



Volume 3, Issue 1, Juli 2021

JURNAL ILMU HUKUM KYADIREN

*Pusat Penelitian & Pengabdian Masyarakat
Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Biak-Papua*

OPEN ACCESS

JURNAL ILMU HUKUM KYADIREN

<https://journal.stihbiak.ac.id/index.php/kyadiren>

Volume 3, Issue 1, Juli 2021

Penerbit	: Pusat Penelitian & Pengabdian Masyarakat
Ketua Redaksi	: Muslim Lobubun, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Biak-Papua
Redaktur Pelaksana	: Muhammad Fahrudin Aziz, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Biak-Papua
Redaktur Pembantu	: Iryana Anwar, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Biak-Papua Hamza Toatubun, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Biak-Papua
Perancang Tata Letak	: Djamaludin, Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Biak-Papua

DEWAN REDAKSI

Yohanis Anthon Raharusun	Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Biak-Papua
James Simanjuntak	Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Biak-Papua
Abdul Karim	Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Biak-Papua
Antonius Diance	Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Biak-Papua
Najaruddin Toatubun	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Port Numbay Jayapura

Jurnal Ilmu Hukum Kyadiren diterbitkan dua kali setahun dalam bentuk cetak (p-ISSN: 2502-5058) dan online (e-ISSN: 2715-503X) oleh Pusat Penelitian & Pengabdian Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Biak-Papua.

Fokus & Ruang Lingkup: *Jurnal Ilmu Hukum Kyadiren* (JIHK) fokus terhadap topik-topik yang secara umum berkaitan dengan isu-isu Hukum di Indonesia dan di seluruh dunia. Artikel-artikel yang diajukan dapat mencakup topik-topik Hukum Perdata, Hukum Pidana, Hukum Acara Perdata, Hukum Acara Pidana, Hukum Dagang, Hukum Tata Negara, Hukum Internasional, Hukum Tata Usaha Negara, Hukum Adat, Hukum Islam, Hukum Agraria, Hukum Lingkungan. Selain artikel penelitian, JIHK juga menerima ulasan buku dan tinjauan literatur.

Penafian: Penerbit dan Editor tidak bertanggung jawab atas kesalahan atau akibat apapun yang timbul dari penggunaan informasi yang terdapat dalam jurnal ini; pandangan dan pendapat yang diungkapkan tidak selalu mencerminkan pandangan dan pendapat editor dan penerbit.

Hak Cipta © 2021. *Jurnal Ilmu Hukum Kyadiren*. Seluruh hak cipta JIHK disebarluaskan di bawah lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional, yang mengizinkan penggunaan, distribusi, dan reproduksi tanpa batas dalam media apa pun, asalkan karya aslinya dikutip dengan benar.



JURNAL ILMU HUKUM KYADIREN

Volume 3, Issue 1, Juli 2021

DAFTAR ISI

ARTIKEL RISET

Konstantina Renyaan	Penerapan Asas <i>Contradictoire Delimitatie</i> dalam Pelaksanaan Pendaftaran Tanah di Kabupaten Biak Numfor	1-10
Perjaka Purba	Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah	11-20
Emilia Kristine Oktavia Mniber	Analisis Yuridis Tindak Pidana Persetubuhan Anak Dibawah Umur Wilayah Hukum Biak Numfor	21-33
Inosentius Teturan	Perjanjian Terapeutik Terhadap Pasien Sebelum Dilakukan Pembedahan: Studi Kasus RSUD Biak Numfor	34-44

TINJAUAN LITERATUR

Fikri Latukau & Syah Awaluddin Uar	Penerapan Prinsip <i>Strict Liability</i> dalam Hukum Lingkungan Internasional dan Nasional Terkait Lingkungan Laut	45-54
------------------------------------	---	-------

RESENSI BUKU

Yanuriansyah Arrasyid	Penelitian Hukum: Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel (Edisi Revisi). Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2021. Pages: 455. ISBN: 978-623-6571-80-4	55-58
-----------------------	---	-------



Seluruh hak cipta JIHK disebarluaskan di bawah lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional, yang mengizinkan penggunaan, distribusi, dan reproduksi tanpa batas dalam media apa pun, asalkan karya aslinya dikutip dengan benar.



DOI: 10.46924/jihk.v3i1.145

Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah

Perjaka Purba

Universitas Pendidikan Ganesha

Korespondensi

Perjaka Purba, Universitas Pendidikan Ganesha, Jl. Udayana No.11, Banjar Tegal, Singaraja, Kabupaten Buleleng, Bali 81116.

