

**LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI  
ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA  
NASABAH DENGAN BANK**  
(Sebuah Analisis Yuridis peran Lembaga Mediasi Perbankan setelah sebagian  
peran Bank Indonesia beralih ke Otoritas Jasa Keuangan)

**TESIS**



**Oleh:**

**AGUS WIJAYANTO NUGROHO**

**Nomor Mahasiswa : 05.912.072**  
**BKU : Hukum Bisnis**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM  
PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
2015**

**LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI  
ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA  
NASABAH DENGAN BANK**  
(Sebuah Analisis Yuridis peran Lembaga Mediasi Perbankan setelah sebagian  
peran Bank Indonesia beralih ke Otoritas Jasa Keuangan)

**T E S I S**



**Oleh:**

**AGUS WIJAYANTO NUGROHO**

**Nomor Mahasiswa : 05.912.072**  
**BKU : Hukum Bisnis**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**

**Telah diujikan dihadapan Tim Penguji dalam Ujian Akhir/Tesis  
dan dinyatakan LULUS pada hari Jumat, 27 Februari 2015**

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM  
PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
2015**



**LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI  
ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA  
NASABAH DENGAN BANK**  
(Sebuah Analisis Yuridis peran Lembaga Mediasi Perbankan setelah sebagian  
peran Bank Indonesia beralih ke Otoritas Jasa Keuangan)

**Oleh:**

**AGUS WIJAYANTO NUGROHO**  
Nomor Mahasiswa : 05.912.072  
BKU : Hukum Bisnis  
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah diujikan dihadapan Tim Penguji dalam Ujian Akhir/Tesis  
dan dinyatakan LULUS pada hari Jumat, 27 Februari 2015  
Program Magister (S-2) Ilmu Hukum

Pembimbing 1

**Dr. Surach Winarni, S.H., M.Hum.** Yogyakarta, .....

Pembimbing 2

**Dr. Siti Anisah, S.H., M.Hum.** Yogyakarta, .....

Anggota Penguji

**Drs. Agus Triyanta, M.A., M.H., Ph.D.** Yogyakarta, .....

Mengetahui  
Ketua Program Pascasarjana Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia

**Drs. Agus Triyanta, M.A., M.H., Ph.D.**

## MOTTO

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيِّمًا عَلَيْهِ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِمَا  
أَنْزَلَ اللَّهُ ...

*“Kami kirimkan kepadamu kitab dengan haq yang menguatkan  
kitab yang datang terdahulu dan untuk menjaganya.  
Karena itu berhukumlah untuk mereka menurut yang diturunkan Allah...”*  
(Al Maa’idah: 48)

*Rasulullah SAW. bersabda, “Allah memberi rizki kepada hamba-Nya sesuai dengan  
kegiatan, semangat, dan kemauan (kerja) kerasnya”.*  
(HR. At Thusi)

*Sebagaimana halnya keimanan adalah wajib bagi setiap orang  
maka baginya juga diwajibkan dua hijrah pada setiap saat, yaitu  
(1) hijrah kepada Allah dengan mentauhidkan-Nya, beribadah dengan ikhlas,  
kembali kepada-Nya, bertawakkal dan takut kepada-Nya, penuh harapan cinta dan  
taubat;*

*(2) hijrah kepada Rasul-Nya dengan berbaiat kepada beliau, membenarkan berita  
yang disampaikannya dan mengutamakan perintah dan larangannya dibandingkan  
perintah  
dan larangan orang lain”.*  
(Ibnul Qoyyim)

*Luangkan waktumu untuk selalu bersama Tuhan tanpa perantara seorang pun, dan  
untuk selalu bersama makhluk tanpa hawa nafsu. Barangsiapa tidak seperti itu maka  
ia akan selalu merasakan benturan-benturan.*  
(Ulama)

*Kesabaran itu ibarat kulit pohon yang sungguh pahit terasa.  
Namun akibat (kesabaran itu) akan terasa lebih manis daripada madu.*  
(Al Mahfudzot)

تَرْجُوا النَّجَاةَ وَلَمْ تَسْأَلْكَ مَسَالِكَهَا  
إِنَّ السَّفِينَةَ لَا تَجْرِي عَلَى الْيَبَسِ

**“Kamu selalu mengharapakan keberhasilan  
tapi kamu enggan meniti jalan menuju keberhasilan itu  
Ingat! Sesungguhnya sebuah kapal tidak akan pernah berlayar di  
atas daratan”**

## **PERSEMBAHAN**

Saya dedikasikan karya ini dengan ikhlas kepada;

Allah SWT. Tuhan semesta alam, Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Dia-lah yang telah memberikanku kesempatan untuk mereguk sejujurnya hidayah Iman dan Islam. Dia-lah Yang Membimbingku digelap malam serta mengiringiku dikala terang.

Rasulullah SAW. karena ketulusan dan keikhlasan beliau dalam membimbing ummatnya. Kesabaran dan kecintaan beliau kepada ummatnya, belum pernah ada pemimpin dunia yang dapat menandingi.

Bapak dan ibuku atas segala curahan kasih dan sayangnya yang tulus kepadaku. Mengajarkan budi pekerti dan sopan santun serta setia mengharapkan keberhasilan untukku dalam setiap do'a yang dipanjatkan.  
Semoga Allah SWT. membalas semua amal baikmu.

Istriku dan anak-anakku, yang dengan sabar menemaniku menyelesaikan tesis ini. Terima kasihku juga terucap karena pengertian dan perhatian yang besar yang telah dicurahkan.

Kakak, adik serta orang-orang yang selalu kucintai dan mencintaiku atas segala kesabaran mereka menemaniku dalam susah dan senang.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan tempat bergantung, tidak beranak dan diperanakkan serta tidak ada satupun yang serupa (sebanding) dengan Dia. Sholawat dan salam mudah-mudahan senantiasa tetap tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Nabi dan Rasul Allah, sang pembawa risalah Ilahiyah, syariat yang tidak akan pernah hilang hingga akhir zaman.

*Ba'da tahiyati tahmid wa taslim*, dengan segala kerendahan hati penulis sampaikan bahwa tulisan sederhana ini telah selesai dan, setidaknya, telah memenuhi syarat untuk disebut sebagai sebuah skripsi. Penulis akui banyaknya kekurangan dalam tulisan ini sehingga skripsi ini tidak mungkin penulis sebut sebagai sebuah karya sempurna. Kekurangan dan ketidaksempurnaan tulisan ini tidak dapat dilepaskan dari berbagai macam rintangan dan halangan yang selalu datang pada diri penulis. Penulis rasakan semua itu sebagai suatu ujian dan pengalaman yang sangat berharga dalam kehidupan penulis. Hanya kesabaran, keteguhan dan ketekunan yang penulis coba lakukan untuk terselesainya karya ini hingga selesainya tulisan ini.

Usaha maksimal yang telah penulis lakukan tidak lain adalah untuk mencari berbagai jawaban dari berbagai pertanyaan yang selama ini menghinggapi hati penulis sebelum penyusunan tulisan ini. Jawaban-jawaban tersebut penulis uraikan dengan berbagai landasan teoritis dengan basis pemahaman teori ilmu hukum (sebagai *background* penulis) diramu dengan beberapa telaah dan analisis yang didasarkan pada fakta dan data yang telah penulis temukan di lapangan (lokasi penelitian). Fakta dan data penulis peroleh dengan melakukan upaya penelusuran dokumen, peraturan perundang-undangan dan wawancara.

Penulis sadar dengan kekurangan diri penulis untuk melakukan banyak hal sendirian. Mau ataupun tidak, penulis telah melibatkan beberapa orang, kelompok atau elemen lain untuk membantu, mendukung dan memberikan saran berharga bagi penulis. Kepada merekalah penulis ucapkan banyak terima kasih. Beberapa yang

dapat penulis sebut telah mempunyai andil besar dalam penulisan ini akan penulis sebut sebagai berikut:

1. Bapak Ibu di Madiun dan mamah di Depok, atas segala pengorbanan dan kasih sayangnya yang tulus yang selalu dicurahkan. Penulis tidak akan pernah dapat melupakan itu semua. Semoga Allah membalas kasih sayang Bapak dan Ibu dan mamah selama ini. Hanya ucapan do'a dan dharma bakti kepada Bapak dan Ibu yang mampu penulis lakukan. Semoga anakmu ini mampu memberikan kebanggaan kepada Bapak dan Ibu. Istriku Younelly Ambarsarry, kedua anakku Bima Rabii' Nugroho serta Khaira Anantara Nugroho yang selalu menghibur penulis menghilangkan kejenuhan.
2. Ketua Program Pascasarjana Fakultas Hukum, Bapak Drs. Agus Triyanta, M.A., M.H., Ph.D, beserta seluruh pegawai akademik maupun non akademik di Program Pascasarjana Fakultas Hukum. Terima kasih penulis sampaikan atas segala bimbingan, ajaran serta bantuan yang telah diberikan selama ini.
3. Dr. Siti Anisah, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing dalam tugas akhir ini atas segala kesabaran dan ilmu yang telah diberikan.
4. Bu Ni'matul Huda yang selalu menjadi bagian inspirasi penulis seluruh serta keluarga besar Pusat Studi Hukum dan Konstitusi (PSHK) FH UII Bapak Saifudin ibu Srihastuti Puspitasasi, serta Sdr Anang Zubaidy yang selalu mendorong untuk menyelesaikan tugas akhir ini hingga akhirnya bergelar sama.
5. Temen-teman di Komisi Informasi Pusat atas kerelaaan waktu dan kesempatan yang diberikan untuk penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Dengan segenap kemampuan yang ada, Penulis mencoba menyajikan tesis ini dengan baik. Namun, Penulis menyadari tesis ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, Penulis

dengan senang hati menerima saran dan kritikan. Akhir kata Penulis berharap semoga dengan tesis ini dapat berguna dan bermanfaat.

Jakarta, Februari 2015

Agus Wijayanto Nugroho



## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **“LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA NASABAH DENGAN BANK (Sebuah Analisis Yuridis peran Lembaga Mediasi Perbankan setelah sebagian peran Bank Indonesia beralih ke Otoritas Jasa Keuangan)”**. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Mediasi Perbankan adalah alternatif proses penyelesaian sengketa berupa permasalahan keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan yang diajukan nasabah atau perwakilan nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, guna membantu para pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela baik atas sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan. Babak baru mempengaruhi pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen mengalami perubahan hal ini setelah terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan sebagai amanat Undang-undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Pelaksanaan mediasi perbankan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia mengalami perubahan dengan disahkan Undang-undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dimana dengan disahkannya Undang-undang tersebut maka pada tanggal 1 Januari 2014 Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan tidak lagi berada di bawah Bank Indonesia (bank sentral) namun dipindahkan ke Otoritas Jasa Keuangan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Normatif yuridis yaitu penggunaan peraturan yang berkenaan dengan ide pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen dan peraturan lain yang terkait dengan hal tersebut. Pendekatan ini penulis gunakan agar dapat memperoleh hasil yang komprehensif berkenaan dengan rumusan masalah yang telah peneliti rumuskan

Hasil penelitian diperoleh dengan terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) maka peran pengawasan beralih di OJK akan tetapi terkait dengan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran masih menjadi kewenangan Bank Indonesia, hal tersebut dengan beberapa pertimbangan antara lain Bank Indonesia sesuai kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang dalam rangka melaksanakan tugas mengatur dan menjaga kelancaran Sistem Pembayaran, tugas tersebut dilaksanakan oleh Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran BI.

Untuk tetap memberikan perlindungan kepada konsumen sebelum terbentuknya lembaga Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa oleh Lembaga Jasa keuangan maka nasabah dapat mengajukan permohonan fasilitas penyelesaian sengketa kepada OJK, dan hal tersebut dilakukan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan OJK yang mengatur mengenai Perlindungan konsumen sektor Keuangan. Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga independen yang baru dapat dilihat sebagai solusi untuk Bank Indonesia agar lebih fokus dalam menjaga dan mengatur kelancaran dari kebijakan moneter dan tidak perlu terbagi fokusnya dalam mengawasi bank. Saat ini lembaga Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa belum dibentuk oleh Lembaga Jasa Keuangan yang pembentukannya harus dikordinasikan oleh asosiasi masing-masing sektor jasa keuangan, terkait dengan hal ini OJK telah memberikan batasan waktu untuk mementuk paling lambat 31 Desember 2015.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>D. Tinjaun Pustaka .....</b>	<b>10</b>
<b>E. Metode Penelitian</b>	
<b>1. Obyek Penelitian .....</b>	<b>18</b>
<b>2. Subyek Penelitian .....</b>	<b>18</b>
<b>3. Teknik pengumpulan Data .....</b>	<b>19</b>
<b>4. Metode Pendekatan .....</b>	<b>20</b>
<b>5. Analisa Data .....</b>	<b>20</b>

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM PERBANKAN DAN PERLINDUNGAN NASABAH DI INDONESIA**

#### **A. Perbankan di Indonesia**

1. Definisi Bank .....	21
2. Jenis Bank .....	22
3. Produk Bank. ....	28
4. Arsitektur Perbankan Indonesia .....	30

#### **B. PERLINDUNGAN NASABAH BANK DI INDONESIA**

1. Hubungan Hukum Nasabah dan Bank .....	32
2. Perlindungan Nasabah Bank .....	36
3. Penyelesaian Sengketa Perbankan Bagi Nasabah .....	51
4. Mediasi Sebagai Pilihan Penyelesaian Sengketa Nasabah bank .....	54

#### **C. Macam Penyelesaian Sengketa Alternatif .....** 66

## **BAB III**

### **BABAK BARU LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN DI INDONESIA**

#### **A. Efektifitas Lembaga Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia Dalam Menyelesaikan Sengketa Antara Nasabah Dan Bank**

1. Bank Indonesia menghadirkan Lembaga Mediasi Perbankan .....	69
2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Perbankan melalui proses mediasi di Direktorat inestigasi dan mediasi Bank Indonseia .....	72
3. Lembaga Mediasi Perbankan Indepeden Tidak Jadi Dibentuk .....	88

4. Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran oleh Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran BI .....	92
---	----

## **B. LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN PASKA TERBENTUKNYA**

### **OTORITAS JASA KEUANGAN**

1. Terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan .....	104
2. Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan .....	112
2.1 Perlindungan Konsumen .....	114
2.2 Kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan .....	116
2.3 Larangan Pelaku Usaha Jasa Keuangan .....	119
2.4 Penyelesaian Pengaduan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan ...	121
2.5 Pengaduan Konsumen Dan Pemberian Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Oleh Otoritas Jasa Keuangan .....	123
6. Lembaga Alternatif Penyelesain Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan .....	126
7. Implementasi Pelaksanaan Perlindungan konsumen Sektor keuangan di Perbankan .....	135
8. Masa Transisi Kewenangan Dari Bank Indonesia Kepada Otoritas Jasa Keuangan .....	137

## **BAB IV**

Kesimpulan dan saran .....	141
----------------------------	-----

### **Daftar Pustaka**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A.Latar Belakang Masalah**

Lembaga perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai nilai strategis dalam kehidupan perekonomian suatu negara. Lembaga tersebut dimaksudkan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (surplus of fund) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (lack of fund).

Salah satu lembaga Keuangan yang sangat melekat dengan kehidupan masyarakat saat ini adalah Bank. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup> Lembaga tersebut dimaksudkan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (surplus of fund) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (lack of fund). Dengan demikian perbankan akan bergerak dalam kegiatan perkreditan, dan berbagai jasa yang diberikan bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.<sup>2</sup>

Dalam mencapai kemanfaatan yang maksimal dari kegiatan perbankan tersebut, telah terbentuk suatu sistem perbankan yang berlaku secara umum dan menyeluruh yaitu sifat serta fungsi pokok dari kegiatan bank yang hampir sama. Dibalik itu pula terdapat keterkaitan kehidupan, dan kegiatan bank secara global yang melewati batas-batas Negara, jadi tidak

---

<sup>1</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan

<sup>2</sup> Muhamad Djumhana, Hukum Perbankan di Indonesia, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung 2003.hlm.1

terbatas dalam suatu lingkup wilayah Negara tertentu melainkan secara luas meliputi kehidupan perekonomian dunia. Salah satu contoh, misalnya keluarnya satu kebijaksanaan dari bank sentral suatu negara yang kuat perekonomiannya maka dapat pula memberi dampak kepada kehidupan dalam kegiatan negara lainya.

Lembaga perbankan secara umum kegiatannya dilakukan oleh pelaku yang menurut fungsi serta tujuan usahanya dapat dibedakan, yaitu berupa bank sentral (*central bank*) dan bank umum (*commercial bank*). Bank umum atau bank komersial adalah bank bank milik negara swasta, maupun koperasi, yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk giro, deposito, serta tabungan dan dalam bentuk giro, deposito, serta tabungan dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka pendek yang dalam kegiatannya dibina dan diawasi oleh bank sentral. Sedangkan Bank sentral adalah bank yang dapat bertindak sebagai bankers bank pimpinan, penguasa moneter, mendorong dan mengarahkan semua jenis bank yang ada atau bank yang dapat menjalankan tugas pokoknya berdasarkan kebijaksanaan yang ditetapkan pemerintah.<sup>3</sup> Dalam hal ini dipegang Bank Indonesia.

Perbankan dalam kegiatannya bergerak dengan dana dari masyarakat atas dasar kepercayaan, maka setiap pelaku perbankan diharapkan tetap berdasar pada kepercayaan masyarakat tersebut. Kepercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan akan terjaga apabila sektor perbankan itu sendiri diselenggarakan dan dikelola dengan prinsip kehati-hatian sehingga selalu terpelihara kondisi kesehatannya.

Nasabah dan bank dalam tataran realitas hubungannya tidak selamanya harmonis. Hal tersebut dapat terlihat adanya keluhan nasabah perbankan terhadap pelayanan bank. Sudah menjadi "porsi" tersendiri di rubrik surat pembaca di berbagai surat kabar baik yang berskala

---

<sup>3</sup> Ibid, hlm 1 dan 83

lokal atau nasional. Berbagai macam permasalahan yang dikeluhkan oleh para nasabah antara lain masalah transaksi tabungan (baik di ATM maupun di kantor bank), penagihan kredit oleh tukang tagih kredit bank yang berperilaku sangat kasar kepada debitor, dan jasa pengiriman uang yang terlambat.

Kondisi seperti ini menjadi hal yang biasa dan terkesan tidak ada upaya dari pemegang kebijakan (Bank) untuk segera melakukan tindakan konkrit untuk mengatasi permasalahan ini. Hal tersebut merupakan jawaban bahwa masyarakat sebagai nasabah, ketika mendapat permasalahan memiliki kecenderungan untuk "unjuk gigi" melalui sarana media cetak untuk "mensosialisasikan" pengalaman buruknya dengan pelayanan perbankan yang telah diterimanya. Idealnya hubungan nasabah dan bank adalah simbiosis mutualisme, tidak ada yang saling dirugikan.

Bank sebagai pihak pemberi layanan tidak mempunyai sarana yang nyaman untuk melindungi kepentingan nasabahnya sehingga nasabah mudah mengekspresikan keluhannya di media cetak. Kondisi seperti ini tidak dapat dibiarkan begitu saja, harus ada langkah-langkah untuk meminimalisir terjadinya disharmoni (sengketa) antara nasabah dan bank.

Sejalan dengan harapan tersebut maka Bank Indonesia sebagai bank sentral yang mempunyai peran pula dalam menentukan dan memberikan arah perkembangan perbankan serta dapat merindungi masyarakat. Maka Bank Indonesia mempunyai kewenangan dan kewajiban untuk membina serta melakukan pengawasan terhadap seluruh kelembagaan dari kegiatan perbankan sebagaimana di tetapkan dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang No 7 tahun 1992 tentang Perbankan adapun pembinaan dan pengawasan tersebut di tempuh melalui upaya-upaya tertentu baik yang bersifat preventif

dalam bentuk ketentuan-ketentuan, petunjuk, nasihat, bimbingan dan pengarahan maupun secara represif dalam bentuk pemeriksaan yang disusul tindakan perbaikan.

Kebutuhan nasabah untuk merakukan upaya mediasi sebagai, sarana penyelesaian sengketa semakin tinggi. Serain paparan awal juga ini terrihat dari jumlah kasus sengketa perbankan dengan nasabah yang pada tahun 2005 mencapai 86.451 pengaduan. Sementara pada triwulan I dan triwulan II 2006 tercatat masing-masing 71.816 kasus, dan 66.145 kasus pengaduan.<sup>4</sup>

Berdasarkan laporan bank umum kepada Bank Indonesia pada triwulan I-2007, jumlah pengaduan nasabah bank umum tercatat sebanyak 79.322 pengaduan. Dari jumlah itu, 95.56% merupakan permasaran yang terkait dengan produk atau jasa pada sistem pembayaran yang mencakup ATM, Kartu Debit, dan Kartu Kredit. sementara sejak Januari 2006 hingga Juli 2007, jumlah pengaduan dan permohonan penyelesaian sengketa melalui mediasi BI tercatat sebanyak 151 sengketa. Dari jumlah itu, 85% dari sengketa tersebut telah selesai ditangani<sup>5</sup>.

Bank Indonesia telah menerbitkan ketentuan untuk melindungi nasabah, yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI 2005 tanggal 20 Januari 2005 mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah dengan Surat Edaran nomor 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005 dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18 Juli 2005 tanggal 20 Januari 2005 mengenai Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data pribadi Nasabah dengan Surat Edaran Nomor 7/25/DPNP tertanggal 18 Juli 2005. Sebelum menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 mengenai Mediasi Perbankan dengan Surat Edaran Nomor 8/14 DPNP tertanggal 1 Juni 2006, sebenarnya Surat Edaran Nomor 7/25IDPNP tertanggal 18 Juli 2005 mengenai

---

<sup>4</sup> BI Efektifkan Mediasi Kasus Pengaduan Meningkat, Sabtu, 02 Desember 2006, [http://www.harianbatampos.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=8115&Itemid=30](http://www.harianbatampos.com/index.php?option=com_content&task=view&id=8115&Itemid=30)

<sup>5</sup> <http://www.infobanknews.com/artikel/cari.php?s=mediasi+perbankan&b.x=41&b.y=0> diakses 21 April 2008



transparansi produk eksistensinya dapat dikatakan bahwa Bank Indonesia telah membekali nasabah dengan berbagai kebijakan dengan tujuan agar nasabah dapat mengantisipasi risiko yang mungkin terjadi sebelum menggunakan produk atau jasa (*pre purchasing*). Sedangkan, Surat Edaran Nomor 7/24/DPN tertanggal 18 Juli 2005 mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Surat Edaran Nomor 8/14/DPNP tertanggal 1 Juni 2006 mengenai Mediasi Perbankan tampaknya bertujuan untuk memberdayakan nasabah pada fase setelah nasabah memanfaatkan jasa atau produk bank (*post purchasing*). Dengan kata lain, terbitnya Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 mengenai mediasi perbankan dapat diterjemahkan sebagai upaya Bank Indonesia untuk memberdayakan nasabah melalui penambahan "satu gardan" lagi sehingga posisi nasabah akan lebih kuat karena mendapatkan proteksi ganda. Perlu ditekankan kembali bahwa apa yang dilakukan Bank Indonesia dalam melindungi kepentingan dan posisi nasabah adalah sebagai perwujudan implementasi pilar keenam API (Arsitektur Perbankan Indonesia), yaitu perlindungan terhadap nasabah.<sup>6</sup>

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian. Pada gilirannya, ketidakpuasan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank yang apabila berlarut-lanrt dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah.

Sengketa antara nasabah dan bank dapat diselesaikan dengan berbagai cara, antara lain melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase sebagaimana diatur dalam UU Nomor 30 tahun

---

<sup>6</sup> Djoko Retnadi. *Mediasi Perbankan, Satu Lagi Proteksi Terhadap Nasabah Bank* <http://www.iei.or.id/publicationfiles/Mediasi%20Perbankan.pdf>

1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maupun melalui jalur peradilan. Namun demikian upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil mengingat hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan bank bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil perlu diupayakan secara sederhana, murah, dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik.<sup>7</sup>

Keberadaan lembaga mediasi perbankan sangat diperlukan jika melihat paparan di atas, selain itu proses mediasi jelas melibatkan keberadaan pihak ketiga (baik perorangan maupun dalam bentuk suatu lembaga independen) yang bersifat netral dan tidak memihak yang akan berfungsi sebagai mediator. Sebagai pihak ketiga (secara langsung maupun melalui lembaga mediasi), mediator berkewajiban untuk melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan pada kehendak dan kemauan para pihak. Walau demikian ada suatu pola umum yang dapat diikuti dan pada umumnya dijalankan oleh mediator dalam rangka penyelesaian sengketa para pihak.<sup>8</sup>

Sebagai suatu pihak di luar perkara, yang tidak memiliki kewenangan memaksa mediator berkewajiban untuk bertemu atau mempertemukan para pihak yang bersengketa guna mencari masukan mengenai pokok persoalan yang di persengketakan oleh para pihak. Berdasarkan pada informasi yang diperoleh, baru kemudian mediator dapat menentukan duduk perkara kekurangan dan kelebihan dari masing-masing pihak yang bersengketa, dan selanjutnya mencoba menyusun proposal penyelesaian, yang kemudian di komunikasikan kepada para pihak secara langsung.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Penjelasan Umum atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 mengenai Mediasi Perbankan

<sup>8</sup> Gunawan Widjaya, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, Hlm 91

<sup>9</sup> Ibid

Mediator harus mampu menciptakan suasana dan kondisi yang kondusif bagi terciptanya kompromi di antara kedua belah pihak yang bersengketa untuk memperoleh hasil yang saling menguntungkan (*win-win solution*). Bank setelah diperoleh persetujuan dari para pihak atas proposal yang diajukan (beserta segala revisi atau perubahannya) untuk penyelesaian masalah yang dipersengketakan, mediator kemudian menyusun kesepakatan itu secara tertulis untuk oleh para pihak. Tidak hanya sampai disitu, mediator juga diharapkan dapat membantu pelaksanaan dari kesepakatan tertulis yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak.<sup>10</sup>

Mediasi Perbankan adalah alternatif proses penyelesaian sengketa berupa permasalahan keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan yang diajukan nasabah atau perwakilan nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, guna membantu para pihak yang bersengketa mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela baik atas sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan. Bank Indonesia melaksanakan fungsi Mediasi Perbankan sampai dengan terbentuknya lembaga Mediasi Perbankan independen. Komplain atau perselisihan antara bank dengan nasabah bisa saja terjadi karena itu merupakan konsekuensi bisnis pelayanan. Untuk menanganinya perlu dibentuk sebuah lembaga mediasi perbankan.

Didalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 mengenai Mediasi Perbankan, telah diatur prosedur mediasi perbankan. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun keseluruhan permasalahan yang disengketakan. yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 mengenai Mediasi Perbankan adalah penyelesaian sengketa perdata khusus untuk nasabah kecil, karena nilai maksimum yang dapat diproses lembaga mediasi hanya sampai dengan Rp 500.000.000,-

---

<sup>10</sup> Ibid, hlm 92

(limaratus juta Rupiah).<sup>11</sup> Tujuan diselenggarakannya lembaga mediasi perbankan ini adalah untuk memaksa seluruh bank agar bersedia dan peduli dalam menyelesaikan seluruh sengketa yang terjadi dengan nasabah kecil yang jika dibiarkan berlarut-larut dapat berpotensi meningkatkan risiko reputasi sebuah bank. Risiko reputasi adalah risiko yang timbul akibat adanya publikasi negatif berkaitan dengan operasional bank atau persepsi negatif terhadap sebuah bank.<sup>12</sup>

Bank Indonesia mensyaratkan agar lembaga mediasi perbankan yang independen sudah dapat dibentuk paling lambat 31 Desember 2007. Sambil menunggu terbentuknya lembaga mediasi tersebut, Bank Indonesia akan bertindak sebagai lembaga mediasi perbankan yang akan memfasilitasi proses penyelesaian sengketa nasabah kecil dengan bank yang tidak dapat diselesaikan secara bilateral antara nasabah dengan bank.<sup>13</sup>

Babak baru mempengaruhi pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen mengalami perubahan hal ini setelah terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan sebagai amanat Undang-undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Sesuai dengan PBI tentang mediasi perbankan bahwa lembaga mediasi perbankan independen akan dibentuk paling lambat tanggal 30 Desember 2007. Lembaga ini diharapkan dapat melakukan fungsi mediasi perbankan yang sementara ini dilakukan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP). Namun seiring berjalannya waktu, saat ini masih menjadi pertimbangan tersendiri bagi Bank Indonesia apakah lembaga ini akan benar-benar dibentuk oleh asosiasi perbankan atau tetap dilaksanakan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Pasal 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 mengenai Mediasi Perbankan

<sup>12</sup> Djoko Retnadi, loc.cit

<sup>13</sup> Pasal 3 (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 mengenai Mediasi Perbankan

<sup>14</sup> Intan Kusuma Ambarsari, *Penyelesaian Sengketa Transaksi Keuangan Melalui Mediasi Perbankan*, Tesis (Jakarta, Universitas Indonesia, 2007) hal.92-93.

Pelaksanaan mediasi perbankan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan makin mengalami perubahan dengan disahkan Undang-undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dimana dengan disahkannya Undang-undang tersebut maka pada tanggal 1 Januari 2014 Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan tidak lagi berada di bawah bank sentral namun dipindahkan ke Otoritas Jasa Keuangan.<sup>15</sup> Menjadi menarik adalah bagaimana masa transisi saat ini terjadi sehingga peneitian ini menjadi relevan untuk di lakukan

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah Implementasi lembaga Mediasi Perbankan dalam menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank?
2. Bagaimana perlindungan nasabah perbankan setelah terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Efektifitas Lembaga Mediasi Perbankan dalam menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank.
2. Untuk mengetahui perlindungan nasabah perbankan setelah terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan?

---

<sup>15</sup> Donald Banjarnahor, 12.000 Pegawai Bank Indonesia pindah ke OJK, <http://www.bisnis.com/articles/1-dot-200-pegawai-bank-indonesia-pinda-ke-ojk-1>, diakses pada tanggal 21 Januari 2012 pukul 12.21 WIB

## D. Tinjauan Pustaka

### 1. Perbankan di Indonesia

Sebelum membicarakan berkenaan dengan hukum perbankan terlebih dahulu menelusuri sejarah termonologi 'bank' maka kita ketemukan bahwa kata bank berasal dari bahasa Italy "banca" yang berarti *bence* yaitu suatu bangku tempat duduk. Sebab pada zaman pertengahan, pihak bankir Italy yang memberikan pinjaman-pinjaman melakukan usahanya tersebut dengan duduk dibangku di halaman pasar.<sup>16</sup>

Dalam perkembangan dewasa ini, maka istilah Bank dimaksudkan sebagai suatu pranata finansial yang melaksanakan jasa-jasa keuangan yang cukup beraneka ragam, seperti pinjaman, memberi pinjaman, mengedarkan mata uang, mengadakan pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan untuk benda-benda berharga, membiayai usaha-usaha perusahaan.<sup>17</sup>

Definisi perbankan secara hukum termuat dalam Pasal 1 angka 1 Undang- Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Di dalam ketentuan tersebut perbankan mengandung pengertian segala sesuatu yang menyangkut tentang bank mencakup kelembagan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Adapun bank diberi pengertian sebagai badan usaha yang rnenghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Abdurrahman, A *Eksiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*. Jakarta. Pradnya Aramita. 1993. hlm 80. baca dalam Munir Fuady. *Hukum Perbankan Modern*. buku kesatu, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 1999. hlm 13

<sup>17</sup> Ibid

<sup>18</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan

Suatu bank sebelum memulai kegiatan usahanya wajib memiliki izin terlebih dahulu dari pemerintah dengan memenuhi persyaratan tertentu. Bank biasanya harus berbentuk badan usaha sebagai Perseroan Terbatas atau bentuk badan usaha lainnya yang ditentukan oleh perundang-undangan misalnya perusahaan daerah, dan koperasi.<sup>19</sup>

Di Indonesia lembaga keuangan bank memiliki misi dan fungsi yang khusus, jadi perbankan di Indonesia selain memiliki fungsi yang lazim seperti apa yang telah diuraikan diatas juga memiliki fungsi yang diarahkan sebagai agen pembanguna (*agent of devevelopment*) yaitu sebagai lembaga yang bertujuan guna mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.<sup>20</sup>

Fungsi tersebut sebagai penjabaran dari pasal 4 Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu "perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak". Dengan demikian pemerintah dapat menugaskan dunia perbankan untuk melaksanakan progam yang ditujukan guna mengembangkan sektor-sektor perekonomian tertentu, atau memberikan perhatian yang lebih besar pada koperasi dan pengusaha golongan ekonomi lemah atau pengusaha kecil, dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak .<sup>21</sup>

Kegiatan perbankan bergerak dengan dana dari masyarakat atas dasar kepercayaan, maka setiap pelaku perbankan di harapkan tetap atas dasar kepercayaan masyarakat tersebut. Kepercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan akan terjaga apabila sektor perbankan itu

---

<sup>19</sup> Pasal 21 Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan

<sup>20</sup> Muhamad Djumhana, *op.cit.* hlm 86

<sup>21</sup> Ibid

sendiri diselenggarakan dan dikelola dengan prinsip kehati-hatian sehingga selalu terpelihara kondisi kesehatannya.

Sejalan dengan harapan-harapan tersebut Bank Indonesia sebagai bank sentral yang mempunyai kewenangan dan kewajiban untuk membina serta melakukan pengawasan terhadap seluruh kelembagaan dan kegiatan perbankan sebagaimana ditetapkan Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan. Adapun pembinaan dan pengawasan tersebut melalui upaya-upaya tertentu baik yang bersifat preventif dalam bentuk ketentuan-ketentuan, petunjuk, nasihat, bimbingan dan pengarahan maupun secara represif dalam bentuk pemeriksaan yang disusul dengan tindakan perbaikan.

## 2. Perlindungan Nasabah Perbankan di Indonesia

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan masyarakat. Dengan demikian guna mengekalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga ataupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak sendi kepercayaan masyarakat. Apabila suatu saat terjadi merosotnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, maka hal tersebut merupakan suatu bencana bagi ekonomi negara secara keseluruhan dan keadaan tersebut akan sangat sulit untuk dipulihkan kembali.

Melihat begitu besarnya resiko yang dapat apabila kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan merosot, maka tidak berlebihan apabila usaha perlindungan konsumen jasa perbankan mendapat perhatian khusus. Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum sekarang ini telah ada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang tersebut dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat untuk



pemerintah maupun masyarakat itu sendiri secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen. Dalam rangka pemberdayaan konsumen jasa perbankan maka Bank Indonesia sebagai bank sentral yang bertanggung jawab sebagai pelaksana otoritas moneter sangat diharapkan sekali kepeduliannya.

Hukum perbankan yang di bahas di sini adalah segala norma hukum yang mengikat atau berlaku bagi hubungan bank dengan nasabahnya, baik itu mengikat atau berlaku bagi hubungan bank dengan nasabahnya, baik itu berupa peraturan perundangan maupun berupa kebiasaan praktek perbankan yang diterima dalam dunia bisnis yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Dalam pasal 29 UU Perbankan berkenaan dengan asas atau prinsip kepercayaan sehubungan dengan masalah kesehatan bank. Prinsip umum yang berlaku di manapun di dunia perbankan ini dinyatakan secara umum dalam pasal 29 ayat (3) tentang prinsip kehati-hatian dan ayat (4) perihal keharusan melakukan tindakan umum apapun agar tidak merugikan nasabahnya. Sebelum terbitnya PBI No.8/5/PBI tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan, Bank Indonesia telah menerbitkan ketentuan untuk melindungi nasabah, yaitu Surat Edaran No. 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan SE No.7/25/DPNP tanggal 18 Juli 2005 mengenai Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Penerbitan SE mengenai transparansi produk dapat dikatakan bahwa Bank Indonesia telah membekali nasabah dengan berbagai kebijakan dengan tujuan agar nasabah dapat mengantisipasi risiko yang mungkin terjadi sebelum menggunakan produk atau jasa bank (*pre purchasing*). Sedangkan, SE mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Surat Edaran mengenai Mediasi Perbankan tampaknya bertujuan untuk memberdayakan nasabah pada fase setelah nasabah memanfaatkan jasa atau produk bank (*post purchasing*). Dengan terbitnya PBI mengenai mediasi perbankan dapat diterjemahkan sebagai upaya Bank Indonesia untuk

memberdayakan nasabah melalui penambahan "satu gardan" lagi sehingga posisi nasabah akan lebih kuat karena mendapatkan proteksi ganda. Perlu ditekankan kembali bahwa apa yang dilakukan Bank Indonesia dalam melindungi kepentingan dan posisi nasabah adalah sebagai perwujudan implementasi pilar keenam API (Arsitektur Perbankan Indonesia), yaitu perlindungan terhadap nasabah.<sup>22</sup>

Dengan adanya kebijakan tersebut, diharapkan permasalahan yang terjadi antara bank dan nasabahnya bisa diselesaikan secara memuaskan. Membentuk lembaga mediasi perbankan yang independen oleh asosiasi perbankan memang memerlukan waktu. Karena itu, untuk sementara, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan Bank Indonesia sampai lembaga tersebut terbentuk. Fokus mediasi perbankan yang dilaksanakan Bank Indonesia adalah sengketa yang terjadi antara bank dan nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil (dengan batas klaim maksimum Rp.500.000.000,- (limaratus juta Rupiah) (Pasal 3, Pasal 6 PBI No.8/5/PBI tanggal 30 Januari 2006 tentang Mediasi Perbankan).

### 3. Mediasi Sebagai Penyelesaian Sengketa Alternatif

Kata mediasi berasal dari bahasa Inggris "*mediation*", yang artinya penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau penyelesaian sengketa secara menengahi, yang menengahinya dinamakan mediator atau orang yang menjadi penengah.

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

---

<sup>22</sup> Djoko Retnadi, loc.cit

Beberapa batasan mediasi yang dikemukakan oleh para ahli antara lain *Gary Goodpaster* mengemukakan : mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah di mana pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Pihak luar yang tidak memihak itu disebut mediator. Dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa antara para pihak seperti halnya hakim atau arbiter. Namun dalam hal ini para pihak menguasakan kepada mediator untuk membantu mereka menyelesaikan persoalan-persoalan di antara mereka. Asumsinya bahwa pihak ketiga akan mampu mengubah kekuatan dan dinamika sosial hubungan konflik dengan acara mempengaruhi kepercayaan dan tingkah laku pribadi para pihak dengan memberikan pengetahuan atau informasi, atau dengan menggunakan proses negosiasi yang lebih efektif, dan dengan demikian membantu para peserta untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dipersengketaan.<sup>23</sup>

Mediasi merupakan suatu proses damai dimana para pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaian kepada mediator (seseorang yang mengatur pertemuan antara 2 (dua) pihak atau lebih yang bersengketa) untuk mencapai hasil akhir yang adil, tanpa membuang biaya yang terlalu besar, akan tetapi tetap efektif dan diterima sepenuhnya oleh kedua belah pihak yang bersengketa secara sukarela.<sup>24</sup>

Selanjutnya mediasi merupakan tatacara 'itikad baik' dimana para pihak yang bersengketa menyampaikan saran saran melalui jalur yang bagaimana sengketa akan diselesaikan oleh

---

<sup>23</sup> Gary Goodpaster, *Negosiasi dan Mediasi: Sebuah Pedoman Negosiasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Negosiasi*, ELIPS Project, Jakarta, 1993, hlm 201 baca dalam Moch.Faisal Salim. *Penyelesaian Sengketa Bisnis secara Nasional dan Internasional*.CV.Mandar Maju.Bandung.2007, hlm 167

<sup>24</sup> Christopher W Moore. *Mediasi Lingkungan*, Indonesia Center for environmental Law dan CDR associates.Jakarta, 1995, hlm 18.baca dalam Moch.Faisal Salim.*loc.cit*

mediator, karena mereka sendiri tidak mampu melakukannya. Melalui kebebasan ini dimungkinkan kepada mediator memberikan penyelesaian yang inovatif melalui suatu bentuk penyelesaian yang tidak dapat dilakukan oleh pengadilan akan tetapi para pihak yang bersengketa memperoleh manfaat yang saling menguntungkan.

#### 4. Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut dengan OJK merupakan lembaga pengawas jasa keuangan yang lahir dari amanat UU Nomor 3 Tahun 2004 tentang perubahan atas UU nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang dalam pasal 34 diamanatkan bahwa wewenang pengawasan terhadap Bank Indonesia sebagai pengawas sektor perbankan dialihkan kepada lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen dan dibentuk dengan Undang- Undang.

Pembentukan Undang-Undang OJK ini dimaksudkan untuk memisahkan fungsi pengawasan perbankan dari bank sentral ke sebuah badan atau lembaga yang independen di luar bank sentral.<sup>25</sup> Dasar hukum pemisahan fungsi pengawasan tersebut yaitu Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang menyatakan:

1. Tugas mengawasi Bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen, dan dibentuk dengan Undang-Undang.

---

<sup>25</sup> Lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan memang membuat hukum perbankan di Indonesia memasuki era baru, terutama dalam hal pengawasan terhadap sektor perbankan yang semula dilakukan oleh Bank Indonesia beralih kepada lembaga independen bernama Otoritas Jasa Keuangan. Pembentukan lembaga independen ini tidak hanya dilakukan di Indonesia saja, akan tetapi di Negara-negara lain, seperti Inggris, Australia, Perancis, Jepang, dan Korea Selatan, fungsi pengawasan bank dipisahkan dari bank sentral. Alasan pemisahan tersebut untuk menghindari kemungkinan adanya pertentangan kepentingan antara tugas menjaga kestabilan moneter dan tugas pengawasan bank. Baca Wisnu Indaryanto, Pembentukan Dan Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (*Establishment And Authority Of The Financial Services Authority*), *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 9 No. 3 - Oktober 2012

2. Pembentukan lembaga pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akan dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2010.<sup>26</sup>

Sedangkan pengawasan yang dilakukan yaitu terhadap bank dan perusahaan-perusahaan sektor jasa keuangan lainnya yang meliputi asuransi, dana pensiun, sekuritas, modal ventura, dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat. Lembaga ini bersifat independen dalam menjalankan tugasnya dan kedudukannya berada di luar pemerintah dan berkewajiban menyampaikan laporan kepada Badan Pemeriksa Keuangan dan Dewan Perwakilan Rakyat.

OJK dalam melakukan tugasnya melakukan koordinasi dan kerjasama dengan Bank Indonesia sebagai Bank Sentral yang akan diatur dalam Undang-Undang pembentukan lembaga pengawasan dimaksud. Lembaga pengawasan ini dapat mengeluarkan ketentuan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pengawasan Bank dengan koordinasi dengan Bank Indonesia dan meminta penjelasan dari Bank Indonesia keterangan dan data makro yang diperlukan.<sup>27</sup>

Setelah melewati diskusi panjang, UU RI Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan pun akhirnya disahkan. Dalam UU tersebut pada Bab 1 Pasal 1 dijelaskan bahwa, Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini.

Pada dasarnya, beberapa negara menyatukan fungsi pengawasan perbankan dalam kewenangan bank sentralnya dan Indonesia sebelum terbentuknya OJK juga menyatukan fungsi

---

<sup>26</sup> Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

<sup>27</sup> Penjelasan Pasal 34 ayat (1) 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

pengawasan perbankan dalam kewenangan Bank Indonesia. Namun, terdapat juga beberapa negara yang memisahkan fungsi pengawasan perbankan dari bank sentralnya. Singapura misalnya membentuk lembaga pengawasan perbankan yang independen yaitu *Monetary Authority of Singapore (MAS)* yang tugasnya adalah menetapkan perizinan dan pengawasan bank, lembaga pembiayaan, perusahaan asuransi, serta perdagangan valas. Kemudian di Amerika Serikat dikenal dengan nama *The Federal Reserve (The Fed)* yang melakukan tugas pembinaan dan pengawasan terhadap perbankan. Di Australia dikenal dengan nama *The Australian Prudential Regulation Authority (APRA)* yang dibentuk sejak tahun 1998 dengan tugas mengawasi perbankan dan beberapa lembaga keuangan lainnya.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Obyek Penelitian**

- a. mengetahui efektifitas Lembaga Mediasi Perbankan dalam menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank.
- b. mengetahui perlindungan nasabah perbankan oleh setelah terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan

### **2. Subyek Penelitian**

- a. Bank Indonesia cq Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan
- b. Otoritas Jasa Keuangan
- c. Bank

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan untuk membahas tesis ini adalah Data Sekunder yang meliputi:

1) Bahan hukum primer

- a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- c. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia
- d. Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2008 tentang prosedur mediasi
- e. Peraturan No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan
- f. Peraturan No. 10/1/PBI/2008 Tahun 2008 Tentang Perubahan atas Peraturan No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan
- g. Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- h. Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran.
- i. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118
- j. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/ POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

2) Bahan hukum sekunder : literatur yang disebutkan dalam daftar pustaka yang berkaitan

dengan Eksistensi lembaga Mediasi Perbankan.

3) Bahan hukum tersier : Kamus

#### **4. Metode Pendekatan**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan :

Normatif yuridis yaitu penggunaan peraturan yang berkenaan dengan ide pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen dan peraturan lain yang terkait dengan hal tersebut. Pendekatan ini penulis gunakan agar dapat memperoleh hasil yang komprehensif berkenaan dengan rumusan masalah yang telah peneliti rumuskan.

#### **5. Analisa Data**

Analisa yang digunakan dengan cara deskriptif kualitatif yaitu menyajikan data secara deskriptif dan menganalisa secara kualitatif yakni menafsirkan data serta menarik kesimpulan dari data tersebut untuk mengetahui apakah tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis tercapai atau belum.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Tatang M.Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian*, Ctk Pertama, Rajawali, Bandung. 1986.hlm 98-99



## BAB II

### TINJAUAN UMUM PERBANKAN DAN PERLINDUNGAN NASABAH DI INDONESIA

#### A. Perbankan di Indonesia

##### 1. Definisi Bank

Kata “bank” berasal dari bahasa Italia yaitu *banca* yang berarti tempat penukaran uang. Secara umum pengertian bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan *promes* atau yang dikenal sebagai *banknote*.<sup>29</sup>

Menurut Kuncoro dalam bukunya *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi* definisi dari bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.<sup>30</sup> Oleh karena itu, dalam melakukan kegiatan usahanya sehari-hari bank harus mempunyai dana agar dapat memberikan kredit kepada masyarakat. Dana tersebut dapat diperoleh dari pemilik bank (pemegang saham), pemerintah, bank Indonesia, pihak-pihak di luar negeri, maupun masyarakat dalam negeri. Dana dari pemilik bank berupa setoran modal yang dilakukan pada saat pendirian bank. Sedang pada Pasal 1 (butir 2) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, definisi bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau

---

<sup>29</sup> <https://ferdinandwisnu.wordpress.com/2013/03/10/pengertian-bank-jenis-jenis-bank-fungsi-bank-dan-reformasi-bank/>, dikutip pada tanggal 27 Desember 2014 pukul 14.00 WIB

<sup>30</sup> Kuncoro, *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi*, Jakarta 2002, hal. 68

bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. sehingga kehadiran bank dapat mendorong pertumbuhan perkonomian suatu Negara.<sup>31</sup> Dari definisi di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu Usaha pokok bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, seperti tabungan, deposito, maupun giro, dan menyalurkan dana simpanan tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan, baik dalam bentuk kredit maupun bentuk-bentuk lainnya. Bank sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*), maksudnya adalah bank menjadi perantara keuangan antara pihak yang kelebihan dana (surplus unit) dengan pihak yang membutuhkan dana (defisit unit). Bank memiliki fungsi sebagai “Agen Pembangunan” (*Agent of Development*) sebagai badan usaha, bank tidaklah semata-mata mengejar keuntungan (*profit oriented*), tetapi bank turut bertanggung jawab dalam pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam hal ini bank juga memiliki tanggung jawab sosial.

Menurut Stuart Verryn, Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit baik dengan alat-alat pembayaran sendiri atau uang yang diperolehnya dari orang lain maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar berupa uang giral.

## **2. Jenis Bank**

Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang lalu jika melihat jenis bank berdasarkan fungsinya adalah :<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 6th Ed, PT Raja Grafindo Persada, [Jakarta](#), 2002.

<sup>32</sup> *Op.cit*

a. Bank Sentral

Bank sentral yang dimaksud adalah Bank Indonesia. Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pemerintah dan atau pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam undang-undang ini.

b. Bank Umum

Pengertian bank umum menurut Peraturan Bank Indonesia No. 9/7/PBI/2007 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Jasa yang diberikan oleh bank umum bersifat umum, artinya dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Bank umum sering disebut bank komersial (commercial bank).

c. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

d. Bank Syariah,

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil (sesuai kaidah ajaran islam tentang hukum riba).

Apabila ditinjau dari segi kepemilikannya, jenis bank terdiri atas bank milik pemerintah, bank milik swasta nasional, dan bank milik swasta asing, berikut ini lebih dipaparkan sebagai berikut :

a. Bank Milik Pemerintah

Bank pemerintah adalah bank di mana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank dimiliki oleh pemerintah pula. Contohnya Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Mandiri. Selain itu ada juga bank milik pemerintah daerah yang terdapat di daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi. Contoh Bank DKI, Bank Jateng, dan sebagainya.

b. Bank Milik Swasta Nasional

Bank swasta nasional adalah bank yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendiriannya pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya juga dipertunjukkan untuk swasta pula. Contohnya Bank Muamalat, Bank Danamon, Bank Central Asia, Bank Lippo, Bank Niaga, dan lain-lain.

c. Bank Milik Asing

Bank jenis ini merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik swasta asing atau pemerintah asing. Kepemilikannya dimiliki oleh pihak luar negeri. Contohnya ABN AMRO bank, City Bank, dan lain-lain.

Jenis Bank Berdasarkan Kegiatan Operasionalnya dijelaskan sebagai berikut:

a. Bank Konvensional

Pengertian kata “konvensional” menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah “menurut apa yang sudah menjadi kebiasaan”. Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “berdasarkan kesepakatan umum” seperti adat, kebiasaan, kelaziman.

Berdasarkan pengertian itu, bank konvensional adalah bank yang dalam operasionalnya menerapkan metode bunga, karena metode bunga sudah ada terlebih dahulu, menjadi kebiasaan dan telah dipakai secara meluas dibandingkan dengan metode bagi hasil.

Bank konvensional pada umumnya beroperasi dengan mengeluarkan produk-produk untuk menyerap dana masyarakat antara lain tabungan, simpanan deposito, simpanan giro; menyalurkan dana yang telah dihimpun dengan cara mengeluarkan kredit antara lain kredit investasi, kredit modal kerja, kredit konsumtif, kredit jangka pendek; dan pelayanan jasa keuangan antara lain kliring, inkaso, kiriman uang, *Letter of Credit*, dan jasa-jasa lainnya seperti jual beli surat berharga, bank draft, wali amanat, penjamin emisi, dan perdagangan efek.

Bank konvensional dapat memperoleh dana dari pihak luar, misalnya dari nasabah berupa rekening giro, deposit on call, sertifikat deposito, dana transfer, saham, dan obligasi. Sumber ini merupakan pendapatan bank yang paling besar. Pendapatan bank tersebut, kemudian dialokasikan untuk cadangan primer, cadangan sekunder, penyaluran kredit, dan investasi. Bank konvensional contohnya bank umum dan BPR.

b. Bank Syariah

Bank syariah muncul di Indonesia pada awal tahun 1990-an. Pemrakarsa pendirian bank syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18 – 20 Agustus 1990. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya adalah efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.

Kegiatan bank syariah dalam hal penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank konvensional. Penentuan harga bagi bank syariah didasarkan pada kesepakatan antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan dan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil yang akan diterima penyimpan. Berikut ini prinsip-prinsip yang berlaku pada bank syariah:

- 1) Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah).
- 2) Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah).
- 3) Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah).

- 4) Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (ijarah).
- 5) Pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Dalam rangka menjalankan kegiatannya, bank syariah harus berlandaskan pada Alquran dan hadist. Bank syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu. Bagi bank syariah, bunga bank adalah riba.

Adapun secara spesifik, menurut Budi Santoso bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust, agent of development dan agen of services*.

1. *Agent Of Trust* yaitu lembaga yang landasannya kepercayaan. Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam penghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menyimpan dananya di bank apabila dilandasi kepercayaan. Dalam fungsi ini akan dibangun kepercayaan baik dari pihak penyimpan dana maupun dari pihak bank dan kepercayaan ini akan terus berlanjut kepada pihak debitor. Kepercayaan ini penting dibangun karena dalam keadaan ini semua pihak ingin merasa diuntungkan untuk baik dari segi penyimpanan dana, penampung dana maupun penerima penyaluran dana tersebut.
2. *Agent Of Development* yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi. Kegiatan bank berupa penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan

jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi , distribusi dan konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

3. *Agent Of Services* yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi. Disamping melakukan kegiatan penghimpun dan penyalur dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum.<sup>33</sup>

### 3. Produk Bank.

Dalam kegiatan perbankan, maka bank meluncurkan beberapa produk yang bertujuan untuk menarik minat dan peran serta masyarakat, yaitu berupa :<sup>34</sup>

#### 1. Deposito

Deposito merupakan produk simpanan bank yang pengambilan uang simpanan hanya dapat dilakukan sewaktu-waktu sesuai perjanjian di muka dan dengan syarat-syarat tertentu. Biasanya bank menawarkan suku bunga/bagi hasil yang lebih tinggi untuk deposito dibandingkan dengan produk tabungan.

