

**BAB III**

**PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MELALUI MEDIASI  
SEBELUM DAN SESUDAH LAHIRNYA OTORITAS JASA KEUANGAN  
(OJK)**

**A. Penyelesaian Sengketa Sebelum dan Sesudah Lahirnya OJK**

Sengketa di dalam kegiatan bisnis merupakan hal yang tidak diinginkan terjadi karena dapat mengakibatkan kerugian pada pihak-pihak yang bersengketa, baik mereka yang berada pada posisi yang benar maupun posisi yang salah.<sup>1</sup> Terjadinya sengketa tersebut perlu dihindari untuk menjaga reputasi dan relasi yang baik kedepannya untuk para pihak, walau demikian sengketa kadang tidak dapat dihindari karena adanya kesalahpahaman, pelanggaran perUndang-Undangan, ingkar janji, kepentingan yang berlawanan dan atau kerugian pada salah satu pihak.<sup>2</sup>

Sengketa dapat terjadi karena tidak ditemukannya titik temu antara para pihak yang bersengketa. Sengketa ini dapat terjadi diawali karena adanya perasaan tidak puas dimana ada pihak yang merasa dirugikan dan kemudian perasaan tidak puas ini menjadi *conflict of interest* yang tidak dapat terselesaikan sehingga menimbulkan suatu konflik.<sup>3</sup>

Hal di atas menyebabkan kegiatan bank sarat akan pengaturan baik perUndang-Undangan di bidang perbankan sendiri maupun perUndang-Undangan lain yang terkait. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

---

<sup>1</sup> Sanusi Bintang, *Pokok-pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 113

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm. 113

<sup>3</sup> Suyud Margono, *ADR dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta : Gahlia Indonesia, 2000, hlm. 3

Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) juga sangat berkaitan, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen, antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standart contract*).<sup>4</sup>

Konsumen dalam jasa perbankan biasa dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah dalam konteks Undang-Undang Nomor 10 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dibedakan menjadi dua macam, yakni nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>5</sup>

Yusuf Shofie menjelaskan bahwa dalam praktik perbankan nasabah dibedakan menjadi tiga, yakni:<sup>6</sup>

1. Nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya bentuk giro, tabungan dan deposito;
2. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan misalnya kredit kepemilikan rumah;

---

<sup>4</sup> Ronny Sautama, Hotma Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Deposito dan Tabungan*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 1995, hlm. 5

<sup>5</sup> Pasal 1 angka 17 dan 18 Undang-Undang Nomor 10 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

<sup>6</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 32

3. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in customer*), misalnya transaksi antara importer sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit* (L/C).

Seiring berkembangnya produk perbankan khususnya produk deposito, menimbulkan kebingungan terhadap nasabah, untuk menjaga hubungan yang terjalin antara bank dan nasabah maka bank haruslah menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan nasabah terutama kepentingan dari nasabah bank yang bersangkutan,<sup>7</sup> demi menghindari kemungkinan terjadinya kurang percaya nasabah terhadap bank, maka perlindungan hukum bagi nasabah terhadap kemungkinan kerugian sangat diperlukan.<sup>8</sup>

Perbankan sebagai salah satu industri jasa keuangan dan diperlukan suatu penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat dan murah. Alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pasal 1 angka 10 UU tersebut menyebutkan bahwa alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli.

Perbankan dalam pelaksanaan kegiatan usahanya seringkali hak-hak nasabah tidak dapat dilaksanakan dengan baik sehingga menimbulkan friksi

---

<sup>7</sup> Zulkarnain Sitompul, *Problematika Perbankan*, Bandung : Books Terrace & Library, 2005, hlm. 326

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 326

antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah ini apabila tidak dapat terselesaikan dengan baik oleh bank berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah dan atau bank itu sendiri.<sup>9</sup>

Bank Indonesia memformalisasi enam pilar dalam arsitektur perbankan Indonesia sebagai sasaran yang ingin dicapai yaitu, struktur perbankan yang sehat dan mampu mendorong pembangunan ekonomi nasional dan berdaya saing internasional, sistem pengaturan yang efektif dan mampu mengantisipasi perkembangan pasar keuangan domestik dan internasional, sistem pengawasan yang independen dan efektif, penguatan kondisi internal industri perbankan yang kuat, penciptaan dan penguatan infrastruktur pendukung yang mencakupi perlindungan dan pemerdayaan nasabah.<sup>10</sup>

#### 1. Penyelesaian Sengketa Oleh Bank Indonesia

Pada dasarnya jika terjadi sengketa antara bank dan nasabah, sejak awal bank berkewajiban untuk menyelesaikan setiap pengaduan dari nasabah dan harus menetapkan kebijakan dan membuat suatu prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan penanganan dan penyelesaian pengaduan serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Bank berkewajiban memiliki unit dan atau fungsi khusus pada setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh nasabah ataupun oleh perwakilan nasabah.