E-mail:

perjaka.purba@undiksha.ac.id

Original Article

Abstract

The current study is aimed to investigate the process of resolving disputes between banks and customers based on the legal provisions of (Bank Rakyat Indonesia) BRI Bank especially in Biak Regency and to investigate the alternative mediation process during dispute resolution between banks and customers. The research methodology is the library and the field research method based on the implementation occurred at Biak's BRI Bank. In addition to reviewing the various needed domains in the study, the researcher also conducted observations and direct interviews with informants. The results of the study indicate that the alternative resolution between customers and the bank is conducted through non-litigation as a very efficient and effective method. The non-litigation mediation is simpler and relatively cheaper. The mediator is neutral and does not side with the parties. In addition, It is applied by Biak's BRI Bank during dispute resolution due to its easiness and economical cost. Customers are indeed helpless against the Bank and only surrender at the court. To protect customer rights, banking mediation is established to resolve disputes. Mediation as the settlement benefits the parties because it is efficient in a relatively short time.

Keywords: *Mediation Procedure, Alternative Settlement, Dispute Between Bank and Customer.*

Abstrak

Tujuan penelitian ini mengkaji proses penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah berdasarkan ketentuan hukum bank BRI Cabang Biak dan mengkaji proses mediasi yang merupakan alternatif penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah. Metode dalam penelitian ialah metode kepustakaan dan metode penelitian lapangan berdasarkan pelaksanaan yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Biak. Selain mengkaji berbagai dokumen yang diperlukan dalam penelitian, peneliti juga melakukan observasi dan wawancara langsung dengan narasumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alternatif penyelesaian sengketa yang terjadi antara nasabah dan Bank BRI Cabang Biak adalah melalui jalur non-litigasi. Hal tersebut dianggap sangat efisien serta efektif. Jalur non-litigasi berupa proses mediasi yang dipandang sebagai proses yang lebih sederhana dari segi prosedur dan relatif lebih murah. Sifat Mediator ialah netral dan tidak memihak para pihak. Selain itu, non-litigasi melalui

Mediasi merupakan pilihan yang diterapkan bila terjadi sengketa di BRI Cabang Biak, penerapan mediasi sangat memudahkan dan hemat biaya. perselisihan antara bank dan nasabah merupakan masalah yang kompleks. nasabah tidak berdaya saat melawan pihak Bank di meja hijau dan hanya pasrah diri bila bersengketa dengan Bank. Untuk melindungi hak nasabah, terbentuklah mediasi perbankan guna menyelesaikan sengketa. Penyelesaian melalui mediasi menguntungkan para pihak sebab efisien dengan waktu yang relative singkat.

Kata Kunci: *Prosedur Mediasi, Alternatif Penyelesaian, Sengketa Antara Bank dan Nasabah.*

1. PENDAHULUAN

Globalisasi telah mempengaruhi setiap aspek kehidupan masyarakat, tak terkecuali masyarakat Indonesia, terutama di bidang hukum dan ekonomi. Tiap saat sector hukum dan ekonomi di Indonesia memaksa untuk mengenal secara mendalan nilai-nilai baru yang belum pernah diketahui. Terjadinya nilai peningkatan perdagangan dan investasi, tak hanya menimbulkan dinamika peningkatan dalam system ekonomi, namun terjadi peningkatan intensitas konflik tiap masyarakat.¹ Ekonomi negara Indonesia salah satu Pilar pembangunannya terletak pada sector perbankan. Segala praktik perbankan harus berlandaskan sesuai dengan Ideologi Pancasila dan UUD 1945. keberadaan perbankan mulai mendapat pengakuan secara yuridis saat berlakunya UU No. 14/1967 Pokok-pokok Perbankan kemudian mengalami gubahan melalui UU No.7/1992 tentang Perbankan selanjutnya diperbaharui melalui UU No.10/1998.

Perbankan dalam peranannya di sector ekonomi dapat terlihat pada bank sendiri yaitu institusi yang berfungsi menyimpan dana masyarakat serta menyalurkan kepada masyarakat berbentuk kredit dan bentuk yang lain sebagai wujud meningkatkan taraf hidup rakyat. Bank merupakan institusi bergerak khusus bidang keuangan dan wadah bagi individu serta badan usaha (negeri atau swasta) guna menyimpan dana yang diperoleh dalam kurun waktu tertentu. Pada kegiatan kredit, bank serta masyarakat semua berpartisipasi dalam hal pembayaran pada sektor ekonomi. Pasca reformasi perkembangan perbankan di Indonesia cukup pesat dengan terlihatnya beberapa bank yang bermunculan.² Kantor cabang bank telah menyentuh wilayah pedesaan umumnya hal itu guna mempermudah dan mendorong masyarakat untuk melakukan pembukaan rekening meskipun dengan nominal kecil. Selain itu bank menawarkan promosi dan hadiah menarik bagi masyarakat yang hendak menjadi nasabahnya dan bersedia menyimpan uangnya di bank berangkutan.