Jenis-jenis deposito :

- a. Deposito adalah simpanan yang pencairannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dan syarat-syarat tertentu. dan baru dapat dicairkan setelah jangka waktu berakhir. Deposito yang akan jatuh tempo dapat diperpanjang secara otomatis

---

<sup>33</sup> Budi Santoso, T dan Sigit. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi 2. Jakarta 2006 Salemba Empat. hlm.6

<sup>34</sup> <http://www.bi.go.id/id/iek/produk-jasa-perbankan/jenis/Contents/Default.aspx>, diunduh pada tanggal 19 Januari 2015 pukul 15.00 WIB



- (*Automatic Roll Over*). dan Deposito dapat dalam mata uang rupiah maupun dalam mata uang asing.
- b. Deposito Berjangka merupakan simpanan yang pencairannya dilakukan berdasarkan jangka waktu tertentu, umumnya mempunyai jangka waktu mulai dari 1, 3, 6, dan 12 sampai dengan 24 bulan. Diterbitkan dengan mencantumkan nama pemilik deposito baik perorangan maupun lembaga. Kepada setiap deposan diberikan bunga yang besarnya dan waktu pembayarannya sesuai dengan yang berlaku di masing-masing bank. Yang mana pembayaran bunga deposito dapat dilakukan setiap bulan atau setelah jatuh tempo sesuai jangka waktunya. Pembayaran dapat dilakukan secara tunai maupun non tunai (pemindahbukuan). Kepada setiap deposan dengan nominal deposito tertentu dikenakan pajak penghasilan dari bunga yang diterimanya. Pencairan deposito sebelum jatuh tempo umumnya dikenakan denda.
  - c. Sertifikat Deposito merupakan simpanan yang diterbitkan dengan jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan. Sertifikat Deposito diterbitkan atas unjuk dalam bentuk Sertifikat, tanpa mencantumkan nama pemilik deposito. Sertifikat Deposito dapat diperjualbelikan kepada pihak lain.

## 2. Tabungan

Tabungan berupa produk simpanan dari masyarakat, dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## 3. Rekening Giro atau *Current Account*

Rekening Giro atau *Current Account* adalah salah satu produk perbankan berupa simpanan dari nasabah perseorangan maupun badan usaha dalam Rupiah maupun mata

uang asing yang penarikannya dapat dilakukan kapan saja selama jam kerja dengan menggunakan warkat Cek dan Bilyet Giro. Semua warga negara Indonesia dan warga negara asing serta Badan usaha dan Institusi lain yang sah menurut hukum yang berlaku dapat membuka rekening Giro.

Dengan menjadi nasabah Giro, Anda memperoleh kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan, seperti :

- a. Melakukan pembayaran dengan menggunakan Cek (Cheque). Cek adalah surat berharga atau alat transaksi pembayaran yang diterbitkan oleh bank sebagai pengganti uang tunai. Cek dikeluarkan oleh bank apabila Anda mempunyai rekening Giro. Cek Atas Nama (Order Cheque) adalah Cek yang mencantumkan nama penerima dana dan bank akan melakukan pembayaran kepada nama yang tertera pada Cek tersebut. Pembayaran dilakukan paling cepat sesuai tanggal yang tertera pada Cek tersebut.
- b. Melakukan pembayaran dengan menggunakan Bilyet Giro. Bilyet Giro (BG) merupakan cara pembayaran yang berbeda dengan Cek, dimana penerima dana tidak dapat melakukan pencairan secara tunai, tetapi harus melalui pemindahbukuan ke rekening yang bersangkutan. Bilyet Giro akan berfungsi sama dengan Cek Silang.

#### **4. Arsitektur Perbankan Indonesia**

Arsitektur Perbankan sebenarnya bukan merupakan istilah yang baru, sebelumnya masyarakat sudah mengenalnya dengan beberapa istilah lain seperti blueprint perbankan atau pemetaan perbankan nasional. Namun demikian istilah Arsitektur Perbankan lebih memberikan nuansa yang komprehensif dan luas mengenai tatanan perbankan yang diinginkan kedepan.

Arsitektur Perbankan Indonesia (API) merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk, dan tatanan industri perbankan untuk rentang waktu 5-10 tahun ke depan (diluncurkan pada 2004).<sup>35</sup>

API merujuk pada penerapan regulasi yang diterapkan secara internasional yang dikenal dengan Kesepakatan Basel (*Basel Accord*). Hal itu dilakukan agar regulasi dapat bekerja di lingkup internasional, sedangkan agar peraturan dapat bekerja secara lokal Bank Sentral dapat merujuk kepada kebijakan makro pemerintah.

Guna mempermudah visi tersebut, maka ditetapkan beberapa sasaran yang ingin dicapai yaitu:

- 1) Menciptakan struktur perbankan domestik yang sehat dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendorong pembangunan ekonomi yang berkesinambungan.
- 2) Menciptakan sistem pengaturan dan pengawasan bank yang efektif dan mengacu kepada standar internasional.
- 3) Menciptakan industri perbankan yang kuat dan memiliki daya saing yang tinggi serta memiliki ketahanan dalam menghadapi risiko.
- 4) Menciptakan good corporate governance dalam rangka memperkuat kondisi internal perbankan nasional.
- 5) Mewujudkan infrastruktur yang lengkap untuk mewujudkan terciptanya industri perbankan yang sehat.

---

<sup>35</sup> [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)

6) Mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan.<sup>36</sup>

Keenam pilar API tersebut menunjang pencapaian visi API yaitu memperkuat fundamental industry Perbankan di Indonesia dan menciptakan sistem perbankan yang sehat, kuat, efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

## **B. PERLINDUNGAN NASABAH BANK DI INDONESIA**

### **1. Hubungan Hukum Nasabah dan Bank**

Pebisnis dan bank, merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Berbagai transaksi di dalam sistem perekonomian modern saat ini, sebagian besar dilaksanakan melalui bank, mulai dari transaksi-transaksi rutin harian yang sederhana seperti misalnya transfer dana, perjanjian penggunaan safe deposit box, kartu kredit sampai misalnya pengajuan kredit usaha dan transaksi-transaksi lainnya. Bank menjadi mitra bisnis yang sangat membantu pebisnis melaksanakan proses transaksi. Namun, dalam bertransaksi dengan bank seringkali para pebisnis berhadapan dengan berbagai permasalahan yang memaksa mereka harus mengajukan keluhan pada bank. Sebagai nasabah, sering pula kita menghadapi kondisi di mana kita merasa tidak puas karena mendapatkan perlakuan yang tidak adil, dibebankan kewajiban yang demikian berat, dan sebagainya.

Hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada 2 (dua) unsur yang saling terkait yaitu hukum dan kepercayaan. Hubungan hukum antara bank dan nasabah yang timbul adalah hubungan keperdataan dimana dalam hubungan tersebut, timbul hak dan

---

<sup>36</sup> *Seri Diklat Kuliah Bank dan Lembaga keuangan Lain Universitas Gunadarma*

kewajiban pada masing-masing pihak. Hubungan hukum antara bank dan nasabah yaitu:<sup>37</sup>

a. Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Penyimpan Dana

Artinya bank menempatkan dirinya sebagai peminjam dana milik masyarakat yang berlaku sebagai penanam dana. Bentuk hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana dapat terlihat dari hubungan hukum yang muncul dari produk-produk perbankan, seperti deposito, tabungan, giro dan yang dipersamakan dengan itu. Bentuk hubungan hukum itu dapat tertuang dalam bentuk peraturan bank yang bersangkutan dan syarat-syarat umum yang harus dipatuhi oleh setiap nasabah penyimpan dana. Syarat-syarat tersebut harus disesuaikan dengan produk perbankan yang ada, karena syarat dari suatu produkperbankan tidak akan sama dengan syarat dari produk perbankan lainnya. Dalam produk perbankan seperti tabungan dan deposito, maka ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat umum yang berlaku adalah ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat umum hubungan rekening deposito dan rekening tabungan. Dasar hukum hubungan bank dengan nasabah penyimpan dana dapat dilihat dalam literatur hukum perbankan (*banking law*) yang dikemukakan oleh S. Tuwm :<sup>38</sup>

*“The relationship between a banker and his customer is also one of contract. It consists of a general contract and special contracts (such as giving advise on investment to the customer) and other duties, e.g. the banker duty of secrecy.”*

b. Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Debitur

---

<sup>37</sup> Ronny Sautma Hotma Bako, Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Depositan di Indonesia Dewasa Ini), Citra Aditya Bhakti, Bandung, hal 34.

<sup>38</sup> S. Tuwm, *Banking Law*, Publisher: Seet & Maxwell, London, 1970, page 1

Artinya bank sebagai lembaga penyedia dana bagi para debiturnya. Bentuknya dapat berupa kredit, seperti kredit modal kerja, kredit investasi atau kredit usaha kecil. Pada dasarnya, hubungan hukum antara nasabah dengan bank adalah hubungan kontraktual. Begitu seorang nasabah menjalin kontraktual dengan pihak bank, maka perikatan yang timbul adalah perikatan atas dasar kontrak atau perjanjian. Dalam wilayah hukum perjanjian, pengertian hubungan hukum merupakan hubungan antara pihak-pihak yang kedudukannya seimbang atau sejajar. Hubungan nasabah dengan bank adalah hubungan hukum karena adanya perjanjian antara kedua belah pihak.

Perjanjian merupakan domain dari ranah hukum perdata. Pebisnis akan lebih familiar mendengar kata “kontrak” sebagai padanan dari kata perjanjian. Hukum kontrak yang menjadi dasar hubungan bank dengan nasabah debitur bersumber dari ketentuan-ketentuan KUHPerdata tentang kontrak (buku ketiga).

*“Kontrak merupakan bentuk pertukaran yang adil (fair exchange- who contributed what), terkait dengan kewajiban kontraktualnya (exchange of obligation) yang didasarkan pada proporsi masing-masing. Kontrak merupakan bentuk pertukaran yang saling menguntungkan (exchange benefit for benefit). Kewajiban kontraktual tersebut tidak lain muncul karena adanya pertukaran janji di antara para pihak (exchange of promises)”.*

Dalam melaksanakan isi kontrak, baik bank maupun nasabah tidak dibenarkan melakukan tindakan-tindakan yang merugikan pihak lain yang dapat menimbulkan sengketa atau permasalahan hukum. Sebab, menurut Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berkekuatan sama dengan undang-undang bagi kedua belah pihak.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Ronny Sautma Hotma Bako, Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk tabungan dan Deposito. Bandung : PT. citra Aditya Bakti, 1995. Hal 32

Menurut Mariam Darus Badruzaman, hubungan hukum adalah hubungan yang terhadapnya hukum melekatkan hak pada salah satu pihak dan melekatkan kewajiban pada pihak lainnya. Jika salah satu pihak tidak mengindahkan atau melanggar hubungan tadi maka hukum dapat memaksakan agar hubungan hukum tadi dipenuhi atau dipulihkankembali.<sup>40</sup> Dalam hal ini hukum dapat bersifat memaksa kepada salah satu pihak bila terjadi pengingkaran atau wanprestasi terhadap hubungan hukum yang terjadi tersebut.

Remy Sjahdeini berpendapat, bahwa sekalipun dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata tidak mengatur lembaga khusus tentang simpanan nasabah penyimpan kepada bank (giro, deposito, atau tabungan) atau yang khusus mengatur hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana. Secara umum hubungan hukum mereka sebagai perjanjian pinjam-meminjam, atau lebih spesifik sebagai perjanjian peminjaman uang. Karena hal tersebut merupakan perjanjian pinjam-meminjam, sesuai dengan ketentuan Pasal1755 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, dana yang disimpan oleh nasabah dianggap sebagai milik bank selama dalam penyimpanan bank. Dengan kata lain, sebelum ditagih oleh nasabah, pihak bank dapat menggunakan dana tersebut untuk kepentingannya seperti layaknya seorang pemilik. Apakah untuk disalurkan sebagai kredit ataupun untuk investasi dan biaya-biaya bank.<sup>41</sup>

Sengketa keperdataan antara bank nasabah timbul dari transaksi keuangan yang dilakukan oleh kedua pihak. Secara umum sengketa keperdataan ialah sengketa

---

<sup>40</sup> Mariam Darus Badruzaman, Kompilasi Hukum Perikatan, Penerbit: Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2001, hal 1-2.

<sup>41</sup> Remy Sjahdeini, Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia, Penerbit: Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993, hal. 154.

yang terjadi dalam wilayah hukum kebendaan dan perorangan yang disebabkan oleh salah satu pihak melanggar asas kepentingan publik. Sengketa ini biasanya muncul akibat tidak terpenuhinya asas-asas hukum perikatan. Selama ini jika timbul sengketa perdata maka penyelesaiannya dilakukan melalui proses hukum perdata materil melalui tuntutan hukum oleh salah satu pihak yang merasa dirugikan ke lembaga yang berwenang yaitu pengadilan.

## **2. Perlindungan Nasabah Bank**

Perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana di bank, sangat terkait dengan masalah kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Dan lembaga perbankan adalah sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat. Tanpa kepercayaan dari masyarakat, bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Sehingga tidaklah berlebihan bila dunia perbankan harus sedemikian rupa menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat, terutama kepentingan nasabah.

Dengan demikian, perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan terhadap kemungkinan terjadinya kerugian akibat merosotnya kepercayaan masyarakat, sangat diperlukan.

Hubungan hukum antara nasabah penyimpan dan bank didasarkan atas suatu perjanjian. Untuk itu, tentu adalah sesuatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank. Tidak dapat disangkal bahwa memang telah ada *political will* dari pemerintah untuk melindungi kepentingan nasabah bank, terutama nasabah penyimpan dana. Ini dibuktikan dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.



Menurut Undang-undang perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999, konsumen didefinisikan sebagai “setiap orang pemakai dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan konsekuensi terhadap pelayanan jasa perbankan. Pelaku usaha jasa perbankan dituntut untuk:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur sertatidak diskriminatif;
- 4) Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku.<sup>42</sup>

Marulak Pardede dalam bukunya *Likuidasi dan Perlindungan Nasabah* menjelaskan bahwa menurut sistem perbankan Indonesia, perlindungan terhadap nasabah sebagai kreditur atau nasabah penyimpan dana atau depositan dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara, yakni:

- a. Perlindungan secara implicit (Implicit deposit protection), yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini yang dapat diperoleh melalui : (1) peraturan perundang-undangan di bidang perbankan, (2) perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan yang efektif, yang dilakukan oleh Bank Indonesia, (3) upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai sebuah

---

<sup>42</sup> Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, cetakan kelima, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006, hlm. 338

lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap system perbankan pada umumnya, (4) memelihara tingkat kesehatan bank, (5) melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian, (6) cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah, dan (7) menyediakan informasi risiko pada bank.

- b. Perlindungan secara eksplisit (*Explicit deposit protection*), yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut. Perlindungan ini diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden RI No. 26 Tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum.

Terkait dengan hal tersebut di atas, Zulkarnaen Sitompul mengemukakan bahwa kebijakan tentang status simpanan nasabah yang ada di bank, dapat dilakukan dengan dua pilihan, yaitu : (1) pemerintah secara tegas menyatakan tidak menjamin simpanan nasabah; (2) simpanan nasabah tidak dijamin akan tetapi nasabah penyimpan diberi hak prioritas dalam proses likuidasi bank; (3) cakupan jaminan yang tidak tegas; (4) jaminan diberikan secara terselubung; (5) jaminan terbatas yang dinyatakan secara eksplisit; dan (6) jaminan menyeluruh yang dinyatakan secara tegas.

Perlindungan nasabah selaku kreditur, terlihat dalam bentuk pengawasan Bank Indonesia dimana menurut pasal 30 ayat (2) UU Perbankan, bank atas permintaan Bank Indonesia wajib memberikan kesempatan bagi pemeriksaan buku-buku dan berkas-berkas yang ada padanya, serta wajib memberikan bantuan yang

diperlukan dalam rangka memperoleh kebenaran dari segala keterangan, dokumen dan penjelasan yang dilaporkan oleh bank yang bersangkutan. Selanjutnya pasal 31 ayat (1) menyebutkan, Bank Indonesia melakukan pemeriksaan terhadap bank, baik secara berkala maupun setiap waktu apabila diperlukan. Pasal 32 menambahkan pula bahwa jika dianggap perlu, Menteri dapat pula meminta Bank Indonesia untuk menyampaikan laporan mengenai hasil pemeriksaan bank atau meminta Bank Indonesia untuk melakukan pemeriksaan khusus terhadap bank dan melaporkan hasil pemeriksaan yang dilakukan.

Sehubungan dengan neraca dan perhitungan rugi/laba, bank wajib menyampaikan kepada Bank Indonesia neraca dan perhitungan rugi/laba tahunan serta penjelasannya yang telah diaudit oleh akuntan publik, serta laporan berkala lainnya dalam waktu dan bentuk yang ditetapkan oleh Bank Indonesia (pasal 34 ayat (1) dan (2)) Pengawasan pemerintah antara lain dalam rangka melindungi nasabah sebagai kreditur dapat juga dilihat dari tindakan Bank Indonesia apabila melihat suatu bank mengalami kesulitan yang membahayakan kelangsungan usahanya.

Pasal 37 ayat (2) menyebutkan bahwa apabila suatu bank mengalami kesulitan yang membahayakan kelangsungan usahanya, maka Bank Indonesia dapat melakukan tindakan antara lain:

- 1) Pemegang saham menambah modal;
- 2) Pemegang saham mengganti dewan komisaris dan direksi bank;
- 3) Bank menghapus-bukukan kredit yang macet, dan memperhitungkan kerugian bank dengan modalnya;
- 4) Bank melakukan merger atau konsolidasi dengan bank lain;

5) Bank dijual kepada pembeli yang bersedia mengambil alihseluruh kewajiban.

Apabila Bank Indonesia menilai keadaan suatu bank membahayakan sistem perbankan atau tindakan-tindakan diatas belum cukup untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi bank, maka Bank Indonesia dapat mengusulkan kepada Menteri untuk mencabut izin usaha bank tersebut dan bank tersebut kemudian dilikuidasi. Selain itu dalam hal direksi tidak melikuidasi banknya, maka Menteri Keuangan setelah mendengar pertimbangan dari Bank Indonesia meminta kepada pengadilan untuk melikuidasi bank yang bersangkutan. Ketentuan ini merupakan upaya terakhir untuk melindungi hak nasabah apabila suatu bank mengalami kegagalan usaha (dicabut izin usahanya).<sup>43</sup>

Menurut Hermansyah 2 (dua) macam perlindungan hukum bagi nasabah, yaitu :<sup>44</sup>

#### 1. Perlindungan Tidak Langsung

Perlindungan atau jaminan secara tidak langsung oleh dunia perbankan terhadap kepentingan nasabah penyimpan dana adalah suatu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana terhadap segala resiko kerugian yang timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. Hal ini adalah suatu upaya dan tindakan pencegahan yang bersifat internal oleh bank yang bersangkutan dengan melalui hal-hal yang dikemukakan berikut ini.

##### a. Prinsip Kehati-hatian (Prudential principles)

---

<sup>43</sup> Marulak Pardede, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Sinar Harapan, Jakarta, 1992, hal 33

<sup>44</sup> Hermansyah, SH., M.Hum., *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Prenada Media, 2005, Cet Pertama, Jakarta, hlm. 132-134

Ketentuan kehati-hatian pada dasarnya merupakan system pengamanan umum atas system perbankan secara menyeluruh melalui upaya peningkatan pengamanan terhadap bank secara individual.

Sebagai suatu system pengamanan umum, diakui bahwa ketentuan kehati-hatian mengandung berbagai pembatasan terhadap bank secara individual, terutama yang menonjol adalah (a) pembatasan terhadap kepentingan individual dan (b) Pembatasan keleluasaan.

Karena adanya pembatasan-pembatasan tersebut, maka secara individual menimbulkan suasana yang kurang nyaman. Apabila pengendalian terhadap pembatasan kepentingan dan atau pembatasan keleluasaan kurang dapat dikontrol, maka akan terwujud dalam bentuk kecenderungan untuk menyimpang atau melanggar ketentuan yang membatasi tersebut. Demikian pula yang terjadi dengan ketentuan kehati-hatian di bidang perbankan.

Pasal 2 UU No 10 Tahun 1998 menentukan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan Demokrasi Ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Dari ketentuan ini, menunjukkan bahwa prinsip kehati-hatian adalah salah satu asa terpenting yang wajib diterapkan atau dilaksanakan oleh bank dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Prinsip kehati-hatian tersebut mengharuskan pihak bank untuk selalu berhati-hati dalam menjalankan kegiatan usahanya, dalam arti selalu harus

konsisten dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan di bidang perbankan berdasarkan profesionalisme dan itikad baik.

Berkaitan dengan prinsip kehati-hatian sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 2 di atas, kita dapat menemukan pasal lain di dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang mempertegas kembali mengenai pentingnya prinsip kehati-hatian itu diterapkan dalam setiap kegiatan usaha bank, yakni dalam Pasal 29 ayat (2).

Pasal 29 ayat (2) mengemukakan bahwa:

Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.

Berdasarkan ketentuan Pasal 29 ayat (2) di atas, maka tidak ada alasan apapun juga bagi pihak bank untuk tidak menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan kegiatan usahanya dan wajib menjunjung tinggi prinsip kehati-hatian.

Ini mengandung arti, bahwa segala perbuatan dan kebijaksanaan yang dibuat dalam rangka melakukan kegiatan usahanya harus senantiasa berdasarkan kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Selanjutnya dalam ketentuan Pasal 29 ayat (3) terkandung arti perlunya diterapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka penyaluran kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah kepada nasabah debitur.

Selengkapnya ketentuan tersebut mengemukakan bahwa:

Pasal 29 ayat (3):

Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang memercayakan dananya kepada bank.

Ketentuan Pasal 29 ayat (2) dan ayat (3) di atas tentu berhubungan erat dengan ketentuan Pasal 29 ayat (4), karena bertujuan untuk melindungi kepentingan nasabah penyimpan dan simpanannya. Adapun ketentuan tersebut menyatakan bahwa:

Pasal 29 ayat (4):

Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan terjadinya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

Pasal 29 ayat (4):

Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan terjadinya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

b. Batas Maksimum Pemberian Kredit (“BMPK”)

Latar belakang ditetapkannya ketentuan BMPK adalah agar bank melakukan penyebaran risiko dalam penanaman dananya sedemikian rupa agar tidak terpusat pada peminjam, kelompok peminjam atau bank sector tertentu. Konsentrasi pemberian kredit dapat mengakibatkan risiko yang sangat besar bagi bank. Itulah sebabnya Undang-undang Perbankan mengatur secara eksplisit ketentuan BMPK.

Ketentuan BMPK merupakan salah satu ketentuan prudentian banking yang sangat menentukan kinerja bank dan oleh karenanya pengaturan dan ketaatan terhadap ketentuan BMPK harus menjadi prioritas Otoritas Perbankan.

Sebagai salah satu ketentuan *prudential banking*, ketentuan BMPK merupakan konsep yang dinamis dalam arti rumusannya dapat disesuaikan dengan kebutuhan operasional bank dan kepentingan ekonomi nasional.

Walaupun demikian perubahan konsep BMPK jangan sampai dilakukan untuk melakukan kompromi dengan kondisi pelanggaran yang terjadi maupun digunakan untuk tujuan non-prudential.

Mengenai Batasan Maksimum Pemberian Kredit (BMPK)/*Legal Lending Limit*) telah diatur dalam Pasal 11 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 dan Peraturan Pelaksanaannya.

Pasal 11 ayat (1) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998:  
Bank Indonesia menetapkan mengenai batas maksimum pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, pemberian jaminan, penempatan investasi surat berharga atau hal lain yang serupa, yang dapat dilakukan oleh bank kepada peminjam yang terkait, termasuk kepada perusahaan-persahaan dalam kelompok yang sama dengan bank yang bersangkutan.

Dalam bagian penjelasannya dikatakan, bahwa yang dimaksud dengan kelompok (grup) di atas merupakan kumpulan orang atau badan yang satu sama lain mempunyai kaitan dalam hal kepemilikan, kepengurusan, dan atau hubungan keuangan.

Pasal 11 ayat (2) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998:  
Batas maksimum sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tidak boleh melebihi 30% (tiga perseratus) dari modal bank yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Menurut penjelasan Pasal 11 ayat (2) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 di atas, Bank Indonesia dapat menetapkan batas yang maksimum yang lebih rendah dari 30% (tiga perseratus) dari modal bank.



Pengertian modal bank ditetapkan oleh Bank Indonesia sesuai dengan pengertian yang digunakan dalam penilaian kesehatan bank. Batas maksimum yang dimaksud adalah untuk masing-masing peminjam termasuk perusahaan-perusahaan dalam kelompok yang sama.

Pasal 11 ayat (3) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998:  
Bank Indonesia menetapkan mengenai batas maksimum pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, pemberian jaminan, penempatan investasi surat berharga atau hal lain yang serupa, yang dapat dilakukan oleh bank kepada:

- a. pemegang saham yang memiliki 10 % (sepuluh perseratus) atau lebih dari modal disetor bank ;
- b. anggota Dewan Komisaris ;
- c. anggota Direksi ;
- d. keluarga dari pihak sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c ;
- e. pejabat bank lainnya ; dan
- f. perusahaan-perusahaan yang di dalamnya terdapat kepentingan dari pihak-pihak sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e.

Yang dimaksud dengan keluarga dalam ketentuan Pasal 11 ayat (3) butir adalah hubungan keluarga sampai dengan derajat kedua, baik menurut garis keturunan lurus maupun ke samping termasuk mertua, menantu, dan ipar.

Pasal 11 ayat (4 a):

Batas maksimum sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) tidak boleh melebihi 10% (sepuluh perseratus) dari modal bank yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Dalam hal ini, Bank Indonesia dapat menetapkan batas maksimum yang lebih rendah dari 10% (sepuluh perseratus) dari modal bank. Pengertian modal bank ditetapkan oleh Bank Indonesia sesuai dengan pengertian yang dipergunakan dalam penilaian kesehatan bank.

Pasal 11 ayat (4a):

Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, bank dilarang melampaui batas maksimum pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah sebagaimana diatur dalam ayat (1), ayat(2), ayat(3), dan ayat(4).

Penjelasan ketentuan Pasal 11 ayat (4A) mengemukakan bahwa larangan ini dimaksudkan agar dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, bank menerapkan asas-asas perkreditan yang sehat. Bank dinyatakan melakukan pelanggaran atas ayat ini apabila pada saat pemberiannya, saldo kredit atau pembiayaan tersebut melampaui batas maksimum yang ditetapkan Bank Indonesia

Pasal 11 ayat (5):

Pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (3) wajib dilaporkan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Dalam bagian penjelasan ketentuan Pasal 11 tersebut dikemukakan, bahwa pemberian kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah oleh bank mengandung resiko kegagalan atau kemacetan dalam pelunasannya, sehingga dapat berpengaruh terhadap kesehatan bank. Mengingat, bahwa kredit atau pembiayaan dimaksud bersumber dari dana masyarakat yang disimpan pada bank, resiko yang dihadapi bank dapat berpengaruh pula kepada keamanan dana masyarakat tersebut.