---

<sup>9</sup> Yusuf Shofie, *Op Cit*, hlm. 38

<sup>10</sup> <http://www.BI.go.id>, diakses pada Jum'at 15 November 2019, pukul 20 : 12 WIB

Bank Indonesia untuk melaksanakan visi misi dalam rangka melindungi kepentingan nasabah telah mengeluarkan berbagai peraturan, salah satunya perlindungan terhadap hak-hak nasabah yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia melalui Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Mediasi perbankan merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang ditawarkan oleh pihak bank dalam menyelesaikan perselisihan atau sengketa yang terjadi antara bank dengan nasabah.

Peraturan tersebut menentukan bahwa apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak terpenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank, dan tidak terdapat kesepakatan antara bank dengan nasabah maka diupayakan penyelesaian melalui mediasi perbankan oleh Bank Indonesia.

Tanggal 20 Januari 2005 Bank Indonesia menerbitkan PBI Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah serta PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang menjadi Paket Kebijakan Perbankan Januari 2005 dan tanggal 30 Januari 2006 PBI Nomor 8//PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagai bagian Paket Kebijakan Perbankan Januari 2006 merupakan realisasi dari upaya Bank Indonesia untuk menyelaraskan kegiatan usaha perbankan dengan amanat UUPK yang mewajibkan adanya kesetaraan hubungan antara pelaku usaha

(bank) dengan konsumen (nasabah). Sebagai bagian dari paket kebijakan perbankan, penerbitan ketiga peraturan tersebut dirasa mampu membawa dimensi baru dalam pengaturan perbankan dengan turut pula mempengaruhi perkembangan perbankan nasional ke depan.

Pasal 2 PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang terkait dengan adanya potensi kerugian finansial pada sisi nasabah. Peraturan di atas mengatur mengenai tata cara penerimaan, penanganan dan juga pemantauan penyelesaian pengaduan, selain itu bank juga diwajibkan untuk memberikan laporan triwulan kepada Bank Indonesia mengenai pelaksanaan penyelesaian pengaduan nasabah tersebut.<sup>11</sup>

Pasal 6 PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menyebutkan bahwa:

- a. Bank wajib menerima pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah yang terkait dengan transaksi kerugian yang dilakukan nasabah;
- b. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara tertulis;
- c. Pengaduan yang dilakukan secara tertulis, maka pengaduan tersebut wajib dilengkapi fotocopi identitas dan dokumen pendukung lainnya;

---

<sup>11</sup> Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

d. Pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja

Laporan dari nasabah atau perwakilan nasabah tersebut selanjutnya kewajiban bank untuk menyelesaikan masalah dalam waktu 20 (duapuluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis. Hasilnya disampaikan kepada nasabah atau perwakilan nasabah. Bank yang menerima dan menyelesaikan pengaduan nasabah wajib menyampaikan kepada Bank Indonesia.

Pasal 16 PBI 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menegaskan bahwa Setiap triwulan bank diwajibkan menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia untuk memastikan bahwa bank telah melaksanakan ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah, mengenai kasus-kasus pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan oleh bank. Laporan tersebut nantinya akan disusun sedemikian rupa sehingga akan mudah diketahui produk apa yang paling bermasalah dan jenis permasalahan yang paling sering dikemukakan nasabah. Melalui laporan ini juga Bank Indonesia akan dapat memantau permasalahan yang kemungkinan dapat berkembang menjadi permasalahan yang bersifat sistematis sehingga dapat segera dilakukan langkah-langkah preventif untuk mencegah permasalahan yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

Pasal 17 PBI Nomor 10//10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian

Pengaduan Nasabah menekankan bahwa terhadap bank yang melanggar ketentuan di atas dikenakan sanksi administrative sesuai dengan Pasal 52 UU Perbankan berupa teguran tertulis dan terhadap pelanggaran tersebut diperhitungkan dengan komponen penilaian tingkat kesehatan bank.

Berdasarkan peraturan di atas maka Bank Indonesia memposisikan sebagai lembaga yang juga berfungsi sebagai mediator dalam penyelesaian sengketa. Peraturan di atas khusus yang materinya ditujukan untuk perlindungan konsumen, namun menurut penulis tentunya masih mengharapkan lebih baik lagi kiprah Bank Indonesia dalam rangka melindungi kepentingan konsumen (nasabah) di Indonesia.

Ketentuan mediasi perbankan selain dimaksudkan untuk membantu menjaga reputasi Bank Indonesia sebagai lembaga intermediasi, juga dimaksudkan untuk memberikan alternatif penyelesaian sengketa kepada nasabah khususnya nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil (UMK) dalam hal pengaduan yang mereka ajukan kepada bank tidak mendapat hasil penyelesaian yang memuaskan. Penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan dilakukan secara sederhana, cepat, murah dan efisien.<sup>12</sup>

Pengajuan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah, dengan mempertimbangkan bahwa nasabah berada pada posisi sebagai penerima keputusan atas penyelesaian sengketa pengaduan nasabah oleh

---

<sup>12</sup> Yusuf Shofie, *Op Cit*, hlm. 40



bank. Bank Indonesia dalam melaksanakan fungsi mediasi perbankan tidak memberikan keputusan dan atau rekomendasi penyelesaian sengketa kepada nasabah dan bank. Pelaksanaan mediasi perbankan dilakukan dengan cara memfasilitasi nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan sengketa secara mendasar agar tercapai kesepakatan.<sup>13</sup>

Proses mediasi dilakukan di kantor Bank Indonesia yang terdekat dengan domisili nasabah, pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia dilakukan sampai dengan akhir tahun 2007 dan selanjutnya akan dilaksanakan oleh lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk oleh asosiasi perbankan.