Perspektif UU No 8/1999 berisi Perlindungan Konsumen, bersifat perjanjian simpan pinjam atau perjanjian kredit. Perlindungan hukum bagi nasabah telah dilakukan melalui tahapan pra-perjanjian hingga pelaksanaan perjanjian. Bilamana telah tercipta simbiolisme hukum antara bank dan nasabah akan memungkinkan terjadinya kemunculan pihak dan akan terjadi sengketa. Bila sengketa telah terjadi maka dapat ditempuh melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Melihat fakta yang terjadi terdapat sistem peradilan yang dirasa belum mampu dalam hal memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang dan kompleks dalam berbagai permasalahan. Hal ini terlihat

¹ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012).

² Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia* (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 1996).

dalam proses di Pengadilan yang dianggap rumit dan menyusahkan serta membutuhkan waktu yang lama. Hal itu menimbulkan indikasi sebagaimana dalam asas sederhana, cepat dan biaya ringan hanyalah slogan semata.³

Namun hakikatnya penyelesaian sengketa yang terjadi pada institusi bank masih banyak yang tidak melalui proses non-litigasi. Perihal tersebut terlihat pada klausul perjanjian pada institusi bank di dalamnya yang mencantumkan mediasi sebagai salah satu alternatif dalam menempuh sengketa, arbitrase sebagaimana dalam UU No.30/1999 arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa antar nasabah dan bank dapat ditempuh melalui jalur litigasi atau non-litigasi berdasarkan duduk perkara dengan melihat sifat, konflik serta hak. Selain itu melihat perjanjian yang dibuat antara pihak apakah ingin membawa ke jalur litigasi atau non-litigasi. Para pihak harus melalui prosedur dalam menyelesaikan sengketa penghentian perkara berdasarkan ketentuan yang berlaku. Namun dalam penyelesaian alternatif bersifat tidak formal hal itu disebabkan karena bersifat kepentingan masing-masing pihak.

Sebagai wujud meningkatkan pelayanan yang baik guna mengatasi nasabah yang merasa kurang puas, Bank Indonesia mengesahkan aturan yang menjadi landasan bagi nasabah guna menyatakan ketidakpuasannya. Nasabah memiliki kewenangan dalam hal pengajuan aduan kepada bank tempat nasabah menyimpan uangnya hal ini tertuang pada Peraturan No. 7/7/PBI/2005 menyinggung Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Dalam aturan tersebut nasabah diberi kesempatan dalam menyampaikan segala permasalahan yang ada pada bank tempat nasabah menyimpan uang. Kemudian karena dinilai kurang memuaskan nasabah. Selain itu wujud perhatian bank kepada nasabah dengan mengeluarkan aturan No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Bank Rakyat Indonesia merupakan asset Negara yang menjalankan fungsi perbankan sebagaimana layaknya Bank-Bank nasional dan swasta lainnya di Indonesia. Eksistensi Bank BRI di Kabupaten Biak Numfor tidak terlepas dari beberapa masalah yang terjadi dalam pelaksanaan proses perbankan itu sendiri. berbagai alternative yang menjadi payung hukum (landasan) di beri ruang oleh hukum dalam memberikan solusi terbaik antara para pihak yakni bank dan nasabah sampai menemukan keadilan bersifat win-win solution bagi yang bersengketa. Salah satu sengketa Bank yakni sebagaimana yang diungkapkan oleh Himawan Soebiantoro Ketua LAPSPI ialah terkait dengan kredit macet, yakni Ketika terdapat nasabah yang melakukan protes saat proses tersebut. Berdasarkan ketentuan, pihak bank berkuasa untuk menjual kredit sebagai pelunasan. tetapi, terdapat juga prosedur ketika nasabah telah membuat komitmen untuk membayar kreditnya, bank tidak dapat segera memutuskan eksekusi. Dalam kasus diatas, sengketa sering terjadi. "Begitu ada surat dari bank bahwa mereka ingin menjual agunan di lelang, mereka panik". Mau menghubungi bank tidak bisa, langsung ke OJK atau LAPS.