Oleh karena itu, untuk memelihara kesehatan dan meningkatkan daya tahannya, bank diwajibkan menyebar risiko dengan mengatur penyaluran kredit atau pemberian pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, pemberian jaminan ataupun fasilitas lain sedemikian rupa sehingga tidak terpusat pada nasabah debitur atau kelompok nasabah debitur tertentu.

Berkaitan dengan itu, menurut SK Bank Indonesia No. 31/177/KEP/DIR, yang dimaksud Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK/*Legal Lending Limit*) adalah persentase perbandingan batas maksimum penyediaan dana yang diperkenankan terhadap modal bank.

Mengenai batas maksimum pemberian kredit tersebut, oleh Bank Indonesia telah ditetapkan bahwa untuk peminjam atau kelompok peminjam yang merupakan pihak tidak terkait adalah sebesar 20% dari modal, sedangkan untuk peminjam atau kelompok peminjam yang terkait adalah 10% dari modal.

Ditetapkannya ketentuan batas maksimum pemberian kredit, baik dalam UU No. 10 Tahun 1998 maupun peraturan pelaksanaannya semata-mata bertujuan untuk memelihara kesehatan bank dan meningkatkan daya tahan bank melalui penebaran risiko dalam bentuk penanaman kredit kepada berbagai nasabah peminjam. Lebih dari itu, adanya ketentuan batas maksimum pemberian kredit tersebut untuk mencegah pemberian kredit kepada peminjam atau kelompok peminjam tertentu saja.

Ketaatan bank dalam melaksanakan ketentuan batas maksimum pemberian kredit juga merupakan wujud dari kehendak untuk memelihara kesehatan bank dan wujud perlindungan terhadap kepentingan masyarakat, terutama kepentingan nasabah penyimpan dana pada bank yang bersangkutan.

Ketentuan mengenai batas maksimum pemberian kredit sebagaimana dikemukakan di atas mempunyai kaitan yang erat dengan upaya melindungi kepentingan nasabah penyimpan sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menentukan bahwa:

Pasal 29 ayat (3):

Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menempuh cara-cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah yang memercayakan dananya kepada bank.

Ketentuan Pasal 29 ayat (3) di atas menentukan secara tegas, bahwa bank dalam melaksanakan fungsinya sebagai penyalur dana dalam bentuk kredit haruslah memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini harus dilakukan untuk mencegah timbulnya kerugian dari nasabah penyimpan dan simpanannya yang ada di bank. Mengingat, bahwa bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, tentu setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat padanya.

c. Kewajiban Mengumumkan Neraca dan Perhitungan Laba Rugi

Kewajiban dari bank untuk mengumumkan neraca dan perhitungan laba rugi diatur dalam Pasal 35 UU No. 10 Tahun 1998. Pasal 35 ini menentukan bahwa :

Bank wajib mengumumkan neraca dan perhitungan laba rugi dalam waktu dan bentuk yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Ketentuan tersebut berhubungan erat dengan kewajiban bank untuk menyampaikan neraca dan perhitungan laba rugi tahunan serta penjelasannya kepada Bank Indonesia sebagaimana diatur oleh Pasal 34 UU no. 10 Tahun 1998.

Bahwa adanya ketentuan yang mewajibkan bank untuk menyampaikan dan mengumumkan neraca dan perhitungan laba rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 34 dan 35 di atas, dapat memberikan informasi kepada masyarakat, terutama nasabah penyimpan mengenai tingkat kesehatan bank dan hal-hal lain yang terkait dengan bank tersebut.

d. Merger, Konsolidasi, dan Akuisisi Bank

Banyak alasan dan tujuan dilakukannya merger, akuisisi, dan konsolidasi oleh pelaku usaha terhadap badan usaha bank yang dimilikinya. Salah satu yang terpenting adalah untuk meningkatkan efisiensi dan mempertinggi daya saing perusahaan. Namun demikian, dalam melakukan merger, konsolidasi, dan akuisisi di bidang perbankan tidaklah dapat dilakukan dengan sebas-bebasnya, tetapi dibatasi oleh peraturan perundang-undangan yang terkait.

Berkaitan dengan itu, menurut ketentuan Pasal 5 Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 1998 tentang Merger, Konsolidasi, dan Akuisisi bahwa dalam pelaksanaan merger, konsolidasi, dan akuisisi harus memerhatikan kepentingan dari semua pihak, yaitu kepentingan bank, kepentingan kreditor, kepentingan pemegang saham minoritas dan karyawan bank, juga kepentingan rakyat banyak, dan persaingan yang sehat dalam melakukan usaha bank.

Berdasarkan ketentuan tersebut, jelaslah bahwa dalam rangka pelaksanaan merger, konsolidasi, dan akuisisi bank kepentingan dari

nasabah penyimpan sebagai kreditor telah memperoleh perlindungan hukum.

2. Perlindungan Langsung, adalah perlindungan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana secara langsung terhadap kemungkinan timbulnya resiko kerugian dari kegiatan usaha yang dilakukan bank.<sup>45</sup> yang terdiri dari :

a. Hak preferen adalah hak yang diberikan kepada seorang kreditor untuk didahulukan dari kreditor-kreditor yang lain. Berdasarkan Keputusan Presiden No.26 Tahun 1998, dana yang disimpan masyarakat di bank, dijamin oleh pemerintah melalui lembaga penjamin simpanan yang dikenal sebagai Unit Pelaksana Penjaminan Pemerintah.

b. Lembaga Asuransi Deposito. Misi dari lembaga asuransi deposito ini adalah menjaga stabilitas dari sistem keuangan negara dengan cara mengasuransikan para deposan bank dan mengurangi gangguan-gangguan terhadap perekonomian nasional yang disebabkan kegagalan-kegagalan yang dialami oleh dunia perbankan. Mengenai jaminan asuransi terhadap dana masyarakat yang ada pada bank diatur dalam pasal 37 B ayat (1) dan (2) Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan dana pada lembaga perbankan mutlak diperlukan, hakikat dari perlindungan hukum tersebut adalah melindungi kepentingan dari nasabah penyimpan dan simpanannya yang disimpan di suatu bank tertentu terhadap suatu risiko kerugian. Perlindungan hukum ini juga merupakan upaya untuk mempertahankan

---

<sup>45</sup> Ibid hal 134

dan memelihara kepercayaan masyarakat khususnya nasabah, maka sudah sepatutnya dunia perbankan perlu memberikan perlindungan hukum.

### **3. Penyelesaian Sengketa Perbankan Bagi Nasabah**

Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan. Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada.<sup>46</sup> Dilihat dari sisi pengerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya pada bank baik sebagai penabung deposan, maupun pembeli surat berharga, maka pada saat itu nasabah berkedudukan sebagai kreditur bank. Sedangkan pada sisi penyaluran dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur, pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor usaha perbankan.

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah, mungkin saja terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Timbulnya friksi tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu:<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup>Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2003)., Hal 282

<sup>47</sup>Muliaman D. Hadad (a), “*Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*,” [Http://www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), diakses tgl 19 Nov 2007

- a. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank;
- b. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk serta jasa perbankan yang masih kurang;
- c. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana;
- d. Tidak adanya saluran memadai untuk memfasilitasi penyelesaian friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Perlindungan nasabah merupakan tantangan perbankan yang berpengaruh secara langsung terhadap sebagian besar masyarakat. Oleh karena itu menjadi tantangan yang sangat besar bagi perbankan dan Bank Indonesia untuk menciptakan standar yang jelas dalam memberikan perlindungan kepada nasabah.

Persoalan perlindungan nasabah tertuju pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dengan nasabah dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta di bawah tangan maupun dalam bentuk otentik. Dalam konteks inilah perlu pengamatan yang baik untuk menjaga suatu bentuk perlindungan bagi konsumen namun tidak melemahkan kedudukan posisi bank, hal demikian perlu mengingat seringnya perjanjian yang dilaksanakan antara bank dengan nasabah telah dibakukan dengan suatu perjanjian baku.<sup>48</sup>

Sisi lain yang menjadi fokus perlindungan konsumen dalam sektor jasa perbankan, yaitu pelayanan di bidang perkreditan. Hal-hal yang menjadi perhatian untuk

---

<sup>48</sup> Muhammad Djumhana, *Opcit*, hal 282



perlindungan konsumen, yaitu pada proses yang harus ditempuh, dan warkat-warkat yang digunakan dalam pemberian kredit tersebut. Tidak kalah pentingnya pula yaitu saat pengikatan hukum antara bank dengan nasabah dimana secara hukum biasanya menyangkut dua macam pengikatan berupa: perjanjian kredit dan perjanjian tambahan yakni perjanjian mengikuti perjanjian pokok berupa suatu perjanjian penjaminan.<sup>49</sup>

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian guna tetap mengekalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga, ataupun oknumnya yang tidak bertanggungjawab, dan merusak sendi kepercayaan masyarakat

Bank Indonesia menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API). API merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang terdiri dari enam pilar, bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk dan tatanan pada industri perbankan untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun ke depan.

Arah kebijakan pengembangan industri perbankan tersebut dilandasi oleh visi mencapai suatu sistem perbankan yang sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Enam pilar dalam API adalah:

1. Struktur perbankan yang sehat
2. Sistem pengaturan yang efektif
3. Sistem pengawasan yang independen dan efektif
4. Industri perbankan yang kuat

---

<sup>49</sup> *Ibid*, Hal 282-283

5. Infrastruktur pendukung yang mencukupi
6. Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan nasabah dalam Pilar ke VI API dituangkan dalam empat aspek yang terkait satu sama lain dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah. Empat aspek tersebut adalah:<sup>50</sup>

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah;
2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan;
3. Penyusunan standar transparansi informasi produk, dan
4. Peningkatan edukasi untuk nasabah.

Program penyusunan mekanisme pengaduan nasabah di bank dan program pembentukan lembaga mediasi independen ditujukan untuk mengatasi permasalahan antara nasabah dengan bank yang saat ini sudah terjadi, sedangkan program penyusunan standar transparansi informasi produk perbankan ditujukan sebagai sarana awal untuk mencegah timbulnya permasalahan antara nasabah dengan bank. Khusus untuk program edukasi nasabah, pelaksanaannya dirasakan perlu diperluas hingga mencakup mereka yang belum dan akan menjadi nasabah bank agar pada saat pertama kali berhubungan dengan bank para calon nasabah tersebut sudah memiliki informasi yang cukup mengenai kegiatan usaha serta produk dan jasa bank.

#### **4. Mediasi Sebagai Pilihan Penyelesaian Sengketa Nasabah bank**

Dalam kepustakaan, definisi tentang mediasi yang dapat dirumuskan *Nolan*

---

<sup>50</sup> *Muliaman D Hadad, op.cit*

Haley<sup>51</sup> mendefinisikan mediasi sebagai berikut, "A short term structured task oriented, participatory invention process. Disputing parties work with a neutral third party, the mediator, to reach a mutually acceptable agreement".

Kovach<sup>52</sup> mendefinisikannya sebagai "facilitated negotiation. It process by which a neutral third party, the mediator, assist disputing parties litreaching a mutually satisfaction solution". Dari rumusan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian tentang mediasi mengandung unsur-unsur sebagai berikut.

1. Mediasi adalah sebuah proses penvelesaian sengketa berdasarkan perundingan.
2. Mediator terlibat dan diterima oleh para pihak yang bersengketa di dalam perundingan.
3. Mediator bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian.
4. Mediator tidak mempunyai kewenangan membuat keputusan selama perundingan berlangsung.
5. Tujuan mediasi adalah untuk mencapai atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa guna mengakhiri sengketa.

Peran dan fungsi mediator, Raiffa melihat peran mediator sebagai sebuah garis rentang dari sisi peran yang terlemah hingga sisi peran yang terkuat.<sup>53</sup> Sisi peran terlemah

---

<sup>51</sup> Nollan Halley dan M.Jaqueline, *Alternative Dispute Resolution*, St.Paul:West Publishing Co, USA, 1992, hal 56 baca dalam Suyud Margono, *ADR dan Abritase roses plembagaan dan Aspek hukum*, PT Ghalia Indonesia Agustus 2004, hlm 59

<sup>52</sup> Kimberlee K.Kovach, *Meditation Princilpe and Practice*, St.Paul:West Publishing Co, USA, 1994, hal 16, baca dalam ibid hlm 60

<sup>53</sup> Howard Raiffa, *The Art and Science of Negotiation*, Harvard University Press, Massachusetts, 1982, hal 218 baca dalam ibid hlm 63

adalah apabila mediator hanya melaksanakan peran sebagai berikut.

1. Penyelenggara pertemuan
2. Pemimpin diskusi netral
3. Pemelihara atau penjaga aturan perundingan agar proses perundingan berlangsung secara beradab
4. Pengendali emosi para pihak
5. Pendorong pihak/perunding yang kurang mampu atau segan mengemukakan pandangannya.

Sisi peran yang kuat dari mediator adalah bila dalam perundingan mediator mengerjakan/melakukan hal-hal berikut.

1. Mempersiapkan dan membuat notulen perundingan.
2. Merumuskan titik temu/kesepakatan para pihak
3. Membantu para pihak agar menyadari bahwa sengketa bukan sebuah pertarungan untuk dimenangkan, melainkan diselesaikan
4. Menyusun dan mengusulkan alternatif pemecahan masalah.
5. Membantu para pihak menganalisis alternatif pemecahan masalah.

*Fuller* dalam *Riskin* dan *Westbrook*<sup>54</sup> menyebutkan 7 fungsi mediator, yakni sebagai *catalyst*, *educator*, *translator*, *resolurce person*, *bearer of bad news*, *agent of reality*, dan *scapegoat*.

1. Sebagai "katalisator", mengandung pengertian bahwa kehadiran mediator dalam proses perundingan mampu mendorong lahirnya suasana yang konstruktif bagi

---

<sup>54</sup> *Leonard L.Riskin dan James E.Westbrook, Depute Resolution and Lawyers , St.Paul West Publishing Co., USA, 1987, hal.96 baca dalam ibid hlm 65*

diskusi.

2. Sebagai "pendidik", berarti seseorang harus berusaha memahami aspirasi, prosedur kerja, keterbatasan politis, dan kendala usaha dari para pihak. Oleh sebab itu, ia harus berusaha melibatkan diri dalam dinamika perbedaan di antara para pihak.
3. Sebagai "Penerjemah", berarti mediator harus berusaha menyampaikan dan merumuskan usulan pihak yang satu kepada pihak lainnya melalui bahasa atau ungkapan yang baik dengan tanpa mengurangi sasaran yang dicapai oleh pengusul.
4. Sebagai "nara sumber", berarti seorang mediator harus mendayagunakan sumber-sumber informasi yang tersedia.
5. Sebagai "penyangkal berita jelek", berarti seorang mediator harus menyadari bahwa para pihak dalam proses perundingan dapat bersikap emosional. Untuk itu mediator harus mengadakan pertemuan terpisah dengan pihak-pihak terkait untuk menampung berbagai usulan.
6. Sebagai "agen realitas", berarti mediator harus berusaha memberi pengertian secara jelas kepada salah satu pihak bahwa sasarannya tidak mungkin/tidak masuk akal tercapai melalui perundingan.
7. Sebagai "kambing hitam", berarti seorang mediator harus siap disalahkan, misalnya dalam membuat kesepakatan hasil perundingan.

Tipologi Mediator, Moore<sup>55</sup> membedakan mediator dalam tiga tipologi, yakni

---

<sup>55</sup> Christopher W. Moore, *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*, Jossey Bass Publisher, San Fransisco, 1996, hal.41-45 baca dalam ibid hlm 68

social network mediators, authoritative mediators, dan independent mediators. Tipologi pertama, mediator berperan dalam sebuah sengketa atas dasar adanya hubungan sosial antara mediator dan para pihak yang bersengketa, misalnya bila terjadi sengketa antar rekan sekerja dan teman usaha. Mediator yang berasal dari tokoh agama termasuk dalam, tipologi ini.

Tipologi kedua, mediator adalah mereka-mereka yang berusaha membantu pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan perbedaan-perbedaan dan memiliki posisi yang kuat sehingga mereka memiliki potensi atau kapasitas untuk mempengaruhi hasil akhir dari sebuah proses mediasi. Akan tetapi, *authoritative mediators* selama menjalankan perannya tidak menggunakan kewenangan atau pengaruhnya. Hal ini didasarkan pada keyakinan atau pandangan bahwa pemecahan yang terbaik terhadap sebuah kasus bukanlah ditentukan oleh dirinya selaku pihak yang berpengaruh, melainkan harus dihasilkan oleh upaya pihak-pihak yang bersengketa sendiri. *Authoritative mediators* dapat dibagi dalam tiga tipe, yakni *benoalent mediators*, *administrative managerial mediators*, dan *vested interest mediators*.

Tipe *benoalent* mempunyai ciri sebagai berikut.

1. Dapat memiliki atau tidak memiliki hubungan dengan para pihak.
2. Mencari penyelesaian yang baik bagi para pihak.
3. Tidak berpihak dalam hal substantif.
4. Kemungkinan memiliki sumber daya untuk membantu pemantauan dan implementasi kesepakatan.

Tipe *managerial* mempunyai ciri sebagai berikut.

1. Memiliki hubungan otoritatif dengan para pihak sebelum dan sesudah

sengketa berakhir.

2. Mencari penyelesaian yang diupayakan bersama-sama dengan para pihak dalam ruang lingkup kewenangannya.
3. Berwenang untuk memberi nasihat dan saran jika para pihak tidak mencapai kesepakatan.
4. Kemungkinan memiliki sumber daya untuk membantu pemantauan dan implementasi kesepakatan.
5. Memiliki kewenangan membuat keputusan.

Tipe *vested interest* memiliki ciri sebagai berikut.

1. Memiliki hubungan dengan para pihak atau diharapkan memiliki hubungan masa depan dengan para pihak.
2. Memiliki kepentingan yang kuat terhadap hasil akhir.
3. Mencari penyelesaian yang dapat memenuhi kepentingan mediator atau kepentingan pihak yang disukai.
4. Kemungkinan memiliki sumber daya untuk membantu pemantauan dan implementasi kesepakatan.
5. Kemungkinan dapat menggunakan tekanan agar para pihak mencapai kesepakatan.

Tipologi ketiga (*Independent*), mediator dapat menjaga jarak antar pihak maupun dengan persoalan yang tengah dihadapi. Mediator tipologi ini lebih banyak ditemukan dalam masyarakat. Budaya yang mengembangkan tradisi kemandirian akan menghasilkan mediator-mediator profesional. Model mediasi ini mulai dipraktekkan dan berkembang di Amerika Utara. Keadaan seperti ini dapat dilihat atau dibuktikan dengan

lahir dan berkembangnya profesi mediator seperti halnya profesi pengacara, dokter, akuntan, dan sebagainya.

Di Amerika Serikat telah berdiri kantor-kantor mediator profesional, misalnya *The Institute of Environmental Mediator di Seattle, JAM Sen Dispute di Seattle, Confluence North West di Portland Oregon, dan Coinmuizity Dispute Center di Ithaca*. Dengan berdirinya kantor-kantor tersebut lahirlah yang disebut *Society in Profesional Dispute Resolution (SPIDR)*.

Para sarjana atau praktisi mediasi berbeda dalam melihat dan membagi tahapan yang terdapat dalam proses mediasi, bagian ini akan disebutkan beberapa tahapan proses mediasi menurut beberapa sarjana. *Riskin dan Westbrook*<sup>56</sup> membagi proses mediasi ke dalam 5 (lima) tahapan sebagai berikut.

1. Sepakat untuk menempuh proses mediasi.
2. Memahami masalah-masalah.
3. Membangkitkan pilihan-pilihan pemecahan masalah.
4. Mencapai kesepakatan.
5. Melaksanakan kesepakatan.

*Kovach*<sup>57</sup> membagi proses mediasi ke dalam 9 (sembilan) tahapan sebagai berikut.

1. Penataan atau pengaturan awal.
2. Pengantar atau pembukaan oleh mediator.
3. Pernyataan pembukaan oleh para pihak.
4. Pengumpulan informasi.

---

<sup>56</sup> Leonard L. Riskin dan James E. Westbrook, op.cit hal.214 baca dalam ibid

<sup>57</sup> Kimberlee K. Kovac, Op.cit hal.24-26 baca dalam ibid



5. Identifikasi masalah-masalah, penyusunan agenda, dan kaukus.
6. Membangkitkan pilihan-pilihan pemecahan masalah.
7. Melakukan tawar menawar.
8. Kesepakatan.
9. Penutupan.

Mediasi merupakan salah satu bentuk dari alternatif penyelesaian sengketa (*alternative Dispute Resolution (ADR)*) di luar Pengadilan. Mediasi mengantarkan para pihak pada perwujudan mengingat penyelesaian sengketa melalui mediasi menempatkan kedua belah pihak pada posisi yang sama, tidak ada pihak yang dimenangkan atau pihak yang dikalahkan (*win-win solution*).

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan perantaraan pihak ketiga, yakni pihak yang memberi masukan-masukan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa. Berbeda dengan arbitrase, keputusan arbiter atau majelis arbitrase harus ditaati oleh para pihak, layaknya keputusan pengadilan. Sedangkan mediasi, tidak terdapat kewajiban dari masing-masing pihak untuk menaati apa yang disarankan oleh mediator<sup>58</sup>

Sebagai bentuk dari *alternative Dispute Resolution (ADR)*, terdapat definisi yang beragam tentang mediasi yang dikemukakan oleh para pakar hukum. Namun secara umum, banyak mengakui bahwa mediasi adalah proses untuk menyelesaikan sengketa dengan melakukan bantuan pihak ketiga. Peran pihak ketiga itu adalah dengan melibatkan diri dari bantuan para pihak dalam mengidentifikasi masalah-masalah yang disengketakan.

---

<sup>58</sup> Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Cet-1, Jakarta: Visimedia, 2011.hlm 28

Dalam Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2008 tentang prosedur mediasi, pengertian mediasi disebutkan pasal 1 butir 7, yaitu:

“Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator”.

Secara sederhana dapat dijelaskan bahwa dasar hukum yang mengatur pengintegrasian mediasi kedalam sistem peradilan pada dasarnya bertitik tolak pada ketentuan pasal 130 HIR maupun pasal 154 R.Bg. Untuk lebih memberdayakan dan mengefektifkannya, Mahkamah Agung menuangkan ketentuan tersebut ke dalam suatu bentuk yang bersifat memaksa, yaitu dengan mengaturnya kedalam UU No. 2 Tahun 2003 tentang prosedur mediasi. Namun belakangan Mahkamah Agung menyadari bahwa Perma tersebut kurang teraplikasikan sebagai landasan hukum mediasi karena tidak tampak perubahan sistem dan prosedural perkara masih berlangsung secara konvensional melalui proses litigasi. Hal tersebut kemudian mendorong dikeluarkannya Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2008 tentang prosedur mediasi. Perma No. 1 Tahun 2008 tersebut merupakan penyempurnaan dari Perma No.2 Tahun 2003.

Pada dasarnya hak-hak nasabah secara umum sama halnya dengan hak-hak konsumen pada umumnya. Hak-hak konsumen yang dilegalisasi tersurat dalam UU Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999). Hak-hak tersebut adalah sebagaimana berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak sebagaimana yang tersebut dalam UU tersebut bukanlah akhir ataupun awal hak-hak konsumen melainkan ada hubungannya dengan berbagai peraturan atau undang-undang yang ada kesesuaian materi dalam hal perlindungan konsumen. Hak nasabah sebagai konsumen bisnis bank tidak tersurat secara terperinci dalam UU No. 10 Tahun 1998 ( tentang Perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan) namun dalam berbagai pasal dalam UU tersebut dan peraturan lainnya dijelaskan bahwa hak-hak nasabah antara lain:

1. Memperoleh informasi tentang berbagai risiko produk perbankan (pasal 29 UU No. 10 Tahun 1998 dan Peraturan Bank Indonesia No. 8 2006).
2. Memperoleh kerahasiaan nasabah maupun simpanannya (pasal 40 UU No.10 Tahun 1998).

3. Jaminan simpanan terhadap rekening nasabah di bawah Rp100 juta dengan ketentuan yang ada (pasal 11 UU Lembaga Penjamin Simpanan).<sup>59</sup>

Dalam kenyataannya ada beberapa hal yang menyebabkan gesekan dalam hubungan antara nasabah dan bank, jika gesekan itu tidak diselesaikan dengan cepat dan memuaskan maka akan memunculkan risiko timbulnya sengketa antara keduanya<sup>60</sup>.

Beberapa hal tersebut antara lain yaitu:

- a. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank,
- b. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang,
- c. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana, dan
- d. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Dampak positif memilih proses penyelesaian sengketa informasi melalui mediasi adalah terbukanya kesempatan untuk menelaah lebih dalam masalah-masalah yang merupakan dasar dari suatu sengketa. Terkadang dalam menyikapi suatu masalah, para pihak yang berkonflik belum mengkaji secara mendalam mengenai pokok masalah yang ada. Para pihak tentu lebih mengutamakan kepentingan negaranya sendiri. Dengan adanya proses

---

<sup>59</sup> Nilai simpanan yang dijamin oleh LPS paling tinggi sebesar Rp 2 milyar per nasabah per bank sejak tanggal 13 Oktober 2008. Apabila seorang nasabah mempunyai beberapa rekening simpanan pada satu bank, maka untuk menghitung simpanan yang dijamin, saldo seluruh rekening tersebut dijumlahkan. Nilai simpanan yang dijamin tersebut meliputi pokok ditambah bunga untuk bank konvensional, atau pokok ditambah bagi hasil yang telah menjadi hak nasabah untuk bank syariah. <http://www.lps.go.id/web/guest/f.a.q>

<sup>60</sup> Hadad, Muliaman D. "Perindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia", Diskusi Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Jakarta 16 Juni 2006. Baca dalam Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 2, Desember 2008 hlm 206

mediasi dapat dilakukan telaah yang lebih mendalam dengan informasi dan data-data yang diberikan oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Pada akhirnya telaah ini dapat lebih bersifat objektif karena didasarkan pada informasi dan kepentingan dari kedua belah pihak. Dalam proses mediasi penting bagi pihak yang bersengketa untuk saling mempercayai bahwa semua pihak akan melaksanakan hasil putusan mediasi dengan baik sehingga dapat dihindari rasa bermusuhan dan dendam.<sup>61</sup>

Sedangkan sisi negatif dari mediasi adalah bisa saja mediator lebih memihak kepada salah satu pihak. Selain itu kelemahan dari proses mediasi adalah waktu yang dibutuhkan sangat lama karena harus mempertemukan kedua pihak dan kepentingan-kepentingan yang saling bertentangan dan dari pertentangan-pertentangan tersebut harus dirumuskan sebuah kesepakatan. Tercapai atau tidaknya kesepakatan sangat tergantung dari itikad baik para pihak untuk menyelesaikan sengketa dalam proses mediasi. Jika tidak ada itikad baik dalam proses mediasi dari kedua belah pihak, kesepakatan tidak akan pernah tercapai dan konflik pun tidak dapat terselesaikan.<sup>62</sup>

Selain itu dalam proses mediasi harus dimunculkan informasi yang cukup sebagai bahan perundingan. Informasi-informasi yang disampaikan oleh kedua belah pihak menjadi sangat penting bagi mediator untuk dapat segera memberikan pendapatnya terhadap konflik yang tengah terjadi. Selain itu kedua belah pihak harus memberikan kewenangan yang cukup bagi mediator untuk menjadi penengah dalam konflik yang sedang dihadapi oleh kedua pihak. Kepatuhan para pihak dalam menaati kesepakatan yang dibuat dan pengaruh mediator

---

<sup>61</sup> Revy s.m. Korah, Mediasi Merupakan Salah Satu Alternatif Penyelesaian Masalah Dalam Sengketa Perdagangan Internasional, *Jurnal Hukum Unsrat vol.xxi/no.3/april-juni /2013 hlm 40*

<sup>62</sup> ibid

dalam proses mediasi sangat mempengaruhi kesepakatan yang akan dicapai oleh pihak-pihak yang bersengketa.

