

**MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN
SENGKETA ANTARA BANK DENGAN NASABAH
(STUDI KASUS BANK NAGARI CABANG SOLOK)**

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Sebagai Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



OLEH :
AFIFAH SYAFITRI
NPM : 1910012111047

BAGIAN HUKUM PERDATA

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2022**

No Reg :510/Pdt/2/II-2023

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN EXECUTIF SUMMARY
No.Reg :510/Pdt/02/II-2023

Nama : AFIFAH SYAFITRI
Npm : 1910012111047
Judul Skripsi : **Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank Dengan Nasabah (Studi Kasus Bank Nagari Cabang Solok)**

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload* ke *website*

Dr. Elyana Novira, S.H., M.H (Pembimbing 1)

Prima Resi Putri, S.H., M.H., M.Kn (Pembimbing 2).....

Skripsi

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta**



(Dr. Ulung Pratimaratri, S.H., M.Hum.)

**Ketua Bagian
Hukum Perdata**

(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENKETA ANTARA BANK DENGAN NASABAH (STUDI KASUS BANK NAGARI CABANG SOLOK)

Affiah Syafitri¹, Elyana Novira¹, Prima Resi Putri¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email : afifahsyafitri00@gmail.com

ABSTRAK

A bank is a financial institution that serves storage, credit, and other services for companies, agencies, and government agencies. However, under certain conditions, there will be a dispute between the bank as a service provider and its customers. In resolving this dispute, a legal basis is needed, including Law No. 10 of 1998, Law No. 8 of 1999, Law No. 30 of 1999, Bank Indonesia Regulation No. 7/7/PBI/2005, and Bank Indonesia Regulation No. 8/5/PBI/2006. Based on this legal basis, it is known that dispute resolution between banks and customers can be carried out by litigation (court) and non-litigation channels. The non-litigation path can be taken in one way, namely mediation. With mediation, both customers, as consumers) and banks (as producers) will benefit in terms of time, cost, and simplicity of procedures. The occurrence of an out-of-court agreement benefits the customer as well as banks in saving costs incurred to go through court proceedings such as case costs and advocacy costs.

Keywords : Banking Mediation, Dispute Resolution

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga perbankan merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam perekonomian nasional serta merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Sebagaimana diamanatkan di dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan bahwa fungsi utama perbankan adalah lembaga intermediasi yaitu lembaga yang menghubungkan masyarakat yang mengalami kelebihan dana (surplus of fund) dengan masyarakat yang mengalami kekurangan dana (lack of fund).¹

Salah satu fungsi dari bank yaitu sebagai agen pembangunan (agent of development)

yaitu lembaga untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional. Hal ini dikarenakan, perbankan merupakan lembaga keuangan yang memiliki fungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan (financial intermediary institution) yakni sebagai lembaga yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Selain itu perbankan juga merupakan agen kepercayaan (agent of trust) mengingat adanya salah satu prinsip pengelolaan bank yakni prinsip kepercayaan (fiduciary principle).

Perlindungan dan pemberdayaan nasabah tersebut mendapatkan perhatian khusus di dalam Pilar keenam API.² Dengan mengangkat masalah perlindungan nasabah

¹ Muhammad Djumhana, 2003, Hukum Perbankan di Indonesia, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 1.

² Pilihan Rakyat, 2004, Bank Domestik Akan

Menciut, Implementasi Arsitektur Perbankan Indonesia, hlm. 5

ini ke dalam API, dalam hal ini menunjukkan besarnya komitmen Bank Indonesia dan perbankan untuk dengan bank-bank menempatkan posisi-posisi konsumen jasa perbankan yang sejajar dengan bank-bank. Perlindungan nasabah perbankan merupakan satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional. Perlindungan dan pemberdayaan konsumen pada industri perbankan di Indonesia relatif masih tertinggal dibandingkan dengan konsumen pada industri lainnya. Dalam hal ini sering kita temukan kasus-kasus yang berkaitan dengan perlindungan konsumen perbankan yang sedikit banyak telah merugikan nasabah bank, baik itu yang menyangkut masalah informasi yang menyesatkan, ketidakjelasan cara menghitung suku bunga, rekening yang terdebit tanpa sepengetahuan pemilik ketidakpuasan atas pelayanan pegawai bank dan berbagai masalah lainnya.

Banyaknya kasus yang terkait dengan perlindungan nasabah dan tidak mendapatkan penyelesaian yang baik, yang membuktikan bahwa perlindungan nasabah sebagai konsumen jasa perbankan pada dasarnya masih belum mendapatkan perhatian yang optimal, baik dari bank itu sendiri maupun dari masyarakat. Berdasarkan permasalahan diatas menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA BANK DENGAN NASABAH (STUDI KASUS BANK NAGARI CABANG SOLOK)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan mediasi perbankan pada Bank Nagari Cabang Solok?
2. Hambatan- hambatan apa saja yang timbul dalam pelaksanaan mediasi perbankan di Bank Nagari Cabang Solok?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan yang telah dirumuskan,

maka secara keseluruhan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Mediasi perbankan pada Bank Nagari Cabang Solok
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan mediasi perbankan di Bank Nagari Cabang Solok

II. METODE

A. Jenis Penelitiann

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian yuridis sosiologis, yaitu penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan dengan cara terjun langsung ke objeknya. Penelitian ini bersumber dari Data Primer dan Data Sekunder.³

Data Primer yang didapat dari hasil wawancara dengan Ibu Dina Natllia, Bagian Umum Bank Nagari Solok. Data sekunder yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal, artikel, berita acara dan Undang-Undang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. PELAKSANAAN MEDIASI PERBANKAN PADA BANK NAGARI CABANG KOTA SOLOK

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bank, pihak Bank melakukan pelaksanaan mediasi berdasarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) yang telah ada, belum menggunakan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) dikarenakan pada pelaksanaan mediasi antara Nasabah dengan Bank tidak sampai ke OJK, maka dari itu pihak Bank melaksanakan proses mediasi masih dengan aturan PBI yang telah ada. Berdasarkan PBI Nomor: 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor:8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Dalam berbagai hal, konsumen pengguna jasa perbankan sering dirugikan tanpa mendapatkan penyelesaian yang memuaskan dari pihak perbankan. Apabila pengaduan yang telah di ajukan oleh nasabah ke bank yang

³ Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang, hlm. 23.

bersangkutan tidak mendapatkan penyelesaian yang memuaskan nasabah bank, maka secara teoritis nasabah memiliki hak untuk mendapatkan penyelesaian yang lebih baik dengan mengadukan persoalannya ke suatu Lembaga yang lebih tinggi atau institusi lain

Sengketa yang sudah pernah diupayakan penyelesaian melalui mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank pada dasarnya tidak dapat diproses ulang.

Jika sengketa tersebut berasal dari faktor internal, maka pihak Bank mau mengganti rugi. Contoh berasal dari faktor eksternal yaitu, jika terjadi kelalaian atau kesalahan dari pihak bank, seperti hacker.

Jika sengketa tersebut berasal dari faktor eksternal, maka pihak bank tidak mau mengganti rugi, dikarenakan kelalaian dari nasabah tersebut, seperti: Memberitahukan pin ATM nya kepada orang, Melakukan tarik tunai di ATM, nasabah tersebut meminta bantuan kepada orang lain sehingga orang tersebut mengetahui pin dari nasabah tersebut. Dalam pelaksanaan proses Mediasi, baik Nasabah maupun Bank dapat memberikan kuasa kepada pihak lain yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah atau Bank. dalam hal ini pihak yang menerima kuasa dapat berupa perseorangan, Lembaga, atau badan hukum, dimana pemberian kuasa harus dilakukan dengan surat kuasa khusus tanpa hak substitudi, bermaterai cukup.

Proses Mediasi dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja yang dihitung sejak Nasabah dan Bank mendatangi perjanjian Mediasi sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan sebagaimana diatur dalam pasal 11 ayat (2). Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan Nasabah dan Bank yang dituangkan secara tertulis. Pembatasan jangka waktu pelaksanaan mediasi merupakan Langkah

tepat, dimana didalam proses penyelesaian sengketa harus ada jangka waktu yang membatasi pelaksanaannya. Pembatasan jangka waktu ini tidak dimaksudkan agar sengketa diselesaikan secara terburu-buru namun agar tidak ada lagi proses penyelesaian sengketa nasabah yang dibiarkan berlarut-larut. Penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan diharapkan dapat dilakukan secara sederhana, murah, cepat dan efisien sebagaimana terdapat dalam penjelasan PBI tentang mediasi tersebut.

B. HAMBATAN-HAMBATAN YANG TIMBUL DALAM PELAKSANAAN MEDIASI PERBANKAN DI BANK NAGARI CABANG SOLOK

Berdasarkan hasil wawancara penulis, dalam melaksanakan proses mediasi pada Bank Nagari terdapat beberapa hal yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan mediasi perbankan antara lain: Pihak Perbankan belum siap untuk melaksanakan mediasi perbankan. Mengenai pelaksanaan mediasi perbankan pada dasarnya cukup mendapat tanggapan yang baik dari pihak perbankan maupun masyarakat. Salah satu faktor penghambat pelaksanaan mediasi perbankan adalah pihak perbankan sedang berkonsentrasi untuk meningkatkan modal minimum perbankan sebagaimana yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia. Menghambat pelaksanaan mediasi perbankan, selain hal tersebut mediasi perbankan masih belum cukup dikenal di masyarakat karena masih merupakan hal baru dalam industri perbankan

Publikasi masih kurang. Walaupun Bank telah memberikan kewajiban kepada Bank untuk memberitahukan dan mempublikasikan mengenai adanya Lembaga mediasi perbankan namun masih banyak nasabah maupun masyarakat luas yang tidak tahu mengenai keberadaan Lembaga tersebut. Perlu di ketahui apakah ketidaktahuan masyarakat ini karena kelalaian dari pihak perbankan yang tidak melaksanakan publikasi sebagaimana diwajibkan dalam regulasi atau

menunjukkan sikap apatis dari masyarakat. Sumber daya manusia. Sumber daya manusia juga menjadi suatu hal yang kompleks dalam pelaksanaan mediasi perbankan. Dikarenakan masih terbatasnya Sumber Daya Manusia yang kompeten dalam pelaksanaan mediasi. Tempat dan lokasi (infrastruktur). Untuk pelaksanaan mediasi perbankan praktis hanya dapat dilakukan pada kota-kota tertentu yaitu kota-kota besar dan belum menjangkau daerah-daerah lain yang ada di seluruh Indonesia. Sehingga akan menjadi efektif jika biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan mediasi menjadi lebih besar dari nilai tuntutan finansial yang menjadi sengketa. Penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan tetap harus dilakukan secara sederhana, murah, cepat dan efisien guna tercapainya perlindungan nasabah. Pihak bersengketa sering kali cepat menyerah saat proses mediasi dilakukan. Sehingga proses yang dilakukan tidak maksimal karena nasabah tersebut punya pikiran untuk menyudahi segera proses mediasi dan membawa perkara tersebut ke jalur lain, seperti pengadilan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai pelaksanaan mediasi perbankan pada Bank Nagari Cabang Solok maka dapat disimpulkan Mediasi perbankan merupakan salah satu mekanisme penyelesaian sengketa nasabah dan bank dalam rangka perlindungan nasabah. Perlindungan nasabah diupayakan dengan menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank serta mendukung kesetaraan hubungan antara nasabah dan bank. Mediasi perbankan merupakan salah satu bentuk perlindungan nasabah secara tidak langsung melalui PBI Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Terdapat beberapa hal yang menjadi hambatan pelaksanaan mediasi perbankan, yaitu: Pihak perbankan belum siap untuk melaksanakan mediasi perbankan karena mediasi perbankan masih merupakan hal baru dalam industri perbankan di Indonesia; Pihak perbankan belum dapat menetapkan bentuk Lembaga mediasi perbankan Independen yang paling cocok dan sesuai digunakan dalam pelaksanaan mediasi perbankan;

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan di Indonesia perlu terus dikembangkan untuk menyelesaikan sengketa-sengketa perdata mengingat jenis transaksi perdagangan dan perbankan yang terus berkembang dan menghindari penumpukan perkara di pengadilan, sehingga sengketa-sengketa di bidang perdata atau bisnis dapat diselesaikan dengan cepat dan dapat memberikan keputusan win-win solution.

2. Agar mediasi perbankan dapat meningkatkan kinerja dan berfungsi dalam masyarakat Bank sebagai pemegang otoritas tertinggi dalam menentukan kebijakan perbankan harus menentukan batas waktu pembentukan Lembaga mediasi perbankan Independen. Untuk itu, pihak Bank harus menentukan dan memutuskan system mediasi perbankan mana yang terbaik dan tepat untuk diterapkan di Indonesia,

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Muhammad Djumhana, 2003, Hukum Perbankan di Indonesia, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung
Maiyestati, 2022, *Metode Penelitian Hukum*, LPPM Universitas Bung Hatta, Padang
Pilihan Rakyat, 2004, Bank Domestik Akan Menciut, Implementasi Arsitektur Perbankan Indonesia

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Tentang Perubahan UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. UU Nomor 10 Tahun 1998, LN No.182 Tahun 1998, TLN No 3543
Undang-undang Tentang Perbankan. UU Nomor 7 Tahun 1992, LN No. 31 Tahun 1992, TLN No 3472
Undang - Undang Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. UU Nomor 30 Tahun 1999, LN No.45, TLN No.2563

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Elyana Novira, S.H., M.H., selaku pembimbing penulis yang sudah memberikan waktu dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi dengan baik juga kepada para berbagai pihak yang memberikan bantuan dalam melakukan penyelesaian skripsi ini.