Nilai tuntutan finansial dalam mediasi perbankan diajukan dalam mata uang rupiah dengan batas paling banyak sebesar Rp 500.000.000, jumlah maksimum nilai tuntutan finansial dapat berupa nilai 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 penyelesaian sengketa.<sup>14</sup>

Pengajuan penyelesaian sengketa dilakukan paling lama 60 hari kerja, yang dihitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan nasabah dari bank sampai dengan tanggal diterimanya pengajuan penyelesaian sengketa oleh pelaksanaan fungsi mediasi perbankan secara langsung

---

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 40

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 41

dari nasabah atau tanggal stempel pos apabila disampaikan melalui pos. pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah ditujukan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Menara Radius Prawiro Lantai 19, Jalan M. H. Thamrin No. 2 Jakarta 101 10 dengan tembusan disampaikan kepada bank yang bersangkutan. Pelaksana fungsi mediasi perbankan dapat menolak pengajuan penyelesaian sengketa yang tidak memenuhi persyaratan.

Konteks pengawasan bank melalui mediasi perbankan yang oleh Undang-Undang Bank Indonesia diberikan kewenangan pengawasan bank kepada Bank Indonesia sangat penting untuk diterapkan. Bank Indonesia berdasarkan Undang-Undang tersebut, diberikan kewenangan untuk mengawasi bank, kewenangan tersebut kewenangan untuk mengawasi bank.<sup>15</sup>

Pengawasan yang dilaksanakan Bank Indonesia terhadap bank dapat berupa pengawasan langsung yaitu berbentuk pemeriksaan yang disusul dengan tindakan-tindakan perbaikan, juga dapat berupa pengawasan tidak langsung yaitu suatu bentuk pengawasan dini melalui penelitian analisis dan evaluasi laporan bank.

Dua dari delapan produk yang diterbitkan pada tanggal 24 Januari 2005 lalu memuat ketentuan yang dapat digunakan sebagai sarana untuk memberikan perlindungan kepada nasabah bank. transparansi informasi mengenai produk bank sangat diperlukan untuk memberikan kejelasan

---

<sup>15</sup> Zulkarnaen Sitompul, *Op Cit*, hlm. 181

kepada nasabah mengenai manfaat dan risiko yang melekat pada produk tersebut. Sedangkan menyelesaikan dengan segera pengaduan nasabah diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan.<sup>16</sup>

a. Proses Penyelesaian Sengketa menurut PBI:

Proses penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan menurut Peraturan Bank Indonesia adalah sebagai berikut:

1) Nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepada pelaksanaan fungsi mediasi perbankan

Pengajuan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

a) Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;

b) Pernah diajukan upaya penyelesaian oleh nasabah kepada bank;

c) Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya (LMP);

d) Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;

e) Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan

---

<sup>16</sup> Acram M Azis, *Hak Dasar Nasabah*, <http://fajar.co.id> diakses pada Senin 30 Desember 2019 Pukul 13 : 12 WIB

f) Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enampuluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah

Nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan secara tertulis kepada Bank Indonesia sebagai pelaksanaan fungsi mediasi perbankan dilengkapi dengan dokumen pendukung kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia Jalan M.H Thamrin Nomor 2 Jakarta, 10350.

Pengajuan penyelesaian sengketa dilakukan secara tertulis dengan menyertakan dokumen berupa:<sup>17</sup>

- 1) Fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan kepada nasabah;
- 2) Fotokopi surat bukti identitas nasabah yang masih berlaku;
- 3) Surat pernyataan yang ditandatangani di atas materai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, pengadilan atau lembaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;
- 4) Fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan; dan
- 5) Fotokopi surat kuasa, dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan

---

<sup>17</sup> *Ibid*

Atas dasar pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah, pelaksana fungsi mediasi perbankan menurut Ibu Ermika BI dapat melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan kepada nasabah dan bank secara lisan dan atau tertulis

- b. Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan memanggil bank yang bersangkutan

Hal ini dilakukan dalam rangka klarifikasi atau permintaan penjelasan yang dilakukan oleh pelaksana fungsi mediasi perbankan dalam rangka meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan bank.

- c. Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan memanggil nasabah dan bank untuk menjelaskan tata cara pelaksanaan mediasi perbankan.