Mediasi bertujuan untuk menciptakan adanya suatu kontrak atau hubungan langsung diantara para pihak. Dengan kata lain tujuan dari proses mediasi adalah dapat tercapainya kesepakatan diantara negara yang berkonflik atau paling tidak dapat terjalin komunikasi diantara negara yang berkonflik mengenai permasalahan yang sedang mereka hadapi. Sedangkan fungsi mediasi adalah untuk merencanakan suatu penyelesaian yang dapat memuaskan kedua pihak. Yang dapat berperan menjadi mediator dalam sebuah proses mediasi bisa negara, individu, organisasi internasional, atau pihak lain yang dapat membantu penyelesaian sengketa diantara negara yang berkonflik

Berdasarkan uraian tersebut, mediasi merupakan suatu proses yang ditunjukkan untuk memungkinkan para pihak yang bersengketa mendiskusikan perbedaan-perbedaan mereka dengan bantuan pihak ketiga yang netral. Tugas utama dari pihak yang netral tersebut (mediator) adalah menolong para pihak memahami pandangan pihak lain sehubungan dengan masalah yang disengketakan. Selanjutnya mediator membantu mereka melakukan penilaian yang objektif dari seluruh situasi untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima oleh kedua belah pihak, guna mengakhiri sengketa yang terjadi.

### **C. Macam Penyelesaian Sengketa Alternatif**

#### **1. Penyelesaian Sengketa Alternatif**

Berdasarkan UU no.30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa Alternatif, maka pengertian dari Penyelesaian sengketa alternatif adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak,

yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Dalam UU no.30 tahun 1999 ada 6 macam cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yaitu :

a. Konsultasi

Dalam UU no.30 tahun 1999 tidak ada rumusan secara rinci mengenai hal ini, namun dalam Black's Law Dictionary diartikan sebagai suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu yang disebut klien dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya tersebut.

b. Negosiasi

Berdasarkan Undang-undang no.30 tahun 1999 Pasal 6(2), dikatakan bahwa para pihak dapat dan berhak untuk menyelesaikan sendiri sengketa yang timbul diantara mereka. Kemudian, kesepakatan itu dituangkan dalam bentuk tertulis.

c. Mediasi

Pengaturannya dalam Pasal 6 (3-5) Undang-undang no.30 tahun 1999. Mediasi adalah suatu proses kegiatan sebagai kelanjutan dari gagalnya negosiasi yang dilakukan oleh para pihak menurut ketentuan Pasal 6 (2). Mediasi melibatkan pihak ketiga (Pasal 6 (3)).

d. Konsiliasi

Tidak ada satupun ketentuan dalam UU no.30 tahun 1999 yang mengatur tentang hal ini. Perkataan konsiliasi sebagai salah satu lembaga alternatif penyelesaian sengketa dapat kita temukan dalam ketentuan Pasal 1 angka 10 dan alinea ke-9 PENJELASAN UMUM Undang-undang no.30 tahun 1999. Konsiliasi memiliki makna perdamaian

layaknya negosiasi, perbedaanya konsiliasi merupakan langkah awal perdamaian sebelum sidang peradilan dilaksanakan.

e. Pendapat hukum oleh lembaga arbitrase

Arbitrase sebagai suatu bentuk kelembagaan dapat juga memberikan konsultasi dalam bentuk opini atau pendapat hukum atas permintaan dari setiap pihak yang memerlukannya tidak terbatas pada para pihak dalam perjanjian.

f. Arbitrase

Berdasarkan UU no. 30 tahun 1999 Pasal 1 (1), yakni cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.



## **BAB III**

### **BABAK BARU LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN DI INDONESIA**

#### **A. Implementasi Lembaga Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia Dalam Menyelesaikan Sengketa Antara Nasabah Dan Bank**

##### **1. Bank Indonesia menghadirkan Lembaga Mediasi Perbankan**

Mediasi perbankan merupakan salah satu upaya perlindungan terhadap nasabah bank. Sebelum adanya mediasi perbankan ini, permasalahan nasabah dengan pihak bank diselesaikan melalui intern bank yakni melalui mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah yang ada di setiap bank. Namun demikian penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian. Biasanya, apabila nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan bank dan tidak mendapatkan tanggapan yang baik dari bank, maka nasabah mengadukan keluhannya tersebut melalui “surat pembaca” atau lembaga yang dapat membantu, misalnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

Pada gilirannya, ketidakpuasan nasabah tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah.

Upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank, terutama untuk nasabah kecil dan usaha mikro, diusahakan dengan sederhana, biaya murah dan waktu yang relatif

cepat. Penyelenggaraan mediasi perbankan dianggap sebagai cara yang paling efektif, diluar pengadilan, untuk menjaga hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik.

Dengan mempertimbangkan pentingnya penyelenggaraan mediasi perbankan untuk menyelesaikan sengketa nasabah dengan bank maka asosiasi perbankan perlu segera membentuk lembaga mediasi perbankan yang independen. Namun demikian, mengingat pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independen tersebut tidak dapat dilaksanakan dalam waktu singkat sementara kebutuhan mediasi perbankan sudah mendesak, maka pada tahap awal fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Bank sebagai lembaga intermediasi dalam menjalankan usahanya selalu berinteraksi dengan nasabahnya. Interaksi keuangan yang intense antara bank dengan nasabahnya dapat menyebabkan timbulnya friksi antara keduanya. Gesekan-gesekan ini bila tidak segera diselesaikan dapat berujung pada timbulnya sengketa.

Pemerintah melalui Bank Indonesia mulai memperhatikan kepentingan nasabah dalam konteks perlindungan nasabah bank yang sebelumnya cenderung terabaikan, baik oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan maupun tidak optimalnya pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mensyaratkan adanya keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat, dalam konteks ini termasuk dalam hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabahnya.

Sebaiknya setiap sengketa yang timbul di sektor perbankan diselesaikan secara damai dan cepat, sehingga tidak mengganggu keseluruhan perekonomian negara. Salah satu bentuk penyelesaian sengketa yang diharapkan dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa antara bank dengan nasabahnya ialah melalui mediasi bukan melalui pengadilan yang terstigma mahal, sulit, dan lama. Adapun untuk mengatur pembentukan lembaga mediasi perbankan, Kemudian pada tahun 2006, Bank Indonesia menerbitkan Peraturan No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan (PBI Mediasi Perbankan). Pasal 3 ayat (1) dan (2) dari PBI Mediasi Perbankan memandatkan pembentukan lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk oleh asosiasi perbankan, selambat-lambatnya pada tanggal 31 desember 2007, namun hingga saat ini lembaga ini belum terbentuk juga.

Pada tahun 2008 Bank Indonesia pun menerbitkan Peraturan No. 10/1/PBI/2008 Tahun 2008 Tentang Perubahan atas PBI Mediasi Perbankan yang menghapus ketentuan Pasal 3 ayat (2) PBI Mediasi Perbankan yang mengatur batas waktu pembentukan lembaga mediasi perbankan. Sehingga praktis sampai saat ini fungsi mediasi perbankan masih dilaksanakan oleh Bank Indonesia, melalui Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia<sup>63</sup>

Bank Indonesia sebagai otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam hubungannya dengan bank. Berbagai regulasi dalam bidang perbankan mengenai perlindungan nasabah bank diantaranya adalah Penerbitan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan

---

<sup>63</sup> Saat ini peran pelaksanaan penyelesaian sengketa dengan nasabah di lakukan oleh OJK

Data Pribadi Nasabah” dan PBI No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” dan PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang “Mediasi Perbankan”.

## **2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Perbankan melalui proses mediasi di Direktorat Invevtigasi dan mediasi Bank Indonseia**

Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan bank. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah.

Apabila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh bank, maka berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar pada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.

Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank.

Tetapi Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 ini tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dikarenakan tidak terpenuhinya tuntutan nasabah bank baik seluruhnya maupun sebagian sehingga berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank.

Dalam praktek dikenal berbagai bentuk penyelesaian sengketa perdata seperti litigasi, arbitrase dan/atau Mediasi. Namun, pihak-pihak yang bersengketa umumnya lebih banyak memilih penyelesaian melalui proses litigasi di Pengadilan Negeri, baik melakukan tuntutan secara perdata maupun secara pidana. Namun terdapat banyak kendala yang sering dihadapi. Kendala tersebut antara lain lamanya penyelesaian perkara, serta putusan yang dijatuhkan seringkali mencerminkan tidak adanya *unified legal work* dan *unified legal opinion* antara Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi, dan Mahkamah Agung.<sup>64</sup>

Oleh karena itu, diatur mengenai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Di antaranya adalah arbitrase dan mediasi seperti yang diatur dalam UU No.30 tahun 1999. Pengaturan Mediasi di pengadilan diatur dalam Perma No.2 tahun 2003. Sedangkan Mediasi Perbankan diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006. Pada PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan dinyatakan bahwa sampai dengan akhir tahun 2007 pelaksanaan fungsi mediasi perbankan akan dilakukan oleh Bank Indonesia.

Pengertian Mediasi secara normatif tidak kita jumpai dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Oleh

---

<sup>64</sup> Yahya Harahap, *Perlawanan Terhadap Eksekusi Grose Akta Serta Putusan Pengadilan dan Arbitrase dan Standar Hukum Eksekusi* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1996), hal 5

karena itu pengertian mediasi di ambil dari pendapat ahli dan kamus. Menurut Rachmadi Usman mediasi adalah penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah.

Mekanisme penyelesaian sengketa melalui Forum Mediasi Perbankan sebagaimana yang telah diatur dengan PBI No. 8/5/PBI/2006 Jo. PBI No. 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Mediasi (Perbankan) adalah proses penyelesaian Sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan (Pasal 1 angka 5 PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan).<sup>65</sup> Adapun yang menjadi penyelenggara Mediasi Perbankan sebagaimana telah disebut dalam ketentuan, yakni:<sup>66</sup>

- a. Lembaga Mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan
- b. Lembaga ini saat ini belum terbentuk, (seharusnya dibentuk selambat-lambatnya 31 Des 2007), sehingga fungsi Mediasi Perbankan untuk sementara dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Sedangkan Proses beracara dalam Media Perbankan secara teknis telah diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006, yaitu sebagai berikut:

---

<sup>65</sup> Felix Oentoeng Soebagio, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Bidang Perbankan*, Yogyakarta, 2007

<sup>66</sup> Pasal 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan

- a. Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
- b. Dalam hal Nasabah atau Perwakilan Nasabah mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia<sup>67</sup>, Bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

Syarat-syarat Pengajuan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Perbankan, yaitu<sup>68</sup>:

- a. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
- b. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya 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;
- d. Sengketa yang diajukan merupakan Sengketa keperdataan;
- e. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi Perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
- f. Pengajuan penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Proses selanjutnya adalah Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat Kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa;

---

<sup>67</sup> Pengajuan Permohonan Mediasi Perbankan di sampaikan secara tertulis kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Menara Radius Prawiro Lt.20 Jl. MH. Thamrin No.2 Jakarta 10350 bagi yg berdomisili di jakarta dan sekitarnya sedangkan yg berdomisili di luar jakarta dapat mengajukan melalui Kantor Bank Indonesia (KBI) yang berada di wilayah domisili setempat, saat ini kantaor wilayah bank indonesia sudah ada di setiap ibu kota propinsi di seluruh Indornesia.

<sup>68</sup> Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan

dan persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, kemudian Bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.<sup>69</sup>

Lebih lanjut dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006, ketentuan dan proses Mediasi Perbankan adalah sebagai berikut:

a. Tahap Mekanisme Pengajuan Penyelesaian Sengketa:

1. Pengajuan penyelesaian Sengketa kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah, termasuk lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut.
2. Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan adalah Sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan.
3. Nilai tuntutan finansial dalam Mediasi perbankan diajukan dalam mata uang Rupiah dengan batas paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
4. Jumlah maksimum nilai tuntutan finansial sebagaimana dimaksud pada angka 3 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.
5. Pengajuan penyelesaian Sengketa dilakukan secara tertulis dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 dengan menyertakan dokumen berupa:

---

<sup>69</sup> Pasal 9 Peraturan Bank Indonesia Nomor: 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan



- a. fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Bank kepada Nasabah;
- b. fotokopi bukti identitas Nasabah yang masih berlaku;
- c. surat pernyataan yang ditandatangani diatas meterai yang cukup bahwa Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lembaga Mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;
- d. fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan Sengketa yang diajukan; dan
- e. fotokopi surat kuasa, dalam hal pengajuan penyelesaian Sengketa dikuasakan.

Formulir Pengajuan Penyelesaian Sengketa pada Mediasi perbankan disediakan di setiap kantor Bank atau dapat dibuat sendiri oleh Nasabah dengan berpedoman pada format sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1.

6. Pengajuan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada angka 2 dilakukan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja, yang dihitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan Nasabah dari Bank sampai dengan tanggal diterimanya pengajuan penyelesaian Sengketa oleh pelaksana fungsi Mediasi perbankan secara langsung dari Nasabah atau tanggal stempel pos apabila disampaikan melalui pos. Contoh: apabila tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan Nasabah dari Bank kepada Nasabah adalah pada tanggal 5 Juni 2006, maka pengajuan penyelesaian Sengketa kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan secara langsung dari

Nasabah atau tanggal stempel pos (apabila disampaikan melalui pos) dilakukan paling lambat pada tanggal 30 Agustus 2006.

7. Sengketa yang timbul dari hasil penyelesaian pengaduan Nasabah yang telah dilakukan oleh Bank sesuai ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah sebelum tanggal 1 Juni 2006 dapat diajukan kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan paling lambat tanggal 30 Juni 2006.

Contoh: Nasabah yang telah mengajukan pengaduan kepada Bank dan mendapatkan surat hasil penyelesaian pengaduan dari Bank pada tanggal 1 Januari 2006 serta merasa tidak puas dengan hasil penyelesaian pengaduan oleh Bank, dapat mengajukan penyelesaian Sengketa kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan paling lambat tanggal 30 Juni 2006.

8. Pengajuan penyelesaian Sengketa oleh Nasabah ditujukan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia (DIMP BI) , Menara Radius Prawiro lantai 19, Jalan M.H. Thamrin No. 2, Jakarta 10110 dengan tembusan disampaikan kepada Bank yang bersangkutan.
9. Pelaksana fungsi Mediasi perbankan dapat menolak pengajuan penyelesaian Sengketa yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada angka 1 sampai dengan angka 7 di atas.

b. Tahap Proses Beracara Pada Mediasi Perbankan

1. Atas dasar pengajuan penyelesaian Sengketa oleh Nasabah, pelaksana fungsi Mediasi perbankan dapat melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan kepada Nasabah dan Bank secara lisan dan atau tertulis.

2. Klarifikasi atau permintaan penjelasan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan dalam rangka meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh Bank.
3. Pelaksana fungsi Mediasi perbankan memanggil Nasabah dan Bank untuk menjelaskan tata cara pelaksanaan Mediasi perbankan. Apabila Nasabah dan Bank sepakat menggunakan Mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian Sengketa, Nasabah dan Bank wajib menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*).
4. Perjanjian Mediasi sebagaimana dimaksud pada angka 3 memuat pernyataan kesepakatan Nasabah dan Bank untuk menggunakan Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa dan persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi.
5. Aturan Mediasi sebagaimana dimaksud pada angka 4 memuat kondisikondisi yang terkait dengan proses Mediasi, yang paling kurang terdiri dari hal-hal sebagai berikut:
  - a. Nasabah dan Bank wajib menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan pokok Sengketa dalam pelaksanaan Mediasi.
  - b. Seluruh informasi dari para 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.

- c. Mediator bersikap netral, tidak memihak dan berupaya membantu para pihak untuk menghasilkan Kesepakatan.
- d. Kesepakatan yang dihasilkan dari proses Mediasi adalah Kesepakatan secara sukarela antara Nasabah dengan Bank dan bukan merupakan rekomendasi dan atau keputusan Mediator.
- e. Nasabah dan Bank tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsel*) kepada Mediator.
- f. Nasabah dan Bank dengan alasan apapun tidak akan mengajukan tuntutan hukum terhadap Mediator, pegawai maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi Mediasi perbankan, baik atas kerugian yang mungkin timbul karena pelaksanaan atau eksekusi Akta Kesepakatan, maupun oleh sebab-sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan Mediasi.
- g. Nasabah dan Bank yang mengikuti proses Mediasi berkehendak untuk menyelesaikan sengketa. Dengan demikian, Nasabah dan Bank bersedia :
  - 1) melakukan proses Mediasi dengan itikad baik;
  - 2) bersikap kooperatif dengan Mediator selama proses Mediasi berlangsung; dan
  - 3) menghadiri pertemuan Mediasi sesuai dengan tanggal dan tempat yang telah disepakati.

- h. Dalam hal proses Mediasi mengalami kebuntuan dalam upaya mencapai Kesepakatan, baik untuk sebagian maupun keseluruhan pokok Sengketa, maka Nasabah dan Bank menyetujui tindakantindakan yang dilakukan Mediator antara lain :
- 1) menghadirkan pihak lain sebagai narasumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran Mediasi; atau
  - 2) menangguhkan proses Mediasi sementara dengan tidak melampaui batas waktu proses Mediasi; atau
  - 3) menghentikan proses Mediasi.
- i. Dalam hal Nasabah dan atau Bank melakukan upaya lanjutan penyelesaian Sengketa melalui proses arbitrase atau peradilan, Nasabah dan Bank sepakat untuk:
- 1) tidak melibatkan Mediator maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi Mediasi perbankan untuk memberi kesaksian dalam pelaksanaan arbitrase atau peradilan dimaksud;
  - 2) 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.
- j. Dalam hal Nasabah dan Bank berinisiatif untuk menghadirkan narasumber atau tenaga ahli tertentu, maka Nasabah dan Bank sepakat untuk menanggung biaya narasumber atau tenaga ahli dimaksud.

k. Proses Mediasi berakhir dalam hal:

- 1) tercapainya kesepakatan;
- 2) berakhirnya jangka waktu Mediasi;
- 3) terjadi kebuntuan yang mengakibatkan dihentikannya proses Mediasi;
- 4) Nasabah menyatakan mengundurkan diri dari proses Mediasi; atau
- 5) salah satu pihak tidak mentaati perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*).

6. 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.

7. Pemberian kuasa sebagaimana dimaksud pada angka 6 di atas harus dilakukan dengan surat kuasa khusus tanpa hak substitusi, bermaterai cukup, dan paling kurang mencantumkan hal-hal sebagai berikut:

- a. identitas pihak pemberi kuasa dan penerima kuasa, dengan menyebutkan dasar kewenangannya; dan
- b. pemberian kewenangan kepada penerima kuasa untuk mengikuti proses Mediasi sesuai dengan aturan Mediasi, termasuk pengambilan keputusan berupa kesepakatan.

Pemberian kuasa dapat pula mencakup kewenangan untuk menandatangani dokumen-dokumen yang terkait dengan proses Mediasi,

antara lain perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) dan akta Kesepakatan.

8. Proses Mediasi dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja yang dihitung sejak Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan.
9. Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 8 dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Kesepakatan Nasabah dan Bank yang dituangkan secara tertulis.
10. Kesepakatan tertulis mengenai perpanjangan waktu pelaksanaan proses Mediasi sebagaimana dimaksud pada angka 9 mencantumkan secara jelas alasan dilakukannya perpanjangan waktu, antara lain untuk menghadirkan narasumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan.

Perpanjangan waktu dimaksud dapat dilakukan sepanjang memenuhi persyaratan :

- a. Para pihak memiliki itikad baik dengan mematuhi aturan Mediasi dan perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*); dan
  - b. Jangka waktu proses Mediasi hampir berakhir, namun menurut penilaian Mediator masih terdapat prospek untuk tercapai Kesepakatan.
11. Kesepakatan yang diperoleh dari proses Mediasi dituangkan dalam suatu Akta Kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi Nasabah dan Bank.

Yang dimaksud dengan bersifat final adalah Sengketa tersebut tidak dapat diajukan untuk dilakukan proses Mediasi ulang pada pelaksana fungsi Mediasi perbankan. Yang dimaksud dengan mengikat adalah Kesepakatan berlaku sebagai

undang-undang bagi Nasabah dan Bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Beberapa contoh kasus sengketa nasabah bank pada saat pengaduan masuk di bagian Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia <sup>70</sup>, ada beberapa kasus yang telah berada di jalur mediasiperbankan dan telah mencapai kesepakatan. Diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pokok Masalah : Mengenai keterlambatan pemberitahuan penolakan kliring

Kasus Posisi :

Sengketa ini terjadi pada nasabah bank X, dimana pada saat itu nasabah tersebut melakukan kliring. Karena tidak ada masalah dalam proses kliring tersebut, maka nasabah tersebut menganggap bahwa kliring diterima. Ternyata 3 (tiga) bulan kemudian diterima surat dari bank X bahwa kliring yang dilakukan pada saat itu telah ditolak. Nasabah yang merasa dirugikan kemudian mengajukan pengaduan ke bank X yang pada akhirnya diajukan ke mediasi perbankan Bank Indonesia. Nasabah menuntut bank X untuk meminta maaf atas kekeledoran dan keterlambatan pemberitahuan tersebut yang merugikan dirinya.

---

<sup>70</sup> Pelaksanaan mediasi perbankan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan mengalami perubahan dengan disahkan Undang-undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dimana dengan disahkannya Undang-undang tersebut maka pada tanggal 1 Januari 2014 Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan tidak lagi berada di bawah bank sentral namun dipindahkan ke Otoritas Jasa Keuangan, sehingga data ini diperoleh dari Intan Kusuma Ambarsari, Penyelesaian Sengketa Transaksi Keuangan Melalui Mediasi Perbankan , Tesis (Jakarta, Universitas Indonesia, 2007)



Dari pihak bank X menyanggah dengan alasan bahwa, meskipun surat pemberitahuan itu terlambat, tetapi nasabah tetap bisa melihat posisi tagihannya melalui rekening korannya yang terbit setiap bulan.

Karena dalam kasus ini nasabah dan bank sama-sama bersalah maka terjadi kesepakatan.

Hasil Mediasi :

Tercapai sepakat bahwa nasabah menyadari kelalaiannya dengan tidak mengecek rekening korannya setiap bulan dan bank X juga meminta maaf atas keterlambatan pemberitahuan penolakan kliring tersebut.

2. Pokok Masalah : Mengenai Pembobolan ATM

Kasus Posisi :

Peristiwa ini terjadi ketika nasabah bank Y kehilangan Rp. 20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah) dalam rekeningnya. Setelah ditelusuri, ternyata uang tersebut dibobol dari ATM sebanyak dua kali. Nasabah mengajukan klaim pada bank dan meminta semua kerugian yang ia tanggung karena nasabah tidak merasa bersalah. Sedangkan bank Y menolak untuk mengganti karena bank menganggap kelalaian ada pada nasabah, bukan pada bank.

Kemudian, bank Indonesia berusaha menjembatani dengan cara memotivasi bank Y untuk menyelesaikan sengketa tersebut dengan cara mediasi. Dalam proses mediasi tersebut bank Y menemukan bahwa rekening yang diduga kuat menjadi rekening penerima uang yang dibobol tersebut adalah rekening fiktif. Dari penelusuran tersebut kemudian terjadilah kesepakatan antara nasabah dengan bank Y

Hasil Mediasi :

Terjadi kesepakatan bahwa bank Y bersedia memberikan kembali dana yang masih ada dalam rekening fiktif tersebut sebesar Rp. 5.000.000,00 (lima juta rupiah). Sedangkan untuk sisa uang sebesar Rp. 15.000.000,00 dibagi dua, sehingga bank Y bersedia untuk mengganti Rp. 7.500.000,00 dan nasabah menanggung setengahnya.

Dari dua kasus diatas, dapat dilihat bahwa tercapai kata sepakat diantara bank dengan nasabah. Hal ini dikarenakan kedua belah pihak mempunyai itikad baik untuk mengakui kesalahan masing-masing dan mau mengalah demi terselesaikannya sengketa yang dihadapinya.

Bank Indonesia mencatat angka pengaduan nasabah terhadap bank umum selama enam bulan pertama tahun ini mencapai 64.000 pengaduan. Sebagian besar pengaduan terkait sistem pembayaran di perbankan masih mendominasi dengan 62.858 kasus atau sekitar 97,78 % dari total aduan yang dilayangkan oleh nasabah.

Sementara pengaduan nasabah di bidang penghimpunan dana sebanyak 877 kasus atau 1,36 %, di bidang penyaluran dana tercatat 343 kasus atau sekitar 0,53 %, di bidang produk kerjasama sebanyak 189 kasus atau sekitar 0,29 % dan produk lainnya sebanyak 21 aduan atau sekitar 0,03 %.

Sedangkan tingkat penyelesaian tercatat sebanyak 58.875 pengaduan tanpa perpanjangan waktu 20 hari kerja atau sekitar 91,58%, dan sebanyak 3.668 aduan atau sekitar 5,71 % diselesaikan dengan perpanjangan waktu menjadi 40 hari kerja, dan yang sedang dalam proses penyelesaian saat ini sebanyak 1.745 kasus atau sekitar 2,71 %.<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> ibid

Selain itu ada pengaduan mediasi ke Bank Indonesia selama bulan Januari hingga November 2007 sebanyak 200 aduan. Berdasarkan jenis produk, system pembayaran tercatat 90 aduan atau sebanyak 44 %, produk kerja sama dan penyaluran dana sebesar masing-masing 33 pengaduan atau sebanyak 17%. Pada penghimpunan dana tercatat 29 aduan atau sebanyak 15%.