Mediasi merupakan upaya penyelesaian sengketa yang sering dipergunakan oleh para pihak untuk menghemat waktu dan biaya. Dalam hal ini mediasi tidak mengurangi peran penting pengadilan dalam menyelesaikan beragam persolan. Oleh karena itu sebagai wujud menerapkan asas cepat dan berbiaya ringan maka mediasi diterapkan dalam berbagai permasalahan.⁴ Penelitian terdahulu dilakukan oleh Muhammad Audi dalam hal mediasi. Fokus penelitian ialah terkait mediasi sebagai upaya dalam menyelesaikan sengketa yang timbul dalam dunia perbankan antara

³ M. Yahya Harahap, *Ruang Lingkup Permasalahan Eksekusi Bidang Perdata* (Jakarta: Sinar Grafika, 2006).

⁴ Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*.

nasabah dan bank. Hasil yang diperoleh adalah mediasi merupakan jalur utama yang digunakan dalam upaya penyelesaian.⁵

Penelitian oleh Suherman membahas tentang mediasi sebagai salah satu upaya dalam menyelesaikan sengketa perbankan. Fokus dalam penelitian tersebut adalah mediasi sebagai upaya untuk menyelesaikan segala permasalahan yang timbul dalam Lembaga perbankan. Hasil yang diperoleh nasabah dapat mengajukan kepada bank terkait mediasi bilamana pelayanan bank tidak sesuai atas yang diharapkan. Selain itu terdapat kelemahan dan kekurangan yang diperoleh terkait mediasi.⁶ Penelitian oleh Anak Agung Ayu dalam hal mediasi menyinggung institusi bank Indonesia yang berperan sebagai mediator dalam menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank. Penelitian tersebut berfokus kepada peranan bank yang bertindak sebagai mediator atau penengah kepada pihak yang berperkara.⁷

Penelitian oleh Nahdhah yang membahas terkait konsep keadilan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang d timbulkan dalam dunia perbankan. Dalam hal ini mediasi dianggap sebagai alternatif melalui non-litigasi dan mediator bertindak sebagai mediator dan hanya mempertemukan para pihak berperkara.⁸ Oleh sebab itu, penelitian empiris lanjutan terkait peran mediasi perlu dilakukan khususnya yang berlaku dalam ketentuan Lembaga Perbankan. Dalam hal ini, penelitian terkini berupaya mengkaji implementasi mediasi sebagai *alternative dispute resolution* antara pihak bank dan nasabah. Kajian ini dilaksanakan di Lembaga perbankan Bank Rakyat Indonesia di Kabupaten Biak Numfor.

Melihat latar belakang diatas, adapun rumusan masalah yang diangkat adalah 1) Bagaimana cara penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah menurut hukum perbankan pada Bank BRI Cabang Biak? 2) Bagaimana penerapan mediasi pada penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah pada Bank BRI Cabang Biak? Adapun tujuan penelitian disini ialah untuk mengetahui tata cara penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah menurut hukum perbankan dan untuk mengetahui penerapan mediasi pada penyelesaian sengketa antar nasabah dan bank.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif empiris dengan menalaah kaidah hukum yang telah ada *das sollen* dengan fakta hukum yang terjadi *das sein*. Penelitian dilakukan di wilayah hukum Biak Numfor pada kantor BRI cabang Biak dimana ditemukan sengketa yang terjadi antara nasabah dan Bank terkait administrasi perbankan. Jenis data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan para pihak terkait dan observasi di tempat penelitian serta data sekunder diperoleh melalui prosedur dokumentasi berbagai dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini. Setelah seluruh data telah diperoleh, maka akan dilakukan analisis dengan melalui tehnik analisis kualitatif dan kemudian selanjutnya disajikan secara deskriptif.

⁵ Muhammad Audi, "Mediasi Perbankan Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dan Bank," *Supremasi Jurnal Hukum* 1, no. 2 (2019): 1–15, <https://doi.org/10.36441/supremasi.v2i2.114>.

⁶ Suherman Suherman, "Upaya Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Perbankan," *Jurnal Yuridis* 4, no. 2 (2017): 178–91, <https://doi.org/10.35586/v4i2.250>.

⁷ Anak Agung Ayu Intan Puspawati, "Bank Indonesia Sebagai Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Bank Dengan Nasabah Melalui Mediasi Perbankan," *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 6 (2014): 1–5, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/10646>.