Jika nasabah dan bank sepakat menggunakan mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa, nasabah dan bank wajib menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*), dalam Pasal 9 ayat (1) PBI Nomor /8/5/PBI/2006 menyebutkan bahwa proses mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat:

- 1) Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa; dan
- 2) Persetujuan untuk tunduk dan patuh pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat kondisi yang terkait dengan proses mediasi, yang paling kurang terdiri dari hal-hal sebagai berikut:<sup>18</sup>

- 1) Nasabah dan bank wajib menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan pokok sengketa dalam pelaksanaan mediasi;
- 2) Seluruh informasi dari pihak yang berkaitan dengan proses mediasi merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain di luar pihak-pihak yang terlibat dalam proses mediasi, yaitu pihak-pihak selain nasabah, bank dan mediator;
- 3) Mediator bersifat netral, tidak memihak dan berupaya membantu para pihak untuk menghasilkan kesepakatan;
- 4) Kesepakatan yang dihasilkan oleh proses mediasi adalah kesepakatan secara sukarela antara nasabah dengan bank dan bukan merupakan rekomendasi dan atau keputusan mediator;
- 5) Nasabah dan bank tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsel*) kepada mediator;
- 6) Nasabah dan bank dengan alasan apapun tidak akan mengajukan tuntutan hukum terhadap mediator, pegawai maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan, baik atas

---

<sup>18</sup> Yusuf Shofie, *Op Cit*, hlm. 46

kerugian yang mungkin timbul karena pelaksanaan atau eksekusi akta kesepakatan, maupun oleh sebab-sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan mediasi;

7) Nasabah dan bank dalam mengikuti proses mediasi berkehendak untuk menyelesaikan sengketa, dengan demikian nasabah dan bank bersedia melakukan proses mediasi dengan itikad baik, bersikap kooperatif dengan mediator selama proses mediasi berlangsung, menghadiri pertemuan mediasi sesuai dengan tanggal dan tempat yang telah disepakati;

8) Dalam hal proses mediasi mengalami kebuntuan dalam upaya mencapai kesepakatan, baik untuk sebagian maupun keseluruhan pokok sengketa, maka nasabah dan bank menyetujui tindakan yang dilakukan mediator antara lain:

a) Menghadirkan pihak lain sebagai narasumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran mediasi; atau

b) Menangguhkan proses mediasi sementara dengan tidak melampaui batas waktu proses mediasi; atau

c) Menghentikan proses mediasi

9) Dalam hal nasabah dan atau bank melakukan upaya hukum lanjutan penyelesaian sengketa melalui proses arbitrase atau peradilan, nasabah dan bank sepakat untuk:

- a) Tidak melibatkan mediator atau Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan untuk memberi kesaksian dalam pelaksanaan arbitrase atau peradilan dimaksud;
- b) Tidak meminta mediator maupun Bank Indonesia menyerahkan sebagian atau seluruh dokumen mediasi yang ditatausahakan Bank Indonesia, baik berupa catatan, laporan, risalah, laporan proses mediasi dan atau berkas lainnya yang terkait dengan proses mediasi.
- 10) Dalam hal nasabah dan bank berinisiatif untuk menghadirkan narasumber atau tenaga ahli tertentu, maka nasabah dan bank sepakat untuk menanggung biaya nara sumber atau tenaga ahli tersebut;
- 11) Proses mediasi ini dapat berakhir dalam hal tercapainya kesepakatan, berakhirnya jangka waktu mediasi, terjadinya kebuntuan yang mengakibatkan dihentikannya proses mediasi, nasabah mengundurkan diri dari proses mediasi atau salah satu pihak tidak mentaati perjanjian mediasi (*agreement to mediate*).
- d. Proses mediasi berlangsung 30 (tiga puluh) hari kerja sejak penandatanganan perjanjian mediasi sesuai dengan ketentuan Pasal 11 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Proses mediasi dilaksanakan dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja yang dihitung sejak nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) sampai



dengan penandatanganan akta kesepakatan. Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank yang dituangkan secara tertulis. Perpanjang jangka waktu antara lain dimaksudkan untuk mengantisipasi penyesuaian waktu untuk menghadirkan narasumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan.

Perpanjang waktu tersebut dapat dilakukan sepanjang memenuhi persyaratan, diantaranya, para pihak memiliki itikad baik dengan mematuhi aturan mediasi dan perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) dan jangka waktu proses mediasi hampir berakhir, namun menurut penilaian mediator masih terdapat prospek untuk mencapai kesepakatan.

e. Hasil penyelesaian sengketa dituangkan dalam akta kesepakatan

Pasal 11 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan menjelaskan bahwa kesepakatan antara nasabah atau perwakilan dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank. Akta kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat kesepakatan yang bersifat netral final dan mengikat bagi nasabah dan bank. Oleh karena itu bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan yang dituangkan dalam akta kesepakatan.

## 2. Penyelesaian Sengketa Setelah Lahirnya OJK

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut UU OJK), Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253, disahkan dan diundangkan pada 22 November 2011 lalu. Pasal 1 angka 1 UU OJK menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat OJK adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang memiliki tugas, fungsi, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.<sup>19</sup>

OJK adalah sebuah lembaga pengawasan jasa keuangan seperti halnya industri perbankan, pasar modal, asuransi, reksa dana, perusahaan pembiayaan dan dana pensiun.<sup>20</sup> Secara normatif ada empat tujuan pendirian OJK, yakni:

- a. Meningkatkan dan memelihara kepercayaan publik di bidang jasa keuangan;
  - b. Menegakkan peraturan perUndang-Undangan di bidang jasa keuangan;
  - c. Meningkatkan pemahaman publik mengenai bidang jasa keuangan;
- dan

---

<sup>19</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

<sup>20</sup> Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Jakarta : Raih Asa Sukses, 2014, hlm. 41

d. Melindungi kepentingan konsumen jasa keuangan.<sup>21</sup>

Tujuan dibentuknya OJK berdasarkan Pasal 4 UU OJK agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.<sup>22</sup>

OJK dibentuk dan dilandasi atas prinsip-prinsip tata kelola yang baik yang mampu meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran. OJK melaksanakan tugas dan wewenangnya berdasarkan asas-asas sebagai berikut:<sup>23</sup>

- a. Asas independensi, yakni independen dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang OJK, dengan tetap sesuai peraturan perUndang-Undangan yang berlaku;
- b. Asas kepastian hukum, yakni asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan OJK;
- c. Asas kepentingan umum, yakni asas yang membela dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat serta memajukan kesejahteraan umum;
- d. Asas keterbukaan, yakni asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan OJK;

---

<sup>21</sup> *Ibid*, hlm. 42

<sup>22</sup> *Ibid*, hlm. 42

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm. 42

- e. Asas profesionalitas, yakni asas yang mengutamakan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan wewenang OJK dengan tetap berlandaskan pada kode etik dan ketentuan perUndang-Undangan;
- f. Asas integritas, yakni asas yang berpegang teguh pada nilai-nilai moral dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam penyelenggaraan OJK;
- g. Asas akuntabilitas, yakni asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari setiap kegiatan penyelenggaraan OJK harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik;

Pasal 5 UU OJK menyebutkan bahwa OJK memiliki fungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Pengaturan dan pengawasan yang dilakukan oleh OJK berdasarkan Pasal 6 menjelaskan ruang lingkup diantaranya kegiatan jasa keuangan disektor perbankan, kegiatan jasa keuangan disektor pasar modal, dan kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Mengacu kepada dasar atau asas daripada pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang oleh OJK yang telah disebutkan sebelumnya, bahwasanya OJK mempunyai tugas untuk selalu membela dan melindungi kepentingan umum, dalam hal ini ialah nasabah atau konsumen perbankan (konsumen bank). sebagaimana diketahui bahwa pada

umumnya, seringkali terjadi perselisihan (sengketa) antara bank dan nasabah.<sup>24</sup>

Penyelesaian sengketa harus dilakukan di LJK lebih dahulu, dalam Peraturan OJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan diatur bahwa setiap LJK wajib memiliki unit kerja dan atau fungsi serta mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Jika penyelesaian sengketa di LJK tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).

LAPS merupakan lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Layanan penyelesaian sengketa di LAPS ada 3 diantaranya, mediasi, adjudikasi dan arbitrase.<sup>25</sup>

- a. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (mediator) untuk membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai kesepakatan;
- b. Adjudikasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (ajudikator) untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul di antara para pihak yang dimaksud. Putusan adjudikasi mengikat para pihak jika konsumen menerima, dalam hal konsumen menolak konsumen dapat mencari upaya penyelesaian lainnya;

---

<sup>24</sup> *Ibid*, hlm. 43

<sup>25</sup> <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx> dikases pada Senin, 30 Desember 2019 Pukul 17 : 25 WIB

c. Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak.

LAPS menyediakan layanan penyelesaian sengketa yang mudah diakses, murah, cepat, dan dilakukan oleh SDM yang kompeten dan paham mengenai industri jasa keuangan. Berdasarkan POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, LAPS memiliki prinsip sebagai berikut:

- a. Prinsip aksesibilitas, yakni layanan penyelesaian sengketa mudah diakses oleh konsumen dan mencakup seluruh Indonesia;
- b. Prinsip independensi, LAPS memiliki organ pengawas untuk menjaga dan memastikan independensi SDM LAPS. Selain itu, LAPS juga memiliki sumber daya yang memadai sehingga tidak tergantung kepada Lembaga Jasa Keuangan tertentu;
- c. Prinsip keadilan, Mediator di LAPS bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak dalam memperoleh kesepakatan penyelesaian sengketa, sedangkan adjudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam tiap putusannya.

Jika ada penolakan permohonan penyelesaian sengketa dari konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan, LAPS wajib memberikan alasan tertulis;

d. Prinsip efisiensi dan efektivitas, LAPS mengenakan biaya murah kepada konsumen dalam penyelesaian sengketa, penyelesaian sengketa di LAPS dilakukan dengan cepat, pelaksanaan putusan diawasi oleh LAPS.

OJK menetapkan kebijakan bahwa setiap sektor jasa keuangan memiliki satu LAPS. Lembaga ini dibutuhkan apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian sengketa antara konsumen dan LJK. Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka LAPS di sektor jasa keuangan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dan dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil. Penyelesaian sengketa melalui lembaga ini bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian sengketa dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif.

penyelesaian sengketa melalui LAPS di sektor jasa keuangan dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang obyektif dan relevan. Dengan adanya LAPS, maka akan terwujud adanya kepastian bagi konsumen dan LJK atas sengketa yang timbul. Putusan yang dihasilkan dalam penyelesaian sengketa melalui LAPS dapat dijadikan oleh konsumen sebagai bahan pembelajaran mengenai hak dan kewajibannya. Sedangkan bagi LJK, putusan dimaksud dapat digunakan

untuk menyempurnakan dan mengembangkan produk dan/atau layanan yang dimiliki dengan menyesuaikan pada kemampuan dan kebutuhan konsumen.

Konsumen yang bersengketa dengan pihak bank dapat mengajukan pengaduan kepada LJK untuk diselesaikan secara musyawarah guna mencapai kesepakatan. Apabila konsumen tidak mencapai kesepakatan dengan LJK dalam menyelesaikan pengaduan Konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada LAPS di sektor jasa keuangan yang telah beroperasi, yaitu:

- a. Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI) untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan LJK di sektor pasar modal;
- b. Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan LJK di sektor asuransi;
- c. Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP) untuk menyelesaikan sengketa konsumen dan LJK di sektor dana pensiun.

Konsumen juga dapat mengajukan kepada OJK apabila LAPS untuk sektornya belum beroperasi.

OJK menetapkan kebijakan bahwa penyelesaian sengketa pada tahap kedua diselesaikan melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Pilihan apakah melalui pengadilan atau di luar pengadilan diserahkan sepenuhnya kepada pihak-pihak yang bersengketa yaitu konsumen dan LJK. Namun demikian dengan memperhatikan karakteristik LAPS di sektor jasa keuangan, maka LJK bisa memanfaatkan jasa LAPS di sektor



jasa keuangan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan LJK.

Berkaitan dengan pengaduan konsumen, OJK telah menetapkan dua kebijakan mekanisme penyelesaian sengketa, yaitu:

- a. penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh LJK (*internal dispute resolution*); dan
- b. penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar pengadilan (*external dispute resolution*), apabila *internal dispute resolution* tidak mencapai kesepakatan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut dilaksanakan melalui LAPS di sektor jasa keuangan.

OJK tetap akan memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen yang tidak dapat diselesaikan melalui *internal dispute resolution*, apabila LAPS di sektor tersebut belum terbentuk atau LAPS sudah terbentuk, namun LAPS tidak mampu melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (6) POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan bahwa Sengketa yang dapat diselesaikan oleh LAPS di sektor jasa keuangan adalah perselisihan atau sengketa perdata yang berkaitan dengan kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada LJK dan atau pemanfaatan pelayanan atau produk LJK. Apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan LJK, maka sengketa tersebut terlebih dahulu

diselesaikan oleh LJK dimaksud. Apabila tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan LJK, maka konsumen dan LJK dapat mengajukan permintaan penyelesaian sengketa kepada LAPS di sektor jasa keuangan yang dimuat dalam daftar LAPS yang ditetapkan OJK. Penyelesaian sengketa melalui lembaga dimaksud harus didahului adanya perjanjian antara konsumen dan LJK yang menyepakati bahwa apabila sengketa tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, maka kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan melalui LAPS di sektor jasa keuangan. Persetujuan para pihak yang bersengketa untuk menggunakan LAPS tersebut dapat dibuat sebelum maupun sesudah terjadi sengketa. Namun sebaiknya dibuat sebelum timbul sengketa, misalnya pada saat kontrak atau perjanjian awal.

Penyelesaian sengketa melalui LAPS sesuai dengan kesepakatan para pihak. LAPS di sektor jasa keuangan paling kurang menyediakan layanan penyelesaian sengketa berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Penyelesaian sengketa biasanya akan ditempuh terlebih dahulu dengan mediasi, namun apabila para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan, maka dapat dilanjutkan dengan adjudikasi atau arbitrase (sesuai kesepakatan para pihak).

OJK dalam melaksanakan fasilitas penyelesaian sengketa, OJK menunjuk fasilitator yang merupakan petugas OJK di bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Direktorat Pelayanan Konsumen OJK.

Setelah itu Konsumen dan Bank wajib menandatangani perjanjian fasilitasi yang pada pokoknya menyatakan Konsumen dan Bank telah sepakat untuk memilih penyelesaian sengketa difasilitasi oleh OJK dan akan tunduk dan patuh pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh OJK

Proses pelaksanaan fasilitasi oleh OJK paling lama 30 hari kerja sejak penandatanganan perjanjian fasilitasi, dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan Konsumen dan Bank. Kesepakatan hasil dari proses fasilitasi oleh OJK dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani Konsumen dan Bank.

Sengketa yang telah diselesaikan tidak dapat diajukan untuk proses fasilitasi ulang di OJK dan berlaku sebagai Undang-Undang bagi Konsumen dan Bank. Pelanggaran atas pelaksanaan ketentuan dalam akta kesepakatan merupakan wanprestasi dan dapat dituntut melalui gugatan perdata. Jika tidak ada kesepakatan maka konsumen dan bank menandatangani acara hasil fasilitasi OJK dan konsumen dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan.

Sepanjang tahun 2019 aduan yang masuk ke OJK Yogyakarta sebanyak 161 aduan yang selesai ditindaklanjuti sebanyak 145 aduan, 16 aduan diantaranya diselesaikan dengan langkah hukum (litigasi) karena tidak ketemu kata sepakat para pihak yang bersengketa.

OJK Yogyakarta telah memanggil LJK yang bersangkutan untuk dimintakan komitmen agar penyelesaian sengketa bank dengan nasabah

terkait bisa diselesaikan dengan segera dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ridwan OJK Yogyakarta, beliau menjelaskan bahwa sejak tahun 2016 hingga tahun 2019 OJK Yogyakarta total telah menerima 850 aduan dari nasabah yang bersengketa dengan bank dengan rincian sebagai berikut.<sup>26</sup>

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Aduan</b>
2016	168
2017	197
2018	273
2019	215

*Tabel : 1*

Berdasarkan dari data aduan di atas, 16 aduan yang lanjut ke langkah hukum untuk diselesaikan melalui pengadilan, 16 aduan tersebut merupakan bagian dari 215 aduan yang masuk ke OJK pada tahun 2019 lalu.

Berikut tabel penyelesaian sengketa melalui mediasi oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Yogyakarta terkait dengan aduan naasabah terkait sistem pembayaran, penyaluran dana dan penghimpunan dana. Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan Bapak Ridwan OJK Yogyakarta dan keterangan oleh Ketua Tim Mediasi Perbankan Indonesia, Sondang Martha Samosir yang penulis kutip

---

<sup>26</sup> Wawancara dengan Pak Irwan Kurniawan Bagian Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan Yogyakarta Jumat 10 Januari 2020 Pukul 09 : 35 WIB

melalui hukumonline.com. Adapun data yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Jenis Aduan	Bank Indonesia	OJK Yogyakarta
Sistem pembayaran	190	168
Penyaluran Dana	690	197
Penghimpunan Dana	581	273

*Tabel : 2*

Tabel di atas berdasarkan hasil dari penyelesaian sengketa melalui mediasi yang difasilitasi oleh Bank Indonesia pada tahun 2012 lalu, sedangkan data dari OJK Yogyakarta di atas merupakan aduan nasabah yang difasilitasi oleh OJK Yogyakarta sejak tahun 2016 hingga 2019.

## **B. Tingkat Keberhasilan Penyelesaian Sengketa Sebelum dan Sesudah Lahirnya OJK**

Penyelesaian pengaduan nasabah tidak selamanya bisa memuaskan dan memenuhi keinginan nasabah secara sepenuhnya. Untuk mewujudkan upaya perlindungan konsumen melalui mediasi perbankan diperlukan upaya penyelesaian sengketa yang mampu mengakomodir harapan setiap nasabah yang mengajukan aduan.

### **1. Penyelesaian Sengketa oleh Bank Indonesia**

Sepanjang tahun 2019 sendiri Bank Indonesia Yogyakarta (BI Yogyakarta) hanya menerima 1 aduan dari nasabah perbankan namun aduan tersebut tidak ditindaklanjuti oleh BI Yogyakarta karena syarat untuk pengajuan aduan tidak terpenuhi lalu BI Yogyakarta

merekomendasikan untuk persoalan tersebut diselesaikan secara mediasi dengan bank yang bersangkutan dibawah LMP oleh bank yang bersangkutan. Selain itu aduan tersebut menurut Ibu Ermika bagian Perlindungan Konsumen Bank Indonesia Yogyakarta adalah masalah perkreditan, dan seharusnya masalah tersebut ranahnya bisa ditangani oleh bank yang bersangkutan.

BI Yogyakarta meyakini bahwa mediasi merupakan salah satu cara yang tepat untuk melindungi nasabah, penyelesaian kasus perbankan di luar pengadilan diharapkan dapat menjaga nasabah kecil.

Penulis mengakui merasa kesulitan untuk mendapatkan data terkait aduan dari nasabah (masyarakat) kepada Bank Indonesia sejak PBI Nomor 10//10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tahun 2008 hingga 2019 karena prosedur yang membutuhkan waktu yang panjang serta terkait juga dengan rahasia konsumen yang coba dijaga oleh Bank Indonesia Yogyakarta.

Penulis kemudian mencari sumber akurat terkait dengan tingkat keberhasilan Bank Indonesia dalam penyelesaian aduan nasabah terkait sengketa nasabah dengan bank. Penulis melakukan penelusuran secara *online* dan menemukan data terkait bahwa Bank Indonesia sejak PBI 2008 ditetapkan mulai fokus melakukan mediasi permasalahan perbankan yang muncul di Indonesia. BI meyakini mediasi merupakan

salah satu cara yang tepat untuk melindungi nasabah. Penyelesaian kasus perbankan di luar pengadilan diharapkan dapat menjaga nasabah kecil.<sup>27</sup>

Ketua Tim Mediasi Perbankan Indonesia, Sondang Martha Samosir mengatakan pihaknya telah menyelesaikan 25 sengketa perbankan dari 148 kasus yang muncul dalam kurun waktu 3 bulan sepanjang tahun 2012 lalu. Jenis kasus perbankan yang sering muncul sejak tahun 2006 lalu ialah sebagai berikut:<sup>28</sup>

<b>Jenis Aduan</b>	<b>Jumlah Aduan</b>
Sistem Pembayaran	620 Aduan
Penyaluran Dana	581 Aduan
Penghimpunan Dana	190 Aduan

*Tabel : 3*

Deputi Gubernur Bank Indonesia Muliaman Hadad mengakui persoalan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan kartu kredit memang sering muncul ditengah masyarakat, biasanya dua kasus ini cepat diselesaikan oleh pihak Bank Indonesia, hanya saja penyelesaian kartu kredit dan ATM butuh waktu yang cukup lama. Hal tersebut dikarenakan antara pihak yang bersengketa memiliki pendapat yang berbeda, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk pembahasannya.

Muliaman menyatakan meski beberapa kasus ada yang masuk ke ranah hukum, Bank Indonesia selalu mengutamakan upaya mediasi

---

<sup>27</sup> <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt4f7c3e18704f3/bi-fokus-mediati-kasus-perbankan/> diakses pada Sabtu 11 Januari 2020 Pukul 12 : 36 WIB

<sup>28</sup> *Ibid*

terlebih dahulu, mediasi adalah pertahanan terakhir karena setiap bank biasanya ada *dispute resolution*. Apabila cara ini sudah selesai, tidak perlu ada mediasi, namun jika tidak ditemukan jalan keluar, maka baru ke mediasi di Bank Indonesia. Setiap bank pada dasarnya memiliki unit dan fungsi yang menangani sengketa dalam dunia perbankan, harapannya unit dan fungsi penanganan *dispute resolution* dapat berfungsi dengan baik dan efektif sebelum naik ke BI.

Aduan nasabah kepada Bank Indonesia tidak selamanya dapat terselesaikan dengan mediasi, ada beberapa sengketa yang terpaksa harus naik ke arbitrase karena tidak ketemunya kata sepakat para pihak yang bersengketa.

Perlu diberikan edukasi bagi kedua belah pihak, baik penyelenggara jasa perbankan maupun nasabah, salah satunya edukasi mengenai penggunaan kartu kredit. Kegiatan edukasi tersebut merupakan bagian dari perlindungan konsumen keuangan yang menurutnya merupakan hal yang sangat penting. Soalnya, kekurangpahaman mengenai produk-produk perbankan akan memicu *dispute*. Oleh karenanya, ketidakpahaman itu harus diselesaikan dengan edukasi.

## **2. Penyelesaian Sengketa oleh OJK**

Sejak tahun 2016 hingga tahun 2019 OJK Yogyakarta total telah menerima 850 aduan dari nasabah yang bersengketa dengan bank, seluruh aduan tersebut telah dilakukan upaya mediasi antar pihak yang difasilitasi oleh OJK sendiri, banyaknya kasus yang masuk ke OJK di



sebabkan terjadinya sengketa antar bank dan nasabah. Dari 850 aduan tersebut hampir seluruhnya merupakan sengketa perdata yang berhubungan dengan sistem pembayaran kredit nasabah yang bermasalah.

Penyelesaian sengketa melalui LAPS di sektor jasa keuangan dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang objektif dan relevan, dengan adanya LAPS, maka akan terwujud adanya kepastian bagi konsumen dan LJK atas sengketa yang timbul. Putusan yang dihasilkan dalam penyelesaian sengketa melalui LAPS dapat dijadikan oleh konsumen sebagai bahan pembelajaran mengenai hak dan kewajibannya. Sedangkan bagi LJK, putusan dimaksud dapat digunakan untuk menyempurnakan dan mengembangkan produk dan/atau layanan yang dimiliki dengan menyesuaikan pada kemampuan dan kebutuhan konsumen.

Dari total 850 aduan yang masuk ke OJK tersebut 16 aduan yang masuk pada tahun 2019 lalu naik untuk diselesaikan di pengadilan secara litigasi karena tidak ketemunya kesepakatan antar pihak yang bersengketa. Artinya, 834 aduan lainnya yang masuk ke OJK sejak tahun 2016 terselesaikan pada tahap mediasi tanpa harus naik ke tahap pengadilan untuk diselesaikan secara litigasi.