Sementara data gerai info Bank Indonesia pada bulan Juli hingga November 2007 tercatat sebanyak 38 kasus dimana aduan mengenai penyaluran dana sebesar 34 %, penghimpunan dana sebesar 21 %, diluar permasalahan produk perbankan sebesar 24 %.

Sejak mulai berfungsinya lembaga mediasi perbankan oleh Bank Indonesia sesuai dengan amanah PBI No. 8/5/PBI/2006, sesuai dengan data statistik diatas, meskipun jumlah pengaduan nasabah bisa mencapai puluhan ribu tetapi sengketa yang bisa diproses melalui mediasi perbankan hanya sekitar 200 kasus saja. Dari keseluruhan keluhan dan pengaduan nasabah yang masuk ke Bank Indonesia, tidak semua dapat diproses / dilanjutkan dengan cara mediasi karena dianggap tidak memenuhi syarat sebagaimana diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006.<sup>72</sup>

Ada berbagai alasan mengapa kasus tidak dapat diproses, misalnya karena kurangnya informasi atau tidak lengkap secara administratif. Selama itu, dari jumlah kasus yang masuk dan terdaftar, sebanyak 85 % dapat diselesaikan sedangkan 15 % sisanya sedang dalam proses penyelesaian. Dari kasus yang telah diselesaikan, sebanyak 64 kasus ( 75% ) diantaranya telah mencapai kesepakatan penuh dan sisanya tidak tercapai kata sepakat. Faktor yang paling dominan adalah karena pihak yang menjadi

---

<sup>72</sup> ibid

wakil bank atau nasabah tidak diberi kewenangan memutuskan sehingga menghambat proses negosiasi dan pada akhirnya menghambat tercapainya kesepakatan.<sup>73</sup>

### **3. Lembaga Mediasi Perbankan Independen Tidak Jadi Dibentuk**

Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen hingga kini tak kunjung terwujud. Padahal Bank Indonesia (BI) menargetkan pembentukan lembaga ini paling lambat Desember 2007. Bank sentral itu lantas membuat peraturan baru, yakni PBI No. 10/1/PBI/2008. Sebelumnya aturan mengenai mediasi perbankan diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006. Dalam Pasal 3 ayat (4) PBI 10/2008 disebutkan sepanjang Lembaga Mediasi Perbankan Independen belum terbentuk, fungsi mediasi perbankan tetap dilaksanakan oleh BI.

Selama mediasi perbankan dilaksanakan oleh direktorat perbankan yang berada dalam pengawasan Bank Indonesia, memang tidak pernah ada masalah yang berarti dalam pelaksanaan mediasi, namun bukan berarti lembaga yang independen tidak diperlukan. Bagaimanapun juga Bank Indonesia jika menjalankan fungsi mediasi perbankan tanpa batas yang juga sebagai pengawas perbankan, maka akan timbul kekhawatiran mengenai independensi dalam mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa antara nasabah dengan Bank, karena sama-sama bergerak dibidang perbankan.<sup>74</sup>

Bank Indonesia sendiri sebenarnya sudah berulang kali mendesak sejumlah asosiasi perbankan untuk segera membentuk lembaga mediasi. Namun desakan itu tak

---

<sup>73</sup> ibid

<sup>74</sup> Erna Priliyasi, *Mediasi Perbankan dan Ledakan Kredit Macet Kartu Kredit*, Majalah Infobank No 345, Edisi Desember 2007 hal.90

kunjung dikabulkan. Mantan Direktur Investigasi dan Mediasi Perbankan BI Ahmad Fuad bulan Februari lalu mengatakan, mediasi bukanlah tugas dari BI. Tugas BI yang sebenarnya adalah menjaga stabilitas moneter.<sup>75</sup>

Sedangkan Harry Azhar Azis Anggota Komisi XI (bidang keuangan dan perbankan) DPR dari Fraksi Partai Golkar berpendapat bahwa dengan melihat fungsi mediasi perbankan kurang tepat dilakukan oleh Bank Indonesia karena BI telah keluar jalur jika ikut mengurus soal mediasi. Peralnya, BI adalah regulator bukan implementator yang dapat memasuki wilayah pelaku usaha seperti mediasi perbanka dan lebih bagus dijalankan oleh asosiasi perbankan, kalau mediasi perbankan dijalankan oleh BI maka dia mengambil wilayah yang bukan domeinnya lagi. Selain itu, jika fungsi mediasi dipegang oleh BI, maka rawan terjadi *conflict of interest*. Berbeda jika dilakukan oleh lembaga independen bentukan asosiasi perbankan. Adapun konflik tersebut dapat dihindari karena semua komponen dalam asosiasi ikut dilibatkan. Kalau asosiasi (yang buat) maka semua komponen bersatu dalam kelompok asosiasi. Artinya tentu semakin baik dan tata beracaranya menguntungkan semua pihak.<sup>76</sup>

Sesuai dengan PBI tentang mediasi perbankan bahwa lembaga mediasi perbankan independen akan dibentuk paling lambat tanggal 30 Desember 2007. Lembaga ini diharapkan dapat melakukan fungsi mediasi perbankan yang sementara ini dilakukan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP). Namun seiring berjalannya waktu,

---

<sup>75</sup> Fungsi Bank Indonesia sebagai fasilitator mediasi perbankan diperpanjang sampai terbentuknya lembaga mediasi independen. Ada yang setuju lembaga itu dibentuk oleh asosiasi perbankan, ada juga yang tetap menginginkan lembaga itu dilakoni BI baca <http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol20195/bi-lebih-punya-wibawa>

<sup>76</sup> *ibid*

saat ini masih menjadi pertimbangan tersendiri bagi Bank Indonesia apakah lembaga ini akan benar-benar dibentuk oleh asosiasi perbankan atau tetap dilaksanakan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan.<sup>77</sup> Pelaksanaan mediasi perbankan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan mengalami perubahan dengan disahkan Undang-undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dimana dengan disahkannya Undang-undang tersebut maka pada tanggal 1 Januari 2014 Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan tidak lagi berada di bawah bank sentral namun dipindahkan ke Otoritas Jasa Keuangan.<sup>78</sup>

Ada pro dan kontra yang mempertimbangkan apakah lembaga mediasi perbankan lebih tepat dilakukan oleh Bank Indonesia atau asosiasi perbankan. Pendapat yang tidak menyetujui lembaga mediasi berada dibawah Bank Indonesia antara lain adalah pendapat dari Deputy Gubernur Bank Indonesia Mualliman D Haddad yang berpendapat bahwa pembentukan lembaga mediasi perbankan amat mendesak. Namun tidak semua bank siap membentuk lembaga mediasi ini. Padahal hal ini dapat menjadi kekuatan sendiri bagi bank di tengah persaingan usaha dan meningkatkan loyalitas nasabah.<sup>79</sup>

Pasal 3 ayat (4) PBI Mediasi Perbankan menyatakan, sepanjang lembaga Mediasi perbankan independen belum dibentuk, fungsi Mediasi perbankan dilaksanakan oleh

---

<sup>77</sup> Intan Kusuma Ambarsari, *Penyelesaian Sengketa Transaksi Keuangan Melalui Mediasi Perbankan*, Tesis (Jakarta, Universitas Indonesia, 2007) hal.92-93.

<sup>78</sup> Donald Banjarnahor, 12.000 Pegawai Bank Indonesia pindah ke OJK, <http://www.bisnis.com/articles/1-dot-200-pegawai-bank-indonesia-pinda-ke-ojk-1>, diakses pada tanggal 21 Januari 2012 pukul 12.21 WIB

<sup>79</sup> Ezter Lastania, *Perbankan Didesak Atasi Sengketa*, <http://www.tempo.co.id/hg/ekbis/2008/03/31/brk20008331-120145.id.html>, Diakses pada tanggal 30 Desember 2013 pukul 02.31.

Bank Indonesia. Namun, sampai pada tahun 2008 Lembaga Mediasi Perbankan Independen yang diamanatkan PBI Mediasi Perbankan belum juga terbentuk. Hal ini memaksa Bank Indonesia untuk mengamandemen PBI Mediasi Perbankan. Setidaknya ada 4 (empat) alasan Lembaga Mediasi Perbankan Independen tidak dapat dibentuk sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh PBI tentang Mediasi Perbankan yaitu :<sup>80</sup>

1. Peliknya masalah perbankan di awal tahun 2008 dan rencana konsolidasi perbankan pada 2008, memaksa organisasi perbankan mengendurkan niatnya untuk membentuk badan independen tersebut. Alasannya, bank-bank sedang fokus menyiapkan dana Rp 80 miliar supaya tidak di *black list* oleh bank sentral. Pasalnya, sampai saat ini masih tersisa 15 bank yang modalnya belum mencapai Rp80 miliar
2. Kewajiban Modal bank dan pendanaan Lembaga Mediasi Perbankan Independen, dimana penyebab penundaan terbentuknya Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Karena, jika Lembaga Mediasi Perbankan Independen terbentuk, maka bank juga wajib menyalurkan dananya ke Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Kondisi yang berbarengan inilah yang membuat rencana itu terpaksa ditunda.
3. Masalah badan hukum Lembaga Mediasi Perbankan Independen, mediator hingga ke masalah teknis pelaksanaannya di lapangan. Sementara, menurutnya, Persatuan Bank-Bank Umum Nasional (Perbanas) nyata-nyata

---

<sup>80</sup> <http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol17353/lembaga-mediasi-perbankan-gagal-dibentuk-tahun-ini>. Asosiasi perbankan nasional mengaku belum siap membentuk badan mediasi perbankan. Rencana ini pun terancam molor dua tahun. Untuk sementara, BI tetap menjalankan proses mediasi tersebut hingga terbentuknya OJK maka kewenangan tersebut berpindah di OJK.

mengaku belum siap sama sekali untuk membentuk Lembaga Mediasi Perbankan Independen.

4. Adanya persoalan di tingkat komunikasi dan perlunya kesepakatan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk operasional Lembaga Mediasi Perbankan Independen.

#### **4. Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran oleh Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran BI**

Sejak keberadaan OJK maka peran pengawasan bealihan di OJK akan tetapi terkait dengan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran masih menjadi kewenangan Bank Indonesia, hal tersebut dengan beberapa pertimbangan antara lain Bank Indonesia sesuai kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang dalam rangka melaksanakan tugas mengatur dan menjaga kelancaran Sistem Pembayaran, selain mengatur aspek kelembagaan dan mekanisme, mengatur pula ketentuan dari aspek Perlindungan Konsumen dan mengawasi implementasi terhadap aturan tersebut.

Industri jasa Sistem Pembayaran berkewajiban untuk melaksanakan aturan-aturan tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen, sedangkan dari sisi masyarakat juga turut berperan serta untuk menjadi masyarakat yang kritis dan peduli pada Perlindungan Konsumen.

Dalam hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen kerap kali Konsumen berada pada pihak yang lemah. Ketidakseimbangan hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen tersebut antara lain disebabkan karena terdapatnya *asymmetric information* dan *power imbalances*, rendahnya kualitas pelayanan kepada Konsumen,



penyalahgunaan data pribadi Konsumen, dan kurang efektifnya mekanisme penyelesaian sengketa antara Penyelenggara dengan Konsumen.

Perlindungan Konsumen diciptakan dengan mengakomodasi prinsip Perlindungan Konsumen yang berlaku sebagai standar internasional, yang meliputi prinsip keadilan dan keandalan, transparansi, perlindungan data pribadi, serta penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen secara efektif. Penerapan prinsip-prinsip tersebut oleh Penyelenggara diharapkan dapat menciptakan keseimbangan hubungan antara Penyelenggara dengan Konsumen, sehingga dapat mendukung terciptanya iklim usaha industri Sistem Pembayaran yang sehat.

Bank Indonesia dalam rangka melaksanakan tugas mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, selain melakukan pengaturan mengenai aspek kelembagaan dan mekanisme, perlu pula memperhatikan aspek perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran, pengaturan terkait dengan perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran yang saat ini tersebar dalam beberapa ketentuan perlu diperkuat agar lebih mencerminkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka Bank Indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/ 1 /PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran termasuk Bank Indonesia membentuk satu divisi khusus yaitu Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran. Divisi ini khusus dibentuk untuk memberikan perlindungan kepada konsumen yang memanfaatkan jasa sistem pembayaran dengan cara memberikan edukasi, konsultasi atau fasilitas. Sejak Agustus 2013 hingga Januari 2014 Bank Indonesia menerima 480 permintaan informasi dan 71 pengaduan. Mayoritas permintaan informasi masyarakat adalah seputar penyediaan dan

penyetoran uang (53 persen) dan uang elektronik (41 persen), sedangkan pengaduan masyarakat sebagian besar mengenai kartu kredit (61 persen).<sup>81</sup>

Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran memiliki 3 fungsi yaitu:

- a. Edukasi diberikan kepada konsumen yang ingin mengetahui lebih jelas mengenai produk-produk sistem pembayaran yang dilakukan secara aktif oleh BI melalui media masa ataupun edukasi dan sosialisasi mengenai produk jasa SP kepada masyarakat , akademisi, mahasiswa, sekolah sekolah dll.
- b. Konsultasi dilakukan terkait dengan permasalahan penggunaan produk SP dari masyarakat, penyelenggara SP melalui telepon, e-mail, surat menyurat maupun datang secara langsung
- c. Fasilitasi dilakukan terhadap sengketa antara konsumen dengan penyelenggara jasa Ssistem Pembayaran yang berindikasi adanya kerugian financial bagi konsumen. Fasilitasi dilakukan dengan cara memanggil, mempertemukan, mendengar, memotivasi.

Ruang lingkup perlindungan Konsumen jasa Sistem Pembayaran mencakup kegiatan jasa Sistem Pembayaran dalam:

- a. penerbitan instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana;
- b. kegiatan transfer dana;
- c. kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (APMK);
- d. kegiatan Uang Elektronik;
- e. kegiatan penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah; dan

---

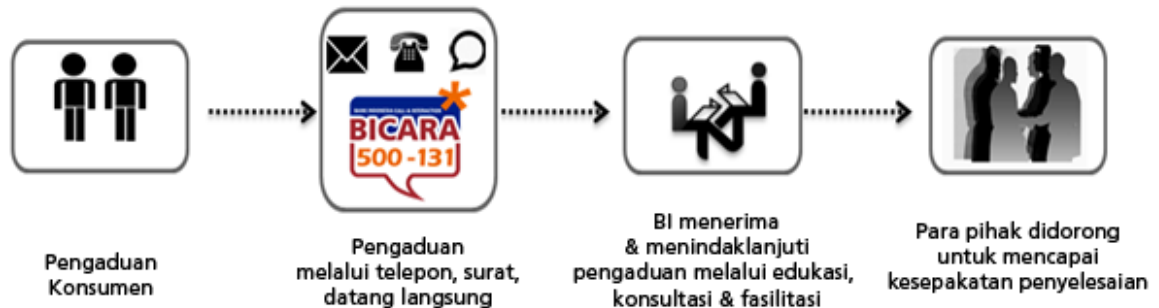
<sup>81</sup> <http://www.antaraneews.com/berita/420324/bi-sosialisasikan-aturan-layanan-perlindungan-konsumen>

- f. penyelenggaraan Sistem Pembayaran lainnya yang akan ditetapkan dalam ketentuan Bank Indonesia

Tidak semua pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh Bank Indonesia, pengaduan yang dapat ditindaklanjuti oleh Bank Indonesia memiliki syarat sebagai berikut:

- a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara dan telah ditindaklanjuti
- b. Tidak terdapat kesepakatan antara konsumen dengan penyelenggara
- c. Merupakan masalah perdata yang tidak sedang dalam proses atau belum diputus oleh lembaga mediasi, arbitrase atau peradilan
- d. Konsumen mengalami kerugian finansial

### Mekanisme pengaduan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran



Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/ 1 /PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran mengatur bagaimana Penyampaian pengaduan ke Bank Indonesia dan tindak Lanjut penyelesaian pengaduan oleh bank indonesia yang lebih lanjut di tuangkan dalam Surat Edaran no. 16/16/DKSP tahun 2014 perihal : Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran,

### Penyampaian Pengaduan

1. Konsumen dapat menyampaikan pengaduan ke Bank Indonesia sepanjang memenuhi persyaratan sebagai berikut:
  - a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara dan telah ditindaklanjuti oleh Penyelenggara, namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara;
  - b. permasalahan yang diadukan merupakan masalah perdata yang tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau pengadilan atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan
  - c. Konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia.
2. Bank Indonesia menindaklanjuti pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dengan cara sebagai berikut:
  - a. Edukasi, untuk memberikan pemahaman kepada Konsumen mengenai jasa Sistem Pembayaran.
  - b. Konsultasi, untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dan Penyelenggara apabila terdapat permasalahan dalam penggunaan jasa Sistem Pembayaran. Konsultasi dapat diberikan melalui tatap muka, telepon, email, surat atau media lainnya yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
  - c. Fasilitasi, sebagai upaya penyelesaian terhadap pengaduan Konsumen yang mengandung unsur sengketa keperdataan.

3. Dalam hal pengaduan sebagaimana dimaksud dalam angka 1 belum disampaikan kepada Penyelenggara maka Bank Indonesia meminta Konsumen untuk menyampaikan terlebih dahulu pengaduan dimaksud kepada Penyelenggara.

### **Permintaan Fasilitasi**

1. Pengajuan permintaan fasilitasi dilakukan oleh Konsumen atau pihak yang mewakili Konsumen kepada Bank Indonesia setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh Penyelenggara tetapi tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dan Penyelenggara.
2. Pengaduan yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya.
3. Pengaduan yang diajukan belum pernah diproses penyelesaiannya di Bank Indonesia. Pengaduan yang mengandung unsur sengketa yang sudah pernah diupayakan penyelesaiannya melalui proses mediasi atau fasilitasi oleh Bank Indonesia tidak dapat diproses ulang.
4. Nilai pengaduan yang mengandung unsur sengketa memiliki potensi kerugian finansial bagi Konsumen paling banyak Rp500.000.000 (lima ratus juta rupiah) yang timbul karena kesalahan atau kelalaian Penyelenggara. Potensi kerugian dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada Konsumen, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan Konsumen dengan pihak lain, atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Konsumen untuk mendapatkan penyelesaian sengketa dengan Penyelenggara.

5. Permintaan fasilitasi diajukan secara tertulis dengan mengisi Formulir Pengajuan Fasilitasi sebagaimana tercantum pada Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Bank Indonesia ini. Formulir dimaksud dapat diperoleh di setiap kantor Penyelenggara atau dapat dibuat sendiri oleh Konsumen dengan berpedoman pada format formulir sebagaimana tercantum pada Lampiran I.
6. Permintaan fasilitasi sebagaimana dimaksud pada angka 5 harus dilengkapi dengan dokumen pendukung sebagai berikut:
  - a. fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Penyelenggara kepada Konsumen;
  - b. fotokopi bukti identitas Konsumen;
  - c. dalam hal pengaduan disampaikan oleh pihak yang mewakili Konsumen maka selain dokumen sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, permintaan fasilitasi harus dilengkapi dengan fotokopi bukti identitas pihak yang mewakili Konsumen dan surat kuasa dari Konsumen. Surat kuasa yang diberikan oleh Konsumen harus dalam bentuk surat kuasa khusus tanpa hak substitusi, bermeterai cukup, dan paling kurang mencantumkan hal-hal sebagai berikut:
    - 1) identitas pihak pemberi kuasa dan penerima kuasa; dan
    - 2) kuasa yang diberikan mencakup kewenangan penerima kuasa untuk mengikuti proses fasilitasi, membuat kesepakatan dalam proses fasilitasi tersebut, dan menandatangani dokumen-dokumen yang terkait dengan proses fasilitasi antara lain berita acara hasil fasilitasi;

- d. surat pernyataan yang ditandatangani di atas meterai yang cukup yang menyatakan bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, lembaga mediasi, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya dan belum pernah diproses penyelesaiannya oleh Bank Indonesia sebagaimana tercantum pada Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Bank Indonesia ini; dan
  - e. fotokopi dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan sengketa yang diajukan, apabila diperlukan.
7. Pengajuan permintaan fasilitasi dilakukan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja terhitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan dari Penyelenggara.
  8. Bank Indonesia dapat menolak permintaan fasilitasi yang tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan.
  9. Dalam melaksanakan fungsi fasilitasi, Bank Indonesia tidak memberikan keputusan dan/atau rekomendasi penyelesaian sengketa kepada Konsumen dan Penyelenggara.

### **Pelaksanaan Fasilitasi**

1. Berdasarkan pengajuan fasilitasi yang disampaikan oleh Konsumen atau perwakilan Konsumen kepada Bank Indonesia, Bank Indonesia dapat melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan kepada Konsumen dan Penyelenggara secara lisan dan/atau tertulis mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh Penyelenggara.

2. Proses fasilitasi dilakukan oleh Bank Indonesia dengan cara memanggil, mempertemukan, mendengar dan memotivasi Konsumen dan Penyelenggara untuk mencapai kesepakatan tanpa memberikan rekomendasi atau keputusan.
3. Dalam melaksanakan fasilitasi, Konsumen dan Penyelenggara harus memenuhi panggilan Bank Indonesia.
4. Pelaksanaan fasilitasi dilakukan dengan berpedoman padahal-hal sebagai berikut:
  - a. Konsumen dan Penyelenggara wajib menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan pokok sengketa dalam pelaksanaan fasilitasi.
  - b. Seluruh informasi dari para pihak yang berkaitan dengan proses fasilitasi merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain di luar pihak yang terlibat dalam proses fasilitasi, yaitu pihak selain Konsumen atau pihak yang mewakili Konsumen, Penyelenggara dan fasilitator.
  - c. Kesepakatan yang dihasilkan dari proses fasilitasi adalah kesepakatan sukarela antara Konsumen dengan Penyelenggara dan bukan rekomendasi dan/atau keputusan fasilitator.
  - d. Konsumen dan Penyelenggara tidak dapat meminta pendapat hukum (legal advice) maupun jasa konsultasi hukum (legal counsel) kepada fasilitator.
  - e. Konsumen dan Penyelenggara dengan alasan apapun tidak akan mengajukan tuntutan hukum terhadap fasilitator, pegawai maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi fasilitasi, baik atas kerugian yang mungkin timbul karena



pelaksanaan atau eksekusi berita acara hasil fasilitasi, maupun oleh sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan fasilitasi.

f. Dalam mengikuti proses fasilitasi, Konsumen dan Penyelenggara harus:

- 1) menunjukkan itikad baik;
- 2) bersikap kooperatif dengan fasilitator selama proses fasilitasi berlangsung;  
dan
- 3) menghadiri pertemuan fasilitasi sesuai dengan waktu dan tempat yang telah disepakati.

g. Dalam hal proses fasilitasi mengalami kebuntuan dalam upaya mencapai kesepakatan maka Konsumen dan Penyelenggara menyetujui tindakan-tindakan yang dilakukan fasilitator antara lain:

- 1) menghadirkan pihak lain sebagai narasumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran fasilitasi;
- 2) menangguhkan proses fasilitasi sementara dengan tidak melampaui batas waktu proses fasilitasi; atau
- 3) menghentikan proses fasilitasi.

h. Dalam hal Konsumen atau Penyelenggara melakukan upaya lanjutan penyelesaian sengketa melalui proses arbitrase, peradilan, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya, Konsumen atau Penyelenggara sepakat untuk:

- 1) tidak melibatkan fasilitator maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi fasilitasi untuk memberikan kesaksian dalam pelaksanaan arbitrase atau peradilan dimaksud; dan

- 2) tidak meminta fasilitator maupun Bank Indonesia untuk menyerahkan sebagian atau seluruh dokumen fasilitasi yang ditatausahakan Bank Indonesia, baik berupa catatan, laporan, risalah, laporan proses fasilitasi, dan/atau berkas lainnya yang terkait dengan proses fasilitasi.
- i. Proses fasilitasi berakhir dalam hal:
    - 1) telah tercapai kesepakatan;
    - 2) berakhirnya jangka waktu fasilitasi;
    - 3) dihentikan oleh fasilitator karena para pihak tidak menaati pedoman pelaksanaan fasilitasi yang telah disepakati sebelumnya; atau
    - 4) Konsumen menyatakan mengundurkan diri dari proses fasilitasi.
  - j. Konsumen dan Penyelenggara harus menaati pedoman pelaksanaan fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Bank Indonesia ini dan menandatangani pedoman dimaksud sebagai tanda telah memahami dan menyepakati isi pedoman.
  - k. Kesepakatan atau ketidaksepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara yang dihasilkan dari proses fasilitasi dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi yang bersifat final dan mengikat bagi Konsumen dan Penyelenggara serta ditandatangani oleh Konsumen atau pihak yang mewakili Konsumen dan Penyelenggara dengan berpedoman pada format sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Bank Indonesia ini.

## Penyampaian pengaduan

Penyampaian pengaduan oleh Konsumen baik yang bersifat permintaan edukasi, konsultasi, dan/atau fasilitasi, termasuk surat menyurat kepada Bank Indonesia dalam rangka perlindungan konsumen disampaikan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pengaduan secara lisan disampaikan melalui Call Center BICARA 1500 131.
2. Pengaduan secara tertulis melalui:
  - a. surat:
    - 1) bagi Konsumen yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah DKI Jakarta, Kabupaten/Kota Bekasi, Kabupaten/Kota Bogor, Kabupaten Karawang, dan Kota Depok disampaikan kepada:
      - 2) Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran Kompleks Perkantoran Bank Indonesia, Gedung D Lantai 5 Jalan M.H. Thamrin No. 2, Jakarta 10350;
      - 3) bagi Konsumen yang berdomisili/bertempat tinggal di luar wilayah sebagaimana dimaksud pada huruf a disampaikan kepada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Dalam Negeri yang terdekat dengan domisili/tempat tinggal Konsumen.
  - a. email, disampaikan melalui [bicara@bi.go.id](mailto:bicara@bi.go.id).
  - b. faksimile, disampaikan melalui nomor (021) 2311901.

## **B. Perlindungan Nasabah Perbankan Setelah Terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan**

### **1. Terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan**

Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut dengan OJK merupakan lembaga pengawas jasa keuangan yang lahir dari amanat UU Nomor 3 Tahun 2004 tentang perubahan atas UU nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang dalam pasal 34 diamanatkan bahwa wewenang pengawasan terhadap Bank Indonesia sebagai pengawas sektor perbankan dialihkan kepada lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen dan dibentuk dengan Undang- Undang.