⁸ Nahdhah Nahdhah, "Konsep Keadilan Dalam Mediasi Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)," *Al 'Adl Jurnal Hukum* 13, no. 1 (2021): 49–69, <https://doi.org/10.31602/al-adl.v13i1.3978>.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Proses Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah Menurut Hukum Perbankan Pada BRI Cabang Biak

Segala sesuatu perbuatan tentunya memiliki dasar hukum masing-masing sehingga bilamana dalam bertindak harus berdasarkan hukum yang berlaku. Bekerjanya hukum ialah memberi sanksi tiap perbuatan orang yang melanggar dan atau hubungan antara orang dan masyarakat. Berdasarkan hal itu hukum menjelaskan fungsinya sesuai kebutuhan. Sehingga hukum berfungsi sebagai menerbitkan aturan yang mengatur nilai-nilai masyarakat untuk menyelesaikan beragam masalah yang timbul. Kedudukan hukum dalam hal ini sebagai fungsi pengawasan dan sarana penyelesaian tiap permasalahan yang muncul *dispute settlement* dan perubahan untuk masyarakat *a tool of social engineering*.⁹

Sebagai lembaga yang senantiasa berhubungan dengan nasabah terkait masalah keuangan tentunya Bank juga tidak dapat terlepas dari permasalahan hukum yang terjadi, baik permasalahan tersebut datang dari bank itu sendiri atau dari nasabah. Berbagai macam permasalahan yang ditimbulkan dari Bank ini ialah terkait dengan penyelesaian sengketa yang sering terjadi antara Bank dan juga nasabah.

Sebagaimana dalam hukum terdapat ragam upaya dalam penyelesaian sengketa yakni satu diantaranya adalah litigasi. Litigasi merupakan satu alternatif dalam upaya menyelesaikan sengketa lewat jalur pengadilan. Alternatif penyelesaian melalui litigasi harus mengikuti syarat dan beberapa prosedur sehingga dalam proses ini membutuhkan proses yang sangat lama.¹⁰ Pada proses litigasi para pihak bersengketa dihadapkan dalam satu ruangan untuk mengemukakan permasalahan dan menguatkan argument masing-masing guna mendapatkan hasil yang diharapkan. Hasil akhir yang diperoleh pada proses litigasi berupa sebuah putusan yang dapat memenangkan salah satu pihak dan sebaliknya pihak yang lain kalah.¹¹

Kemudian juga terdapat penyelesaian dengan cara non-litigasi disebut *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dalam penyelesaian tersebut berupa penyelesaian non-litigasi atau di luar pengadilan tertuang dalam UU No.30/1999. Beberapa alternatif dalam menyelesaikan sengketa perdata di negara Indonesia diantaranya Negosiasi, proses negosiasi dilakukan dengan cara pihak yang berperkara melakukan musyawarah atas masalah yang dialami serta jaminan kerahasiaan perkara tentu mendapatkan jaminan. Dalam pihak ketiga tidak ikut campur, sebab pihak yang berperkara berupaya untuk menyelesaikan sendiri perselisihan yang terjadi. Para pihak terlibat secara langsung dalam dialog dan prosesnya.¹² Selain negosiasi terdapat mediasi sebagai alternatif melalui jalur non-litigasi pada penyelesaian perkara. Mediasi sebagai satu diantara alternatif penyelesaian sengketa di luar Pengadilan. Mediasi menempatkan pihak yang bersengketa dengan posisi yang sama dalam hal ini tiada pihak yang kalah dan menang (*win-win solution*).

Mediasi adalah salah satu alternatif penyelesaian sengketa melalui kehadiran pihak ketiga. Pihak ketiga bermaksud sebagai penengah dan memberi saran kepada para pihak guna menyelesaikan permasalahan. Hal tersebut membedakan dengan arbitrase, dalam proses arbitrase keputusan arbiter sebagai penentu dalam penyelesaian sengketa serta bersifat wajib ditaati para

⁹ Ishaq Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, ed. Yunasril Ali (Jakarta: Sinar Grafika, 2009).

¹⁰ Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan* (Jakarta: Visimedia, 2011).

¹¹ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta: Kencana, 2008).

¹² Munir Fuady, *Dinamika Teori Hukum* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010).

pihak yang bersengketa. Namun dalam mediasi saran mediator bukanlah kewajiban bersifat wajib dipenuhi oleh pihak berperkara.¹³

Ketentuan undang-undang Indonesia terkait sengketa dijelaskan UU No. 30/1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai upaya dalam penyelesaian melalui jalur non-litigasi. Permasalahan perdata memberikan wewenang melalui jalur non-litigasi atas dasar itikad baik dan penyelesaian jalur litigasi dalam hal ini dikesampingkan sesuai kesepakatan bersama. Pasal tersebut secara jelas memberikan mediasi ruang seluas-luasnya dimana permasalahan perdata dapat ditempuh melalui media non-litigasi.¹⁴ Selain itu terdapat konsilisasi. Konsilisasi satu cara dalam penyelesaian sengketa dengan melibatkan pihak ketiga secara langsung. Sifat dari putusan akhir tersebut adalah dengan memaksa para pihak untuk patuh dan menjalankan hasil akhir tersebut.¹⁵

