologis lahirnya OJK dapat dijabarkan sebagai berikut:<sup>27</sup>

1. Tahun 1999

Pasca krisis ekonomi yang melumpuhkan industri perbankan pada tahun 1997-1998, pemerintah langsung berbenah. Gagasan pembentukan otoritas dimasukkan dan menjadi perintah UU Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.

2. Tahun 2004

Tenggat waktu yang diberikan sampai tahun 2002 dalam pembentukan OJK tak juga lahir di Indonesia. Pada tahun 2004, pemerintah dan DPR hanya bisa merevisi UU BI. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia telah lahir. Di dalam Pasal 34 ayat (1) dan (2) terdapat bahasan tentang OJK, yaitu:

- (1) Tugas mengawasi Bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen, dan dibentuk dengan Undang-Undang
- (2) Pembentukan lembaga pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2010

Banyak pendapat yang mengatakan bahwa, amandemen UU BI tersebut merupakan sebuah perselisihan pandangan antara BI dengan Departemen Keuangan (Kementerian Keuangan). Objek dari perselisihan ini berupa perebutan wewenang dalam mengontrol industri perbankan. Hal inilah yang mati-matian dilawan BI dan akhirnya berhasil. Dalam rumusan amandemen

---

<sup>27</sup>Lipsus Kontan, *Selamat Datang Wasit Baru Industri Keuangan*, diakses dari <http://lipsus.kontan.co.id/v2/ojk/read/86/Selamat-datang-wasit-baru-industri-keuangan> diakses pada tanggal 2 Juli 2015.

yang telah disepakati, pemindahan kekuasaan industri perbankan dari BI ke OJK masih dapat diulur selambat-lambatnya sampai akhir 2010.

### 3. Tahun 2010

Lagi-lagi amandemen UU itu meleset dari yang diharapkan. Batas waktu kembali terlewati. Sampai tutup buku tahun 2010, UU OJK masih belum juga selesai. RUU OJK yang akan disahkan dalam rapat paripurna pada 17 Desember 2010 malah menemui jalan buntu, karena pemerintah dan DPR tak menemukan kata sepakat terhadap struktur dan tata cara pembentukan Dewan Komisioner OJK.

### 4. Tahun 2011

Tahun ini menjadi sejarah baru bagi Indonesia, terutama bagi sistem keuangan di Indonesia. Pimpinan DPR, Priyo Budi Santoso, akhirnya mengetuk palu tanda disetujuinya pengesahan Rancangan Undang-Undang Otoritas Jasa keuangan (RUU OJK) menjadi Undang-Undang dalam Rapat Paripurna DPR, pada Kamis 27 Oktober 2011. Dalam keputusan tersebut disebutkan supaya panitia seleksi DK OJK harus terbentuk awal 2012.

### 5. Tahun 2012

Pada awal tahun 2012, Presiden telah membentuk Panitia Seleksi dalam pemilihan calon anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa keuangan yang secara keseluruhan terdiri dari 9 orang. Menteri Keuangan Agus Martowardojo terpilih menjadi ketua seleksi sekaligus anggota, sedangkan anggota lainnya adalah Gubernur Bank Indonesia (BI) Darmin Nasution, Direktur Jendral Pajak

Fuad Rahmany, Wakil Menteri BUMN Mahmuddin Yasin, dan Deputi Gubernur BI Halim Alamsyah. Kemudian Komisaris Bank Mandiri Gunarni Soeworo mewakili lembaga keuangan/perbankan, mantan Direktur BEI Mas Achmad Daniri mewakili pasar modal, Komisaris Wana Arthallife Ariyanti Suliyano mewakili asuransi/lembaga jasa keuangan non bank, dan akademisi Muhammad Chatib Basri. Pada pertengahan tahun 2012, anggota sekaligus Ketua DK OJK terpilih. Seluruhnya berjumlah 9 orang dan dengan melewati proses seleksi yang ketat. Pada bulan ini pula seluruhnya disahkan oleh Paripurna DPR.

#### 6. Tahun 2013

Bapepam-LK akan melebur ke OJK dan sebagian besar pekerja dari lembaga ini juga akan berubah status kepegawaiannya. Pada tahun ini jugalah OJK akan mulai dalam penarikan iuran dari industri keuangan non bank.

#### 7. Tahun 2014

Setelah masa transisi satu tahun Bapepam-LK melebur ke OJK, diharapkan tahun ini adalah serah terimanya pengawasan perbankan dari tangan bank sentral ke OJK.

## 2. Pengertian Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan adalah sebuah lembaga pengawas jasa keuangan seperti industri perbankan, pasar modal, reksadana, perusahaan pembiayaan, dana pensiun dan asuransi yang terbentuk pada tahun 2010. Keberadaan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ini sebagai suatu lembaga pengawas sektor keuangan di Indonesia perlu untuk

diperhatikan, karena harus dipersiapkan dengan baik segala hal untuk mendukung keberadaan OJK tersebut.<sup>28</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 menyebutkan:

*“Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat dengan OJK, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini”*

Dengan kata lain, dapat diartikan bahwa Otoritas Jasa Keuangan adalah sebuah lembaga pengawasan jasa keuangan seperti industri perbankan, pasar modal, reksadana, perusahaan pembiayaan, dana pensiun dan asuransi. Pada dasarnya UU tentang OJK ini hanya mengatur mengenai pengorganisasian dan tata pelaksanaan kegiatan keuangan dari lembaga yang memiliki kekuasaan di dalam pengaturan dan pengawasan terhadap sektor jasa keuangan. Oleh karena itu, dengan dibentuknya OJK diharapkan dapat mencapai mekanisme koordinasi yang lebih efektif di dalam penanganan masalah-masalah yang timbul di dalam sistem keuangan. Dengan demikian dapat lebih menjamin tercapainya stabilitas sistem keuangan dan adanya pengaturan dan pengawasan yang lebih terintegrasi.

### **3. Fungsi, Wewenang, Kedudukan Serta Asas Otoritas Jasa Keuangan dalam Sistem Perbankan Nasional**

#### **a. Fungsi Dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan dalam Sistem Perbankan Nasional**

---

<sup>28</sup> Siti Sundari, *Laporan Compendium Hukum Bidang Perbankan*, Kementrian Hukum dan HAM RI, 2011, hlm. 44.

Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di Indonesia didasari dari keinginan pemerintah dalam melakukan regulasi baru dalam hal pengawasan perbankan yang dianggap mulai mengalami kelemahan. Kedudukan OJK yang menjadi lembaga yang independen dan memiliki kewenangan yang cukup luas dan tegas dalam pengawasan perbankan diharapkan dapat memperbaiki permasalahan yang saat ini timbul di bidang pengawasan perbankan.

Dengan besarnya kedudukan dan kewenangan yang dimiliki oleh lembaga yang satu ini, tentunya harus ada suatu pengaturan yang jelas dan tertulis demi mewujudkan kepastian hukum. Lembaga OJK yang dulunya sudah terbentuk masih belum memiliki suatu pengaturan yang jelas. Namun dengan dilahirkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan memberikan kepastian hukum, dan undang-undang tersebut menjadi dasar hukum dalam melaksanakan kewajiban dan kewenangan dari lembaga tersebut.

Mengenai fungsi OJK itu sendiri telah dijabarkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011, dalam Pasal 5 yang menyatakan bahwa:

*“OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.”*

Selanjutnya di dalam Pasal 6 undang-undang tersebut juga menyebutkan mengenai tugas pengaturan dan pengawasannya, yaitu:

- a. *Kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan;*
- b. *Kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal; dan*
- c. *Kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.*

Dalam melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor Perbankan sebagaimana yang dimaksud di dalam Pasal 6 huruf a, OJK mempunyai wewenang:

- a. *Pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank yang meliputi:*
  - 1) *Perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank; dan*
  - 2) *Kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktivitas di bidang jasa;*
- b. *Pengaturan dan pengawasan mengenai kesehatan bank yang meliputi:*
  - 1) *Likuidasi, rentabilitas, solvabilitas, kualitas asset, rasio kecukupan modal minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, dan pencadangan bank;*
  - 2) *Laporan bank yang terkait dengan kesehatan dan kinerja bank;*
  - 3) *Sistem informasi debitur;*
  - 4) *Pengujian kredit (credit testing); dan*
  - 5) *Standar akuntansi bank;*
- c. *Pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank meliputi:*
  - 1) *Manajemen risiko;*
  - 2) *Tata kelola bank;*
  - 3) *Prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang; dan*
  - 4) *Pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan; dan*
- d. *Pemeriksaan bank*

Untuk melaksanakan tugas pengaturan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b, OJK mempunyai wewenang:

- a. *Menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang ini;*
- b. *Menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;*
- c. *Menetapkan peraturan dan keputusan OJK;*
- d. *Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;*
- e. *Menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas OJK;*
- f. *Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap Lembaga Jasa Keuangan dan pihak tertentu;*
- g. *Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statute pada Lembaga Jasa Keuangan*
- h. *Menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban; dan*
- i. *Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.*

Selanjutnya, untuk melaksanakan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c, OJK mempunyai wewenang:

- a. Menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;
- b. Mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh Kepala Eksekutif;
- c. Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan Konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- d. Memberikan perintah tertulis kepada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak tertentu;
- e. Melakukan penunjukan pengelola statute;
- f. Menetapkan penggunaan pengelola statute;
- g. Menetapkan sanksi administrative terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan; dan
- h. Memberikan dan/atau mencabut;
  - 1) Izin usaha;
  - 2) Izin orang perseorangan;
  - 3) Efektifnya pernyataan pendaftaran;
  - 4) Surat tanda terdaftar;
  - 5) Persetujuan melakukan kegiatan usaha;
  - 6) Pengesahan;
  - 7) Persetujuan atau penetapan pembubaran; dan
  - 8) Penetapan lain, Sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

b. Kedudukan Otoritas Jasa Keuangan dalam Sistem Perbankan Nasional

OJK merupakan lembaga yang menyelenggarakan fungsi pemerintahan dalam rangka mengatur dan mengawasi kegiatan sektor jasa keuangan. Di dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, OJK merupakan lembaga yang independen seperti yang telah dijelaskan pada Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang OJK diatas bahwa OJK merupakan lembaga yang independen dalam melaksanakan tugas dan

wewenangannya, bebas dari campur tangan pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam Undang-Undang ini.<sup>29</sup>

Setiap pihak dilarang campur tangan terhadap pelaksanaan tugas dan wewenang OJK dengan maksud bahwa untuk menjamin terselenggaranya pengaturan dan pengawasan sektor jasa keuangan yang optimal dan mampu meningkatkan daya saing nasional, maka OJK harus dapat bekerja secara independen dalam peraturan perundang-undangan di bidang jasa keuangan. Oleh karena itu, sesuai dengan Pasal 2 ayat (2) UU OJK, dalam melaksanakan tugas dan wewenangannya, OJK bebas dari campur tangan pihak lain.

Sebagai pengamat ekonomi, Imam Sugema mengatakan bahwa OJK pada prinsipnya pengawasan regulasi untuk berbagai lembaga keuangan mulai bank, asuransi, multi finance, kemudian pasar modal, bursa berjangka, pengaturan dan supervisinya disatukan, OJK sebagai regulatornya.

Dengan munculnya OJK, maka akan membantu Depkeu dengan sendirinya di dalam memfokuskan tugasnya terhadap fungsi fiskal, yaitu mengurus masalah penerimaan serta pengeluaran negara dan mengelola kekayaan negara dan piutang negara.

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangannya, OJK perlu melakukan koordinasi dengan beberapa lembaga seperti BI, Lembaga Penjamin Simpanan, serta Menteri Keuangan bahkan Presiden agar nanti kebijakan-kebijakan yang

---

<sup>29</sup> Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pasal 2 ayat (2)

dikeluarkan OJK dapat efektif dan efisien dalam memecahkan permasalahan di sektor keuangan.

c. Asas Otoritas Jasa Keuangan dalam Sistem Perbankan Nasional

Di dalam Pasal 34 UU dikatakan bahwa tugas mengawasi Bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen, dan dibentuk dengan undang-undang. Pembentukan lembaga pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2010.

Berdasarkan ketentuan di dalam Pasal 34 Undang-undang tentang BI beserta penjelasannya dapat disimpulkan bahwa OJK akan bertugas mengawasi bank, lembaga-lembaga usaha pembiayaan, modal ventura, dan lembaga-lembaga lain yang mengelola dana masyarakat. Dengan demikian OJK akan mengambil alih sebagian tugas dan wewenang BI, Direktorat Jendral Lembaga Keuangan, Badan Pengawas Pasar Modal, dan institusi-institusi pemerintah lain yang selama ini mengawasi lembaga pengelola dana masyarakat.<sup>30</sup>

Dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, Otoritas Jasa Keuangan berlandaskan asas-asas sebagai berikut:<sup>31</sup>

1. *Asas independensi, yakni independen dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang OJK, dengan tetap sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;*
2. *Asas kepastian hukum, yakni asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan;*

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm 15.

<sup>31</sup> Penjelasan Umum, *Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan*

3. *Asas kepentingan umum, yakni asas yang membela dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat serta memajukan kesejahteraan umum;*
4. *Asas keterbukaan, yakni asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi dan golongan, serta rahasia negara, termasuk rahasia sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;*
5. *Asas profesionalitas, yakni asas yang mengutamakan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap berlandaskan pada kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan;*
6. *Asas integritas, yakni asas yang berpegang teguh pada nilai-nilai moral dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan; dan*
7. *Asas akuntabilitas, yakni asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari setiap kegiatan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.*

#### **4. Mediasi Perbankan Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan**

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.<sup>32</sup>

Dalam hal melaksanakan fungsi pengawasan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mempunyai wewenang yang salah satunya melindungi konsumen seperti yang tercantum pada Pasal 9 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan yaitu *“melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan Konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau*

---

<sup>32</sup> Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 *Op.cit.*, Pasal 5

*penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;”*

Otoritas Jasa Keuangan dalam hal melakukan perlindungan konsumen merupakan bentuk dari pelaksanaan penyelesaian sengketa perbankan seperti yang telah dicantumkan di dalam Pasal 29 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur bahwa:

*OJK melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi:*

- a. menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;*
- b. membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan; dan*
- c. memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.*

Fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan mediasi perbankan sebelumnya dilaksanakan oleh Bank Indonesia, yang diatur berdasarkan:<sup>33</sup>

- a. Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Konsumen sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 10/10/PBI/2008
- b. Peraturan BI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008;

---

<sup>33</sup> Ibrahim Sjarief Assegaf, *Prosedur Mediasi Perbankan di Era Otoritas Jasa Keuangan*, diakses dari <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt53156814aa258/prosedur-mediasi-perbankan-di-era-otoritas-jasa-keuangan>, diakses pada tanggal 5 juni 2015.

- c. 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; dan
- d. Surat Edaran BI No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006 tentang Mediasi Perbankan

Namun sejak tanggal 31 Desember 2013, fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan beralih dari Bank Indonesia ke OJK.<sup>34</sup> lalu menerbitkan menertbitkan :

- a. Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
- b. Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa;
- c. Surat Edaran OJK No. 2/SEOJK.07/2014 tanggal 14 Februari 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan

Walaupun demikian, Peraturan OJK tidak mencabut keberlakuan Peraturan BI selama ketentuan-ketentuan dalam Peraturan BI tidak bertentangan dengan Peraturan OJK, seperti yang telah ditulis menurut ketentuan Pasal 70 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menentukan bahwa ketentuan

---

<sup>34</sup> Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 *Op.cit.*, Pasal 55 ayat (2)

perbankan yang telah dikeluarkan oleh pemegang otoritas sebelumnya yaitu Bank Indonesia (BI) masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dan belum diganti oleh peraturan yang baru yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).<sup>35</sup>



---

<sup>35</sup> Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 *Op.cit.*, Pasal 70