Pembentukan Undang-Undang OJK ini dimaksudkan untuk memisahkan fungsi pengawasan perbankan dari bank sentral ke sebuah badan atau lembaga yang independen di luar bank sentral.<sup>82</sup> Dasar hukum pemisahan fungsi pengawasan tersebut yaitu Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang menyatakan:

4. Tugas mengawasi Bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen, dan dibentuk dengan Undang-Undang.
5. Pembentukan lembaga pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), akan dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2010.<sup>83</sup>

---

<sup>82</sup> Lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan memang membuat hukum perbankan di Indonesia memasuki era baru, terutama dalam hal pengawasan terhadap sektor perbankan yang semula dilakukan oleh Bank Indonesia beralih kepada lembaga independen bernama Otoritas Jasa Keuangan. Pembentukan lembaga independen ini tidak hanya dilakukan di Indonesia saja, akan tetapi di Negara-negara lain, seperti Inggris, Australia, Perancis, Jepang, dan Korea Selatan, fungsi pengawasan bank dipisahkan dari bank sentral. Alasan pemisahan tersebut untuk menghindari kemungkinan adanya pertentangan kepentingan antara tugas menjaga kestabilan moneter dan tugas pengawasan bank. Baca Wisnu Indaryanto, Pembentukan Dan Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (*Establishment And Authority Of The Financial Services Authority*), *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 9 No. 3 - Oktober 2012

<sup>83</sup> Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

Sedangkan pengawasan yang dilakukan yaitu terhadap bank dan perusahaan-perusahaan sektor jasa keuangan lainnya yang meliputi asuransi, dana pensiun, sekuritas, modal ventura, dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat. Lembaga ini bersifat independen dalam menjalankan tugasnya dan kedudukannya berada di luar pemerintah dan berkewajiban menyampaikan laporan kepada Badan Pemeriksa Keuangan dan Dewan Perwakilan Rakyat.

OJK dalam melakukan tugasnya melakukan koordinasi dan kerjasama dengan Bank Indonesia sebagai Bank Sentral yang akan diatur dalam Undang-Undang pembentukan lembaga pengawasan dimaksud. Lembaga pengawasan ini dapat mengeluarkan ketentuan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pengawasan Bank dengan koordinasi dengan Bank Indonesia dan meminta penjelasan dari Bank Indonesia keterangan dan data makro yang diperlukan.<sup>84</sup>

Setelah melewati diskusi panjang, UU RI Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan pun akhirnya disahkan. Dalam UU tersebut pada Bab 1 Pasal 1 dijelaskan bahwa, Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini.

Pada dasarnya, beberapa negara menyatukan fungsi pengawasan perbankan dalam kewenangan bank sentralnya dan Indonesia sebelum terbentuknya OJK juga menyatukan fungsi pengawasan perbankan dalam kewenangan Bank Indonesia. Namun, terdapat juga

---

<sup>84</sup> Penjelasan Pasal 34 ayat (1) 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

beberapa negara yang memisahkan fungsi pengawasan perbankan dari bank sentralnya. Singapura misalnya membentuk lembaga pengawasan perbankan yang independen yaitu *Monetary Authority of Singapore (MAS)* yang tugasnya adalah menetapkan perizinan dan pengawasan bank, lembaga pembiayaan, perusahaan asuransi, serta perdagangan valas. Kemudian di Amerika Serikat dikenal dengan nama *The Federal Reserve (The Fed)* yang melakukan tugas pembinaan dan pengawasan terhadap perbankan. Di Australia dikenal dengan nama *The Australian Prudential Regulation Authority (APRA)* yang dibentuk sejak tahun 1998 dengan tugas mengawasi perbankan dan beberapa lembaga keuangan lainnya.

Sejatinya pengawasan perbankan adalah merupakan kewenangan bank sentral tetapi kecenderungan yang terjadi akhir-akhir ini dalam melaksanakan tugas pengawasan perbankan dibentuk suatu lembaga yang terpisah dari bank sentral yang kewenangannya juga diperluas tidak hanya mengawasi perbankan saja melainkan juga lembaga keuangan lainnya seperti lembaga pembiayaan dan perusahaan asuransi.<sup>85</sup>

Pada Bab III pasal 4 juga dijelaskan lebih lanjut mengenai tujuan pembentukan OJK yaitu agar keseluruhan kegiatan dalam sektor jasa keuangan dapat terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel; mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan mampu melindungi konsumen dan masyarakat.

---

<sup>85</sup> Appie Yudana Antono, *Pembinaan dan Pengawasan Lembaga Perbankan Suatu Kajian Terhadap Rancangan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2004, hlm. 5 Baca dalam Rudy Hendra Pakpahan, Akibat Hukum Dibentuknya Lembaga Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Pengawasan Lembaga Keuangan Di Indonesia *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 9 No. 3 - Oktober 2012 hlm 415

Secara normatif, pembentukan OJK sebagai lembaga independen yang baru dapat dilihat sebagai solusi untuk Bank Indonesia agar lebih fokus dalam menjaga dan mengatur kelancaran dari kebijakan moneter dan tidak perlu terbagi fokusnya dalam mengawasi bank.

Undang-Undang tentang Otoritas Jasa Keuangan pada dasarnya memuat ketentuan tentang organisasi dan tata kelola (*governance*) dari lembaga yang memiliki otoritas pengaturan dan pengawasan terhadap sektor jasa keuangan. Sedangkan ketentuan mengenai jenis-jenis produk jasa keuangan, cakupan dan batas-batas kegiatan lembaga jasa keuangan, kualifikasi dan kriteria lembaga jasa keuangan, tingkat kesehatan dan pengaturan prudensial serta ketentuan tentang jasa penunjang sektor jasa keuangan dan lain sebagainya yang menyangkut transaksi jasa keuangan diatur dalam undang-undang sektoral tersendiri, yaitu Undang-Undang tentang Perbankan, Pasar Modal, Usaha Perasuransian, Dana Pensiun, dan peraturan perundang-undangan lain yang terkait dengan sektor jasa keuangan lainnya.

Menurut Dwisetiati ada beberapa hal yang melatarbelakangi lahirnya UU ini selain pertimbangan Undang-Undang tentang Bank Indonesia sebagaimana telah beberapa kali dirubah, yakni :<sup>86</sup>

- a. Sistem keuangan dan seluruh kegiatan jasa keuangan yang menjalankan fungsi intermediasi bagi berbagai kegiatan produktif di dalam perekonomian nasional merupakan salah satu komponen penting dalam sistem perekonomian nasional.
- b. Terjadinya proses globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem

---

<sup>86</sup> <https://dwisetiati.wordpress.com/2012/03/26/otoritas-jasa-keuangan/>

keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antar-subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan.

- c. Adanya lembaga jasa keuangan yang memiliki hubungan kepemilikan di berbagai subsektor keuangan (konglomerasi) telah menambah kompleksitas transaksi dan interaksi antarlembaga jasa keuangan di dalam sistem keuangan.
- d. Banyaknya permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan, yang meliputi tindakan moral hazard, belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan, dan terganggunya stabilitas sistem keuangan.

Sistem pengawasan yang dilakukan oleh OJK adalah sistem pengawasan terintegrasi, artinya seluruh kegiatan jasa keuangan yang dilakukan oleh berbagai lembaga keuangan tunduk pada sistem pengaturan dan pengawasan OJK. Sistem pengawasan jasa keuangan secara terintegrasi dimulai di Skandinavia pada pertengahan tahun 1980an. Inggris dan Jepang menerapkan sistem pengawasan terintegrasi pada tahun 1998 dengan mendirikan *United Kingdom Financial Services Authority* dan *Japan Financial Services Agency*.<sup>87</sup>

Meskipun latar belakang pendirian lembaga pengawas jasa keuangan terpadu berbeda di setiap negara, terdapat beberapa faktor yang memicu dilakukannya perubahan terhadap struktur kelembagaan pengawas jasa keuangan. *Pertama*, munculnya konglomerasi keuangan dan mulai diterapkannya *universal banking* di banyak negara. Kondisi ini menyebabkan regulasi yang didasarkan atas sektor menjadi tidak efektif karena terjadi *gap* dalam regulasi dan supervisi. *Kedua*, stabilitas sistem keuangan telah

---

<sup>87</sup> Mamiko Yokoi-Arai, "The Regulatory Efficiency of a Single Regulator in Financial Services: Analysis of the UK and Japan", *Banking & Finance Law Review*, October, 2006, hlm. 1 baca dalam Zulkarnain Sitompul, *Konsepsi Dan Transformasi Otoritas Jasa Keuangan*, *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 9 No. 3 - Oktober 2012 hlm 344



menjadi isu utama bagi lembaga pengawas (dan lembaga pengawas) yang awalnya belum memperhatikan masalah stabilitas sistem keuangan, mulai mencari struktur kelembagaan yang tepat untuk meningkatkan stabilitas sistem keuangan. *Ketiga*, kepercayaan dan keyakinan pasar terhadap lembaga pengawas menjadi komponen utama *good governance*. Untuk meningkatkan *-good governance* pada lembaga pengawas jasa keuangan, banyak negara melakukan revisi struktur lembaga pengawas jasa keuangannya.<sup>88</sup>

Adapun alasan pendirian OJK sebagaimana tercantum dalam penjelasan umum UU OJK adalah telah terjadinya proses globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial menciptakan sistem keuangan menjadi kompleks, dinamis, dan saling terkait antar-subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan. Di samping itu, adanya lembaga jasa keuangan yang memiliki hubungan kepemilikan di berbagai subsektor keuangan (konglomerasi) telah menambah kompleksitas transaksi dan interaksi antarlembaga jasa keuangan di dalam sistem keuangan. Selain itu, banyaknya permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan, yang meliputi tindakan *moral hazard*, belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan, dan terganggunya stabilitas sistem keuangan

Secara normatif Salah satu peranan OJK terhadap sektor keuangan adalah pengaturan dan pengawasan dalam kegiatan usaha di bidang perbankan hal tersebut termuat dalam Pasal 7 UU OJK, Wewenang OJK adalah membuat pengaturan dan melakukan pengawasan terhadap bank meliputi:

---

<sup>88</sup> *Ibid hlm 5*

- a. Perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank; dan
- b. Kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktivitas di bidang jasa.

Pasal 7 UU OJK juga menentukan wewenang OJK dalam hal membuat pengaturan dan melakukan pengawasan mengenai kesehatan bank yang meliputi:

- a. Likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas aset, rasio kecukupan modal minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, dan pencadangan bank;
- b. Laporan bank yang terkait dengan kesehatan dan kinerja bank;
- c. Sistem informasi debitur;
- d. Pengujian kredit; dan
- e. Standar akuntansi bank.

Pasal 7 UU OJK berwenang dalam hal membuat pengaturan dan melakukan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank, meliputi: manajemen risiko; tata kelola bank; prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang; dan pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan; serta melakukan pemeriksaan bank.

OJK berwenang dalam hal perizinan untuk pendirian bank maupun pembukaan kantor bank baru, yang sebelumnya menurut UU BI menjadi kewenangan BI sebagaimana ditentukan pada Pasal 15 ayat (1) huruf b UU BI. Dalam hal ini OJK berwenang dalam hal memberikan izin untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank,

anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank.

Melaksanakan dan memberikan persetujuan izin atas penyelenggaraan jasa sistem pembayaran, OJK dapat menetapkan peraturan memberikan dan mencabut izin atas kelembagaan dan kegiatan usaha tertentu dari bank, melaksanakan pengawasan bank dan mengenakan sanksi terhadap Bank sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ketentuan yang menentukan secara khusus tentang kewenangan OJK yang berkaitan dengan tugas pengaturan bank hanya terdapat pada Pasal 8 UU OJK melaksanakan tugas pengaturan. UU OJK memberikan kewenangan luas kepada OJK untuk membuat pengaturan dan pengawasan. Padahal diketahui sebelumnya, wewenang OJK adalah mengeluarkan ketentuan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pengawasan bank. Pengaturan dalam UUOJK menentukan kewenangan OJK meliputi mengatur, mengawasi, memeriksa, dan bahkan sebagai penyidik.

Kewenangan OJK yang berkaitan dengan tugas pengawasan terhadap bank terdapat dalam Pasal 9 UU OJK sebagai berikut:

- a. Menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;
- b. Mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh kepala eksekutif;
- c. Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap lembaga jasa keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;

- d. Memberikan perintah tertulis kepada lembaga jasa keuangan dan/atau pihak tertentu;
- e. Melakukan penunjukan pengelola statuter;
- f. Menetapkan penggunaan pengelola statuter;
- g. Menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan; dan
- h. Memberikan dan/atau mencabut: izin usaha; izin orang perseorangan; efektifnya pernyataan pendaftaran; surat tanda terdaftar; persetujuan melakukan kegiatan usaha; pengesahan; persetujuan atau penetapan pembubaran; dan penetapan lain.

Ketentuan pengawasan tersebut dalam Pasal 9 UU OJK di atas hanya menentukan kewenangan OJK yang berkaitan dengan pengawasan. Tetapi dalam ketentuan ini juga terdapat kewenangan OJK untuk mengatur dan mengawasi bank. Kewenangan OJK untuk mengawasi dalam ketentuan ini berlaku untuk kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan; kegiatan di sektor Pasar Modal; dan kegiatan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya

## **2. Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan**

Merealisasikan amanat Pasal 4 UU OJK yang menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam 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.

Globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat

kompleks, dinamis, dan saling terkait antar-subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan. Beberapa hal yang menjadi perhatian Otoritas Jasa Keuangan diantaranya pengawasan sektor jasa keuangan yang terintegrasi (konglomerasi), praktik perlindungan Konsumen yang sama di semua sektor jasa keuangan, tindakan yang mencerminkan *moral hazard* dan belum optimalnya perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen, dan menumbuhkan kesadaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai pentingnya perlindungan Konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Hasil nyata yang diharapkan antara lain Pelaku Usaha Jasa Keuangan memperhatikan aspek kewajaran dalam menetapkan biaya atau harga produk dan/atau layanan, *fee-based pricing* minimum yang tidak merugikan Konsumen, serta kesesuaian produk dan/atau layanan yang ditawarkan dengan kebutuhan dan kemampuan Konsumen.

Penerapan *market conduct* diterapkan secara seimbang antara menumbuhkembangkan sektor jasa keuangan dengan pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen untuk meningkatkan kepercayaan Konsumen. *Market Conduct* adalah perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, atas produk dan/atau layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan.

Sehubungan dengan itu, upaya perlindungan Konsumen dan/atau masyarakat diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama. Pertama, meningkatkan kepercayaan dari

investor dan Konsumen dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan (*Market Confidence*); dan Kedua, memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan secara adil, efisien dan transparan dan di sisi lain Konsumen memiliki pemahaman hak dan kewajiban dalam berhubungan dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai karakteristik, layanan, dan produk (*Level Playing Field*). Dalam jangka panjang, industri keuangan sendiri juga akan mendapat manfaat yang positif untuk memacu peningkatan efisiensi sebagai respon dari tuntutan pelayanan yang lebih prima terhadap pelayanan jasa keuangan.

### **B. 2.1 Perlindungan Konsumen**

Dalam Pasal 28 UU OJK mengatur tentang perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi:

- a. memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
- b. meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- c. tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Di samping itu, OJK juga melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi:

- a. menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan;
- b. membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan; dan

- c. memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud. OJK juga dapat mengajukan gugatan untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau lembaga jasa keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.<sup>89</sup>

Perlu dipertimbangkan agar keseluruhan sengketa antara konsumen dengan lembaga keuangan tunduk pada satu lembaga penyelesaian sengketa tertentu. Hal ini dimaksudkan agar memberikan keamanan bagi nasabah keuangan, mengingat mahal nya proses penyelesaian sengketa dengan menggunakan badan peradilan. Saat ini, industri perbankan memiliki lembaga mediasi yang dilakukan BI untuk sengketa antara nasabah dengan bank dengan nilai di bawah 500 juta sedangkan asuransi memiliki lembaga

---

<sup>89</sup> Zulkarnain Sitompul, *Konsepsi Dan Transformasi Otoritas Jasa Keuangan*, *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 9 No. 3 - Oktober 2012 hlm 357

sendiri yang disebut Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), demikian pula halnya dengan pasar modal.<sup>90</sup>

## **B. 2.2 Kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan**

Untuk mewujudkan hal-hal di atas maka OJK mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK 1/Pojk.07/2013) , adapun prinsip Perlindungan Konsumen adalah:<sup>91</sup>

- a. transparansi;
- b. perlakuan yang adil;
- c. keandalan;
- d. kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen; dan
- e. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.<sup>92</sup>

---

<sup>90</sup> ibid

<sup>91</sup> Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuanga Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118

<sup>92</sup> Pejelasan Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuanga Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118

Huruf a

Yang dimaksud dengan “transparansi” dalam huruf ini adalah pemberian informasi mengenai produk dan/atau layanan kepada Konsumen, secara jelas, lengkap, dengan bahasa yang mudah dimengerti

Huruf b

Yang dimaksud dengan “perlakuan yang adil” dalam huruf ini adalah perlakuan Konsumen secara adil dan tidak diskriminatif (Diskriminatif adalah memperlakukan pihak lain secara berbeda berdasarkan suku, agama dan ras).

Huruf c

Yang dimaksud dengan “keandalan” dalam huruf ini adalah segala sesuatu yang dapat memberikan layanan yang akurat melalui sistem, prosedur, infrastuktur, dan sumber daya manusia yang andal.

Huruf d



Untuk memberikan perlindungan konsumen OJK memberikan aturan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Dalam Pasal 4 sampai dengan Pasal 18 POJK 1/Pojk.07/2013 diatur kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk memberikan perlindungan kepada Nasabah, kewajiban itu antara lain:

- a. Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan. Adapun Informasi tersebut dituangkan dalam dokumen atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti. Dan Informasi tersebut wajib:<sup>93</sup>
  - 1) disampaikan pada saat memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai hak dan kewajibannya;
  - 2) disampaikan pada saat membuat perjanjian dengan Konsumen; dan
  - 3) dimuat pada saat disampaikan melalui berbagai media antara lain melalui iklan di media cetak atau elektronik
- b. Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses kepada Konsumen tentang produk dan/atau layanan<sup>94</sup>

---

Yang dimaksud dengan “kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen” dalam huruf ini adalah tindakan yang memberikan perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen, serta hanya menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh Konsumen, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang undangan yang berlaku.

Huruf e

Yang dimaksud dengan “penanganan pengaduan” dalam huruf ini adalah pelayanan dan/atau penyelesaian pengaduan.

Yang dimaksud dengan “penyelesaian sengketa” adalah melaksanakan kesepakatan mediasi atau putusan adjudikasi.

<sup>93</sup> Pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118

<sup>94</sup> Pasal 5 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118

- c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan informasi kepada Konsumen tentang penerimaan, penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan termasuk alasan penundaan atau penolakannya<sup>95</sup>
- d. Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menggunakan istilah, frasa, dan/atau kalimat yang sederhana dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh Konsumen dalam setiap dokumen yang memuat hak dan kewajiban Konsumen, dapat digunakan Konsumen untuk mengambil keputusan, dan memuat persyaratan dan dapat mengikat Konsumen secara hukum. Bahkan dalam hal dokumen sebagaimana dimaksud berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan menggunakan bahasa asing, bahasa asing tersebut harus disandingkan dengan Bahasa Indonesia serta wajib menggunakan huruf, tulisan, simbol, diagram dan tanda yang dapat dibaca secara jelas<sup>96</sup>
- e. Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan pemahaman kepada Konsumen mengenai hak dan kewajiban Konsumen antara lain rincian biaya, manfaat, risiko, dan prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- f. Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyusun pedoman penetapan biaya atau harga produk dan/atau layanan jasa keuangan

---

<sup>95</sup> Pasal 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118

<sup>96</sup> Pasal 7 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118

- g. Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan Konsumen dengan produk dan/atau layanan ditawarkan kepada Konsumen

### **B.2.3 Larangan Pelaku Usaha Jasa Keuangan**

Selain kewajiban juga diatur juga apa saja yang menjadi larangan bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan antara lain:<sup>97</sup>

- a. Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang menggunakan strategi pemasaran produk dan/atau layanan yang merugikan Konsumen dengan memanfaatkan kondisi Konsumen yang tidak memiliki pilihan lain dalam mengambil keputusan
- b. Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen dan/atau masyarakat melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan Konsumen

Dalam hal perjanjian baku baik elektronik maupun non elektronik regulasi ini memberikan aturan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memenuhi keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan Konsumen serta perjanjian baku tersebut wajib disusun sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Perjanjian baku yang digunakan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang:<sup>98</sup>

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen;

---

<sup>97</sup> Pasal 19 dan Pasal 21 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118

<sup>98</sup> Pasal 21 dan Pasal 22 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118

- b. menyatakan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan berhak menolak pengembalian uang yang telah dibayar oleh Konsumen atas produk dan/atau layanan yang dibeli;
- b. menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- c. mengatur tentang kewajiban pembuktian oleh Konsumen, jika Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen, bukan merupakan tanggung jawab Pelaku Usaha Jasa Keuangan;
- d. memberi hak kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;
- e. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya; dan/atau
- f. menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran

Untuk sebagai monitoring perlindungan atas konsumen, Pelaku Usaha Jasa Keuangan diwajibkan untuk membuat laporan secara berkala terkait dengan adanya pengaduan Konsumen dan tindak lanjut pelayanan dan penyelesaian pengaduan

Konsumen dimaksud kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Kepala Eksekutif yang melakukan pengawasan atas kegiatan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Laporan tersebut disampaikan paling lambat pada tanggal 10 (sepuluh) setiap 3 (tiga) bulan.<sup>99</sup>

#### **B.2.4 Penyelesaian Pengaduan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan**

Dalam hal konsumen atau nasabah tidak puas atas layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan maka OJK memerintahkan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan<sup>100</sup>. Namun dalam hal terdapat kondisi tertentu<sup>101</sup>, Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 hari kerja berikutnya<sup>102</sup>. Untuk memastikan layanan pengaduan OJK mewajibkan untuk Pelaku Usaha Jasa Keuanga untuk :<sup>103</sup>

- a. Memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan Konsumen,

---

<sup>99</sup> Pasal 34 *ibid*

<sup>100</sup> Pasal 35 ayat (1) *ibid*, untuk kewajiban tersebut Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki sistem pengawasan bagi Direksi atau pengurus dalam rangka perlindungan Konsumen baca Pasal 47-Pasal 50

<sup>101</sup> Pasal 35 ayat (3) *ibid*, Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud adalah:

- a. kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan tersebut;
- b. transaksi keuangan yang diadukan oleh Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Pelaku Usaha Jasa Keuangan; dan/atau
- c. terdapat hal-hal lain di luar kendali Pelaku Usaha Jasa Keuangan seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Konsumen.

<sup>102</sup> Pasal 35 ayat (3) *ibid* Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu pengaduan berakhir

<sup>103</sup> Pasal 36 *ibid*

- b. Kewenangan unit kerja diatur dalam mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan,
- c. Menunjuk 1 (satu) orang pegawai di setiap kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk menangani penyelesaian pengaduan Konsumen

Setelah menerima pengaduan Konsumen, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melakukan:

- a. pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif;
- b. melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan; dan
- b. menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan Konsumen benar.

OJK juga mewajibkan dalam hal pengaduan Konsumen terkait transaksi atau kegiatan melibatkan pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang memiliki kewenangan untuk menangani pengaduan atau pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang menyelesaikan pengaduan tersebut, maka penanganan dan penyelesaian pengaduan wajib dilakukan oleh pegawai lain.

Untuk terimplementasinya aturan ini OJK mengatur sanksi administratif kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melanggar ketentuan antara lain berupa:<sup>104</sup>

- a. Peringatan tertulis;
- b. Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
- c. Pembatasan kegiatan usaha;
- d. Pembekuan kegiatan usaha; dan

---

<sup>104</sup> Pasal 53, *ibid*

e. Pencabutan izin kegiatan usaha.

Selain itu OJK juga menerbitkan Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen yang menjelaskan untuk mengatur ketentuan mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, antara lain:

- a. Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen penyelesaian pengaduan berupa pernyataan maaf atau menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*)
- b. Penyelesaian pengaduan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa
- c. Pembentukan unit kerja atau penunjukan pejabat yang melakukan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen
- d. Sumber daya manusia dan pelatihan
- e. Pengendalian internal
- f. Pelaporan pelayanan dan penyelesaian pengaduan

#### **B.2.5 Pengaduan Konsumen Dan Pemberian Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Oleh Otoritas Jasa Keuangan**

Dalam hal tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Dalam hal penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, Konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada

Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa terkait dengan pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan, Pengaduan tersebut disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen.

Pemberian fasilitas<sup>105</sup> penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:
  1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
  2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah);
- b. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;
- c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;

---

<sup>105</sup> Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan merupakan upaya mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian,



- d. pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
- e. pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
- f. pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- g. pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan. Otoritas Jasa Keuangan memulai proses fasilitasi setelah Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sepakat untuk difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi yang memuat:

- a. kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- b. persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan menandatangani perjanjian fasilitasi. Jangka waktu proses fasilitasi dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Akta Kesepakatan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Kesepakatan antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang dihasilkan dari proses fasilitasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Dalam hal tidak terjadi kesepakatan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, maka ketidaksepakatan tersebut dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

## **6. Lembaga Alternatif Penyelesai Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan**

Dalam penyelesaian Pengaduan Konsumen tidak selalu tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Dalam rangka melindungi Konsumen, diperlukan adanya suatu mekanisme penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Penyelesaian Sengketa melalui jalur pengadilan dapat ditempuh oleh pihak yang bersengketa. Namun penyelesaian Sengketa melalui litigasi tidak berorientasi pada pemecahan masalah yang mengedepankan “*win-win solution*”, melainkan lebih kepada pencarian putusan menang-kalah (*win-lose*).

Selain itu jalur litigasi membutuhkan biaya yang mahal, waktu berkepanjangan, melelahkan, tidak selalu menyelesaikan masalah, dan seringkali terdapat nuansa korupsi, kolusi, dan nepotisme yang sangat kental dalam putusan yang dihasilkan.

Dalam situasi dan kondisi yang demikian, dibutuhkan adanya proses penyelesaian Sengketa di luar pengadilan yang dikenal dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam

melakukan proses penyelesaian Sengketa. Selain itu penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis perkara.

OJK menetapkan kebijakan bahwa penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan diselesaikan melalui 2 (dua) tahapan. Tahapan pertama lembaga jasa keuangan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen. Tahapan kedua, apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian pengaduan tersebut, konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan atau di luar pengadilan.

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. OJK menetapkan kebijakan bahwa apabila penyelesaian sengketa dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, maka lembaga yang digunakan adalah lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang ditetapkan OJK.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/ POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK Nomor 1/ POJK.07/2014) yang diterbitkan pada tanggal 23 Januari 2014. OJK mengeluarkan POJK tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LAPS) dan SEOJK sebagai aturan pelaksanaan dari POJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, menurut Ketua Dewan Komisiner OJK, Muliawan D Hadad hal tersebut mendasarkan pada Pasal 29 UU OJK yang mengamanatkan OJK untuk menyiapkan perangkat, menyusun

mekanisme dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan.