Perbankan adalah kegiatan yang tidak dapat terlepas dengan bank dimana mencakup kelembagaan, kegiatan usaha. Hukum perbankan ialah serangkaian aturan yang mengatur segala kegiatan yang berhubungan dengan bank meliputi beragam aspek dengan melihat segi esensi dan eksistensi. Perbankan memegang fungsi utama yakni intermediasi sebagai penghimpun dana yang berasal dari masyarakat dan memutar nya melalui sector riil sebagai penggerak stabilitas dan perekonomian negara. Bank menghimpun dana masyarakat dengan asas kepercayaan masyarakat. Bank dapat disebut sebagai (financial intermediaries) maksudnya adalah bank sebagai institusi yang sangat penting sebagai penunjang kelancaran ekonomi bangsa dan negara. Sebagai Lembaga financial setidaknya usaha bank mencakup dua hal yakni 1) Institusi yang menghimpun dana dan 2) menyalurkan dana dari dan ke masyarakat bagi yang membutuhkan berbentuk pinjaman dan kredit.

Sebagai Lembaga keuangan dan menjalian hubungan yang lebih dengan konsumen, pihak bank selalu berusaha menarik konsumen untuk melakukan perjanjian seperti perjanjian kredit dan simpanan. Pada perjanjian yang dilakukan akan menimbulkan hubungan hukum dan timbulnya perikatan. Sehingga semenjak dilakukan perjanjian dimaksud akan terbuka kemungkinan terjadinya sengketa antara nasabah dan bank. Oleh karena itu pilihan yang dapat ditempuh ialah melalui lingkup litigasi dan non-litigasi.

Berdasarkan penemuan yang ada penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah, jalur non-litigasi merupakan yang sangat praktis dan banyak dilakukan. Jalur non-litigasi dimaksud ialah mediasi sebab dirasakan tidak rumit proses sangat sederhana serta lebih murah.

Mediasi memberikan ruang kepada para pihak untuk focus terhadap permasalahan dimaksud dan tidak membiarkan permasalahan yang ada untuk diketahui oleh pihak lain. mediator selaku pihak yang netral bersifat sebagai pembantu dalam penyelesaian permasalahan secara professional berdasarkan ketentuan yang tertera dan kode etik. Mediator memiliki sifat yang netral dan tidak mendapat intervensi oleh pihak apapun serta memperoleh hasil yang memuaskan.

Kekuasaan tertinggi berada pada pihak bersengketa dalam proses mediasi. Sehingga mengikuti peranan masing-masing pihak sengketa. Pihak ketiga yakni mediator yang berifat netral dan bersifat membantu dan memfasilitasi proses mediasi berlangsung. Proses mediasi akan menghasilkan kesepakatan antara para pihak. Kesepakatan yang dihasilkan bersifat mengikat. Artinya

¹³ Robert Reiner, *Introduction to Jurisprudence and Legal Theory (Commentary and Materials)* (London: Butterworths, 2002).

¹⁴ Tengku Rahman and Andri Brawijaya, "Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Di Bank Syariah," *Tawazun: Jurnal of Sharia Economic Law* 4, no. 1 (2021): 14–31, <https://doi.org/10.21043/tawazun.v4i1.8996>.

¹⁵ Rudy Haposan Siahaan, "Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Pasca Keluarnya UU Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan," *Doktrina Journal of Law* 1, no. 1 (2018): 16–30, <https://ojs.uma.ac.id/index.php/doktrina/article/view/1610>.

kesepakatan hasil Bersama yang telah disepakati guna kepentingan Bersama. Berbeda dengan jalur litigasi dimana yang menentukan ialah hakim. Jalur non-litigasi dipandang sangat efektif karena bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh pihak yang bersengketa.¹⁶ Permasalahan perbankan tentu membutuhkan solusi yang cepat untuk dalam penyelesaiannya. Sehingga bilamana diselesaikan melalui jalur litigasi tentu memerlukan kurun waktu yang cukup lama dan terkadang hasil yang diperoleh belum tentu memuaskan. Sehingga jalur non litigasi merupakan pilihan tepat dalam penyelesaian masalah.

3.2. Penerapan Mediasi Sebagai Alternative Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah Pada BRI Cabang Biak Numfor

Bank Indonesia menjamin keamanan dan kenyamanan nasabahnya dengan ini mengeluarkan aturan yang berlaku umum. Hal itu tertuang dalam aturan No.7/7/PBI/2005 menjelaskan penyelesaian permasalahan.¹⁷ Melalui aturan dimaksud, nasabah diberikan wewenang secara luas dalam menyampaikan ketidakpuasan terhadap segala macam transaksi yang telah dirasakan dan sekiranya terdapat transaksi yang merugikan. Sebagai dukungan peningkatan pelayanan nasabah, Bank Indonesia kemudian mengeluarkan aturan No. 8/5/PBI/2006 Terkait Mediasi dalam dunia Perbankan.

Serangkaian proses sebagai upaya menyelesaikan permasalahan antara nasabah dan pihak bank serta terdapat mediator di dalamnya merupakan proses dari mediasi perbankan yang terjadi dalam proses penyelesaian perkara dan mencari solusi yang disepakati. Mediasi sangat membantu dalam perselisihan antara bank dan nasabah terkait kegagalan transfer, debit tabungan yang tidak diketahui, kesalahan eksekusi hak tanggungan atau hak jaminan, dan kesalahan administrasi yang tidak diketahui.

Ketika pihak nasabah maupun pihak bank mengajukan beberapa penyelesaian maka harus memenuhi beberapa syarat yakni subjektif. Syarat subjektif yakni ialah nasabah dan perwakilan nasabah. Nasabah merupakan perseorangan atau kelompok yang menggunakan fasilitas bank terkait setiap transaksi yang dilakukan tiap waktu *walk in customer*. Transaksi tersebut berkaitan langsung dengan keuangan perjanjian dan perkara yang lain. Selain itu terdapat syarat objektif yakni yang berkaitan dengan objek sengketa. Bank Indonesia telah memberikan ketentuan terkait sengketa yang dapat diajukan tuntutan yakni dengan nominal Rp. 500.000.000,00 hal tersebut tertuang dalam aturan No.8/5/PBI/2006 serta munculnya tuntutan yang ditimbulkan sebab kerugian *immaterial*.¹⁸ Nilai maksimum dari tuntutan finansial berupa total kumulatif atas segala kerugian langsung yang dirasakan nasabah bersangkutan.

Bilamana terjadi sengketa melihat pada Peraturan No.8/5/PBI/2006 permasalahan perdata yang timbul penyelesaiannya dapat ditempuh melalui jalur mediasi. Hal ini tertera dalam Pasal 2 PBI No. 8/5/PBI/2006 yakni

¹⁶ Junia Adolfini Blegur Laumuri, "Perlindungan Konsumen Terkait Dengan Pajak Pertambahan Nilai Dan Service Charge Di Restoran," *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2014): 1–5, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/8119>.

¹⁷ Budi Hariyanto, "Mediasi Sengketa Perbankan Antara Bank Dan Nasabah Menggunakan Alternatif Penyelesaian Sengketa," *IUS Jurnal Ilmu Hukum* 6, no. 2 (2018): 92–105, <https://doi.org/10.51747/ius.v6i2.659>.

¹⁸ Muslih, "Peran Mediasi Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)," *Jurnal of Economy and Banking* 2, no. 1 (2021): 56–66, <http://journal.bungabangsacirebon.ac.id/index.php/EcoBankers/article/view/259>.

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

Tuntutan finansial berdasarkan penjelasan Pasal 2 PBI No. 8/5/PBI/2006 bahwa:

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

Beberapa proses mediasi dalam menyelesaikan perkara terdapat dalam Peraturan No 8/5/PBI/2006 adanya perjanjian penandatanganan melalui mediasi jika muncul permasalahan antara kedua belah pihak nasabah dan bank. Mediasi dilakukan setelah bank dan nasabah melaksanakan penandatanganan (agreement to mediate). Selain itu, pihak bank wajib untuk taat atas proses mediasi yang telah ditandatangani.

Berbeda hal bilamana terdapat hanya satu pihak berperkara maka unsur-unsur daripada pihak bersengketa tidak dapat terpenuhi. Hal itu termuat pada Peraturan No.8/5/PBI/2006 yang telah disahkan pada bulan januari:

“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.”

Berdasarkan rumusan diatas, membawa kesan terjadinya sengketa hanya dari pihak nasabah, selain itu membawa pemahaman bahwa bank sama sekali tidak memiliki permasalahan. Selain itu terdapat pemahaman yang tunduk atas penyelesaian secara mediasi ialah nasabah serta dalam hal ini bank bebas menempuh jalur apapun berkaitan penyelesaian perkara yang terjadi. Tetapi di lain waktu bilamana bank mengajukan sengketa dimaksud kepada penyelenggara mediasi perbankan, berkaitan perihal tersebut tidak akan diteruskan sebab mengingat peraturan yang ada No. 8/5/PBI/2006.

Prinsip utama setiap bank tidak dapat menolak tiap aduan yang telah diajukan oleh nasabah baik bersifat tertulis maupun tidak. Pada pengaduan lisan, wajib bagi bank dalam 2 hari kerja untuk menyelesaikannya. Sedangkan aduan tertulis bank BRI Biak wajib menuntaskannya dalam rentan masa 20 hari kerja. Penyelesaian pengaduan tidak selalu dapat memuaskan nasabah selain itu terdapat beberapa halangan yang sering dialami dalam melakukan penyelesaian. Penyelesaian sengketa dalam waktu lama tidak segera diselesaikan sangat merugikan nasabah. Selain itu reputasi bank dapat jatuh. penyelesaian sengketa dalam dunia perbankan tetap menerapkan asas cepat dan biaya ringan. Guna mewujudkan hak tersebut maka dapat dilakukan dengan cara mediasi. Sehingga hal itu yang melatarbelakangi Bank Indonesia untuk mengeluarkan aturan No. 8/5/PBI/2006 mengenai Mediasi Perbankan.

4. KESIMPULAN

Sengketa antara nasabah dan bank sering terjadi disebabkan karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Penyelesaian sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui jalur litigasi atau non-litigasi. Jalur non-litigasi sering dilakukan dalam penyelesaian sengketa karena dianggap efisien dan waktu relative singkat. Dalam mediasi mediator hanya bersifat mengarahkan dan menjadi pihak penengah. Mediasi sebagai alternatif yang di pilih untuk menyelesaikan sengketa antara bank dan nasabah Bank BRI Biak Numfor. Mediasi dipandang sebagai jalur yang sangat efektif dan

menghemat biaya. Adapun keputusan akhir bersifat tidak mengikat. Kekurangan dalam hal ini ialah diperlukan sosialisasi bank bagi nasabah terkait mediasi. Selain itu kepercayaan yang diberikan bank kepada nasabah harus ditingkatkan untuk menghindari terjadinya perselisihan.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Audi, Muhammad. "Mediasi Perbankan Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dan Bank." *Supremasi Jurnal Hukum* 1, no. 2 (2019): 1–15.
<https://doi.org/10.36441/supremasi.v2i2.114>.
- Hariyanto, Budi. "Mediasi Sengketa Perbankan Antara Bank Dan Nasabah Menggunakan Alternatif Penyelesaian Sengketa." *IUS Jurnal Ilmu Hukum* 6, no. 2 (2018): 92–105.
<https://doi.org/10.51747/ius.v6i2.659>.
- Laumuri, Junia Adolfinia Blegur. "Perlindungan Konsumen Terkait Dengan Pajak Pertambahan Nilai Dan Service Charge Di Restoran." *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 1 (2014): 1–5. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/8119>.
- Muslih. "Peran Mediasi Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)." *Journal of Economy and Banking* 2, no. 1 (2021): 56–66.
<http://journal.bungabangsacirebon.ac.id/index.php/EcoBankers/article/view/259>.
- Nahdhah, Nahdhah. "Konsep Keadilan Dalam Mediasi Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)." *Al 'Adl Jurnal Hukum* 13, no. 1 (2021): 49–69.
<https://doi.org/10.31602/al-adl.v13i1.3978>.
- Puspawati, Anak Agung Ayu Intan. "Bank Indonesia Sebagai Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Bank Dengan Nasabah Melalui Mediasi Perbankan." *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 6 (2014): 1–5.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/10646>.
- Rahman, Tengku, and Andri Brawijaya. "Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Di Bank Syariah." *Tawazun: Jurnal of Sharia Economic Law* 4, no. 1 (2021): 14–31.
<https://doi.org/10.21043/tawazun.v4i1.8996>.
- Siahaan, Rudy Haposan. "Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Pasca Keluarnya UU Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan." *Doktrina Journal of Law* 1, no. 1 (2018): 16–30. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/doktrina/article/view/1610>.
- Suherman, Suherman. "Upaya Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Perbankan." *Jurnal Yuridis* 4, no. 2 (2017): 178–91. <https://doi.org/10.35586/.v4i2.250>.

Buku

- Amriani, Nurnaningsih. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Djumhana, Muhammad. *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 1996.
- Fuady, Munir. *Dinamika Teori Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Harahap, M. Yahya. *Ruang Lingkup Permasalahan Eksekusi Bidang Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika, 2006.
- Ishaq, Ishaq. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Edited by Yunasril Ali. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala*

Implementasinya. Jakarta: Kencana, 2008.

Reiner, Robert. *Introduction to Jurisprudence and Legal Theory (Commentary and Materials)*. London: Butterworths, 2002.

Sembiring, Jimmy Joses. *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan*. Jakarta: Visimedia, 2011.