Tujuan pengaturan ini adalah untuk menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang cepat, murah, adil, dan efisien serta tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang bisa meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga jasa keuangan. Menurut Muliaman, lembaga alternatif sengketa mengandung lima aspek utama yaitu :<sup>106</sup>

- a. Penyelesaian sengketa antara lembaga jasa keuangan dan konsumen diselesaikan melalui dua tahapan, yaitu penyelesaian pengaduan konsumen oleh lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga alternatif di luar lembaga jasa keuangan (*external dispute resolution*), apabila tidak dapat diselesaikan di internal.
- b. Menciptakan infrastruktur dalam penyelesaian sengketa dengan pembentukan LAPS di masing-masing sektor jasa keuangan paling lambat tanggal 31 Desember 2015. LAPS dibentuk oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi masing-masing sektor jasa keuangan dan setiap lembaga jasa keuangan wajib menjadi anggota LAPS sesuai dengan kegiatan usahanya.
- c. LAPS menerapkan prinsip aksesibilitas, prinsip independensi, prinsip keadilan, dan prinsip efisiensi dan efektivitas. Penerapan prinsip-prinsip tersebut bertujuan agar penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dapat diselesaikan secara mudah, murah, cepat, dan efektif.

---

<sup>106</sup> OJK bentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa <http://www.koran-jakarta.com/?6669-jk%20bentuk%20lembaga%20alternatif%20penyelesaian%20sengketa>

- d. OJK akan menerbitkan Daftar LAPS di Sektor Jasa Keuangan setelah dilakukannya assessment oleh OJK dalam pemenuhan prinsip utamanya.
- e. Lembaga jasa keuangan wajib mematuhi dan melaksanakan putusan lembaga alternatif penyelesaian sengketa.

Dalam POJK Nomor 1/ POJK.07/2014 mengatur mekanisme penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan sebagai berikut:<sup>107</sup>

1. Pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Lembaga Jasa Keuangan.
2. Apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian Pengaduan maka Konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan dapat melakukan penyelesaian Sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
4. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada angka 3 dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK
5. Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat rahasia.

Untuk memberikan jaminan perlindungan kepada konsumen maka Lembaga Jasa Keuangan wajib menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan, sedangkan Lembaga Jasa Keuangan melakukan kegiatan usaha lintas sektor jasa keuangan, maka Lembaga Jasa Keuangan tersebut hanya wajib menjadi

---

<sup>107</sup> Pasal 2 menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/ POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

anggota pada 1 (satu) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang sesuai dengan kegiatan usaha utamanya. Yang terpenting adalah terdapat kewajiban Lembaga Jasa Keuangan untuk melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sehingga ada jaminan bagi konsumen atas permasalahannya.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK harus memenuhi kriteria atau syarat sebagai berikut:

a. Mempunyai layanan penyelesaian Sengketa paling kurang berupa :

- 1) Mediasi<sup>108</sup>;
- 2) Ajudikasi;<sup>109</sup> dan
- 3) Arbitrase<sup>110</sup>

b. Mempunyai peraturan yang meliputi :

- 1) Layanan Penyelesaian Sengketa;
- 2) Prosedur penyelesaian Sengketa;
- 3) Biaya penyelesaian Sengketa;

---

<sup>108</sup> Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk oleh pihak yang bersengketa untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan. baca penjelasan pasal 4 huruf a angka 1 POJK nomor 1/POJK/07/2014

<sup>109</sup> Ajudikasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk para pihak yang bersengketa untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul diantara pihak yang di maksud.

Putusan ajudikasi mengikat kepada lembaga jasa keuangan, apabila konsumen menyetujui putusan ajudikasi meskipun lembaga jasa keuangan tidak menyetujuinya, maka lembaga jasa keuangan wajib melaksanakan putusan ajudikasi. Sebaliknya apabila konsumen tidak menyetujui putusan ajudikasi walaupun lembaga jasa keuangan menyetujuinya maka putusan tidak dapat dilaksanakan. baca penjelasan pasal 4 huruf a angka 2 POJK nomor 1/POJK/07/2014

<sup>110</sup> Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan yang di dasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihka.

- 4) Jangka waktu penyelesaian Sengketa;
  - 5) Ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, ajudikator dan arbiter; dan
  - 6) Kode etik bagi mediator, ajudikator dan arbiter
- c. Menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan dan efisiensi dan efektifitas dalam setiap peraturannya;
  - d. Mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan Penyelesaian Sengketa; dan<sup>111</sup>
  - e. Didirikan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*.<sup>112</sup>

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa dalam melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan perpegangan pada prinsip-prinsip sebagai berikut:<sup>113</sup>

1. Prinsip Aksesibilitas yang meliputi:
  - a. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki skema layanan penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh Konsumen.<sup>114</sup>
  - b. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengembangkan strategi komunikasi untuk meningkatkan akses Konsumen terhadap layanan

---

<sup>111</sup> Yang dimaksud sumber daya meliputi antara lain sumber daya manusia (mediator, ajudikator, arbiter, pengelola administrasi dan lain-lain), sarana dan prasarana

<sup>112</sup> Yang dimaksud Lembaga yang menjalankan fungsi "*self regulatory organization*" antara lain Bursa Efek, Lembaga Kliring dan Penjamin. Dan Lembaga Penyimpan dan Penyelesaian.

<sup>113</sup> Bab IV Pasal 5 sampai dengan Pasal 8 POJK Nomor 1/ POJK.07/2014

<sup>114</sup> Yang dimaksud "mudah diakses" antara lain Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyediakan sarana yang memudahkan konsumen untuk mengetahui jenis layanan penyelesaian sengketa

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan meningkatkan pemahaman Konsumen terhadap proses penyelesaian Sengketa yang dilaksanakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.<sup>115</sup>

- c. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia

2. Prinsip Independensi yang meliputi:

- a. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai organ pengawas yang memastikan bahwa lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya.
- b. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilarang memberikan hak veto kepada anggotanya.
- c. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau mengubah peraturan sebelum mengimplementasikannya.
- d. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai sumber daya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya dan tidak tergantung kepada Lembaga Keuangan tertentu

3. Prinsip Keadilan yang meliputi:

- a. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki peraturan dalam pengambilan putusan, dengan ketentuan sebagai berikut :

---

<sup>115</sup> Contoh pengembangan strategi komunikasi untuk meningkatkan pemahaman konsumen terhadap proses penyelesaian sengketa antara lain melalui website Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa atau dalam brosur yang disediakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.



- 1) Mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian.
  - 2) Ajudikator dan arbiter dilarang mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak; dan
  - 3) Ajudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya.
- b. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan alasan tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian Sengketa dari Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan
4. Prinsip Efisiensi dan Efektifitas yang meliputi:
- a. Peraturan penyelesaian Sengketa pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur tentang jangka waktu penyelesaian Sengketa.
  - b. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengenakan biaya murah kepada Konsumen dalam penyelesaian Sengketa.
  - c. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki peraturan penyelesaian Sengketa yang memuat ketentuan yang memastikan bahwa anggotanya mematuhi dan melaksanakan setiap putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
  - d. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengawasi pelaksanaan putusan

Untuk memastikan kinerja Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa maka OJK mewajibkan untu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa membuat Laporan<sup>116</sup> memuat informasi sebagai berikut:

- a. Jumlah permohonan penyelesaian Sengketa;
- b. Demografi dari Konsumen yang mengajukan permohonan penyelesaian Sengketa;
- c. Jumlah permohonan penyelesaian Sengketa yang ditolak karena tidak memenuhi persyaratan (termasuk alasan penolakan);
- d. Sengketa yang masih dalam proses penyelesaian;
- e. Jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masing-masing Sengketa;
- f. jenis layanan dan atau produk yang menjadi Sengketa;
- g. Jumlah Sengketa yang telah diputus dan hasil monitoring atas pelaksanaan putusan dimaksud.

Hingga saat ini lembaga Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa belum dibentuk oleh Lembaga Jasa Keuangan yang pembentukanya harus dikoordinasikan oleh asosiasi masing-masing sektor jasa keuangan, terkait dengan hal ini OJK telah memberikan batasan waktu untuk mementuk paling lambat 31 Desember 2015.

Untuk tetap memeberikan perlindungan kepada konsumen sebelum terbentuknya lembaga Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa oleh Lembaga Jasa keuangan maka nasabah dapat mengajukan permohonan fasilitas penyelesaian sengketa kepada OJK, dan hal tersebut dilakukan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan OJK yang mengatur mengenai Perlindungan konsumen sektor Keuangan. Adapun sanksi bagi lembaga Jasa keuangan yang melanggar ketentuan dalam POJK Nomor 1/ POJK.07/2014 akan

---

<sup>116</sup> Pasal 9 POJK Nomor 1/ POJK.07/2014

dikenakan sanksi administratif<sup>117</sup> bahkan sanksi tersebut dapat di umukan kepada masyarakat, adapun sanksi tersebut adalah:

- a. peringatan tertulis
- b. denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu
- c. pembatasan kegiatan
- d. pembekuan kegiatan usaha
- e. pencabutan izin kegiatan usaha

## **7. Implmentasi Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Sektor Keuangan Di Perbankan**

Sebagai bentuk implementasi POJK Nomor 1/ POJK.07/2014 tentang tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan saat ini masing-masing bank telah memiliki Memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan Konsumen karena OJK melalui Direktorat Pelayanan Konsumen pada bulan Februari 2014 telah meminta kepada bank untuk menunjuk pejabat 2 orang pejabat yang menangani pengaduan konsumen dan pejabat 1 orang bagin hukum untuk menjadi kontak bagi OJK, adapun salah pejabat tersebut harus memiliki kewenangan untuk memutus dalam proses atau tindak lanjut dalam fasilitasi OJK.<sup>118</sup>

---

<sup>117</sup> Pasal 12 POJK Nomor 1/ POJK.07/2014

<sup>118</sup> Wawancara dengan Arif Rusdianto, *legal corporate* PT Bank OCBC NISP Jakarta, pada tanggal 5 februari 2015

OJK dalam proses tindak lanjut pengaduan konsumen juga memberikan akses khusus dalam sistem pengaduan konsumen yang dikelola oleh OJK kepada 3 pejabat bank tersebut, akses tersebut dalam bentuk akses langsung melalui akun/pasword khusus dalam mengetahui keluhan atau pengaduan konsumen yang masuk ke OJK. Hal tersebut di berikan untuk mempermudah dalam kecepatan atau respon terhadap tindak lanjut atas keluhan nasabah atau konsumen yang masuk ke OJK.

Beikut ilustrasi kasus atau keluhan yang di tangani oleh bank setelah pengawasan atas bank masuk dalam kewenangan OJK:<sup>119</sup>

Kasus	Status terakhir
<p>pelapor mengadukan PT.BANK x terkait kenaikan suku bunga kredit yang terlampau tinggi sehingga menyebabkan pelapor mengalami penunggakan pembayaran angsuran dan masuk dalam kolekbilitas 5 (macet) . Pelapor menginformasikan sudah berupaya berkomunikasi dengan PT.BANK X namun menurut pihak pelapor pihak PT.BANK X kurang responsif sehingga belum menemukan Kesepakatan.</p>	<p>Telah selesai melauai PUJK</p>
<p>PT.Y mengadukan PT Bank X terkait kebijakan bank yang belum menyetujui penarikan agunan pelapor padahal pokok pinjaman sudah lunas sejak 1 (satu) tahun yang lalu pada PT.Bank X</p>	<p>Sudah diterima oleh OJK</p>
<p>Pelapor Y melaporkan adanya dugaan pelanggaran prinsip-prinsip hukum perbankan oleh pihak PT.Bank X</p>	<p>Selesai ditangani oleh internal bank</p>
<p>Pelapor Sdr Y mengadukan PT.Bank X karena permohonan TOP UP pelapor yang</p>	<p>Selesai (dibatalkan oleh OJK)</p>

<sup>119</sup> Kasus ini hanya ilustrasi yang berdasarkan wawancara penulis dengan beberapa legal corporate bank

dipersulit.	
Pelapor Sdr Y melaporkan PT. Bank X terkait dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan dari PT Bank X mengenai pemalsuan data	Selesai ditangani oleh internal bank
Pelapo Y Mengadukan PT.Bank X terkait ketidak sesuaian tagihan kredit permodalan PT. Bank X .Pelapor ingin tetap melanjutkan cicilan Kredit tersebut dengan syarat Pelapor menerima terlebih dahulu Perjanjian atau Akad Kredit tersebut beserta Asuransinya.	Selesai (karena tidak memenuhi persyaratan POJK)
Pelapor Y melakukan pengaduan terkait dugaan perbuatan pidana yang melanggar hukum yang dilakukan beberapa staff dari PT.Bank X dalam melakukan tekanan terhadap klien untuk menyerahkan bilyet deposito.	Selesai (karena bukan merupakan kewenangan OJK).

## 8. Masa Transisi Kewenangan Dari Bank Indonesia Kepada Otoritas Jasa Keuangan

Untuk melaksanakan fungsi pengawasan secara terintegrasi tersebut, langkah-langkah persiapan dan periode transisi telah ditetapkan sehingga pada 1 Januari 2014 OJK telah siap melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai lembaga pengawas jasa keuangan secara terintegrasi. Proses transisi pengawasan industri jasa keuangan dilakukan dalam dua tahap<sup>120</sup>. Tahap pertama, kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal dan kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya (disingkat lembaga keuangan bukan bank /LKBB) yang dilakukan oleh Bapepam – LK dialihkan pada akhir tahun 2012.

<sup>120</sup> Zulkarnain Sitompul, *Konsepsi Dan Transformasi Otoritas Jasa Keuangan, Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 9 No. 3 - Oktober 2012 hlm 344

Tahap kedua, pengawasan bank dialihkan dari Bank Indonesia kepada OJK pada akhir tahun 2013.

Sebagai langkah persiapan pendirian OJK, pada 26 Juni 2012 ketua dan anggota Dewan Komisioner (DK) OJK sudah terpilih dan satu bulan sejak diangkat, DK membentuk tim transisi yang bertugas menyiapkan sarana dan prasarana OJK. Dalam pembentukan tim transisi tersebut, DK OJK berkoordinasi dengan Menteri Keuangan dan Gubernur Bank Indonesia. Calon anggota tim transisi diusulkan oleh Menteri Keuangan dan Gubernur Bank Indonesia yang kemudian ditetapkan oleh DK OJK sebagai anggota tim transisi. Tim transisi membantu kelancaran pelaksanaan tugas DK untuk mengidentifikasi dan memverifikasi kekayaan, infrastruktur, informasi, dokumen, dan hal lain yang terkait dengan pengaturan dan pengawasan lembaga jasa keuangan dan mempersiapkan pengalihan penggunaannya ke OJK.

Selanjutnya, DK OJK menetapkan struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, standar prosedur operasional, dan rancang bangun infrastruktur OJK. Setelah itu, tiga bulan sebelum beralihnya fungsi, tugas dan wewenang pengawasan jasa keuangan ke OJK, Ketua DK menyampaikan permintaan secara tertulis usulan nama pejabat dan pegawai kepada Gubernur Bank Indonesia dan Menteri Keuangan yang akan dialihkan atau dipekerjakan di OJK. Permintaan Ketua DK OJK tersebut harus dipenuhi oleh Gubernur Bank Indonesia dan Menteri Keuangan dengan mengusulkan nama pejabat dan pegawai Bank Indonesia dan Kementerian Keuangan yang akan berkerja di OJK. Di samping pegawai dan pejabat yang ditugaskan oleh BI dan Kementerian Keuangan, DK OJK dapat melakukan rekrutmen pejabat dan pegawai secara terbuka.

Untuk pejabat dan/atau pegawai Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan dan pejabat dan/atau pegawai Bank Indonesia yang melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan di sektor Perbankan yang dialihkan untuk dipekerjakan pada OJK, wajib bekerja di OJK untuk jangka waktu paling singkat:

- a. 1 (satu) tahun bagi pejabat dan/atau pegawai yang berasal dari Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan; dan
- b. 3 (tiga) tahun bagi pejabat dan/atau pegawai yang berasal dari Bank Indonesia.

Pejabat dan/atau pegawai dimaksud wajib menetapkan pilihan status sebagai pejabat dan/atau pegawai OJK atau:

- a. sebagai pejabat dan/atau pegawai Kementerian Keuangan, paling lama 3 (tiga) bulan sejak beralihnya fungsi tugas, dan wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55, bagi pejabat dan/atau pegawai yang berasal dari Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan; dan
- b. sebagai pejabat dan/atau pegawai Bank Indonesia, paling lama 2 (dua) tahun sejak beralihnya fungsi tugas, dan wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55, bagi pejabat dan/atau pegawai yang berasal dari Bank Indonesia.

Sejak beralihnya fungsi, tugas, dan wewenang pengawasan kepada OJK, kekayaan dan dokumen yang dimiliki dan/atau digunakan Bank Indonesia dalam rangka pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan di sektor Perbankan dan kekayaan negara dan dokumen yang dimiliki dan/atau digunakan Kementerian Keuangan dan Bapepem –LK dalam rangka pelaksanaan fungsi, tugas, dan

wewenang pengaturan dan pengawasan di sektor pasar modal dan LKBB dapat digunakan oleh OJK.

Risiko terbesar yang dihadapi oleh OJK pada masa peralihan adalah kemungkinan hilangnya kompetensi pengawasan yang sangat penting. Oleh karena itu, pada masa transisi, penting untuk memastikan bahwa modal manusia dan pengetahuan kelembagaan yang telah dibina oleh BI dan Bapepam - LK tidak hilang, tetapi dialihkan ke OJK.



## **Bab IV**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **A. Kesimpulan:**

#### **3. Implementasi lembaga Mediasi Perbankan dalam menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank.**

Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia dalam menjalankan peran mediasi perbankan, memang tidak pernah ada masalah yang berarti dalam pelaksanaan mediasi, namun bukan berarti lembaga mediasi perbankan yang independen tidak diperlukan. Bagaimanapun juga Bank Indonesia jika menjalankan fungsi mediasi perbankan tanpa batas yang juga sebagai pengawas perbankan, maka akan timbul kekhawatiran mengenai independensi dalam mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa antara nasabah dengan Bank, karena sama sama bergerak dibidang perbankan.

Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen amat mendesak, namun tidak semua bank siap membentuk lembaga mediasi ini, Padahal hal ini dapat menjadi kekuatan sendiri bagi bank di tengah persaingan usaha dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Dengan terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) maka peran pengawasan beralih di OJK akan tetapi terkait dengan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran masih

menjadi kewenangan Bank Indonesia, hal tersebut dengan beberapa pertimbangan antara lain Bank Indonesia sesuai kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang dalam rangka melaksanakan tugas mengatur dan menjaga kelancaran Sistem Pembayaran, selain mengatur aspek kelembagaan dan mekanisme, mengatur pula ketentuan dari aspek Perlindungan Konsumen dan mengawasi implementasi terhadap aturan tersebut, tugas tersebut dilaksanakan oleh Departemen Kebijakan dan Pengawasan Sistem Pembayaran BI

#### **4. Perlindungan nasabah perbankan setelah terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan**

Untuk tetap memberikan perlindungan kepada konsumen sebelum terbentuknya lembaga Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa oleh Lembaga Jasa keuangan maka nasabah dapat mengajukan permohonan fasilitas penyelesaian sengketa kepada OJK, dan hal tersebut dilakukan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan OJK yang mengatur mengenai Perlindungan konsumen sektor Keuangan

Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga independen yang baru dapat dilihat sebagai solusi untuk Bank Indonesia agar lebih fokus dalam menjaga dan mengatur kelancaran dari kebijakan moneter dan tidak perlu terbagi fokusnya dalam mengawasi bank.

Saat ini lembaga Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa belum dibentuk oleh Lembaga Jasa Keuangan yang pembentukannya harus dikoordinasikan oleh asosiasi masing-masing sektor jasa keuangan, terkait dengan hal ini OJK telah memberikan batasan waktu untuk mementuk paling lambat 31 Desember 2015.

#### **B. Saran:**

1. Untuk memastikan Perlindungan kepada konsumen Lembaga Jasa keuangan maka pembentukan lembaga mediasi perbankan independen harus segera terbentuk.
2. BI dan OJK sebagai representasi negara harus memastikan bahwa Lembaga Jasa Keuangan segera membentuk lembaga mediasi perbankan independen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdurrahman, 1993 *A Eksiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*. Jakarta. Pradnya Aramita
- Black, Henry Campbell. 1968. *Black's Law Dictionary*. St. Paul, Minnesota, USA, West Publishing Co
- Budi Santoso, T dan Sigit. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi 2. Jakarta 2006 Salemba
- Christopher W Moore. 1995. *Mediasi Lingkungan*, Indonesia Center for environmental Law dan CDR associates. Jakarta,
- Christopher W. Moore, The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict, Jossey Bass Publisher, San Fransisco, 1996.*
- Gunawan Widjaya, 2002. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Gatot Soemartono, 2006. *Arbitrase dan Melalui di Indonesia*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Gary Goodpaster, 1993. *Negosiasi dan Mediasi: Sebuah Pedoman Negosiasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Negosiasi*, ELIPS Project, Jakarta.
- Muhamad Djumhana, 2003. *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Munir Fuady, 1999. *Hukum Perbankan Modern*, buku kesatu, PT. Citra Aditya Bakti. Bandung
- Moch. Faisal Salim. 2007. *Penyelesaian Sengketa Bisnis secara Nasional dan Internasional*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- O.P. Simorangkir. 1989. *Kamus Perbankan*, cetakan kedua. Jakarta. Bina Aksara
- Tatang M. Amirin, 1986. *Menyusun Rencana Penelitian*, Ctk Pertama, Rajawali, Bandung.
- Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2003)
- Mamiko Yokoi-Arai, "The Regulatory Efficiency of a Single Regulator in Financial Services: Analysis of the UK and Japan", *Banking & Finance Law Review*, October, 2006
- Kuncoro, *Manajemen Perbankan, Teori dan Aplikasi*, Jakarta 2002.

*Kimberlee K.Kovach, Medition Princilpe and Practice, St.Paul:West Publishing Co, USA, 1994.*

Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, cetakan kelima, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.

Marulak Pardede, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Sinar Harapan, Jakarta, 1992.

*Nollan Halley dan M.Jaqueline, Alternative Dispute Resolution, St.Paul:West Publishing Co, USA, 1992*

Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 6th Ed, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002

*Leonard L.Riskin dan James E.Westbrook, Depute Resolution and Lawyers , St.Paul West Publishing Co., USA, 1987*

Seri Diklat Kuliah Bank Dan Lembaga Keuangan Lain Universitas Gunadarma

Suyud Margono, *ADR dan Arbitrase roses plembagaan dan Aspek hukum*, PT Ghalia Indonesia Agustus 2004

S. Tuwm, *Banking Law*, Publisher: Seet & Maxwell, London, 1970.

Ronny Sautma Hotma Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Deposan di Indonesia Dewasa Ini)*, Citra Aditya Bhakti, Bandung.

Ronny Sautma Hotma Bako, *Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk tabungan dan Deposito*. Bandung : PT. citra Aditya Bakti, 1995.

Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Penerbit: Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2001.

Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Penerbit: Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993.

Hermansyah, SH., M.Hum., *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Prenada Media, 2005, Cet Pertama, Jakarta.

*Howard Raiffa, The Art and Science of Negotiation, Harvard University Press, Massachusetts, 1982*

John W.Head, 1997.*Pengantar Umum Hukum Ekonomi*.Jakarta: proyek ELIPS

Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Cet-1, Jakarta: Visimedia, 2011.

Yahya Harahap, *Perlawanan Terhadap Eksekusi Grose Akta Serta Putusan Pengadilan dan Arbitrase dan Standar Hukum Eksekusi* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1996)

**Makalah:**

Hadad, Muliaman D. ”*Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*”, Diskusi Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Jakarta 16 Juni 2006.

Felix Oentoeng Soebagio, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Bidang Perbankan*, Yogyakarta, 2007

**Jurnal:**

Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 2, Desember 2008

Revy s.m. Korah, Mediasi Merupakan Salah Satu Alternatif Penyelesaian Masalah Dalam Sengketa Perdagangan Internasional, Jurnal Hukum Unsrat vol.xxi/no.3/april-juni /2013.

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan

Erna Priliasari, *Mediasi Perbankan dan Ledakan Kredit Macet Kartu Kredit*, Majalah Infobank No 345, Edisi Desember 2007

Wisnu Indaryanto, Pembentukan Dan Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (*Establishment And Authority Of The Financial Services Authority*), *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 9 No. 3 - Oktober 2012

Rudy Hendra Pakpahan, Akibat Hukum Dibentuknya Lembaga Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Pengawasan Lembaga Keuangan Di Indonesia *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 9 No. 3 - Oktober 2012

Zulkarnain Sitompul, Konsepsi Dan Transformasi Otoritas Jasa Keuangan, *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 9 No. 3 - Oktober

**Tesis dan skripsi:**

Intan Kusuma Ambarsari, Penyelesaian Sengketa Transaksi Keuangan Melalui Mediasi Perbankan , Tesis Jakarta, Universitas Indonesia, 2007

Appie Yudana Antono, *Pembinaan dan Pengawasan Lembaga Perbankan Suatu Kajian Terhadap Rancangan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2004.

## **Internet:**

Muliaman D. Hadad (a), "*Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*," [Http://www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), diakses tgl 19 Nov 2007

<http://www.lps.go.id/web/guest/f.a.q>

<http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol20195/bi-lebih-punya-wibawa>

Donald Banjarnahor, 12.000 Pegawai Bank Indonesia pindah ke OJK,

<http://www.bisnis.com/articles/1-dot-200-pegawai-bank-indonesia-pinda-ke-ojk-1>, diakses pada tanggal 21 Januari 2012 pukul 12.21 WIB

Ezter Lastania, *Perbankan Didesak Atasi Sengketa*,

<http://www.tempo.co.id/hg/ekbis/2008/03/31/brk20008331-120145.id.html>, Diakses pada tanggal 30 Desember 2013 pukul 02.31.

<http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol17353/lembaga-mediiasi-perbankan-gagal-dibentuk-tahun-ini>.

OJK bentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa [http://www.koran-jakarta.com/?6669-](http://www.koran-jakarta.com/?6669-jk%20bentuk%20lembaga%20alternatif%20penyelesaian%20sengketa)

[jk%20bentuk%20lembaga%20alternatif%20penyelesaian%20sengketa](http://www.koran-jakarta.com/?6669-jk%20bentuk%20lembaga%20alternatif%20penyelesaian%20sengketa)

<https://dwisetiati.wordpress.com/2012/03/26/otoritas-jasa-keuangan/>

<https://ferdinandwisnu.wordpress.com/2013/03/10/pengertian-bank-jenis-jenis-bank-fungsi-bank-dan-reformasi-bank/>

<http://www.bi.go.id/id/iek/produk-jasa-perbankan/jenis/Contents/Default.aspx>,

## **Regulasi**

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Mahkamah Agung No. 1 Tahun 2008 tentang prosedur mediasi

Peraturan No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan

Peraturan No. 10/1/PBI/2008 Tahun 2008 Tentang Perubahan atas Peraturan No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah  
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen  
Sektor Jasa Keuanga Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013  
Nomor 118  
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/ POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif  
Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan