

**PERANAN BANK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN  
SENGKETA ANTARA NASABAH DAN BANK MELALUI  
LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN**

(Studi Kasus Bank Indonesia Cabang Pekanbaru)

**TESIS**



Oleh :

**REZA ISWANDI**

**Nomor Mhs : 08912356**  
**BKU : Hukum Bisnis**  
**Program Studi : Ilmu Hukum**

**PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
2011**

**PERANAN BANK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN  
SENGKETA ANTARA NASABAH DAN BANK MELALUI  
LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN**

(Studi Kasus Bank Indonesia Cabang Pekanbaru)

Oleh :

**REZA ISWANDI**

Nomor Mhs : 08912356

BKU : Hukum Bisnis

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan ke  
Dewan Penguji dalam Ujian Tesis  
pada tanggal 27 Mei 2011

Pembimbing I

**Prof. Dr. Ridwan Khairandy, S.H., M.H**

Tanggal .....

Pembimbing II

**Bambang Sutiyoso, S.H., M.Hum**

Tanggal .....

Mengetahui  
Ketua Program

**Dr. Ni'matul Huda, S.H., M.Hum**

Tanggal .....

**PERANAN BANK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN  
SENGKETA ANTARA NASABAH DAN BANK MELALUI  
LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN**

(Studi Kasus Bank Indonesia Cabang Pekanbaru)

Oleh :

**REZA ISWANDI**

Nomor Mhs : 08912356

BKU : Hukum Bisnis

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal **27 Mei 2011** dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua

**Prof. Dr. Ridwan Khairandy, S.H.,M.H.**

Tanggal .....

Anggota

**Bambang Sutyoso, S.H., M.Hum**

Tanggal .....

Anggota

**Nurjihad, S.H., M.H**

Tanggal .....

Mengetahui  
Ketua Program

**Dr. Ni'matul Huda, S.H., M.Hum**

Tanggal .....

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Tinjauan Pustaka .....	10
E. Metode Penelitian.....	29
F. Sistematika Penulisan Tesis .....	32
BAB II    TINJAUAN TENTANG ALTERNATIF PENYELESAIAN SENKETA, MEDIASI DAN MEDIASI PERBANKAN .....	34
A. Tinjauan Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa .....	34
1. Pengertian dan Tujuan Alternatif Penyelesaian Sengketa .	34
2. Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa .....	44
B. Tinjauan Tentang Mediasi .....	59
1. Karakteristik Mediasi .....	59
2. Model-Model Mediasi.....	64
3. Tahapan Dalam Proses Mediasi.....	68

4. Keuntungan dan Kekurangan dari Proses Mediasi .....	88
C. Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa	96
<b>BAB III PERANAN BANK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN</b>	
<b>SENGKETA ANTARA NASABAH DAN BANK MELALUI</b>	
<b>LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN (Studi Kasus Bank Indonesia</b>	
<b>Cabang Pekanbaru) .....</b>	<b>113</b>
A. Peranan Bank Indonesia Dalam Penyelesaian Sengketa Antara	
Nasabah dan Bank Melalui Lembaga Mediasi Perbankan .....	113
B. Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah dan Bank Melalui	
Lembaga Mediasi Perbankan.....	117
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>136</b>
A. Kesimpulan .....	136
B. Saran.....	138

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul “PERANAN BANK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA NASABAH DAN BANK MELALUI LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN (Studi Kasus Bank Indonesia Cabang Pekanbaru)”. Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa sektor perbankan memiliki posisi yang strategis sebagai lembaga intermediasi. Dalam menjalankan kegiatannya bank membutuhkan kepercayaan serta dukungan dari masyarakat. Oleh karena sudah seharusnya sudah seharusnya bank memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak masyarakat khususnya hak nasabah. Bank sebagai suatu lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dapat menimbulkan suatu hubungan hukum yang berpotensi mengakibatkan terjadinya sengketa antara nasabah dan bank. Salah satu bentuk perlindungan hukum yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia adalah Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan yang diubah dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006.

Permasalahan utama yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah bagaimanakah peranan Bank Indonesia dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui lembaga mediasi perbankan dan bagaimana pula proses penyelesaiannya.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis, yaitu pendekatan dengan mempergunakan data sekunder yang berhubungan dengan hukum, kemudian dikaitkan dengan yang terjadi pada pelaksanaan dalam masyarakat. Penggalan sumber data primer diperoleh dari subjek penelitian dan data sekunder dari studi pustaka yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data melalui wawancara terhadap subjek penelitian secara langsung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan mediasi di wilayah Pekanbaru selama kurun waktu lima tahun ini cukup optimal, hal ini dikarenakan sengketa atau pengaduan yang masuk dapat diselesaikan oleh Bank Indonesia cabang Pekanbaru walaupun hanya ada satu pengaduan. Bank Indonesia Cabang Pekanbaru mempunyai peranan besar dalam menyelenggarakan mediasi perbankan di wilayahnya sehingga akan bisa sedikit meringankan Nasabah. Baik itu hanya terbatas pada penyediaan tempat, membantu nasabah dan bank untuk mengemukakan pokok permasalahan yang menjadi sengketa, penyediaan mediator dan mengupayakan terjadinya kesepakatan penyelesaian antara nasabah dan bank. Memang selain nilai positifnya yang, keberadaan mediasi perbankan tentunya masih mengandung berbagai hambatan, kelemahan dan kerawanan yang harus diantisipasi agar tujuan pendirian lembaga mediasi tetap dapat dicapai.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menjalankan usahanya terutama dari dana masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat. Selain itu, bank juga memberikan jasa-jasa keuangan dan pembayaran lainnya. Dengan demikian ada dua peranan penting yang dimainkan oleh bank yaitu sebagai lembaga penyimpan dana masyarakat dan sebagai lembaga penyedia dana bagi masyarakat dan atau dunia usaha.

Dengan demikian Perbankan memiliki fungsi penting dalam perekonomian negara.<sup>1</sup> Perbankan mempunyai fungsi utama sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya secara efektif dan efisien pada sektor-sektor riil untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian sebuah negara. Dalam hal ini, bank menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan asas kepercayaan dari masyarakat. Apabila masyarakat percaya pada bank, maka masyarakat akan merasa aman untuk menyimpan uang atau dananya di bank. Dengan demikian, bank menanggung risiko reputasi atau *reputation risk* yang besar. Bank harus selalu menjaga tingkat kepercayaan dari nasabah atau masyarakat agar

---

<sup>1</sup> Burhanuddin Abdullah, 2006, *Jalan Menuju Stabilitas Mencapai Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan*, Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, hlm. 203

menyimpan dana mereka di bank, dan bank dapat menyalurkan dana tersebut untuk menggerakkan perekonomian bangsa.

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>2</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.

Dari semua kedudukan tersebut, 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>3</sup>

---

<sup>2</sup> Muhammad Djumhana, 2003, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung, hlm. 282

<sup>3</sup> Muliaman D. Hadad (a), "Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia", <http://www.bi.go.id>

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank;
2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk serta jasa perbankan yang masih kurang;
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana;
4. 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.

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan tidak boleh diabaikan begitu saja. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah.<sup>4</sup>

Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan jasa perbankan, berada pada dua sisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana berada. Dilihat pada sisi pengerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya pada bank baik sebagai penabung, deposan maupun pembeli surat berharga

---

<sup>4</sup> Muhammad Djumhana, *Op. Cit*, hlm. 282

(obligasi atau *commercial paper*) maka pada saat itu nasabah berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Dalam pelayanan jasa perbankan lainnya seperti dalam pelayanan bank garansi, penyewaan *safe deposit box*, transfer uang, dan pelayanan lainnya, nasabah mempunyai kedudukan yang berbeda pula. Tetapi dari semua kedudukan tersebut pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor perbankan.<sup>5</sup>

Fokus 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>6</sup>

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

---

<sup>5</sup> *Ibid*

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm. 282-283

pengikatan berupa: perjanjian kredit dan perjanjian tambahan yakni perjanjian mengikuti perjanjian pokok berupa suatu perjanjian penjaminan.<sup>7</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 sebagai pelaksana otoritas moneter mempunyai peranan yang besar dalam usaha melindungi, dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Hal-hal yang menyangkut dengan usaha perlindungan nasabah diantaranya berupa laporan dan data-data yang merupakan bahan informasi. 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 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”.

---

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 283

Hal ini menunjukkan bahwa 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.

Mengingat pentingnya perlindungan nasabah tersebut, 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

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>8</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.

Edukasi masyarakat di bidang perbankan pada dasarnya merupakan pemberian informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai fungsi dan

---

<sup>8</sup> Muliaman D. Hadad, *Loc. Cit*

kegiatan usaha bank, serta produk dan jasa yang ditawarkan bank. Pemberian Edukasi ini diharapkan dapat memfasilitasi pemberian informasi yang cukup kepada masyarakat sebelum mereka melakukan interaksi dengan bank. Dengan demikian akan terhindar adanya kesenjangan informasi pada pemanfaatan produk dan jasa perbankan yang dapat menyebabkan timbulnya permasalahan antara bank dengan nasabah di kemudian hari.

Di dalam PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang “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 PBI tersebut adalah penyelesaian sengketa perdata khusus untuk nasabah kecil, karena nilai maksimum yang dapat diproses lembaga mediasi hanya sampai dengan Rp 500 juta saja.

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.

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. Namun setelah batas waktu yang ditentukan, lembaga tersebut belum juga terbentuk, sehingga Bank Indonesia akhirnya mengeluarkan PBI Nomor 10/1/PBI/2008 dan menghilangkan batas waktu tersebut. Yang menarik untuk dikaji dengan dibentuknya lembaga mediasi ini adalah apakah ke depan lembaga tersebut benar-benar efektif di dalam membantu penyelesaian sengketa antara nasabah kecil dengan banknya.

Berdasarkan pengaduan nasabah melalui media massa dapat diketahui bahwa sebagian besar terjadinya sengketa antara nasabah dengan pihak bank adalah masalah berkurangnya saldo rekening nasabah tanpa diketahui oleh nasabah yang bersangkutan dan pihak bank hanya berdasarkan laporan transaksi dalam sistem komputer dari bank yang bersangkutan. Beberapa kasus keluhan nasabah tersebut telah dimediasikan melalui Bank Indonesia, akan tetapi penyelesaiannya masih dianggap belum memuaskan para nasabah karena nasabah masih merasa dirugikan dengan berkurangnya saldo rekening nasabah yang bersangkutan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "PERANAN BANK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA

NASABAH DAN BANK MELALUI LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN  
(Studi Kasus Bank Indonesia Cabang Pekanbaru)”).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah tersebut di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan Bank Indonesia dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui lembaga mediasi perbankan?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui lembaga mediasi perbankan?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan mengkaji peranan Bank Indonesia dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui lembaga mediasi perbankan
2. Untuk mengetahui dan mengkaji penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui lembaga mediasi perbankan

## **D. Tinjauan Pustaka**

### **1. Pengertian Mediasi**

Mediasi sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa alternatif di luar pengadilan sudah lama dipakai dalam berbagai kasus-kasus bisnis, lingkungan hidup, perburuhan, pertanahan, perumahan, sengketa konsumen dan sebagainya yang merupakan perwujudan tuntutan masyarakat atas penyelesaian sengketa yang cepat, efektif dan efisien.

Mediasi berasal dari bahasa Inggris “*mediation*” atau penengahan, yaitu penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau penyelesaian sengketa secara menengahi. Dalam literature banyak ditemukan batasan atau pengertian tentang mediasi yang dikemukakan oleh para ahli.<sup>9</sup>

Christopher W. Moore mengemukakan bahwa mediasi adalah intervensi dalam sebuah sengketa oleh pihak ketiga yang bisa diterima pihak yang bersengketa, bukan merupakan bagian dari kedua belah pihak dan bersifat netral. Pihak ketiga ini tidak mempunyai wewenang untuk mengambil keputusan. Dia bertugas untuk membantu pihak-pihak yang bertikai agar secara sukarela mau mencapai kata sepakat yang diterima oleh masing-masing pihak dalam sebuah persengketaan.<sup>10</sup>

Mark E. Roszkowski, dalam buku *Business Law, Principle, Case and Policy*, menyatakan sebagai berikut:<sup>11</sup>

*“Mediation is a relatively informal process in which a neutral third party, the mediator, helps to resolve a dispute. In many respect, therefore, mediator can be considered as structural negotiation in which the mediator facilitates the process”.*

Dalam Black’s Law Dictionary,<sup>12</sup> disebutkan sebagai berikut:

*“Mediation is private, informal dispute resolution process in which a neutral third person, the mediator, helps, disputing*

---

<sup>9</sup> Bambang Sutiyoso, 2008, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Gama Media, Yogyakarta, hlm. 56-57

<sup>10</sup> Christopher W. Moore, 1995, *Mediasi Lingkungan*, Indonesian Center for Environmental Law dan CDR Associates, Jakarta, hlm. 18, sebagaimana dikutip Rachmadi Usman, 2003, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, hlm. 80

<sup>11</sup> Mark E. Roszkowski, dalam buku *Business Law, Principle, Case and Policy*, sebagaimana dikutip Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Arbitrase*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 33

<sup>12</sup> *Ibid*

*parties to reach an agreement. The mediator has no power to impose a decision on the parties”.*

Dengan demikian pada prinsipnya mediasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral (*non intervensi*) dan tidak berpihak (*impartial*) serta diterima kehadirannya oleh pihak-pihak yang bersengketa.

Pihak ketiga tersebut disebut mediator atau penengah, yang tugasnya membantu pihak-pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan masalahnya, tetapi tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan. Dengan mediasi diharapkan dicapai titik temu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi para pihak, yang selanjutnya akan dituangkan sebagai kesepakatan bersama. Pengambilan keputusan tidak berada di tangan mediator, tetapi di tangan para pihak yang bersengketa.

Istilah mediasi cukup gencar dipopulerkan oleh para akademisi dan praktisi akhir-akhir ini. Para ilmuwan berusaha mengungkap secara jelas makna mediasi dalam berbagai literatur ilmiah melalui riset dan studi akademik. Para praktisi juga cukup banyak menerapkan mediasi dalam praktik penyelesaian sengketa. Perguruan tinggi, lembaga swadaya masyarakat (LSM) dan berbagai lembaga lain cukup banyak menaruh perhatian pada mediasi ini. Namun, istilah mediasi tidak mudah didefinisikan secara lengkap dan menyeluruh, karena cakupannya cukup

luas. Mediasi tidak memberikan suatu model yang dapat diuraikan secara terperinci dan dibedakan dari proses pengambilan keputusan lainnya.<sup>13</sup>

Secara etimologi, istilah mediasi berasal dari bahasa latin, *mediare*, yang berarti berada di tengah. Makna ini menunjuk pada peran yang ditampilkan pihak ketiga sebagai mediator dalam menjalankan tugasnya menengahi dan menyelesaikan sengketa antara para pihak. Berada di tengah juga bermakna mediator harus berada pada posisi netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa. Ia harus mampu menjaga kepentingan para pihak yang bersengketa secara adil dan sama, sehingga menumbuhkan kepercayaan (*trust*) dari para pihak yang bersengketa.<sup>14</sup>

Dalam *Collins English Dictionary and Thesaurus* disebutkan bahwa mediasi adalah kegiatan menjembatani antara dua pihak yang bersengketa guna menghasilkan kesepakatan (*agreement*).<sup>15</sup> Kegiatan ini dilakukan oleh mediator sebagai pihak yang ikut membantu mencari berbagai alternatif penyelesaian sengketa. Posisi mediator dalam hal ini adalah mendorong para pihak untuk mencapai kesepakatan-kesepakatan yang dapat mengakhiri perselisihan dan persengketaan. Ia tidak dapat memaksa para pihak untuk menerima tawaran penyelesaian sengketa darinya. Para pihaklah yang menentukan kesepakatan-kesepakatan apa

---

<sup>13</sup> Gatot Sumartono, 2006, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 119

<sup>14</sup> Syahrizal Abbas, 2009, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 2

<sup>15</sup> Lorna Gilmour, Penny Hand dan Cormac McKeown (eds), 2007, *Collins English Dictionary and Thesaurus*, Third Edition, Harper Collins Publisher, Great Britain, hlm. 510. Lihat juga Martin H. Manser, 1995, *Oxford Learner's Pocket Dictionary*, New Edition, Oxford University Press, Oxford, hlm. 259

yang mereka inginkan. Mediator hanya membantu mencari alternatif dan mendorong mereka secara bersama-sama ikut menyelesaikan sengketa.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata mediasi diberi arti sebagai proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat.<sup>16</sup> Pengertian mediasi yang diberikan Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung tiga unsur penting. *Pertama*, mediasi merupakan proses penyelesaian perselisihan atau sengketa yang terjadi antar dua pihak atau lebih. *Kedua*, pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa adalah pihak-pihak yang berasal dari luar pihak yang bersengketa. *Ketiga*, pihak yang terlibat dalam penyelesaian sengketa tersebut bertindak sebagai penasihat dan tidak memiliki kewenangan apa-apa dalam pengambilan keputusan.

Penjelasan mediasi dari sisi kebahasaan (*etimologi*) lebih menekankan pada keberadaan pihak ketiga yang menjembatani para pihak bersengketa untuk menyelesaikan perselisihannya. Penjelasan ini amat penting guna membedakan dengan bentuk-bentuk alternatif penyelesaian sengketa lainnya seperti arbitrase, negosiasi, adjudikasi dan lain-lain. Mediator berada pada posisi di tengah dan netral antara para pihak yang bersengketa, dan mengupayakan menemukan sejumlah kesepakatan sehingga mencapai hasil yang memuaskan para pihak yang bersengketa. Penjelasan kebahasaan ini masih sangat umum sifatnya dan belum menggambarkan secara konkret esensi dan kegiatan mediasi secara

---

<sup>16</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1988, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta, hlm. 569

menyeluruh. Oleh karenanya perlu dikemukakan pengertian mediasi secara terminologi yang diungkapkan para ahli resolusi konflik.<sup>17</sup>

Para ahli resolusi konflik beragam dalam memberikan definisi mediasi sesuai dengan sudut pandang masing-masing. Laurence Bolle menyatakan, “*mediation is a decision making process in which the parties are assisted by a mediator, the mediator attempt to improve the process of decision making and to assist the parties the reach an outcome to which of them can assent*”.<sup>18</sup> Sedangkan J. Folberg dan A. Taylor memaknai mediasi dengan, “*...the process by which the participants, together with the assistance of a neutral persons, systematically isolate dispute in order to develop options, consider alternative and reach consensual settlement that will accommodate their needs*”.<sup>19</sup>

Pengertian mediasi yang diberikan dua ahli di atas, lebih menggambarkan esensi kegiatan mediasi dan peran mediator sebagai pihak ketiga. Bolle menekankan bahwa mediasi adalah proses pengambilan keputusan yang dilakukan para pihak dengan dibantu pihak ketiga sebagai mediator. Pernyataan Bolle menunjukkan bahwa kewenangan pengambilan keputusan sepenuhnya berada di tangan para pihak, dan mediator hanyalah membantu para pihak di dalam proses pengambilan keputusan tersebut. Kehadiran mediator menjadi amat penting karena ia dapat membantu dan mengupayakan proses

---

<sup>17</sup> Syahrizal Abbas, 2009, *Op. Cit*, hlm. 3

<sup>18</sup> Laurence Bolle, 1996, *Mediation: Principles, Process and Practice*, New York, hlm. 1

<sup>19</sup> J. Folberg dan A. Taylor, 1984, *Mediation: A Comprehensive Guide to Resolving Conflict Without Litigation*, Cambridge University Press, Cambridge, hlm. 7

pengambilan keputusan menjadi lebih baik, sehingga menghasilkan *outcome* yang dapat diterima oleh mereka yang bertikai.

J. Folberg dan A. Taylor lebih menekankan konsep mediasi pada upaya yang dilakukan mediator dalam menjalankan kegiatan mediasi.<sup>20</sup> Kedua ahli ini menyatakan bahwa penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi dilakukan secara bersama-sama oleh pihak yang bersengketa dan dibantu oleh pihak yang netral. Mediator dapat mengembangkan dan menawarkan pilihan penyelesaian sengketa, dan para pihak dapat pula mempertimbangkan tawaran mediator sebagai suatu alternatif menuju kesepakatan dalam penyelesaian sengketa. Alternatif penyelesaian yang ditawarkan mediator diharapkan mampu mengakomodasikan kepentingan para pihak yang bersengketa. Mediasi dapat membawa para pihak mencapai kesepakatan tanpa merasa ada pihak yang menang atau pihak yang kalah (*win-win solution*).

Garry Goopaster memberikan definisi mediasi sebagai proses negosiasi pemecahan masalah di mana pihak luar yang tidak memihak (*imparsial*) bekerja sama dengan pihak-pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.<sup>21</sup> Goopaster mencoba mengeksplorasi lebih jauh makna mediasi tidak hanya dalam pengertian bahasa, tetapi ia juga menggambarkan proses kegiatan mediasi, serta tujuan dilakukannya suatu mediasi. Goopaster jelas menekankan, bahwa mediasi adalah proses

---

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm. 7-8

<sup>21</sup> Garry Goopaster, 1993, *Negosiasi dan Mediasi: Sebuah Pedoman Negosiasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Negosiasi*, ELIPS Project, Jakarta, hlm. 201

negosiasi, di mana pihak ketiga melakukan dialog dengan pihak bersengketa dan mencoba mencari kemungkinan penyelesaian sengketa tersebut. Keberadaan pihak ketiga ditujukan untuk membantu pihak bersengketa mencari jalan pemecahannya, sehingga menuju perjanjian atau kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak.

Dalam mediasi, penyelesaian perselisihan atau sengketa lebih banyak muncul dari keinginan dan inisiatif para pihak, sehingga mediator berperan membantu mereka mencapai kesepakatan-kesepakatan.<sup>22</sup> Dalam membantu pihak yang bersengketa, mediator bersifat imparisial atau tidak memihak. Kedudukan mediator seperti ini amat penting, karena akan menumbuhkan kepercayaan yang memudahkan mediator melakukan kegiatan mediasi. Kedudukan mediator yang tidak netral, tidak hanya menyulitkan kegiatan mediasi tetapi dapat membawa kegagalan.

Pengertian mediasi yang agak luas diberikan oleh The National Alternative Dispute Resolution Advisory Council. *Mediation is a process in which the parties to a dispute, with the assistance of a dispute resolution practitioner (a mediator), identify the dispute issues, develop options, consider alternatives and endeavour to reach an agreement. The mediator has no advisory or determinative role in regard to the content of dispute or the outcome of its resolution, but may advise on or determine the process of mediation whereby resolution is attempted.*<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Allan J. Stitt, 2004, *Mediation: A Practical Guide*, Routledge Cavendish, London, hlm. 2

<sup>23</sup> David Spencer dan Michael Brogan, 2006, *Mediation Law and Practice*, Cambridge University Press, Cambridge, hlm. 9

Pengertian mediasi ini dapat diklasifikasikan ke dalam tiga unsur penting yang saling terkait satu sama lain. Ketiga unsur tersebut berupa: ciri mediasi, peran mediator dan kewenangan mediator. Dalam ciri mediasi tergambar bahwa mediasi berbeda dengan berbagai bentuk penyelesaian sengketa lainnya, terutama dengan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti arbitrase. Dalam mediasi, seorang mediator berperan membantu para pihak yang bersengketa dengan melakukan identifikasi persoalan yang dipersengketakan, mengembangkan pilihan, dan mempertimbangkan alternatif yang dapat ditawarkan kepada para pihak untuk mencari kesepakatan. Mediator dalam menjalankan perannya hanya memiliki kewenangan untuk memberikan saran atau menentukan proses mediasi dalam mengupayakan penyelesaian sengketa. Mediator tidak memiliki kewenangan dan peran menentukan dalam kaitannya dengan isi persengketaan, ia hanya menjaga bagaimana proses mediasi dapat berjalan, sehingga menghasilkan kesepakatan (*agreement*) dari para pihak.

*Agreement* dapat dicapai bila mediator mampu menjalankan negosiasi di antara para pihak yang bersengketa. Negosiasi dapat saja terjadi antara sesama para pihak yang bersengketa, atau dibantu oleh pihak ketiga sebagai mediator. Dalam kaitan ini, Christopher W. Moore menegaskan bahwa mediasi adalah intervensi terhadap negosiasi. Ia menyebutkan, "...*the intervention in a negotiation or conflict of an acceptable third party who has limited or no authoritative decision*

*making power, but assists the involved parties in voluntary reaching a mutually acceptable settlement of issues in dispute*".<sup>24</sup> Definisi ini menjelaskan hubungan antara mediasi dengan negosiasi, berupa mediasi sebagai bentuk intervensi terhadap negosiasi yang dilakukan oleh pihak ketiga. Mediator memiliki kewenangan terbatas dalam pengambilan keputusan, dan ia hanya membantu para pihak dalam mencapai kesepakatan bagi penyelesaian sengketa. Oleh karenanya, keberadaan mediator harus diterima oleh kedua belah pihak yang bersifat netral dan imparial.

Di Indonesia, pengertian mediasi secara lebih konkrit dapat ditemukan dalam Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 02 Tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator (Pasal 1 butir 6). Mediator adalah pihak yang bersifat netral dan tidak memihak, yang berfungsi membantu para pihak dalam mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa (Pasal 1 butir 5).

Pengertian mediasi dalam Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 02 Tahun 2003 tidak jauh berbeda dengan esensi mediasi yang dikemukakan oleh para ahli resolusi konflik. Namun, pengertian ini menekankan pada satu aspek penting yang mana mediator proaktif mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa. Mediator harus mampu menemukan alternatif-alternatif penyelesaian sengketa. Ia tidak

---

<sup>24</sup> Christopher W. Moore, 1996, *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*, Jossey-Bass Publisher, San Fransisco, hlm. 15

hanya terikat dan terfokus pada apa yang dimiliki oleh para pihak dalam penyelesaian sengketa mereka. Mediator harus mampu menawarkan solusi lain, ketika para pihak tidak lagi memiliki alternatif penyelesaian sengketa atau para pihak sudah mengalami kesulitan atau bahkan terhenti (*deadlock*) dalam penyelesaian sengketa mereka. Di sinilah peran penting mediator sebagai pihak ketiga yang netral dalam membantu penyelesaian sengketa. Oleh karenanya, mediator harus memiliki sejumlah skill yang dapat memfasilitasi dan membantu para pihak dalam penyelesaian sengketa mereka.

## **2. Prinsip-Prinsip Mediasi**

Dari berbagai pengertian dan kajian-kajian literature tentang mediasi dapat disimpulkan beberapa prinsip dari lembaga mediasi.

### **a. Mediasi bersifat sukarela**

Pada prinsipnya inisiatif pilihan penyelesaian sengketa melalui mediasi tunduk pada kesepakatan para pihak. Hal ini dapat dilihat dari sifat kekuatan mengikat dari kesepakatan hasil mediasi didasarkan pada kekuatan kesepakatan berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdara. Dengan demikian pada prinsipnya pilihan mediasi tunduk pada kehendak atau pilihan bebas para pihak yang bersengketa. Mediasi tidak bisa dilaksanakan apabila salah satu pihak saja yang menginginkannya.

Pengertian sukarela dalam proses mediasi juga ditujukan pada kesepakatan penyelesaian. Meskipun para pihak telah memilih

mediasi sebagai cara penyelesaian sengketa mereka, namun tidak ada kewajiban bagi mereka untuk menghasilkan kesepakatan dalam proses mediasi tersebut. Sifat sukarela yang demikian didukung fakta bahwa mediator yang menengahi sengketa para pihak hanya memiliki peran untuk membantu para pihak menemukan solusi yang terbaik atas sengketa yang dihadapi para pihak. Mediator tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan sengketa yang bersangkutan seperti layaknya seorang hakim atau arbiter. Dengan demikian tidak ada paksaan bagi para pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka dengan cara mediasi.<sup>25</sup>

Dalam hukum di Indonesia, praktek mediasi pada umumnya juga didasarkan pada pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Dalam konteks sengketa konsumen penggunaan mediasi bersifat sukarela sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang berbunyi:

“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Penggunaan mediasi dalam kasus-kasus sengketa yang tidak dilandasi oleh adanya hubungan kontrak atau perjanjian juga bersifat sukarela, misalkan sengketa Lingkungan Hidup berdasarkan Pasal 30 dan 32 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 yang berbunyi sebagai berikut:

---

<sup>25</sup> M. Zein Umar Purba, 2007, *Mediasi dalam Sengketa Perbankan: Perbandingan dengan Bidang Pasar Modal*, dalam *Mediasi Perbankan*, diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan, hlm. 7

### Pasal 30

“Penyelesaian sengketa lingkungan hidup dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan secara sukarela para pihak yang bersengketa”.

### Pasal 32

“Dalam penyelesaian sengketa lingkungan hidup di luar pengadilan dapat digunakan jasa pihak ketiga, baik yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan maupun yang memiliki kewenangan mengambil keputusan untuk membantu menyelesaikan sengketa lingkungan hidup”.

Pada perkembangannya kemudian penggunaan mediasi ada yang bersifat wajib untuk konteks-konteks tertentu. Di Indonesia mediasi bersifat wajib sampai saat ini diberlakukan untuk sengketa-sengketa perdata yang telah diajukan ke Pengadilan Negeri berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Penggunaan prosedur mediasi wajib dalam hal ini dimungkinkan karena hukum acara perdata yang berlaku di Indonesia HIR dan RBG menyediakan dasar hukum yang kuat. Pasal 130 HIR dan Pasal 145 RBG menyatakan bahwa hakim diwajibkan untuk terlebih dahulu mengupayakan proses perdamaian. Dengan demikian, penggunaan mediasi yang bersifat wajib dalam kaitannya dengan proses peradilan perdata di Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat pada tingkat undang-undang, sehingga tidak menimbulkan persoalan dari aspek hukum.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Takdir Rahmadi, 2007, *Mediasi Perbankan*, makalah disampaikan pada Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan, diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara bekerjasama dengan Universitas Bumi Andalas, Bumi Minang, Padang, Selasa 3 April 2007, hlm. 4

b. Lingkup sengketa pada prinsipnya bersifat keperdataan

Jika dilihat dari berbagai peraturan setingkat undang-undang yang mengatur tentang mediasi di Indonesia dapat disimpulkan bahwa pada prinsipnya sengketa-sengketa yang dapat diselesaikan melalui mediasi adalah sengketa keperdataan. Pasal 30 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak berlaku terhadap tindak pidana lingkungan hidup. Demikian pula dalam Pasal 75 ayat (1) Undang-Undang Nomor 41 Tahun 1999 tentang Kehutanan sebagaimana dirubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2004 mengatakan penyelesaian sengketa kehutanan di luar pengadilan tidak berlaku terhadap tindak pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Kehutanan tersebut. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 meskipun tidak tegas seperti kedua Undang-undang terdahulu, namun dari ketentuan Pasal 5 ayat (1) yang berbunyi: “sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase hanya sengketa di bidang perdagangan dan mengenai hak yang menurut hukum dan perundang-undangan dikuasai oleh pihak yang bersengketa”, dapat dipahami bahwa sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase adalah sengketa perdagangan dan sengketa hak yang bersifat keperdataan saja.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> *Ibid*, hlm. 12

Namun meskipun demikian secara teoritis masih terbuka kemungkinan untuk menyelesaikan tindak pidana tertentu melalui proses penyelesaian di luar pengadilan. Kemungkinan ini terutama dikarenakan sifat sanksi pidana itu sendiri sebagai *ultimum remedium*. Menurut Soedarto, konsekuensi dari sifat atau ciri ini, maka bilamana sarana hukum lainnya seperti perdata dan administrasi bisa atau lebih baik digunakan, maka hukum atau sanksi pidana tidak perlu digunakan. Atau dengan kata lain bila tidak perlu sekali jangan menggunakan pidana sebagai sarana.<sup>28</sup> Sedangkan Remmelink mengemukakan bahwa Hukum Pidana bukan merupakan tujuan dalam dirinya sendiri, melainkan memiliki fungsi pelajaran dan fungsi sosial.<sup>29</sup> Pemahaman ini tentu membuka ruang gerak bagi penggunaan mediasi perbankan kalau mekanisme ini lebih baik digunakan. Apalagi mengingat sengketa perbankan yang mempunyai aspek pidana atau tindak pidana perbankan itu sendiri tergolong ke dalam tindak pidana di bidang ekonomi yang menyebutkan penyelesaian yang cepat, efektif dan efisien. Namun semua itu tentu harus dalam kerangka hukum yakni hukum yang bersifat khusus atau *bijzondere strafrecht*.

Di samping itu, dalam praktek sebenarnya penyelesaian kasus keperdataan yang berindikasi pidana sudah sering menggunakan penyelesaian kasus pidana di luar pengadilan. Dalam penanganan

---

<sup>28</sup> Soedarto, 1977, *Hukum dan Hukum Pidana*, Alumni, Bandung, hlm. 32

<sup>29</sup> Jan Remmelink, 2005, *Hukum Pidana, Komentar Atas Pasal-Pasal KUHP Belanda dan Padanannya dalam KUHP Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 15

kasus BLBI misalnya pemerintah berupaya menyelesaikan masalah tersebut terlebih dahulu melalui jalur luar pengadilan. Dari aspek dunia usaha kasus-kasus perbankan, yang bisa digolongkan sebagai “*white collar crime*”, kan lebih menguntungkan kalau diselesaikan di luar mekanisme penyelesaian perkara pidana seperti yang dikemukakan oleh Russel L. Bintliff:

*“Since civil action is simpler and easier than criminal trial, it often supplies the best remedy for recovering property, money or taking other punitive actions in the white collar crime case. ... often the company benefits by using court instead of criminal court remedies in dealing with action involving white collar crime”.*<sup>30</sup>

Hal yang senada juga dikemukakan oleh Marshal B. Clinard dan Peter C. Yeager, bahwa dalam kejahatan korporasi (*corporate crime*) penerapan sanksi pidana sangat jarang dikenakan:

*“The use of criminal sanction against corporate executive remains limited. In spite of the harm that their sanctions engender, corporate offenders simply are not viewed in the same manner as are ordinary offenders. For the most part, when reference is made to the regulation of corporate behavior by measure directed at key corporate personnel, it must be realized that such actions are in all probability going to be taken, if at all, only in the most blatant cases”.*<sup>31</sup>

Perkembangan secara internasional menunjukkan bahwa penyelesaian kasus pidana melalui jalur mediasi sudah semakin diterima. Hal itu terbukti semakin banyaknya negara yang termasuk dalam Uni Eropa menggunakan penyelesaian seperti ini:

---

<sup>30</sup> Russel L. Bintliff, 1993, *Complete Manual of White Collar Crime, Detection and Prevention*, Prentice Hall, New Jersey, hlm. 12

<sup>31</sup> Marshal B. Clinard dan Peter C. Yeager, 1983, *Corporate Crime*, The Free Press, New York, hlm. 284

*“Mediation in criminal case expands throughout Europe, although most citizens remain unknown means of solving such a problem. Most of European Union member states carry out mediation in criminal case, but procedure and practice vary greatly between countries”*.<sup>32</sup>

Di Belgia misalnya penyelesaian kasus pidana secara alternatif telah masuk ke dalam sistem hukum dengan *Law of 22 June 2005*, Undang-undang yang baru membuka kesempatan bagi korban dan pelaku untuk menyelesaikan kasusnya secara mediasi.

Di Amerika Serikat penggunaan mediasi dalam penyelesaian kasus pidana sudah dilaksanakan tahun 1974. Di Negara Bagian Ohio misalnya lembaga mediasi yang disebut dengan *The Private Complaint Mediation Services (PCMS)* menyediakan sarana alternatif mediasi dalam menangani kasus pidana terutama terhadap tindak pidana yang tergolong ringan bagi warga. Hal ini telah dipraktekkan oleh *Hamilton County Court System*.<sup>33</sup>

c. Proses sederhana

Sifat sukarela dalam mediasi memberikan keleluasan kepada pihak untuk menentukan sendiri mekanisme penyelesaian sengketa mediasi yang mereka inginkan. Dengan cara ini para pihak yang bersengketa tidak terperangkap dengan formalitas acara sebagaimana dalam proses litigasi. Para pihak dapat menentukan cara-cara yang lebih sederhana dibandingkan dengan proses beracara formal di pengadilan. Jika penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat selesai

---

<sup>32</sup> Susanti Adi Nugroho, 2009, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta, hlm. 48

<sup>33</sup> *Ibid*

bertahun-tahun, jika kasis terus naik banding, kasasi, sedangkan pilihan penyelesaian sengketa melalui mediasi lebih singkat, karena tidak terdapat banding atau bentuk lainnya. Putusan bersifat *final and binding* yang artinya putusan tersebut bersifat *inkracht* atau mempunyai kekuatan hukum yang tetap. Istilah “final” berarti putusan tersebut tidak membutuhkan upaya hukum lanjutan. Dengan dikeluarkannya putusan yang bersifat final maka dengan sendirinya sengketa yang telah diperiksa diakhiri atau diputuskan. Pada umumnya istilah ini dipergunakan untuk menggambarkan putusan terakhir pengadilan dalam menentukan hak-hak para pihak dalam menyelesaikan segala persoalan dalam suatu sengketa. Para pihak yang bersengketa harus tunduk dan melaksanakan putusan yang sudah bersifat final tersebut.<sup>34</sup>

Pengertian “mengikat” (*binding*) adalah memberikan beban kewajiban hukum dan menuntut kepatuhan dari subjek hukum. Di dalam Hukum Acara Perdata dikenal teori *res adjudicate pro veritate habetur*, yang artinya apabila suatu putusan sudah tidak mungkin diajukan upaya hukum, maka dengan sendirinya putusan tersebut telah mempunyai kekuatan hukum yang tetap (*inkracht van gewijsde*) dan oleh karenanya putusan tersebut mengikat para pihak yang bersengketa.

---

<sup>34</sup> *Ibid*, hlm. 49

Untuk melihat perbandingan dengan putusan pengadilan maka putusan yang bersifat final dan mengikat, dihubungkan dengan teori *res adjudicate pro veritate habetur*, berarti terhadap suatu putusan tidak dapat diajukan upaya hukum banding maupun kasasi. Dengan demikian putusan tersebut mengikat para pihak dan wajib ditaati oleh para pihak. Sebagai konsekuensi cara yang lebih sederhana ini, maka mediasi sering dianggap lebih murah dan tidak banyak memakan waktu jika dibandingkan dengan proses litigasi atau berperkara di pengadilan.<sup>35</sup>

d. Proses mediasi tetap menjaga kerahasiaan sengketa para pihak

Mediasi dilaksanakan secara tertutup sehingga tidak setiap orang dapat menghadiri sesi-sesi perundingan mediasi. Hal ini berbeda dengan badan peradilan di mana sidang umumnya dibuka untuk umum. Sifat kerahasiaan dari proses mediasi merupakan daya tarik tersendiri, karena para pihak yang bersengketa pada dasarnya tidak suka jika persoalan yang mereka hadapi dipublikasikan kepada umum.

e. Mediator bersifat menengahi

Dalam sebuah proses mediasi, mediator menjalankan peran untuk menengahi para pihak yang bersengketa. Peran ini diwujudkan melalui tugas mediator yang secara aktif membantu para pihak dalam memberikan pemahaman yang benar tentang sengketa yang mereka

---

<sup>35</sup> Leonard L. Riskin dan James E. Westbrook, 1987, *Dispute Resolution and Lawyer*, West Publishing & Co, hlm. 88

hadapi dan memberikan alternatif solusi yang terbaik bagi penyelesaian sengketa tersebut. Dalam hal ini keputusan untuk menerima penyelesaian yang diajukan mediator sepenuhnya berada dan ditentukan sendiri oleh keinginan/kesepakatan para pihak yang bersengketa. Mediator tidak dapat memaksakan gagasannya sebagai penyelesaian sengketa yang harus dipatuhi. Prinsip ini, dengan demikian menuntut mediator adalah orang yang memiliki pengetahuan yang cukup luas tentang bidang-bidang terkait yang dipersengketakan oleh para pihak.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Objek Penelitian**

Objek dari penelitian ini adalah:

- a. Peranan Bank Indonesia dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui lembaga mediasi perbankan
- b. Proses penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui lembaga mediasi perbankan

### **2. Sumber Data/Bahan Hukum**

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan yang berupa bahan-bahan hukum yang terdiri dari:<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2003, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 13

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang bersifat mengikat, yang terdiri dari:
- 1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
  - 2) Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2008 tentang Mediasi
  - 3) Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
  - 4) Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 Jo. Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan
  - 5) Peraturan Perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer, yang terdiri dari buku-buku literatur, makalah, artikel, hasil penelitian dan karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.
- c. Bahan hukum tertier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan bahan hukum sekunder, yang terdiri dari:
- 1) Kamus Umum Bahasa Indonesia
  - 2) Kamus Inggris – Indonesia
  - 3) Kamus Istilah Hukum
  - 4) Ensiklopedia

### 3. Teknik Pengumpulan Data

- a. Studi dokumen, yaitu mengkaji, menelaah dan mempelajari bahan-bahan hukum yang ada kaitannya dengan penelitian ini.
- b. Guna melengkapi data dilakukan wawancara, yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan narasumber penelitian untuk memperoleh jawaban dan gambaran yang lengkap tentang permasalahan dalam penelitian ini.

### 4. Narasumber

- a. Pimpinan Bank Indonesia Cabang Pekanbaru / Pejabat yang mewakili
- b. Pakar Hukum Perbankan

### 5. Metode Pendekatan dan Analisis Data

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis sosiologis, yaitu pendekatan dengan mempergunakan data sekunder yang berhubungan dengan hukum, kemudian dikaitkan dengan yang terjadi pada pelaksanaan dalam masyarakat.

Adapun metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari penelitian disajikan secara deskriptif dan diolah secara kualitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Data yang diperoleh dari penelitian diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian.
- b. Hasil klasifikasi selanjutnya disistematisasikan

- c. Data yang telah disistematisasikan kemudian dianalisis untuk dijadikan dasar dalam mengambil kesimpulan.

## **F. Sistematika Penulisan Tesis**

Guna memudahkan dalam memahami isi dari tesis ini, berikut disajikan sistematika penulisan dari tesis ini yang terbagi ke dalam beberapa bab dan masing-masing bab terbagi lagi ke dalam beberapa sub bab. Adapun masing-masing bab tersebut adalah:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan tinjauan pustaka yang merupakan bekal dasar bagi penulis dalam menyusun tesis ini. Pada bab ini juga diuraikan metode penelitian, yang terdiri dari objek penelitian, sumber data/bahan hukum, teknik pengumpulan data, narasumber serta metode pendekatan dan analisis data. Pada akhir dari bab ini disajikan sistematika penulisan tesis.

### **BAB II TINJAUAN TENTANG ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA, MEDIASI DAN MEDIASI PERBANKAN**

Pada bab ini diuraikan dan dibahas tinjauan mengenai alternatif penyelesaian sengketa, yang berisi pengertian dan tujuan alternatif penyelesaian sengketa; serta bentuk alternatif penyelesaian sengketa. Pada bab ini juga dibahas tinjauan tentang mediasi, yang berisi ruang lingkup dan karakteristik mediasi, model-model mediasi, tahapan dalam proses mediasi serta keuntungan dan kekurangan dari proses mediasi. Pada akhir dari bab ini dibahas mengenai mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa.

### BAB III PERANAN BANK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA NASABAH DAN BANK MELALUI LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN

(Studi Kasus Bank Indonesia Cabang Pekanbaru)

Pada bab ini diuraikan dan dianalisis mengenai peranan bank indonesia dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui lembaga mediasi perbankan serta proses penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui lembaga mediasi perbankan.

### BAB IV PENUTUP

Pada bab ini disajikan kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan dalam tesis ini dan sekaligus disajikan saran yang merupakan sumbangan pemikiran dan rekomendasi dari penulis tentang peranan Bank Indonesia dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui lembaga mediasi perbankan.

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## BAB II

### TINJAUAN TENTANG ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA, MEDIASI DAN MEDIASI PERBANKAN

#### A. Tinjauan Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa

##### 1. Pengertian dan Tujuan Alternatif Penyelesaian Sengketa

*Alternative Dispute Resolution* (ADR) merupakan suatu istilah asing, yang padanannya dalam bahasa Indonesia, ada yang mengistilahkan sebagai pengelolaan suatu konflik berdasarkan manajemen kooperasi (*cooperation conflict management*) atau ada yang menyatakan sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Namun apapun bahasa yang digunakan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) mempunyai maksud sebagai penyelesaian suatu masalah atau konflik secara damai.<sup>1</sup>

Pengertian *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau APS di sini 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. Dengan demikian jelaslah yang dimaksud dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dalam perspektif Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 adalah suatu pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan. Penggunaan pranata

---

<sup>1</sup> Susanti Adi Nugroho, 2009, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta, hlm. 4

penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut bukan suatu yang harus dilakukan atau dijalankan terlebih dahulu.

Bagi Indonesia, dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 mengenai ADR tahun 1999, memang dibutuhkan. Hal ini diperlukan sebelum masyarakat khususnya para praktisi hukum menjadi masyarakat yang "*litigious minded*", apalagi konsep penyelesaian ini sebenarnya sudah berakar dalam kebudayaan kita. Dengan sudah dimulainya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 maka praktisi hukum harus secepatnya mensosialisasikan diri dengan keberadaan undang-undang ini, terlepas dari tekanan *supplementary regulation versi IMF* ataupun tidak, keberadaan ADR penting dalam rangka mengantisipasi globalisasi di mana sistem hukum akan menjadi *borderless* atau tidak terbatas sehingga perlu penyelesaian sengketa yang sistemnya dapat diterima oleh semua pihak dengan berbagai latar belakang. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, di samping mengatur secara panjang lebar tentang arbitrase, sebenarnya undang-undang tersebut juga menekankan kepada penyelesaian sengketa alternatif berbentuk mediasi (dan pemakaian tenaga ahli). Bahkan, tidak menutup kemungkinan penyelesaian sengketa melalui alternatif-alternatif lain.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 telah menyediakan beberapa pranata pilihan penyelesaian sengketa secara damai yang dapat ditempuh para pihak untuk menyelesaikan sengketa atau beda pendapat mereka, apakah dengan mendayagunakan pranata konsultasi, negosiasi,

mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli. Pilihan penyelesaian sengketa di luar pengadilan hanya dapat ditempuh bila para pihak telah menyepakati bahwa sengketanya akan diselesaikan melalui jalur penyelesaian di luar pengadilan.<sup>2</sup> Sengketa atau beda pendapat yang dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa hanyalah sengketa atau beda pendapat di bidang perdata saja. Tujuan penyelesaian dalam bentuk perdamaian ini hanya bisa tercapai bila didasarkan iktikad baik, dan tekad untuk menyampingkan pilihan penyelesaian litigasi melalui pengadilan.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, memberikan pedoman atau cara penyelesaian sengketa. Pertama, penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis. Dalam hal sengketa atau beda pendapat tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak, sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun melalui seorang mediator. Dan seterusnya apabila para pihak tersebut dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dengan bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun melalui seorang mediator tidak berhasil mencapai kata sepakat, atau mediator tidak berhasil mempertemukan kedua belah pihak, maka para pihak dapat menghubungi sebuah lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menunjuk

---

<sup>2</sup> Rachmadi Usman, 2003, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 7

seorang mediator. Setelah penunjukan mediator oleh lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa, dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari usaha mediasi harus sudah dapat dimulai. Usaha penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui mediator sebagaimana dimaksud di atas dengan memegang teguh kerahasiaan, dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari harus tercapai kesepakatan dalam bentuk tertulis yang ditandatangani oleh semua pihak yang terkait. Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis tersebut adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan iktikad baik serta wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak penandatanganan, dan wajib selesai dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran.

Meskipun tidak dinyatakan secara tegas, tetapi para pihak tidak harus mengikuti secara ketat prosedur alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, dapat saja mengabaikan tingkat tertentu, hal ini disebabkan:

- a. Sifat penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang cepat dan efisien;
- b. Undang-Undang tidak mengharuskan secara tegas untuk mengikuti setiap tahap tersebut;
- c. Masih tercakup dalam kewenangan dan kebebasan para pihak untuk berkontrak, termasuk untuk memilih cara penyelesaian sengketa yang dikehendakinya;
- d. Untuk kepentingan efektivitas. Jika para pihak sudah tidak mau menggunakan salah satu atau lebih tahap-tahap penyelesaian sengketa,

tidak ada gunanya dipaksakan, karena kemungkinan besar kata sepakat juga tidak akan tercapai. Sungguhpun tidak disebutkan dengan jelas, tahap-tahap penyelesaian sengketa tersebut bukanlah hukum memaksa (*dwingend recht*), melainkan hanya hukum mengatur. Akan tetapi, sekali tahap tersebut sudah disetujui oleh para pihak, maka para pihak tersebut wajib mengikutinya.

Bila menyimak sejarah perkembangan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) di negara tempat pertama kali dikembangkan (Amerika Serikat), pengembangan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dilatarbelakangi oleh kebutuhan sebagai berikut:

- a. Mengurangi kemacetan di pengadilan. Banyaknya kasus yang diajukan ke pengadilan menyebabkan proses pengadilan sering kali berkepanjangan, sehingga memakan biaya yang tinggi dan sering memberikan hasil yang kurang memuaskan;
- b. Meningkatkan ketertiban masyarakat dalam proses penyelesaian sengketa;
- c. Memperlancar serta memperluas akses ke pengadilan;
- d. Memberikan kesempatan bagi tercapainya penyelesaian sengketa yang menghasilkan keputusan yang dapat diterima dan memuaskan semua pihak.<sup>3</sup>

Masalah yang esensial di Indonesia adalah mempersiapkan sumber daya manusia yang siap untuk sistem ini. Selama ini baru beberapa

---

<sup>3</sup> William Ury, J.M. Bret dan S.B. Golderg, *Getting Disputes Resolved*, sebagaimana dikutip Rachmadi Usman, *Op. Cit*, hlm. 10

fakultas hukum di Indonesia yang sudah mempersiapkan ilmu baru ini sebagai bagian dari kurikulum. Pada beberapa perguruan tinggi di beberapa negara, ADR sudah termasuk menjadi mata kuliah tetap dengan penekanan pada proses arbitrase perburuhan, di samping praktek negosiasi dan mediasi sebagai pilihan praktek hukum yang bertujuan untuk mempertajam ketrampilan. Walaupun untuk menjadi seorang negosiator dalam mediasi atau arbitrase, tidak mutlak harus dari seorang pengacara, tetapi seorang praktisi hukum sudah sewajarnya diberikan ketrampilan ADR untuk memberikan wawasan atau alternatif dalam upaya menyelesaikan sengketa klien mereka.

Meskipun istilah ADR (*Alternative Dispute Resolution*) relative baru dikenal di Indonesia, akan tetapi sebenarnya penyelesaian-penyelesaian sengketa secara konsensus sudah lama dilakukan oleh masyarakat, yang intinya menekankan pada upaya musyawarah mufakat, kekeluargaan, perdamaian, dan sebagainya. ADR mempunyai daya tarik khusus di Indonesia karena keserasiannya dengan sistem sosial, budaya dan tradisional yang berdasarkan musyawarah mufakat.

Sehubungan dengan itu, istilah ADR perlu dicari padanannya di Indonesia. Dewasa ini dikenal beberapa istilah untuk ADR, antara lain: Pilihan Penyelesaian Sengketa (PPS), Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (MAPS), Pilihan Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan, dan Mekanisme penyelesaian sengketa secara kooperatif.

Untuk memperoleh gambaran umum tentang apa yang disebut ADR, George Applebey, dalam tulisannya “*An Overview of Alternative Dispute Resolution*” berpendapat bahwa ADR pertama-tama adalah merupakan suatu eksperimen untuk mencari model-model berupa:<sup>4</sup>

- a. model-model baru dalam penyelesaian sengketa
- b. penerapan-penerapan baru terhadap metode-metode lama
- c. forum-forum baru bagi penyelesaian sengketa
- d. penekanan yang berbeda dalam pendidikan hukum.

Definisi di atas sangat luas dan terlalu akademis. Definisi lain yang lebih sempit dan akademis dikemukakan oleh Philip D. Bostwick yang menyatakan bahwa ADR merupakan serangkaian praktik dan teknik-teknik hukum yang ditujukan untuk.<sup>5</sup>

- a. memungkinkan sengketa-sengketa hukum diselesaikan di luar pengadilan untuk keuntungan atau kebaikan para pihak yang bersengketa
- b. mengurangi biaya atau keterlambatan kalau sengketa tersebut diselesaikan melalui litigasi konvensional
- c. mencegah agar sengketa-sengketa hukum tidak dibawa ke pengadilan

Dengan demikian ADR merupakan kehendak sukarela dari pihak-pihak yang berkepentingan untuk menyelesaikan sengketa mereka di luar pengadilan. Dalam arti ini luar mekanisme adjudikasi standar konvensional. Oleh karena itu, meskipun masih berada dalam lingkup atau sangat erat

---

<sup>4</sup> Bambang Sutiyoso, 2008, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Gama Media, Yogyakarta, hlm. 20

<sup>5</sup> Philip D. Bostwick dalam Bambang Sutiyoso, *Ibid*

dengan pengadilan, tetapi masih menggunakan prosedur adjudikasi non standar, mekanisme tersebut masih merupakan ADR.

Dalam Bab I Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, Pasal 1 butir 10 disebutkan bahwa ADR adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsolidasi dan penilaian ahli.

Dalam praktiknya, hakikatnya ADR dapat diartikan sebagai *Alternative to litigation* atau *alternative to adjudication*. *Alternative to litigation* berarti semua mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Sehingga dalam hal ini, arbitrase termasuk bagian dari ADR. Sedangkan *alternative to adjudication* berarti mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat konsensus atau kooperatif, tidak melalui prosedur pengajuan gugatan kepada pihak ketiga yang berwenang mengambil keputusan. Termasuk bagian dari ADR adalah konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan pendapat ahli, sedangkan arbitrase bukan termasuk ADR. Di Amerika, ADR diartikan sebagai *alternative to adjudication*, karena output dari proses adjudikasi umumnya berupa *win lose solution* (menang kalah), padahal yang dikehendaki pihak-pihak yang bersengketa adalah *win-win solution* atau *mutual acceptable solution*.<sup>6</sup>

Adapun keberadaan ADR terutama ditujukan untuk tercapainya efisiensi yang lebih besar, terutama untuk mengurangi biaya dan

---

<sup>6</sup> Suyud Margono, 2000, *ADR dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 40

keterlambatan serta menghasilkan penyelesaian sengketa yang memuaskan kedua belah pihak.

Konsepsi ADR di Indonesia dalam beberapa tahun ini mendapat perhatian yang lebih dari para pelaku bisnis, pemerintah maupun akademisi. Hal tersebut disebabkan hal-hal sebagai berikut:<sup>7</sup>

- a. Antisipasi perdagangan bebas. Indonesia telah turut serta secara aktif, baik dalam lingkup regional dengan mendukung terwujudnya AFTA (*ASEAN Free Trade Area*) dan APEC (*Asia Pasific Economic Cooperation*), maupun dalam lingkup global dengan telah dieluarkannya UU Nomor 7 Tahun 1994 tentang Pengesahan *Agreement of Establishing World Trade Organization* (WTO). Oleh karena itu, perlu diciptakan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan efisien, karena intensitas hubungan bisnis dan investasi semakin meningkat.
- b. Dalam kegiatan bisnis yang ratusan jumlahnya setiap hari tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa (*dispute*) antar pihak yang terlibat. Setiap jenis sengketa selalu menuntut pemecahan dan penyelesaian. Meningkatnya jumlah dan bobot sengketa di masyarakat membuat sengketa bisnis terlambat diselesaikan. Hal ini mengakibatkan pembangunan ekonomi tidak efisien, produktivitas menurun, dunia bisnis akan mengalami kemandulan dan biaya produksi akan meningkat.

---

<sup>7</sup> *Ibid*

- c. Perlu dicari dan dipikirkan cara dan sistem penyelesaian sengketa yang cepat, efektif dan efisien. Era globalisasi menuntut adanya suatu sistem penyelesaian sengketa yang dapat menyesuaikan dengan laju kecepatan perekonomian dan perdagangan menuju *free market* dan *free competition*. Untuk itu harua ada lembaga yang mewadahnya.
- d. Lembaga ADR diyakini merupakan mekanisme yang lebih cocok dalam menyelesaikan sengketa bisnis. Mengingat karakteristiknya yang dianggap lebih efektif dan efisien, profesional, informal, cepat, rahasia, dan biaya ringan jika dibandingkan penyelesaian melalui pengadilan yang terlalu formalistik, tidak efisien, berbelit-belit, lambat, mahal, rahasia kurang terjamin.

Sedangkan menurut M. Yahya Harahap, faktor-faktor yang menjadi alasan perlunya alternatif penyelesaian sengketa adalah:<sup>8</sup>

- a. adanya tuntutan dunia bisnis
- b. adanya berbagai kritik yang dilontarkan kepada lembaga peradilan
- c. peradilan umumnya kurang responsif
- d. keputusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah
- e. kemampuan para hakim bersifat generalis
- f. adanya berbagai ungkapan yang mengurangi citra pengadilan
- g. pencegahan terjadinya sengketa akan memperkecil sengketa.

---

<sup>8</sup> M. Yahya Harahap sebagaimana dikutip oleh Bambang Sutiyoso, *Op. Cit*, hlm. 23

## 2. Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution/ADR*) sering diartikan sebagai *Alternative to litigation* dan *alternative to adjudication*. Pemilihan terhadap salah satu dari dua pengertian tersebut menimbulkan implikasi yang berbeda. Apabila pengertian pertama yang menjadi acuan (*alternative to litigation*), seluruh mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, termasuk arbitrase, merupakan bagian dari ADR. Sedangkan pengertian ADR sebagai *alternative to adjudication*, berarti mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat konsensus atau kooperatif, seperti halnya negosiasi, mediasi, dan konsiliasi.<sup>9</sup> Dalam pengertian *alternative to adjudication*, arbitrase bukan termasuk bagian dari ADR.

Di Amerika Serikat sendiri, ADR diartikan sebagai *alternative to adjudication*, karena output dari proses adjudikasi umumnya berupa *win lose solution* (menang kalah), padahal yang dikehendaki pihak-pihak yang bersengketa adalah *win-win solution* atau *mutual acceptable solution*.<sup>10</sup>

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa sendiri memberikan pengertian yang berbeda antara Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase. Alternatif Penyelesaian Sengketa menurut ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 disebutkan sebagai lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak,

---

<sup>9</sup> Suyud Margono, *Op. Cit.*, hlm. 36

<sup>10</sup> *Ibid*

yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli. Sedangkan menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, yang dimaksud dengan Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Berdasarkan materi atau isinya, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 lebih banyak membahas tentang seluk beluk arbitrase, sedangkan alternatif penyelesaian sengketa hanya diatur dalam satu Pasal saja, yaitu Pasal 6. Oleh karena itu, sementara pihak menyebut undang-undang tersebut lebih tepat disebut sebagai Undang-Undang Arbitrase.<sup>11</sup>

Apakah Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 menganut acuan *alternative to litigation* ataukah *alternative to adjudication*? Menurut jawaban pemerintah RI, yang diwakili Menteri Kehakiman Prof. Dr. Muladi pada waktu sidang pembahasan pengesahan RUU tersebut dengan DPR, dikatakan bahwa dalam undang-undang tersebut menganut sistem kombinasi (campuran), dalam arti bahwa arbitrase dapat sebagai bagian dari ADR, tetapi dapat pula arbitrase sebagai bagian terpisah dari ADR.<sup>12</sup>

Untuk memberikan gambaran terhadap macam-macam atau bentuk-bentuk ADR, berikut ini akan diuraikan secara singkat masing-masing bentuk ADR, baik yang telah disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 maupun beberapa varian ADR lainnya. Beberapa

---

<sup>11</sup> *Ibid*

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm. 37

bentuk ADR tersebut meliputi:<sup>13</sup> (1) Konsultasi; (2) Negosiasi; (3) Mediasi; (4) Konsiliasi; (5) Pendapat Hukum; (6) Arbitrase; (7) *Good Offices*; (8) *Mini Trial*; (9) *Summary Jury Trial*; (10) *Rent a Judge*; dan (11) *Med-Arb*.<sup>14</sup>

Berdasarkan hal tersebut, maka untuk bentuk-bentuk alternatif penyelesaian sengketa dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua) kelompok, yaitu:

a. *The Binding Adjudicative Procedures* dimana prosedur ini mengikat karena prosedur ini biasanya menghasilkan keputusan yang mengikat tentang hak-hak dari para pihak yang diputuskan oleh pihak ketiga yang netral.<sup>15</sup>

- 1) Litigasi, penyelesaian sengketa antara para pihak melalui jalur peradilan.
- 2) Arbitrase, penyelesaian sengketa (umumnya dagang) melalyi proses yang disetujui sejak awal dimana proses tersebut ditentukan oleh pihak yang berperkara.
- 3) *Med-Arb (Mediation-Arbitration)*, penyelesaian sengketa dimulai dengan proses mediasi oleh mediator yang netral dan apabila kemudian ternyata terdapat hal-hal yang teknis yang tidak dapat tercapai keputusan bersama para pihak, maka sengketa tersebut dapat dilanjutkan melalui proses arbitrase.

---

<sup>13</sup> Uraian lebih lanjut lihat Gary Goopaster, 1995, *Tinjauan Terhadap Penyelesaian Sengketa, Seri Dasar-Dasar Hukum Ekonomi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 58

<sup>14</sup> *Ibid*

<sup>15</sup> Ningrum Natasia Sirait, 2002, *Bentuk ADR dan Prinsip-Prinsip Mediasi*, hlm. 10

- 4) Hakim Partikular, pemeriksaan isu tertentu atau keseluruhan di depan hakim partikular, wasit melalui penunjukan atau persetujuan para pihak.
- b. *The Non Binding Adjudicative Procedures*. Prosedur ini tidak mengikat dan murni berupa pemberian nasihat. Prosedur ini tergantung sepenuhnya kepada kerelaan para pihak dan sering sekali dilakukan oleh bantuan pihak ketiga yang tidak memihak.
- 1) Konsiliasi, dimana konsiliator bertindak sebagai penengah dengan kesepakatan para pihak dan mengusahakan solusi yang dapat diterima. Konsiliasi ini tidak bertujuan untuk penyelesaian sengketa besar, seperti misalnya seorang ayah biasanya juga konsiliator dalam menyelesaikan sengketa anak-anaknya, sengketa kecil antara tetangga dan lain-lain. Bila sepakat, maka keputusannya menjadi keputusan yang mengikat. Sistem konsiliasi ini merupakan tahap awal dari proses yang selanjutnya. Apabila terhadap seseorang diajukan suatu tuntutan yang diajukan pihak lawannya, maka pada tahap konsiliasi ini telah diperoleh penyelesaian karena pihak-pihak dengan kemauan baik (*good will*) bersedia menerima apa yang dikemukakan pihak penuntut. Adapun alasan mau menerima tuntutan secara *good will* ini disebabkan dia sendiri mengerti dan menyadari sejauhmana seriusnya persoalan yang disengketakan, sehingga dianggapnya layak untuk memenuhi permintaan dan juga tidak ingin permasalahan itu dicampuri pihak

ketiga dengan harapan penyelesaian akan lebih baik tercapai di antara kedua belah pihak saja. Cara penyelesaian dengan *good will* ini disebut konsiliasi *winning over by good will* (kemenangan diperoleh dengan kemauan baik).

- 2) Mediasi, dimana mediator membantu para pihak mencapai penyelesaian atas dasar negosiasi suka sama suka atas perbedaan pendapat mereka.
- 3) *Mini Trial* atau Peradilan Mini atau Peradilan Sederhana. *Mini Trial* ini biasanya digunakan dalam sengketa-sengketa perusahaan besar. Bentuk ini dianggap sebagai pilihan yang efektif dan efisien menyelesaikan sengketa bisnis. Kemunculannya bermula dan kasus sengketa antara TWR Inc dengan Telecredit Inc. Sejak itu banyak diminati sebagai wadah penyelesaian sengketa umumnya lawyer dari masing-masing pihak untuk membicarakan terlebih dahulu, sebelum pimpinan eksekutif kedua perusahaan tersebut dengan didampingi penasehat ketiga netral saling bertemu. Penasehat netral secara rahasia dapat memberikan nasehat dan usulan-usulan kepada pimpinan eksekutif dan selanjutnya mereka dapat berunding sendiri untuk memperoleh penyelesaian berdasarkan usulan yang mereka dengar tadi.<sup>16</sup>

Dalam proses mini trial unsur kemampuan untuk negosiasi, mediasi dan litigasi sangat diperlukan. Para pihak setuju untuk

---

<sup>16</sup> Peter Lovenheim & Lisa Guerin, 2004, *Mediate Don't Litigate Strategies for Successful Mediation Nolo 2004*, hlm. 1/20 (Bab I hlm. 20)

menunjuk seorang penengah yang bertindak sebagai hakim. Pengacara atau wakil para pihak diberikan kesempatan untuk mengajukan gugatan dan menuntut penyelesaiannya. Kemudian sesudah mendengar argumen dan presentasi kedua belah pihak akan diikuti oleh pertemuan secara tertutup untuk mendiskusikan penyelesaian.<sup>17</sup>

Prosedur mini trial ini cukup sederhana dan dirasa sanggup untuk memenuhi tuntutan kebutuhan para pihak yang bersengketa sehingga prosesnya dapat dibuat akomodatif. Para pihak pada awalnya menyatakan keinginan mereka dengan menyatakan diri setuju untuk mengadakan proses ini lengkap dengan prosedurnya. Persetujuan ini lebih khusus sifatnya termasuk mekanisme pembuktian, pemilihan penasehat (hakim) netral, pertukaran informasi dan kerahasiaan prosedur. Sehingga secara sederhana proses ini mencakup 3 tahap: proses pembuktian, pertukaran informasi dan akhirnya pembicaraan mengenai materi penyelesaian sengketa.<sup>18</sup>

Selama proses penyelesaian sengketa, penting untuk meyakinkan bahwa pihak-pihak yang hadir adalah pihak yang mampu untuk memberikan wewenang dan keputusan akhir. Hakim (penasehat neral) berhak mengomentari atau bertanya kepada para pihak selama proses berlangsung termasuk tahap yang penting

---

<sup>17</sup> *Ibid*, hlm. 193

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm. 194

ketika masuk proses penyelesaian. Walaupun sengketa tidak dapat diselesaikan dengan proses ini, banyak pihak berpendapat bahwa mini trial masih dianggap potensial untuk menyelesaikan sengketa dari pada litigasi.<sup>19</sup>

Saat ini peradilan Amerika telah mulai menggunakan kesempatan ADR dalam sistem hukum dengan tujuan untuk mempermudah penyelesaian sengketa di luar litigasi. Negosiasi, mediasi dan arbitrase adalah beberapa di antara alternatif yang tersedia. Salah satu bentuk dari kombinasi penyelesaian sengketa non litigasi yang mungkin dapat diaplikasikan di Indonesia nantinya adalah mini trial atau peradilan mini ini. Proses ini menawarkan bentuk peradilan yang menyerupai peradilan sebenarnya hanya dalam bentuk lebih mudah, sederhana dan tidak kompleks. Para hakim dalam Mini Trial adalah orang yang mempunyai pengalaman yang dapat saja berasal dari pengacara, hakim pensiunan, pegawai departemen kehakiman dan lain-lain. Bentuk ruangan dan acaranya juga diadopsi dari bentuk pengadilan yang sebenarnya tetapi dengan atribut yang lebih sederhana.<sup>20</sup>

- 4) *Summary Jury Trial*. Bentuk itu boleh dikatakan mirip dan hampir sama dengan mini trial. Sistem dan proses penyelesaiannya diawali dengan penunjukan beberapa orang dalam suatu grup yang akan bertindak sebagai juri oleh para pihak yang bersengketa. Pengacara

---

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm. 195

<sup>20</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit*, hlm. 15

yang mewakili kedua belah pihak menyampaikan kasus sengketanya dalam bentuk *capsulzed form*. Setelah itu, pengacara kedua belah pihak menginstruksikan kepada juri untuk mengambil keputusan (*verdict*) dan putusan diambil berdasarkan alasan-alasan yang dikemukakan pada penyampaian permasalahan kasus. Namun, belakangan timbul kritik terhadap sistem ini. Ada yang berpendapat, kalau pengacara salah satu pihak lemah atau beriktikad butuk, hal itu langsung membuat pihak pemberi kuasa berada dalam posisi yang lemah.

- 5) *Neutral Expert Fact Finding*. Pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai bidangnya, sebelum litigasi benar-benar dilakukan. Fact Finding ini banyak dilakukan dalam sengketa perburuhan atau sengketa yang menyangkut konstruksi bangunan, misalnya dalam sengketa rumah yang mau dibangun tiba-tiba atapnya runtuh, sehingga perlu terlebih dahulu dicari sebab-sebabnya runtuhnya atap, sehingga hasil dari fact finder ini dapat digunakan sebagai dasar perundingan lebih lanjut.<sup>21</sup>
- 6) *Early Neutral Evaluation*. Praktisi hukum yang handal, netral, berpengalaman membantu para pihak untuk menganalisa isu-isu kritis yang diperkarakan.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> *Ibid*

<sup>22</sup> Roedjiono, 1996, *Alternative Dispute Resolution* (Pilihan Penyelesaian Sengketa), Penataran Dosen Hukum Dagang oleh Universitas Gadjah Mada, 25 Juli-1 Agustus 1996. Lihat juga Ningrum Natasia Sirait dalam "Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (*Alternative Dispute Resolution*) dan Non Litigasi Lainnya", Makalah yang disampaikan pada Universitas Sumatera Utara, hlm. 5

7) *Settlement Conference*. Sistem ini mirip dengan penggarisan yang diatur dalam Pasal 131 HIR atau 154 RBg. Usaha perdamaian oleh hakim dikoneksitaskan dengan proses peradilan. Namun, sistem dan penerapannya telah dikembangkan dalam suatu proses yang membuat peradilan di Amerika Serikat mengarah kepada *mixed arbitration* dengan cara hakim lebih dulu memanggil para pihak dalam suatu proses yang disebut “*pretrial conference*” (konferensi pendahuluan). Proses ini dibuka dan dilakukan sebelum berlangsung tahap pemeriksaan perkara. Dalam proses ini, hakim hadir bukan dalam kapasitas dan kewenangan sebagai hakim dalam proses litigasi, fungsinya hanya mendorong para pihak mencari penyelesaiannya sendiri, dan kalau para pihak setuju hakim bisa bertindak sebagai mediator.

Berdasarkan penjelasan di atas, mengenai bentuk alternatif penyelesaian sengketa, penggunaannya serta prinsip-prinsipnya, maka dapat diciptakan sistem pengklasifikasian dari sengketa dan sarana penyelesaiannya. Dari tabel di bawah ini, dapat ditentukan mekanisme atau sarana penyelesaian sengketa mana yang lebih cocok untuk jenis sengketa tertentu, dibandingkan dengan jenis dan sarana sengketa yang lainnya. Dengan pemahaman ini, dapat secara pasti ditentukan dengan menyerahkan suatu sengketa ke bagian penyelesaian sengketa yang berbeda maka akan digunakan sarana penyelesaian sengketa yang berbeda pula. Idealnya, kita dapat menciptakan suatu sistem yang

mempertimbangkan, baik kepentingan pribadi maupun kepentingan umum dalam penyelesaian sengketa, sehingga pra pihak dapat menyelesaikan setiap sengketa tertentu dengan metode penyelesaian sengketa yang paling tepat baginya, dibandingkan dengan hanya mengandalkan pada 1 (satu) metode penyelesaian sengketa yang sudah biasa dan tertentu atau khusus.<sup>23</sup>

Penyelesaian sengketa ini dapat dilakukan melalui proses adjudikasi ataupun alternatif penyelesaian sengketa lainnya, baik dengan metode atau teknik negosiasi yang keras atau lunak. Adjudikasi merupakan cara penyelesaian suatu sengketa melalui lembaga peradilan, seangkan *Alternative Dispute Resolution* adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yaitu penyelesaian sengketa di luar lembaga peradilan dengan cara seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli. Adjudikasi, termasuk arbitrase, mediasi dan negosiasi merupakan bentuk primer atau pokok dari penyelesaian sengketa, yang memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda satu sama lainnya.

Di bawah ini digambarkan sejumlah karakteristik atau kekhususan yang dimiliki adjudikasi, arbitrase, mediasi dan negosiasi, sebagai berikut:<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit*, hlm. 16

<sup>24</sup> *Ibid*

<b>Karakteristik</b>	<b>Ajudikasi</b>	<b>Arbitrase</b>	<b>Mediasi</b>	<b>Negosiasi</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Sukarela/tidak sukarela	Tidak sukarela	Sukarela	Sukarela	Sukarela
Pemutus	Hakim	Arbiter/Arbitrator	Para Pihak	Para Pihak
Banding mengikat dan tidak mengikat	Mengikat dengan kemungkinan banding	Mengikat tetapi dapat direview untuk hal yang sangat terbatas	Jika tercapai kesepakatan dapat dilaksanakan sebagai kontrak	Jika terjadi kesepakatan dapat dilaksanakan sebagai kontrak
Pihak ketiga	Dibebankan pihak ketiga dan umumnya tidak mempunyai keahlian tertentu pada subjek yang disengketakan	Dipilih oleh para pihak dan biasanya mempunyai keahlian dibidang subjek yang disengketakan	Dipilih oleh para pihak dan bertindak sebagai fasilitator	Tidak ada pihak ketiga fasilitator/ perundingan langsung oleh para pihak yang bersengketa
Derajat formalitas	Formal, sangat terbatas pada struktur dengan aturan yang ketat yang sudah ditentukan sebelumnya	Tidak terlalu formal/procedural. Aturan atau hukum yang digunakan disepakati	Biasanya informal dan tidak terstruktur	Biasanya informal dan tidak terstruktur
Aturan pembuktian	Sangat formal dan teknis	Informal dan tidak teknis	Tidak ditentukan berdasarkan kesepakatan para pihak	Tidak ditentukan berdasarkan kesepakatan para pihak
Hubungan para pihak	Sikap saling bermusuhan= antagonis	Sikap saling bermusuhan= antagonis	Kooperatif kerjasama	Kooperatif kerjasama
Proses penyelesaian	Kesepakatan masing-masing pihak menyampaikan bukti dan argumen	Kesepakatan masing-masing pihak menyampaikan bukti dan argumen	Presentasi bukti, argumen dan kepentingan tidak mengikat	Presentasi bukti, argumen dan kepentingan tidak mengikat
Fokus penyelesaian	Masa lalu	Masa lalu	Masa depan	Masa kini
Suasana emosional	Emosi bergejolak	Emosional	Bebas emosional	Bebas emosional
Hasil	Principled decision yang didukung oleh pendapat yang objektif (reason opinion)	Kadang-kadang sama dengan ajudikasi, kadang-kadang kompromi tanpa ada opini	Kesepakatan yang diterima kedua pihak win-win solution	Kesepakatan yang diterima kedua pihak win-win solution
Publikasi	Publik terbuka untuk umum	Tidak terbuka untuk umum-privat	Tidak terbuka untuk umum-privat	Tidak terbuka untuk umum-privat
Jangka waktu	Panjang 5-12 tahun	Agak panjang 3-6 bulan	Segera 3-6 minggu	Segera 3-6 minggu

Berdasarkan karakteristik atau kekhususan tersebut, sarana mana yang akan dipergunakan untuk penyelesaian sengketa diserahkan kepada kita untuk memilih dan menentukan, yang didasarkan pada prinsip efisiensi dan efektivitas sengketa yang akan diselesaikan. Di antara

berbagai sarana penyelesaian sengketa tersebut, maka biasanya yang akan dipilih adalah penyelesaian sengketa yang paling efisiensi dan efektif.

Christopher W. Moore dan James Creighton menyatakan keputusan untuk menggunakan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) paling tidak memerlukan 2 (dua) pertimbangan. *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang mana yang paling tepat untuk jenis sengketa yang dihadapi, untuk itu dibutuhkan proses analisis yang matang. Proses analisis yang matang akan membantu untuk memilih teknik-teknik yang paling memenuhi situasi penyelesaian sengketa yang dihadapi. Tujuan dilakukannya proses analisis tersebut, untuk memastikan bahwa kita membuat 1 (satu) perhitungan yang hati-hati mengenai persediaan jumlah sumber daya, baik berupa staf, waktu atau kredibilitas, yang akan diberikan dalam menangani persengketaan, sambil memperhitungkan keuntungan potensial yang mungkin akan timbul.<sup>25</sup> Proses analisis tersebut terdiri atas serangkaian pertanyaan-pertanyaan berikut di bawah ini.

- a. Berapa besar kekuatan relatif yang dimiliki oleh pihak-pihak yang terlibat, dan bagaimana pentingnya persengketaan itu bagi setiap pihak. Orang-orang yang bisa menjadi pihak dalam persengketaan didasarkan pada posisi mereka dalam 1 (satu) organisasi yang terlibat dalam konflik, keahlian teknis atau wewenang yang mereka miliki, dampak dan keputusan terhadap mereka atau kemampuan mereka untuk memobilisasi politik. Setiap pihak dari 1 (satu) sengketa

---

<sup>25</sup> Christopher W. Moore dan James Creighton sebagaimana dikutip oleh Rachmadi Usman, *Op. Cit.*, hlm. 27

mempunyai kekuatan actual dan potensial atau pengaruh yang mungkin dimobilisasi untuk menyelesaikan 1 (satu) konflik dengan 1 (satu) cara yang bisa memenuhi kepentingannya. Kekuatan setiap pihak perlu dianalisis karena analisis tersebut bisa membantu meramalkan bagaimana masalah akan dipecahkan. Beberapa sumber kekuatan meliputi:

- 1) kekuatan atau wewenang formal – wewenang yang diberikan secara legal untuk menetapkan kebijakan, menyusun peraturan, memberi izin dan lain-lain;
- 2) keahlian/kekuatan informasi – memiliki akses untuk berhubungan dengan orang-orang yang berilmu atau yang memiliki informasi yang tidak dimiliki orang lain;
- 3) kekuatan prosedural – kontrol terhadap prosedur pengambilan keputusan;
- 4) kekuatan asosiasi – kekuatan yang berasal dari berasosiasi dengan orang-orang yang berkuasa;
- 5) kekuatan dari penguasaan sumber daya – mempunyai kontrol terhadap uang, jasa, material, dan tenaga kerja;
- 6) kekuatan memberikan sanksi – kemampuan untuk menyebabkan sesuatu yang berbahaya atau menolak mementahkan manfaat dari penyelesaian sengketa;
- 7) kekuatan yang diperoleh dari menyusahkan orang lain atau kemampuan untuk menimbulkan ketidaknakan bagi pihak lain;

- 8) kekuatan habitual atau yang diperoleh dari kebiasaan – kekuatan atau kekuasaan dari berlakunya ”status quo”, atau sebagaimana biasanya sesuatu dilakukan;
- 9) kekuatan moral – kemampuan untuk menaikkan konflik dalam sudut pandang nilai secara meluas;
- 10) kekuatan pribadi – atribut-atribut pribadi atau keahlian yang memperbesar sumber-sumber kekuatan lainnya.

Kekuatan atau kekuasaan merupakan sumber daya terbatas, jadi meskipun satu organisasi atau pihak mempunyai cukup kekuatan, maka perlu dipertimbangkan penggunaannya. Bila persengketaan mengancam kelangsungan hidup dari organisasi, maka organisasi tersebut mungkin bersedia menggunakan sumber daya apapun untuk mempengaruhi hasil-hasil penyelesaian sengketa. Sebaliknya, bila persengketaan tersebut relative kecil atau salah satu dari masalah-masalah keseharian, maka organisasi yang sama kelihatannya akan bersedia untuk memberikan komitmen untuk memberikan sumber daya yang dimilikinya untuk menyelesaikan sengketa.

- b. Memperhitungkan kekuatan relative dan komitmen dari tiap pihak, apabila persengketaan ini terus berlangsung, prosedur manakah yang kelihatannya paling baik untuk menyelesaikannya, apakah keputusan administratif, keputusan administratif diikuti oleh uji coba hukum/politik, perkara hukum, aksi atau tindakan unilateral oleh pihak lain, jalan buntu (tidak ada satu pun kemungkinan pemecahan

masalah), penyelesaian masalah secara politik yang dipaksakan, dan lain-lain. Dari jawaban pertanyaan ini kita dapat melihat keuntungan dan biaya-biaya yang dikeluarkan sehubungan dengan pemakaian suatu prosedur.

- c. Dengan mempertimbangkan kekuatan relative dan komitmen yang diberikan oleh satu pihak, jika persengketaan tersebut terus berlangsung, hasil-hasil atau akibat substantive apa yang paling mungkin terjadi dan berapa besar peluang relatifnya (*relative probabilities*).
- d. Dengan mempertimbangkan perkiraan atau ramalan jawaban pertanyaan kedua dan ketiga di atas, berapa besar keuntungan atau biaya potensial dari prosedur yang diterapkan saat ini dimana persengketaan akan diselesaikan. Keuntungan dan biaya-biaya tersebut bisa mencakup biaya proses (staf, waktu, penundaan, biaya hukum, dan lain-lain), dampak terhadap hubungan antara organisasi dengan pihak-pihak lain, keuntungan *financial* atau *liability*, risiko peningkatan atau penurunan yang diakibatkan oleh hasil penyelesaian yang tidak bisa diterima, menetapkan preseden hukum, dampak-dampak politik dan dukungan internal atau moral. Jawaban pertanyaan ini bermaksud menyediakan informasi untuk membuat perbandingan *alternative dispute resolution (ADR)* dengan masalah yang mungkin akan dilaksanakan di samping prosedur lainnya.
- e. Apakah penggunaan dari prosedur yang diterapkan sekarang sudah dicarikan pembedanya (justifikasi). Dengan membandingkan

pertanyaan-pertanyaan kedua, ketiga dan keempat akan dapat menentukan apakah akan terus menggunakan prosedur tertentu ataukah akan menggunakan prosedur lain yang mungkin lebih bisa atau layak dijalankan.

- f. Mekanisme *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang mana yang paling sesuai untuk menangani suatu persengketaan. Dalam hal ini terdapat beberapa faktor yang harus dipertimbangkan untuk memilih mekanisme *Alternative Dispute Resolution* (ADR), yaitu tingkat antagonisme para pihak, tingkat ketrampilan memproses, kejelasan data, ketidakpastian hasil, sejarah administratif/hukum, preseden hukum, jumlah pihak yang terlibat, kemampuan pihak-pihak terlibat untuk membuat komitmen, kekuatan relative yang dimiliki oleh pihak-pihak terlibat dan sumber konflik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemilihan dan penentuan penggunaan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) dalam penyelesaian sengketa bergantung pada jenis dan pihak-pihak yang terlibat dalam persengketaan.

## **B. Tinjauan Tentang Mediasi**

### **1. Karakteristik Mediasi**

Berdasarkan ketentuan Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, disebutkan bahwa dalam hal sengketa atau beda pendapat tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak,

sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator. Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat bagi para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik. Kesepakatan tertulis wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak penandatanganan dan wajib dilaksanakan dalam waktu lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran.

Mediator dalam hal ini dapat dibedakan dua macam yaitu mediator yang ditunjuk secara bersama oleh para pihak dan mediator yang ditunjuk oleh lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditunjuk oleh para pihak.

Pada dasarnya penyelesaian sengketa melalui mediasi memiliki karakteristik atau unsur-unsur sebagai berikut:<sup>26</sup>

- a. mediasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan perundingan
- b. mediator terlibat dan diterima oleh para pihak yang bersengketa di dalam perundingan
- c. mediator bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian
- d. mediator bersifat pasif dan hanya berfungsi sebagai fasilitator dan penyambung lidah dari para pihak yang bersengketa, sehingga tidak

---

<sup>26</sup> Bambang Sutiyoso, 2008, *Op. Cit*, hlm. 59

terlibat dalam menyusun dan merumuskan rancangan atau proposal kesepakatan

- e. mediator tidak mempunyai kewenangan membuat keputusan selama perundingan berlangsung
- f. tujuan mediasi adalah untuk mencapai atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa guna mengakhiri sengketa.

Sebenarnya penyelesaian sengketa di lingkungan pengadilan juga mengenal adanya upaya perdamaian oleh hakim sebagaimana diatur 130 HIR/154 Rbg. Tetapi karena peran hakim terbatas hanya mendorong para pihak untuk berdamai, tetapi tidak secara langsung memfasilitasi, maka para pihak yang bersengketa belum secara optimal mengeksplorasi manfaat dari proses perdamaian tersebut. Tawaran hakim untuk melakukan perdamaian seolah dianggap sebagai “pelengkap persidangan”, hakim hanya menyerahkan kehendak kepada para pihak yang bersengketa, jadi ketentuan damai itupun sering disambut dengan “dingin” dan “setengah hati” oleh para pihak.

Mengingat penyelesaian perkara di lingkungan pengadilan dianggap tidak efektif dan tidak efisien serta terlalu formalistic, serta dalam rangka mengurangi proses penyelesaian perkara secara konvensional melalui pengadilan serta mengurangi jumlah tumpukan perkara di Mahkamah Agung, kemudian Mahkamah Agung mengeluarkan SEMA Nomor 1 Tahun 2002 tentang penyelesaian perkara di luar

pengadilan dengan cara mediasi yang kemudian dikukuhkan menjadi PERMA Nomor 2 Tahun 2003 tentang prosedur mediasi di pengadilan. Menurut ketentuan ini, sebelum pemeriksaan perkara, hakim harus aktif sebagai fasilitator yang membantu para pihak untuk mempersiapkan perdamaian. Jika kesepakatan perdamaian gagal, hakim “mediator” dilarang menangani kelanjutan perkaranya.

Keluarnya SEMA dan PERMA tersebut sesungguhnya merupakan institusionalisasi mediasi ke dalam sistem peradilan, yakni sebelum suatu perkara diperiksa di pengadilan, ada proses mediasi terlebih dahulu sebagai upaya alternatif bagi pihak-pihak yang bersengketa. Di samping itu, masyarakat diharapkan dapat menyelesaikan sengketa dengan baik, efektif, efisien, cepat dan murah tanpa harus berperkara di pengadilan.

Gary Goodpaster menyatakan bahwa mediasi tidak selalu tepat untuk diterapkan terhadap semua sengketa atau tidak selalu diperlukan untuk menyelesaikan semua persoalan dalam sengketa tertentu. Mediasi akan berhasil atau berfungsi dengan baik bilamana sesuai dengan beberapa syarat sebagai berikut:<sup>27</sup>

- a. para pihak mempunyai kekuatan tawar menawar yang sebanding
- b. para pihak menaruh perhatian terhadap hubungan di masa depan
- c. terdapat persoalan yang memungkinkan terjadinya pertukaran (*trade offs*)
- d. terdapat urgensi atau batas waktu untuk menyelesaikan

---

<sup>27</sup> Gary Goodpaster, 1995, *Tinjauan Terhadap Penyelesaian Sengketa*, dalam Seri Dasar-Dasar Hukum Ekonomi 2: Arbitrase di Indonesia, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 17

- e. para pihak tidak memiliki permusuhan yang berlangsung lama dan mendalam
- f. apabila para pihak mempunyai pendukung atau pengikut, mereka tidak memiliki pengharapan yang banyak, tetapi dapat dikendalikan
- g. menetapkan preseden atau mempertahankan suatu hak tidak lebih penting dibandingkan menyelesaikan persoalan yang mendesak
- h. jika para pihak berada dalam proses litigasi, kepentingan penjamin tidak akan diperlakukan lebih baik dibandingkan dengan mediasi.

Erman Rajagukguk mengemukakan bahwa mediasi akan berhasil bila memiliki hal-hal sebagai berikut:<sup>28</sup>

- a. para pihak ingin melanjutkan hubungan bisnis mereka
- b. para pihak mempunyai kepentingan yang sama untuk menyelesaikan sengketa mereka dengan cepat
- c. litigasi dianggap oleh para pihak akan memakan waktu yang panjang, mahal dan akan menimbulkan pandangan buruk bagi kedua belah pihak karena adanya publikasi. Ditambah lagi belum tentu menang.
- d. walaupun para pihak dalam keadaan emosi, proses mediasi dianggap mereka sebagai tempat untuk bertemu dan menyampaikan kepentingan masing-masing.
- e. waktu adalah inti dari penyelesaian
- f. mediator yang baik akan mampu membuat kedua belah pihak berkomunikasi. Mediasi tidak akan berhasil bila salah satu pihak

---

<sup>28</sup> Erman Rajagukguk, 2005, *Penyelesaian Sengketa Alternatif*, Universitas Indonesia, Jawa Barat, hlm. 24

mengajukan gugatan atau klaim sembrono dan pihak lainnya merasa ia akan menang melalui litigasi. Begitu juga, mediasi akan gagal bila salah satu pihak menunda-nunda penyelesaian sengketa selama mungkin, salah satu pihak atau kedua belah pihak memang beriktikad buruk.

## **2. Model-Model Mediasi**

Ada 2 (dua) tipe dari mediasi yaitu memfasilitasi mediasi dan yang lain mengevaluasi. Bagaimana bentuk fasilitas yang dapat diberikan? Mediator tidak lebih hanya membantu para pihak saling berkomunikasi agar mencapai persetujuan. Dalam bentuk ini, mediator berperan meredakan kemarahan, frustrasi dan mencegah konfrontasi. Jika bentuk evaluasi, mediator mempelajari fakta dari permasalahan, pandangan dan posisi para pihak dan kemudian dikemukakan kepada masing-masing pihak. Berdasarkan hal-hal tersebut, maka pengertian mediasi ini mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Mediasi adalah sebuah proses penyelesaian sengketa berdasarkan asas kesukarelaan melalui suatu perundingan
- b. Mediator yang terlibat bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian
- c. Mediator yang terlibat harus diterima oleh para pihak yang bersengketa
- d. Mediator tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan selama perundingan berlangsung

- e. Tujuan mediasi adalah untuk mencapai atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa dengan tujuan:
- 1) Menghasilkan suatu rencana kesepakatan kedepan yang dapat diterima dan dijalankan oleh para pihak yang bersengketa
  - 2) Mempersiapkan para pihak yang bersengketa untuk menerima konsekuensi dari keputusan-keputusan yang mereka buat
  - 3) Mengurangi kekhawatiran dan dampak negatif lainnya dari suatu konflik dengan cara membantu para pihak yang bersengketa untuk mencapai penyelesaian secara konsensus.

Berdasarkan unsur-unsur dari mediasi sebagaimana diuraikan di atas, maka terdapat 4 (empat) model mediasi yaitu:

- a. Model Penyelesaian (*Settlement Model* atau *Compromise*)<sup>29</sup>
- 1) Mediasi dimaksudkan guna mendekatkan perbedaan nilai tawar atas suatu kesepakatan
  - 2) Mediator hanya terfokus pada permasalahan atau posisi yang dinyatakan para pihak
  - 3) Fungsi mediator adalah menentukan posisi "*bottom-line*" para pihak dan melakukan berbagai pendekatan untuk mendorong para pihak mencapai titik kompromi.
  - 4) Biasanya mediator adalah orang yang memiliki status yang tinggi dan modal ini tidak menekankan kepada keahlian dalam proses atau teknik mediasi.

---

<sup>29</sup> Said Faisal, "*Mediasi*", Makalah dalam Prosiding, hlm. 50. Lihat juga Denaldy Mauna dalam "*Mediator's Skill Reframing and Questioning in Practice*", hlm. 153

b. Model Fasilitasi (*Facilitative Model*)

- 1) Memberikan fasilitas dan mengarahkan para pihak-pihak yang berperkara agar sedapat mungkin menyelesaikan sendiri masalahnya
- 2) Mediator mengarahkan para pihak dari *positional negotiation* ke *interest based negotiation* yang mengarah ke penyelesaian yang saling menguntungkan. Penekanan lebih ditujukan kepada kebutuhan dan kepentingan para pihak yang berselisih.
- 3) Mediator mengarahkan para pihak untuk lebih kreatif dalam mencari alternatif penyelesaian
- 4) Mediator perlu memahami proses dan teknik mediator tanpa harus ahli dalam bidang yang diperselisihkan
- 5) Kelebihannya adalah para pihak ketika selesai sengketa akan merasa puas, karena yang diangkat adalah kepentingannya dan bukan sekedar hal yang dipersengketakan saja
- 6) Kekurangannya adalah waktu yang dibutuhkan menjadi lebih lama
- 7) Prosesnya lebih terstruktur.

c. *Therapeutic*

- 1) Fokus pada penyelesaian yang komprehensif tidak terbatas hanya pada penyelesaian sengketa tapi juga rekonsiliasi antara para pihak
- 2) Yang diharapkan adalah selesainya sengketa dan juga para pihak benar-benar menjadi baik/tetap berhubungan baik

- 3) Proses negosiasi yang mengarah ke pengambilan keputusan tidak akan dimulai, sebelum masalah emosional antara para pihak yang berselisih diselesaikan
- 4) Fungsi mediator adalah untuk mendiagnosa penyebab konflik dan menanganinya berdasarkan aspek psikologis dan emosional hingga para pihak yang berselisih dapat memperbaiki dan meningkatkan kembali hubungan mereka
- 5) Mediator diharapkan memiliki kecakapan dalam "counseling" dan juga proses serta teknik mediasi
- 6) Penekanannya lebih ke terapi, baik tahapan pre-mediasi atau kelanjutannya dalam proses mediasi
- 7) Biasanya digunakan dalam *family dispute* (sengketa keluarga) seperti perceraian, perwalian anak.<sup>30</sup>

d. *Evaluative*<sup>31</sup>

- 1) *Court annexed* lebih berfokus ke *evaluative model*
- 2) Para pihak datang dan mengharapkan mediator akan memberikan semacam pemahaman bahwa apabila kasus ini terus berlangsung maka siapa yang akan menang dan siapa yang akan kalah
- 3) Lebih berfokus pada hak dan kewajiban
- 4) Mediator biasanya ahli pada bidangnya atau ahli dalam bidang hukum karena pendekatan yang difokuskan adalah pada hak. Di sini mediator cenderung memberi jalan keluar dan informasi

---

<sup>30</sup> Jacqueline M. Nolan Haley, 2001, *Alternative Dispute Resolution in a Nutshell*, St. Paul, Minn, hlm. 75

<sup>31</sup> Said Faisal, *Op. Cit*, hlm. 51. Lihat juga Jacqueline M. Nolan Haley, *Ibid*, hlm. 78

bidang hukum (*legal information*) guna mengarah ke suatu hasil akhir yang pantas

- 5) Memberikan saran atau nasihat kepada para pihak berupa nasihat-nasihat hukum dalam proses mediasi, bisa juga menjadi semacam tempat di mana para pihak hadir dan ada semacam draft keputusan dari mediator atau semacam jalan keluar yang diberikan oleh mediator
- 6) Kelemahannya adalah para pihak akan merasa tidak memiliki hasil kesepakatan yang ditandatangani bersama.

Silbey dan Mary telah membagi dua jenis atau model mediasi yaitu jenis tawar menawar (*bargaining style*) atau jenis menolong (*theurapetic style*). Jenis pertama adalah pendekatan pragmatis yang terfokus pada penyelesaian masalah dan langsung ke pokok masalah. Sementara jenis *therapeutic style* lebih menekankan pada konteks emosional dan terfokus pada proses komunikasi kedua belah pihak.<sup>32</sup>

### **3. Tahapan Dalam Proses Mediasi**

Dalam proses mediasi, mediator akan melalui beberapa tahapan yang akan disesuaikan kepada keinginan klien, penyelesaian yang akan dicapai, kepribadian mediator, dan masalah yang dihadapi. Tahapan tersebut adalah:

- a. perencanaan dan analisa;
- b. pertukaran dan pencarian informasi;

---

<sup>32</sup> *Ibid*, hlm. 76

- c. konsesi dan kompromi;
- d. persetujuan dan penyelesaian.<sup>33</sup>

Howard Raiffa telah mengidentifikasi pembagian tahapan bernegosiasi menjadi:

- a. Tahapan persiapan – *know yourself* dan *know your adversaries*.
- b. Tahap tawaran awal – melalui pertanyaan siapakah yang lebih dulu menyampaikan tawaran (*opening statement*)
- c. Tahap pemberian konsesi – dengan cara maksimalisasi kepada seorang negosiator kompetitif atau mengukur seberapa besar konsesi yang harus diberikan yang tergantung pada negosiasinya sendiri
- d. Tahap akhir negosiasi – melalui pembuatan komitmen atau membatalkan komitmen sebelumnya.

Berbeda dengan Peter Lovenheim dan Attorney Lisa Guerin yang membagi dalam 6 tahapan bernegosiasi.<sup>34</sup>

- a. *The Mediator's opening statement* – dalam tahap ini mediator dan para pihak saling mengenalkan diri, penjelasan apa dan bagaimana peran mediator, dan bagaimana proses beracara yang harus dipatuhi
- b. *The Partie's opening statement* – presentasi duduk perkara, dari ceri masing-masing pihak kepada mediator, sehingga mediator memperoleh gambaran lengkap, sengketa yang dihadapi dan apa yang diharapkan dari masing-masing pihak

---

<sup>33</sup> Jacqueline M. Nolan Haley, 2001, *Op. Cit*, hlm. 27

<sup>34</sup> Ringkasan dari Peter Lovenheim dan Attorney Lisa Guerin, *Mediate Don't Litigate Strategi for Successful Mediation*, Penerbit Nolo Khusus Bab VI, hlm. 1

- c. *Discussion* – dalam tahap ini penerapan berbeda tergantung sengketa apa yang dihadapi, mediator mempertimbangkan temperamen kedua pihak, keras atau lunak, dan dimulai dari penyelesaian bagian yang mudah dahulu, dan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang perlu. Bukti-bukti yang memperkuat dalil para pihak juga diajukan pada tahap ini, dan memanggil saksi-saksi yang diperlukan
- d. *The Caucus* – jika diperlukan dan jika mediator ingin memperoleh informasi lebih lengkap, dapat dilakukan pertemuan terpisah agar para pihak dapat mengemukakan pendapatnya yang tidak dapat diutarakan dalam pertemuan bersama. Untuk tidak saling mencurigai agar *caucus* ini dilakukan kepada keduanya
- e. *More Joint Negotiation* – kembali dilakukan pertemuan bersama. Dalam tahap ini mediator telah memperoleh gambaran lengkap dari sengketa dan dapat memberi usulan-usulan perdamaian kepada kedua pihak. Para pihak dapat berunding dengan penasihatnya atau lawyer-nya
- f. *Closure* – dalam tahap ini jika para pihak nampaknya sudah kan setuju dengan perdamaian yang diusulkan “kejar terus” (jika mungkin) sampai berhasil. Namun demikian isi dari persetujuan harus dibacakan dan dimengerti sebelum ditandatangani.

Bandingkan dengan tahapan negosiasi versi Gerald Williams yang juga memberikan pengamatannya dalam *legal negotiation* menyimpulkan proses negosiasi memiliki 4 tahapan:

- a. Orientasi dan mengatur posisi dengan cara membangun hubungan untuk mengetahui kekuatan para pihak
- b. Berargumentasi untuk tujuan mengetahui posisi sesungguhnya para pihak
- c. Sikap dalam keadaan darurat dan krisis di bawah tekanan maka akan diambil suatu konsesi baru atau alternatif lainnya
- d. Merancang kesepakatan atau menjalankan upaya alternatif apabila tidak tercapai kesepakatan yang diformulasikan dalam bentuk tertulis yang mengikat.

Analogi yang hampir sama di atas memberikan gambaran pada kita bahwa mediator pada umumnya berusaha mengidentifikasi langkah dan strategi yang diambil hampir melalui tahapan yang sama. Mediator melewati tahap-tahap tersebut tanpa adanya kepastian akan persetujuan akhir dan intinya sepenuhnya tergantung pada jalannya negosiasi. Tugas pengacarahlah membuat semacam "checklist" atau daftar untuk memastikan point-point yang akan dilewati. Berbagai pakar dalam bidang negosiasi telah memberikan banyak ulasan dalam negosiasi. Mediasi dapat juga dianggap sebagai seni di samping sebagai alat untuk menyelesaikan masalah.<sup>35</sup> Secara filosofis karena negosiasi/mediasi lebih banyak melibatkan sifat dan intuisi seseorang maka tidak ada orang yang tidak mampu bernegosiasi dan kemampuan ini didapatkan melalui pengalaman maupun penguasaan teoritis.

---

<sup>35</sup> *Ibid*, hlm. 31

Untuk membuat negosiasi berlangsung efektif dan mencapai kesepakatan yang menguntungkan bagi para pihak, maka kondisi yang mempengaruhinya adalah:

- a. Pihak yang bernegosiasi secara sukarela berdasarkan kesadaran penuh (*willingness*)
- b. Pihak-pihak siap melakukan negosiasi (*preparedness*)
- c. Mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan (*authoritative*)
- d. Memiliki kekuatan yang relative seimbang sehingga dapat menciptakan saling ketergantungan (*relative equal bargaining power*)
- e. Mempunyai kemauan untuk menyelesaikan masalah.<sup>36</sup>

Terlepas dari beberapa pendapat para pakar dalam bernegosiasi di atas, yang masing-masing membagi dalam tahapan yang berbeda, meskipun pada hakekatnya sama, maka untuk mempermudah pengertian proses bernegosiasi, dibagi tahapan-tahapan sebagai berikut:<sup>37</sup>

- a. Tahap Awal

Sebelum perundingan dimulai antara mediator dengan para pihak yang bersengketa, mediator harus membentuk suatu forum. Setelah forum terbentuk lalu diadakan pertemuan bersama, yang pada saat itu mediator memulainya dengan:

- 1) Memperkenalkan dirinya, yang dilanjutkan dengan perkenalan diri para pihak yang bersengketa

---

<sup>36</sup> Fakultas Hukum UI, 1999, *Panduan Penyegaran dan Pelatihan Perancangan Materi Perkuliahan ADR*, Maret 1999

<sup>37</sup> Susanti Adi Nugroho, 2009, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta, hlm. 123

- 2) Menjelaskan kedudukannya sebagai mediator, adalah membantu para pihak mencari solusi yang terbaik bagi mereka
- 3) Menjelaskan peran dan wewenangnya
- 4) Menjelaskan aturan dasar tentang proses, aturan kerahasiaan, dan ketentuan rapat
- 5) Menjawab pertanyaan para pihak.
- 6) Bila para pihak sepakat untuk melanjutkan perundingan, meminta komitmen para pihak untuk mengikuti semua aturan yang berlaku.

Pada beberapa mediasi, biasanya dibutuhkan suatu proses pendalaman yang cukup sebelum suatu mediasi dimulai. Proses ini bisa berupa pendalaman terhadap kasus dan para pihak yang terkait guna melihat layak tidaknya untuk di mediasi, percakapan telepon antara mediator dengan para pihak termasuk perwakilannya, atau bahkan mengadakan suatu pertemuan pra-mediasi untuk membicarakan masalah-masalah organisasional yang berhubungan dengan mediasi. Adakalanya juga dengan menyiapkan terms perjanjian mediasi, namun kebanyakan kasus menggunakan perjanjian mediasi standar. Mediator biasanya juga akan mengkonsultasikan dengan para pihak tentang tempat dan waktu mediasi, identitas pihak yang akan hadir, aturan tempat duduk, fasilitas yang dibutuhkan, durasi waktu yang ditetapkan, dan sebagainya. Mengingat fleksibilitas yang inheren dalam mediasi, perlu perhatian yang cukup dalam menyiapkan tempat dan suasana di mana mediasi akan dilangsungkan.

b. Sambutan Mediator

Mediasi dibuka dengan sambutan mediator. Seluruh literatur mengatakan bahwa hal ini merupakan suatu proses yang penting, seberapapun kontak telah dilakukan sebelumnya. Sambutan pembuka oleh mediator ini berguna untuk:

- 1) Menerangkan urutan kejadian
- 2) Meyakinkan para pihak yang masih ragu
- 3) Menerangkan peran mediator dan para pihak
- 4) Menegaskan bahwa para pihak tersebut mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan
- 5) Memberi kesempatan mediator untuk membentuk kepercayaan dan menunjukkan kontrol
- 6) Menyusun aturan-aturan dasar untuk langkah berikutnya.

Sekilas mengenai aturan dasar, ini biasanya dibuat seminimum mungkin dan disesuaikan dengan kebiasaan yang berlaku (menggunakan kata-kata yang sopan, tidak menghina mencoba untuk menyatakan ketidaksetujuan tanpa menunjukkan ketidaksenangan) dan ditekankan perlunya dialog di antara para pihak tanpa interupsi (satu berbicara, yang lainnya mendengarkan).

c. Presentasi Para Pihak

Setelah semua aturan disepakati, mediator mengadakan pertemuan atau rapat bersama, dengan meminta penjelasan pendahuluan pada masing-masing pihak yang bersengketa dan masing-

masing pihak yang bersengketa diberi kesempatan untuk berbicara. Pada waktu pihak menyampaikan fakta dan posisi menurut versinya masing-masing, mediator bertindak sebagai pendengar yang aktif dan jika perlu dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Pada kesempatan ini mediator menetapkan aturan kepantasan dan sebaliknya mengontrol interaksi para pihak yang bersengketa.

Setiap pihak diberi kesempatan untuk mempresentasikan suatu outline singkat tentang masalah mereka kepada mediator. Meskipun biasanya pihak yang mengajukan kasus yang memulai presentasi, namun ini bukanlah sesuatu yang tidak dapat diubah. Tujuan dari presentasi ini adalah untuk memberi informasi kepada mediator tentang masalah mereka, dan memberikan kesempatan kepada para pihak untuk didengar dan juga memberi kesempatan kepada setiap pihak mendengarkan permasalahan dari pihak lainnya secara langsung. Mediator harus memperhatikan semua informasi yang disampaikan oleh para pihak, karena informasi tersebut merupakan versi masing-masing. Mediator harus mencatat permasalahan-permasalahan yang disampaikan, dan kemudian melihat apakah ada lagi yang perlu dipertanyakan. Sebaiknya pada tahap ini, para pihak tidak berinteraksi secara langsung. Bilamana suatu pihak diwakili secara hukum, biasanya (namun tidak harus) presentasi ini dibawakan oleh pengacara dan mediator akan meminta kepada para klien untuk ikut memberi tambahan. Adapula beberapa mediator yang menginginkan agar para

pihak memberikan presentasi itu sendiri (bukan diwakilkan oleh pengacara). Selanjutnya mediator akan membuat ringkasan presentasi masing-masing pihak guna memastikan bahwa pihak lain telah mendengar dan mengerti. Pada kesempatan ini mediator menerapkan aturan kepantasan dan sebaliknya mengontrol interaksi para pihak yang bersengketa. Pada tahap ini sering terjadi keributan, dan mediator harus dapat mengontrolnya.

d. Identifikasi masalah yang sudah disepakati

Satu peran penting mediator adalah mengidentifikasi masalah/hal yang sudah disepakati bersama di antara para pihak. Hal ini akan membantu para pihak melihat aspek positif pada permasalahan dan mengalihkan perhatian dari masalah-masalah yang tidak perlu dan tidak dibutuhkan lagi sebagai dasar bagi persetujuan untuk pengambilan keputusan yang berikutnya. Para pihak yang bersengketa selalu berpikir bahwa mereka itu berselisih dalam segala hal, tetapi mediator dapat berperan penting dengan menunjukkan kepada para pihak bahwa beberapa masalah sebenarnya telah disepakati bersama, baik hal-hal yang menyangkut isu substantif misalnya mengenai utang, atau berkenaan dengan isu prosedural, dan kedua belah pihak tetap menginginkan untuk tidak melalui litigasi.

Adakalanya identifikasi masalah yang disepakati hanya sampai pada tingkat yang sangat umum saja, misalnya bahwa kedua belah pihak menginginkan suatu hasil yang adil. Dalam hal ini mediator harus menentukan apakah akan meniadakan tahap ini, dengan

pertimbangan bahwa hal ini, pengidentifikasian akan tampak seperti mendukung salah satu pihak ataupun dianggap masih terlalu abstrak. Bagaimanapun, dalam situasi yang lain, identifikasi pada hal-hal yang telah disepakati dapat menjadi dasar yang baik.

e. Mendefinisikan dan mengurutkan permasalahan

Setelah para pihak menyampaikan presentasi mereka, mediator perlu membuat agenda untuk pertemuan mediasi. Mengenai masalah-masalah yang diperselisihkan, masalah yang kemudian berkembang, dan yang sedang dikonsultasikan oleh para pihak, yang tersusun suatu daftar masalah yang diagendakan untuk diselesaikan. Sering diawali dengan ringkasan hal-hal yang telah disepakati dengan tujuan untuk memberikan perasaan positif dan dasar yang konstruktif bagi proses selanjutnya. Penyusunan pokok permasalahan ini biasanya akan ditulis dan diletakkan di tempat yang mudah dan dapat terus dilihat sampai selesainya proses mediasi (misalnya ditulis di papan tulis yang ada di ruangan pertemuan). Mediator memberi kesempatan para pihak untuk memberikan prioritas pada daftar tersebut untuk didiskusikan.

Uraian dalam point 2-5 di atas oleh Leo Hawkins, Michel Hudson dan Robert Cornall<sup>38</sup> dirangkum sebagai “*differentiation phase*” yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi masalah yang diringkas sebagai berikut:

---

<sup>38</sup> Leo Hawkins, Michel Hudson dan Robert Cornall, 1991, *The Legal Negotiator, a handbook for managing legal negotiation more effectively*, Penerbit Longman Profesional, hlm. 150

- 1) Memohon para pihak untuk mengutarakan pokok permasalahannya;
- 2) Biarkan pembicara fokus pada inti sengketa tanpa disela pihak yang lain;
- 3) Mendengarkan pembicaraan dengan baik;
- 4) Pastikan pada pokok permasalahan yang penting, tidak kepada pendapat pribadi;
- 5) Mencatat hal-hal yang dianggap penting;
- 6) Buat ringkasan dan jangan memberi pendapat mengenai posisi pembicara pertama, dan yakinkan bahwa anda sangat mengerti;
- 7) Meminta pihak lainnya untuk memberikan pendapatnya langsung pokok permasalahan versinya tidak perlu menanggapi versi pembicara pertama;
- 8) Ulangi inti permasalahan kedua pihak, agar keduanya puas, dan menyetujui apa yang menjadi sengketa dan isu apa yang sudah dibenarkan (tidak menjadi sengketa);
- 9) Lakukan pertemuan dengan masing-masing pihak atau tunda prosesnya untuk memperoleh informasi lebih lanjut atau untuk *cooling off*, atau intervensi lain untuk kemudian memasuki tahap proses mediasi.

f. Negosiasi dan Pembuatan Keputusan

Setelah agenda tersusun, proses mediasi akan beralih ke tahap negosiasi yang biasanya merupakan waktu alokasi terbesar. Ada

beberapa variasi di sini. Dalam model mediasi klasik, mediator menerapkan beberapa strategi sehingga para pihak dan wakil-wakilnya akan berbicara langsung satu sama lain. Dalam model ini, mediator berperan untuk menjaga urutan struktur, mencatat kesepakatan, reframe dan meringkas dan sekali-sekali mengintervensi membantu proses komunikasi.

Pada model yang lain, mediator mengatur seluruh arah pembicaraan, terlibat dengan pertanyaan-pertanyaan yang penting kepada para pihak dan wakilnya, dan terkadang masuk hingga memberikan tawaran solusi. Kedua model tersebut dengan berbagai variasinya akan banyak terjadi dalam praktek. Bagaimanapun, model yang terakhir itu, mempunyai suatu kekurangan dalam hal mengaburkan perbedaan antara mediator dengan arbitrator dan antara fasilitator dengan advisor dan dapat merupakan sumber potensi, hilangnya kepercayaan dan keberimbangan (*impartiality*) dari para pihak. Dalam praktek, model pilihan apapun memerlukan beberapa respon taktis dari para pihak dan pengacaranya.

g. Pertemuan Terpisah (*Separate Meeting*)

Pertemuan terpisah merupakan suatu aspek penting dalam proses mediasi. Bila diperlukan, mediator akan bertemu secara terpisah dengan masing-masing pihak secara *confidential*. Biasanya penasihat hukumnya (*legal representative*) akan hadir bersama dengan kliennya, tetapi bisa saja mediator bertemu hanya dengan para pihak privat,

tanpa kehadiran pengacaranya, atau hanya dengan para pengacara tanpa kehadiran para pihak. Karena pada tahap sebelumnya para pihak yang bersengketa masih bertahan dengan posisinya masing-masing, maka pada tahap ini mediator menggunakan sarana *caucus*, yaitu mengadakan pertemuan pribadi dengan para pihak secara terpisah. Pada kesempatan ini, mediator melakukan tanya jawab secara mendalam kepada para pihak yang bersengketa, dengan tujuan untuk mengetahui apa sebenarnya yang diinginkan oleh para pihak tersebut dan mencari alternatif-alternatif solusi penyelesaiannya. Dan dari hasil pertemuan tersebut mediator akan membuat rumusan ulang dan mengutarakan inti permasalahannya (*rephrases*). Setelah pokok permasalahan di-identifikasi, mediator melakukan tindakan:

- 1) mengidentifikasi isu-isu;
- 2) memberikan pengarahan kepada para pihak tentang tawar-menawar pemecahan masalah;
- 3) mengubah pendirian para pihak dari posisi menjadi kepentingan (*interest*).

Mediator mempunyai alasan dalam mengadakan *caucus* atau pertemuan terpisah, karena peran pertemuan terpisah dalam proses mediasi sangat penting dalam menjembatani beberapa kepentingan dalam proses ini seperti:

- 1) Kalau ada hal-hal yang ingin diceritakan tetapi tidak mau di depan lawannya

- 2) Sebagai *tes reality*, orang yang sedang berperkara seringkali lebih banyak menggunakan emosinya, akibatnya dalam mengambil keputusan dia juga bersikap emosional. Kalau dia melihat bahwa hasil kesepakatannya tidak mengalahkan pihak lawannya, maka dia tidak akan merasa puas. Untuk itu perlu dilakukan tes realitas dalam pertemuan terpisah, dengan menyampaikan akibat-akibat apa saja yang akan dia alami yang dapat menimpa dirinya apabila dia tidak mau berdamai. Bentuk penyampaiannya lebih baik dalam bentuk pertanyaan.
- 3) Untuk menggali permasalahan yang belum diungkapkan dan dianggap penting guna tercapainya kesepakatan
- 4) Kalau sampai dalam proses mediasi terjadi *deadlock*, atau kalau mediator bingung mengenai apa yang seharusnya dilakukan, dalam proses mediasi diperbolehkan untuk menggunakan *co-mediator*. *Ci-mediator* adalah mediator pendamping dimana tujuan adanya *co-mediator* adalah agar antar mediator bisa saling membantu untuk menghindari *deadlock*.

Tidak saja usul mediator, tetapi para pihak sendiri atau para pengacaranya dapat meminta pertemuan terpisah, bilamana mediator mengadakan pertemuan terpisah dengan satu pihak maka ia juga harus melakukan hal yang sama dengan pihak lainnya. Ada beberapa aspek yang dikhawatirkan akan terjadi pada sesi ini.

- 1) Kemungkinan terlanggarnya kerahasiaan (*confidentially*) oleh mediator pada hal-hal yang telah disampaikan kepadanya

- 2) Meningkatnya kecurigaan yang dapat merusak kepercayaan dalam proses mediasi sewaktu mediator hanya bertemu dengan salah satu pihak
- 3) Mediator sendiri dapat terpengaruhi atau termanipulasi dengan kesempatan, akan menimbulkan ketidakpercayaan dan tidak baik
- 4) Sesi ini dapat menjadi tidak ada kepastian dan kepercayaan bilamana proses mediasi banyak berputar pada pertemuan terpisah dan malahan bisa menimbulkan kesalahpahaman dengan mondar-mandirnya mediator menyampaikan pesan.

Beberapa kekurangan ini sebenarnya bisa diatasi dengan kecakapan dan kemampuan mediator sendiri, misalnya dalam hal menyampaikan atau tidak mau menyampaikan informasi yang bersifat rahasia (*confidential*) kepada pihak lainnya. Sedang yang lainnya, memang para pihak perlu dilatih/dididik untuk mengatasinya, misalnya dalam hal kecurigaan dan berkurangnya kepercayaan. Apapun potensi kekurangan yang mungkin timbul, baik literatur maupun pengalaman praktek menyarankan bahwa sesi ini akan selalu merupakan suatu hal yang penting dalam suatu proses mediasi.

#### h. Pembuatan Keputusan Akhir

Setelah mengadakan pertemuan terpisah, para pihak akan dikumpulkan lagi guna diskusi selanjutnya, mengadakan negosiasi akhir, dan menyelesaikan beberapa hal secara lebih detil. Mediator berperan untuk mengawasi/memastikan bahwa seluruh isu yang

dipermasalahan telah dibahas, ketidaksepakatan telah diatasi, para pihak merasa puas dengan hasil akhir, dan mereka melaluinya secara realistis dengan segala keterbatasannya. Perlu ditekankan di sini, pada saat mediator meminta komitmen kesepakatan akhir dari para pihak, mediator bukanlah seorang yang memutuskan dan memberi penilaian tentang *fairness* dan *reasonableness* dari kesepakatan yang dihasilkan.

i. Pengalihan Keputusan

Para pihak yang telah saling bekerjasama dengan bantuan mediator mengevaluasi pilihan, menetapkan *trade off* dan menawarkan solusi yang memperkecil perbedaan-perbedaan dan mencari basis yang lebih adil bagi kepentingan bersama, dan akhirnya para pihak telah bersepakat membuat keputusan bersama. Dalam penentuan keputusan ini, mediator dapat menekankan kepada para pihak, dan mencarikan rumusan-rumusan yang baik. Sebelum pembuatan keputusan akhir mediator memastikan bahwa seluruh permasalahan telah dibahas, di mana para pihak merasa puas dengan hasil akhir. Seringkali pertanyaan "mungkin atau tidak setelah para pihak mencapai kesepakatan kemudian keesokan harinya mereka berubah pikiran dan ingin mengubah kesepakatan. Hal semacam ini mungkin saja terjadi. Sehingga untuk mengantisipasi hal tersebut, mediator harus pandai-pandai menarik para pihak untuk mengutarakan permasalahan-permasalahan yang belum mereka utarakan atau belum dibahas, untuk mencegah agar hal-hal yang sudah disepakati jangan sampai masuk ke

dalam mediasi lagi atau ternyata ada hal-hal yang belum diutarakan pada saat proses mediasi berlangsung.

Leo Hawkins, Michel Hudson dan Robert Cornall menyebut 6-9 sebagai "*integration phase*" dan "*settlement phase*"<sup>39</sup> yaitu fase dimana para pihak dianjurkan melupakan yang sudah berlalu dan melihat masa depan dengan mencari alternatif atau solusi-solusi penyelesaian sengketa dengan cara:

- 1) Meminta para pihak untuk membuat daftar alternatif kemungkinan penyelesaian sengketa;
- 2) Meminta apa yang diinginkan;
- 3) Membuat ringkasan dan meyakinkan kebenaran apa yang diinginkan para pihak;
- 4) Sebelum menerima atau menolak usulan alternatif yang diberikan, tanyakan lebih dahulu apakah masih ada alternatif lain yang akan diberikan para pihak;
- 5) Setelah tidak ada lagi usulan dari para pihak, buatlah usulan dengan cara melakukan pertanyaan "bagaimana jika...?". Hipotesis pertanyaan ini merupakan teknik penting untuk mengetes kesediaan para pihak dengan usulan yang pernah diusulkan dalam pertemuan sebelumnya;
- 6) Jika dalam tahapan ini tidak dapat tercapai kesepakatan dan menemui jalan buntu, hentikan proses negosiasi dan usulkan

---

<sup>39</sup> *Ibid*, hlm. 160-161

alternatif penyelesaian lain seperti arbitrase atau litigasi melalui pengadilan;

- 7) Jika para pihak setuju dengan kesepakatan yang diusulkan, kunci komitmen mereka, dan segera tuangkan komitmen ini dalam persetujuan bersama;
- 8) Review lagi dan pastikan prosedurnya pelaksanaannya kepada pihak yang akan melaksanakan, pastikan juga persetujuannya dan ketepatan waktu;
- 9) Jika semuanya sudah sesuai, kemukakan manfaatnya penyelesaian sengketa ini.

Dari beberapa tahapan yang dikemukakan di atas, pada dasarnya para mediator dalam menyelesaikan sengketa adalah melakukan peran diagnosis terhadap sengketa yang mengkomunikasikannya dengan para pihak, sehingga para pihak menyadari bahwa sengketa tersebut adalah masalah bersama para pihak dan harus dicarikan jalan keluar yang menguntungkan kedua belah pihak. Jarang terjadi dalam permasalahan komersial, kesepakatan tidak dituliskan, sedangkan pada masalah keluarga ataupun lingkungan, biasanya masih dibutuhkan konsultasi lagi dengan pihak luar.

Pada kebanyakan kasus, pokok-pokok kesepakatan akan dituliskan dan ditandatangani, untuk kemudian disempurnakan oleh pihak pengacara masing-masing sehingga menjadi suatu kesepakatan

akhir. Pada kasus lainnya yang tidak terlalu kompleks, perjanjian final dapat langsung ditandatangani. Para pengacara biasanya hadir untuk menyusun draft kesepakatan, namun beberapa mediator melakukannya (*drafting*) sendiri. Mediator dalam membuat draft isi perdamaian yang disetujui kedua pihak harus memperhatikan bahwa isi perdamaian tersebut tidak bertentangan dengan kepentingan umum, tidak merugikan pihak lain dan isi perdamaian dapat dilaksanakan.

j. Kata Penutup

Mediator biasanya memberikan ucapan penutup sebelum mengakhiri mediasi. Pemberian kata penutup dengan tujuan agar para pihak merasa bahwa mediator telah bertindak secara adil (*fair*) dan agar mediator juga mengetahui bahwa apa yang sudah disampaikan benar-benar diketahui atau dipahami para pihak. Tujuannya lebih ke arah membuat para pihak merasa nyaman dan agar para pihak tidak berpikiran bahwa dalam proses mediasi tersebut mereka dirugikan atau ditipu. Penutupan yang baik, juga merupakan salah satu faktor untuk membuat proses implementasi dari hal-hal yang disepakati itu menjadi lebih baik. Selain itu, perlu bagi mediator untuk mengakhiri mediasi ini dengan agak formal mengingat bahwa sejak saat itu *confidentiality* dan tanggung jawab mediator telah berakhir.

Senada dalam penjelasan tahapan proses mediasi di atas, secara singkat Moore mengidentifikasi tahapan-tahapan dari proses mediasi yaitu:

- 1) Menjalin hubungan dengan para pihak yang bersengketa
- 2) Memilih strategi untuk membimbing proses mediasi
- 3) Mengumpulkan dan menganalisa informasi latar belakang sengketa
- 4) Menyusun rencana mediasi
- 5) Membangun kepercayaan dan kerjasama di antara para pihak
- 6) Memulai sidang-sidang mediasi
- 7) Merumuskan masalah-masalah dan menyusun agenda
- 8) Mengungkapkan kepentingan tersembunyi para pihak
- 9) Membangkitkan pilihan-pilihan penyelesaian sengketa
- 10) Menganalisa pilihan-pilihan penyelesaian sengketa
- 11) Proses tawar menawar akhir
- 12) Mencapai penyelesaian akhir.<sup>40</sup>

Sedangkan berbagai peran dan fungsi mediatornya secara ringkas dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- 1) Mengontrol proses dan menegaskan aturan dasar;
- 2) Mempertahankan struktur dan momentum dalam negosiasi;
- 3) Menumbuhkan dan mempertahankan kepercayaan di antara para pihak;
- 4) Menerangkan proses dan mendidik para pihak dalam hal komunikasi yang baik;
- 5) Memperkuat suasana komunikasi;
- 6) Membantu para pihak untuk menghadapi situasi dan kenyataan;

---

<sup>40</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit*, hlm. 133

- 7) Memfasilitasi *creative problem solving* di antara para pihak;
- 8) Mengakhiri proses bilamana sudah tidak lagi produktif.

#### **4. Keuntungan dan Kekurangan dari Proses Mediasi**

Keuntungan dari proses mediasi ini adalah digambarkan sebagai proses yang hati-hati, teliti, tidak mahal dan prosedurnya sederhana. Prosesnya memungkinkan para pihak untuk menerangkan apa yang menjadi inti kendala, masalah, ataupun keinginan dan harapannya tanpa berhadapan langsung dengan pihak lawan. Mediator yang boleh dikatakan bersifat pasif dan netral dapat bertindak menjadi pendengar yang baik dan membuat suatu pihak membuka tabir masalah, hal mana tidak mungkin atau sulit kalau dilaksanakan di pengadilan. Pihak bersengketa akan melihat kepentingan serta kedudukan pihak lain dengan pandangan yang berbeda.

Mediasi juga memiliki potensi untuk memberikan perasan kewenangan yang lebih besar bagi para pihak dibandingkan jika ketika mereka berperkara di pengadilan. Pada proses mediasi para pihak sepenuhnya mengontrol jalannya proses dan bersedia untuk mematuhi keputusan karena keputusan ini semata-mata disetujui dan diusulkan oleh para pihak sendiri melalui mediator dan tidak diputuskan oleh pihak lain.<sup>41</sup>

Dalam mediasi maka mediator bertindak sebagai fasilitator netral dengan tujuan mendapatkan penyelesaian yang arif dan tidak berat sebelah bagi pihak yang bersengketa. Inti dari proses ini adalah pertukaran dan tawar menawar mengenai informasi yang dapat dilaksanakan pada

---

<sup>41</sup> *Ibid*, hlm. 32

pertemuan bersama para pihak dengan mediator, pertemuan sepihak (mediator dengan satu pihak) yang dikenal dengan nama "*caucus*". Proses ini dimulai dimana seluruh pihak bertemu bersama dan bernegosiasi tatap muka untuk memberikan pandangan masing-masing. Sesudah pertemuan pendahuluan, maka mediator akan memutuskan untuk melanjutkan pertemuan dengan pihak terpisahkan akan tergantung kepada sengketa dan masalahnya.

Mediasi memerlukan faktor kerahasiaan secara mutlak. Kerahasiaan akan membantu untuk membangun kepercayaan di antara para pihak dengan mediator, yang akan dengan terbuka membuka informasi yang dibutuhkan mediator untuk digunakan dalam penyelesaian. Mediator umumnya bekerja melalui tahapan-tahapan pembahasan kasus sengketa, menerangkan proses mediasi kepada pihak bersengketa, menolong serta mengakomodasikan para pihak dengan bertukar informasi, tawar menawar, membantu para pihak untuk merancang dan menentukan penyelesaian dan persetujuan.

Di samping hal-hal positif dari mediasi, seperti menghemat waktu, mengurangi biaya, dampak positif dari penyelesaian yang memuaskan para pihak, proses ini juga mengandung beberapa kekurangan, misalnya proses ini berdiri sendiri di luar sistem hukum yang ada sehingga tata caranya benar-benar diserahkan kepada pihak yang bertikai. Sementara kendala untuk menetapkan mekanisme proses mediasi di antara para pihak dapat menjadi kendala potensial dalam memulai awal proses. Di samping itu

faktor kejujuran dan itikad baik merupakan faktor yang sulit dan diukur dari para pihak, sementara faktor-faktor tadi sangat esensial dalam proses ini. Di samping itu faktor kepribadian serta alasan yang mendasari saran mediator merupakan alasan sangat manusiawi yang berpotensi menjadi masalah. Para pihak dapat saja merasa mediator berat sebelah atau tidak jujur sehingga kalau faktor kenetralan dipertanyakan, maka kelanjutan proses ini dapat menjadi rancu.

Menurut Christopher W. Moore, terdapat beberapa kelebihan mekanisme ADR bila dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui lembaga pengadilan, yaitu:<sup>42</sup>

- a. Sifat kesukarelaan dalam proses
- b. Prosedur yang cepat
- c. Keputusan Non Judicial
- d. Kontrol oleh manajer yang paling tahu tentang kebutuhan organisasi
- e. Prosedur rahasia (*confidential*)
- f. Fleksibilitas dalam merancang syarat-syarat penyelesaian masalah
- g. Hemat waktu
- h. Hemat biaya
- i. Perlindungan dan pemeliharaan hubungan kerja
- j. Kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan tinggi
- k. Tingkatan yang lebih tinggi untuk melaksanakan kontrol dan lebih mudah memperkirakan hasil

---

<sup>42</sup> *Ibid*, hlm. 33

- l. Kesepakatan-kesepakatan lebih baik daripada sekedar kompromi atau hasil yang diperoleh dari cara penyelesaian kalah atau menang.
- m. Keputusan yang bertahan sepanjang waktu.

Selain dari faktor-faktor lain yang menjadi alasan perlunya alternatif penyelesaian sengketa yaitu:<sup>43</sup>

- a. Adanya tuntutan dunia bisnis;
- b. Adanya berbagai kritik yang dilontarkan kepada lembaga peradilan;
- c. Peradilan pada umumnya tidak responsif;
- d. Keputusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah;
- e. Kemampuan pra hakim bersifat generalis;
- f. Adanya berbagai ungkapan yang mengurangi citra peradilan;
- g. Pencegahan terjadinya sengketa akan memperkecil sengketa.

Bila kita amati perkembangan kegiatan bisnis saat ini menunjukkan jumlah transaksi mencapai ratusan setiap hari, tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa (*dispute, difference*) di antara para pihak yang terlibat. Setiap jenis sengketa apapun yang terjadi selalu menuntut pemecahan dan penyelesaian. Makin banyak dan luas kegiatan perdagangan makin banyak terjadi sengketa, yang berarti makin banyak sengketa yang harus diselesaikan. Hal ini dapat diamati di Indonesia, setiap tahun ratusan perkara yang menunggak (tidak terselesaikan) oleh Mahkamah Agung, baik perkara perdata maupun pidana, seolah-olah lembaga tinggi tersebut tidak dapat menyelesaikan tugasnya, sehingga diharapkan Alternatif

---

<sup>43</sup> M. Yahya Harahap, et.al., 1996, *Penyelesaian Sengketa di Luar Peradilan*, BPHN, Jakarta, hlm. 5-24

Penyelesaian Sengketa ini akan lebih dapat berperan. Sedangkan di negara lain baik yang sudah maju (*developed countries*) maupun negara industri baru (*new industrialized countries*) telah menempatkan ADR sebagai *the first resort* dan pengadilan sebagai *the last resort*.

Sebaliknya ada beberapa kritik terhadap gerakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau *Alternative Dispute Resolution /ADR* maupun *Court Connected Mediation* terutama di Amerika Serikat sebagai berikut:<sup>44</sup>

a. Tidak memperjuangkan hak-hak minoritas (mediasi tradisional)

Penyelesaian dengan menggunakan model tradisional, sesepuh adapt atau pemimpin spiritual sebagai pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa dapat dianggap mengurangi hak-hak kaum minoritas. Misalnya di India, dimana secara nilai dan budaya wanita kurang diuntungkan, dimana penggunaan “mediasi tradisional” dipretensikan akan menghasilkan putusan yang tetap menjunjung nilai dan budaya lama, nilai dan busaya mana yang dianggap mengurangi hak-hak minoritas.

b. *No Incentive*

Keefektifan ADR dipertanyakan yang disebabkan oleh tidak adanya insentif bagi para pihak yang bersengketa. Mediator ataupun arbiter tidak dapat memaksa para pihak untuk hadir ataupun memaksa

---

<sup>44</sup> Prosiding, 2004, *Mediasi dan Court Annexed Mediation*, Kerjasama Mahkamah Agung dengan Pusat Pengkajian Hukum, Jakarta, hlm. xxviii-xxix

untuk melaksanakan putusan. Dalam beberapa kasus pra pihak memiliki insentif untuk melaksanakan putusan apabila:

- 1) Para pihak mempunyai hubungan yang terus berinteraksi karena sifat dari aktivitas yang dijalankan masing-masing pihak
- 2) Tekanan komunitas (*community pressure*) acapkali dapat memaksa para pihak untuk menggunakan penyelesaian mediasi tradisional
- 3) Peran pengadilan yang konsisten memaksa para pihak untuk menghormati kesepakatan dalam mediasi atau putusan dalam arbitrase.

c. *Prisoner dilemma: mandatory mediation*

Ketika efektivitas ADR dipertanyakan, beberapa negara mempersyaratkan sifat ADR menjadi mandatory, misalnya *court annex ADR/mediation* dimana mempersyaratkan para pihak untuk menempuh proses ADR sebelum berperkara:

- 1) Mandatory mediation dikritik menghilangkan sifat sukarela dari ADR
- 2) Pihak yang mengetahui posisinya salah tentu tidak mengharapkan penyelesaian secara cepat dan berusaha mengulur-ulur proses, sehingga ADR akan menjadi tambahan biaya dan waktu
- 3) Ketika proses ADR menjadi lebih formal, seperti mandatory ADR/mediation, atau berhak memanggil saksi, atau dapat memaksa menjalankan putusan, maka karakter dasar dari ADR yang hemat biaya dan tidak kompleks menjadi hilang.

d. *No Panacea Pills*

Tidak semua kasus dapat atau cocok diselesaikan melalui ADR atau khususnya mediasi. Mediasi juga jangan dianggap sebagai substitusi dari pengadilan. Secara garis besar mediasi tidak cocok diterapkan pada kasus-kasus seperti:

- 1) yang memang memerlukan sistem pembalasan publik (pidana)
- 2) yang memang memerlukan interpretasi hukum
- 3) untuk membentuk reformasi hukum secara umum
- 4) berdampak terhadap hak-hak sipil/konstitusional.

e. *Tren*

Penggunaan ADR, seperti *court connected mediation* hanya dianggap merupakan tren musiman belaka. Keefektifan penggunaan mediasi di negara-negara berkembang masih dipertanyakan. Penelitian empiris terhadap efektivitas mediasi perlu dilakukan pada negara berkembang.

f. *Quality of Justice*

ADR khususnya mediasi terkesan menyisihkan atau menyingkirkan hukum positif dan menggantinya dengan *common justice* atau *layman justice*, sehingga keputusannya yang diambil dianggap sebagai keputusan “kelas dua”. Penggunaan mediasi akan dapat dianggap sebagai dengan sengaja mengabaikan berlakunya hukum, baik secara substantive maupun procedural, dimana ketentuan hukum diciptakan untuk memberikan suatu jaminan bahwa negara

melindungi hak-hak hukum warganya. Hilangnya kepastian akan jaminan itu secara structural akan menggerogoti adanya kepastian hukum.

Seringkali dalam proses mediasi tidak mementingkan kebenaran fakta-fakta yang terjadi atay masalah penegakan hukum. Jadi, pihak yang merasa posisinya secara hukum sangat kuat, harus memaklumi bahwa ia belum tentu dapat memperoleh hasil yang sama seandainya perkara itu dibawa ke pengadilan atau arbitrase, dan perkaranya dimenangkan. Hadirnya ADR (di Amerika Serikat) dirisaukan akan mengurangi secara sistematis peranan sistem juri. Justru inilah kritik yang paling prinsipil, karena:

- 1) penggunaan ADR dapat ditafsirkan mengabaikan hak atas jury trial, yang berarti melanggar amandemen ke-7 dari Konstitusi Amerika Serikat
- 2) jury trial dianggap ampuh untuk memberikan efek penjera terhadap perilaku menyimpang di masyarakat.

g. *Question of Fairness*

Mediasi sulit berjalan baik apabila para pihak berada dalam situasi atau posisi yang tidak seimbang atau berat sebelah (misalnya jika salah satu pihak mempunyai kedudukan atau kekuatanyang jauh lebih besar). Dalam hal ini mediator dihadapkan dalam posisi yang dilema ketika ia sebenarnya mengetahui bahwa karena posisi yang tidak seimbang arah penyelesaian dari sengketa akan sangat tidak adil

bagi salah satu pihak. Hal ini menjadi perdebatan panjang berkenaan dengan etika mediator.

h. *Lessen public control*

Sifat rahasia (*confidentiality*) dari mediasi justru dapat dianggap menyuburkan pelanggaran karena menjauhkan dari partisipasi publik. Setiap pelanggaran dapat dimungkinkan dengan mudah dibungkus dalam selimut, dan menjauhkannya dari pengamatan dan penilaian masyarakat dengan dalih adanya *confidentiality*.

### **C. Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa**

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>45</sup>

Oleh karena itu, diatur mengenai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Di antaranya adalah arbitrase dan mediasi seperti yang diatur

---

<sup>45</sup> Yahya Harahap, 1996, *Perlawanan Terhadap Eksekusi Grose Akta Serta Putusan Pengadilan dan Arbitrase dan Standar Hukum Eksekusi*, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung, hlm. 5

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.

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006, maka yang dimaksud dengan Mediasi Perbankan adalah alternatif penyelesaian sengketa antara Nasabah dan Bank yang tidak mencapai penyelesaian yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Hal-hal yang diatur dalam Mediasi Perbankan adalah:

1. Nasabah atau perwakilan nasabah dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi ke BI apabila nasabah merasa tidak puas atas penyelesaian pengaduan nasabah;
2. Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan yang memiliki tuntutan finansial paling banyak Rp. 500.000.000,00 (Lima ratus juta rupiah). Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh tuntutan immaterial;
3. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh hari) kerja saat tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah;

4. Pelaksanaan proses mediasi sejak ditandatanganinya perjanjian mediasi sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan oleh para pihak dilaksanakan dalam waktu 30 hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank;
5. Akta kesepakatan dapat memuat menyeluruh, kesepakatan sebagian, atau tidak tercapainya kesepakatan atau kasus yang disengketakan.

Dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi, para pihak biasanya mampu mencapai kesepakatan di antara mereka, sehingga manfaat mediasi dapat dirasakan. Beberapa keuntungan mediasi adalah sebagai berikut:<sup>46</sup>

1. Mediasi dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat, biaya murah dibandingkan dengan proses beracara di Pengadilan atau melalui Arbitrase. Dalam proses mediasi tidak diperlukan gugatan ataupun biaya untuk mengajukan banding sehingga biayanya lebih murah
2. Mendorong terciptanya iklim yang kondusif bagi para pihak yang bersengketa tetap menjaga hubungan kerjasama mereka yang sempat terganggu akibat terjadinya persengketaan diantara mereka.
3. Proses mediasi lebih bersifat informal dan menghasilkan putusan yang tidak memihak.

Sesuai dengan Pasal 3 ayat 1 PBI No 8/5/PBI/2006, yang membentuk lembaga mediasi perbankan independen adalah asosiasi perbankan. Asosiasi perbankan yang membentuk lembaga mediasi perbankan independen dapat

---

<sup>46</sup> Erna Priliyasi, *Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank*, Artikel dalam [www.legalitas.org](http://www.legalitas.org), hlm. 8

terdiri dari gabungan asosiasi perbankan untuk menjaga independensinya. Selain dapat pula dilakukan perekrutan dari kalangan bankir.

Bank Indonesia (BI) harus mewajibkan seluruh bank untuk menjadi anggota dari lembaga mediasi perbankan. Agar mempunyai kekuatan hukum mengikat maka BI perlu membuat PBI tentang kewajiban Bank menjadi anggota lembaga mediasi. Kemudian untuk menjaga kualitas dari lembaga mediasi perbankan ini, maka BI dapat memberi akreditasi pada lembaga mediasi perbankan indonesia tersebut. Lembaga Mediasi mempunyai kewajiban melaporkan secara berkala pada BI mengenai sengketa yang pernah dimediasikan.

Kemudian dari laporan tersebut BI dapat mengevaluasi kinerja dari lembaga mediasi perbankan independent tersebut dan memberikan akreditasinya. Untuk prosedur akreditasi, maka BI perlu membentuk PBI tentang akreditasi.

Dalam Lembaga mediasi ini harus ada mediator independen yang dapat memberikan saran sesuai dengan profesinya masing-masing, misalnya ada konflik antara nasabah dengan bank mengenai masalah hukum, maka harus ada seorang mediator yang ahli di bidang hukum perbankan.

Kemudian lembaga ini harus berfungsi seperti arbitrase sehingga keputusannya mengikat bagi kedua belah pihak. Oleh karena itu, hasil dari kesepakatan kedua belah pihak kemudian didaftarkan pada Pengadilan Negeri agar mempunyai kekuatan hokum mengikat.

Dalam mendirikan mediasi perlu diadakan segmentasi mediasi perbankan agar tercipta *parallel institution* lembaga mediasi perbankan

sehingga masyarakat dapat memilih lembaga mana yang mereka pilih untuk menyelesaikan sengketa.

Dengan demikian pembentukan mediasi perbankan diharapkan akan memberikan nilai positif baik bagi nasabah maupun bank, yaitu seperti terciptanya kepastian penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank. Melalui mediasi perbankan ini juga akan mendorong terciptanya keseimbangan hubungan antara posisi nasabah dengan bank.

Tetapi dalam mendirikan Lembaga Mediasi ini terdapat beberapa kendala antara lain masalah dana. Dana yang diperlukan untuk mendirikan lembaga mediasi perbankan independen tersebut tentu sangat besar. Pada awalnya, lembaga mediasi perbankan tersebut memerlukan dana operasional. Apabila biaya ini dibebankan pada bank sebagai anggota dari lembaga mediasi perbankan, tentu sangat sulit. Saat ini bank di Indonesia sedang giat-giatnya melakukan konsolidasi internal untuk memenuhi modal dan sertifikasi para bankir. Hal ini menyebabkan konsentrasi modal bank diprioritaskan untuk bank itu sendiri. Dari permasalahan tersebut terdapat pemikiran apa tidak sebaiknya mediasi perbankan ini dijalankan oleh BI saja. Selama ini sebelum terbentuknya lembaga mediasi perbankan independen, mediasi perbankan dijalankan oleh BI. BI telah mempunyai sarana dan prasarana yang memadai, pendanaan yang cukup dan sumber daya berupa mediator yang memperoleh pelatihan dan sertifikasi sebagai mediator dan mempunyai latar belakang perbankan.

Penyelenggaraan lembaga mediasi perbankan diatur oleh Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Sebagian

kalangan meragukan keabsahan PBI sebagai dasar pengaturan mediasi perbankan, mengingat baik dalam UU Perbankan maupun UU Bank Indonesia tidak ditemukan adanya perintah langsung yang secara tegas dan jelas memerintahkan pengaturan lebih lanjut mediasi perbankan, melalui peraturan Bank Indonesia. Pertanyaan mendasar yang perlu di jawab adalah apakah sudah tepat penggunaan PBI sebagai dasar pengaturan mediasi perbankan. Sehubungan dengan rencana pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independent terdapat sejumlah permasalahan hukum yang perlu diperhatikan, agar lembaga ini tidak mengalami kendala-kendala secara hukum dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Berbagai masalah hukum yang krusial terkait dengan pembentukan lembaga ini dapat diuraikan secara ringkas sebagai berikut:

*Pertama*, menyangkut formalitas pembentukan. Dalam hal ini isi krusial yang perlu mendapat kajian adalah mengenai dasar pembentukan. Pembentukan lembaga mediasi perbankan independent harus memiliki dasar yang kuat dari segi hukum. Pertanyaan adalah peraturan hukum positif mana yang akan dijadikan sebagai landasan yuridis formal dan material dari lembaga tersebut.<sup>47</sup> Hal ini penting mengingat keputusan apapun yang akan dihasilkan oleh lembaga tersebut tanpa dasar hukum yang kuat mengenai eksistensi lembaga itu sendiri akan menimbulkan konsekuensi berupa kesulitan dalam pelaksanaan dan kurangnya penghormatan dalam kerangka sistem hukum pada umumnya di Indonesia. Di samping itu, pembentukan

---

<sup>47</sup> Zulkarnain Sitompul, 2005, *Problematika Perbankan*, Book Terrace & Library, Bandung, hlm. 218

lembaga ini harus didasarkan pada fakta hukum yang kuat terutama argumentasi dari aspek kemanfaatan atas hadirnya lembaga mediasi perbankan yang independen tersebut. Bank Indonesia (BI) berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 1999 diberikan kewenangan pengawasan terhadap dunia perbankan yang meliputi empat aspek, yaitu:<sup>48</sup>

1. *power to licence*;
2. *power to regulat*;
3. *power to control*; dan
4. *power to impose sanction*.

Pengawasan Bank oleh Bank Indonesia ini berkaitan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan selama ini. Berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap suatu bank mempunyai dampak domino yang dapat mempengaruhi kepercayaan pada aspek lainnya sehingga perbankan secara keseluruhan mengalami kesulitan. Oleh karena itu, kebutuhan untuk melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap perbankan mutlak diperlukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat.

Peningkatan kepercayaan masyarakat merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam pengawasan bank. Perhatian lebih diarahkan pada aspek-aspek di dalam individual bank yang diharapkan dapat melindungi pengembalian dana masyarakat. Secara umum tujuan pengawasan dan pembinaan bank adalah menciptakan sistem perbankan yang sehat. Dalam hal ini terdapat tiga aspek yang harus dipenuhi dalam sistem perbankan yang sehat, yaitu:

---

<sup>48</sup> Susanti Adi Nugroho, 2009, *Op. Cit*, hlm. 215

1. perbankan yang dapat memelihara kepentingan masyarakat dengan baik
2. perbankan yang berkembang secara wajar, dan
3. perbankan yang bermanfaat.

Pasal 3 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan menyebutkan bahwa mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi perbankan independent yang dibentuk asosiasi perbankan. Pembentukan lembaga independent ini menurut ayat (2) dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2007. Dalam masa transisi, sebelum lembaga independen dibentuk, maka fungsi mediasi dijalankan oleh Bank Indonesia.

Pada bagian sebelumnya telah dijelaskan bahwa Bank Indonesia memiliki kewenangan berdasarkan Undang-Undang untuk menjalankan fungsi mediasi. Kewenangan ini berasal dari kewenangan BI dalam menjalankan fungsi pengawasan bank berdasarkan Undang-Undang Bank Indonesia dan Undang-Undang Perbankan. Jadi, secara hukum dapat diterima BI menjalankan fungsi mediasi. Masalahnya adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 bersifat membatasi fungsi mediasi BI sampai terbentuknya lembaga mediasi perbankan yang independent. Lantas bagaimanakah bentuk kelembagaan dari lembaga mediasi yang independent tersebut.

Ada dua pandangan pokok yang berbeda menanggapi bentuk kelembagaan dari lembaga mediasi perbankan. *Pertama*, mengatakan lembaga ini di luar BI dan dibentuk lembaga asosiasi perbankan. Hubungannya dengan

BI hanya bersifat koordinatif. Pandangan ini sejalan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006. Pandangan ini juga didasarkan adanya kekhawatiran terjadinya *esprit of d'corp* bila lembaga mediasi di bawah BI. *Kedua*, mengatakan lebih baik jika lembaga tersebut berada di bawah BI dan dikelola oleh salah satu unit kerja yang ada di BI.<sup>49</sup>

Kecenderungan yang lebih kuat dan lebih dapat diterima adalah pilihan kedua dengan sedikit variasi mengenai para mediator. Lembaga mediasi tersebut, tetap merupakan bagian dari BI dalam pelaksanaan tugas pengawasan. Format ini tetap bias dikatakan independen dengan ketentuan para mediator dari lembaga tersebut dipilih secara terbuka dari berbagai kalangan ahli dan praktisi di luar BI. Ada beberapa pertimbangan memilih bentuk ini, antara lain:

1. Jika lembaga ini dibentuk oleh asosiasi perbankan, maka sangat dikhawatirkan dapat menimbulkan konflik kepentingan, mengingat asosiasi adalah bank. Sedangkan bank adalah salah satu pihak yang bersengketa. Pandangan yang sama dikemukakan oleh Bismar Nasution dengan mengatakan justru jika dibentuk asosiasi perbankan menjadi tidak independen. Karena yang bersengketa adalah nasabah dan bank. BI mungkin lebih independen karena yang bersengketa bukan BI, apalagi BI berdasarkan hukum bertanggung jawab melaksanakan fungsi pengawasan.
2. Alasan efisiensi. Jika lembaga ini menjadi bagian dari BI dalam melaksanakan fungsi pengawasannya, maka banyak sumber daya yang

---

<sup>49</sup> *Ibid*, hlm. 224

dapat diefisienkan, mengingat sarana dan prasarana BI untuk itu sudah mencukupi. Maksudnya adalah sarana dan prasarana BI memang sudah ada tersedia selama masa transisi sebelum pembentukan lembaga mediasi permanen. BI bahkan telah menginvestasikan sumber daya manusia melalui pelatihan mediasi yang bersertifikasi, sehingga kebutuhan akan mediator yang handal sebenarnya telah tersedia tanpa perlu mencari mediator dari pihak luar yang belum tentu menguasai masalah antara nasabah dan bank.

3. BI adalah lembaga publik dan tetap akan memperjuangkan kepentingan umum. BI tidak memiliki kepentingan terhadap proses mediasi antara para pihak. Jadi kurang beralasan jika dikatakan BI akan mementingkan *esprit d'corps*.

Namun meskipun pilihan ini lebih mengemuka dalam rangkaian diskusi terbatas di wilayah Sumatera, patut dipertimbangkan mengenai kendala jarak, terkait dengan lokasi mediasi. Jika mediasi harus dilakukan di Kantor BI, maka nasabah-nasabah kecil yang ingin memediasikan sengketanya akan membutuhkan biaya tambahan. Apalagi jika proses mediasi sampai terjadi beberapa kali pertemuan. Adapun bentuk unit pelaksana mediasi ini sebaiknya berada di bawah Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia karena cikap bakal sudah ada di rintis dalam masa transisi ini. Bank Indonesia juga telah melakukan upaya kaderisasi dan pembelajaran kemampuan untuk menjadi mediator yang handal. Dengan demikian format yang baik adalah bila unit ini nantinya berada di bawah

Direktorat dimaksud. Di samping itu pembiayaan dan anggaran untuk bagian ini dapat menjadi bagian anggaran dari Direktorat dimaksud, karena sudah ada selama dalam masa transisi ini.

Bentuk lembaga yang sesuai untuk kondisi seperti ini adalah unit yang berada di bawah Direktorat. Akan ada pertanyaan mengenai independensi dari unit ini, tetapi independensi tidak diukur dari kepada siapa badan atau unit ini mendapatkan anggaran atau bertanggung jawab, tetapi independensi diukur dari kualitas putusan mediasi yang dihasilkan serta tidak memihak kepada salah satu pihak tertentu. Dengan demikian yang menjadi landasan hukumnya adalah Peraturan Bank Indonesia (PBI). Daya paksa untuk menghadiri suatu proses mediasi oleh Bank dapat dilakukan melalui adanya instruksi dari Bank Indonesia yang bersifat internal. Hal ini bukan dimaksudkan untuk menciderai sifat sukarela dari proses mediasi tetapi justru untuk meningkatkan pelayanan dan perlindungan terhadap nasabah.

Isu strategis yang mengemuka sehubungan dengan mediasi perbankan adalah mengenai lingkup sengketa yang dapat dimediasikan. Pasal 1 dari Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tidak tegas mendefinisikan sengketa. Dalam PBI ini sengketa diartikan sebagai permasalahan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengadilan oleh Bank sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Definisi mengandung unsur subjektif yaitu sengketa antara nasabah dan bank, tetapi tidak tegas tentang unsur objektifnya. Justru

pada Pasal 8 angka 4 PBI tersebut baru diperoleh sedikit kejelasan tentang unsur objektif dari sengketa yaitu sengketa keperdataan. Sementara itu, Pasal 6 memberikan batasan nilai dari objek sengketa yakni paling banyak Rp. 500.000.000,-. Relatif tidak ada perdebatan yang signifikan tentang sengketa keperdataan murni sebagai objek mediasi.

Namun dalam kenyataannya, sengketa-sengketa perbankan yang diajukan oleh masyarakat (nasabah) adakalanya merupakan sengketa perdata yang mengandung unsur perbuatan melawan hukum yang bersifat pidana. Perdebatan sangat tajam tentang bisa tidaknya sengketa-sengketa yang mengandung unsur perbuatan melawan hukum yang bersifat pidana. Dalam hukum positif tidak ditemukan adanya kaidah hukum yang secara tegas dan jelas membenarkan penyelesaian tindak pidana melalui proses mediasi. Namun masalahnya dalam dunia perbankan adalah banyaknya sengketa yang diajukan nasabah terkait dengan suatu tindak pidana, misalnya penipuan, penggelapan, pembobolan rekening nasabah dan lain sebagainya. Jika seluruh masalah ini secara ketat harus diselesaikan melalui proses pidana, maka nasabah umumnya akan dihadapkan pada kelemahan proses litigasi yaitu proses lambat, berbiaya mahal dan kurang memberikan kepastian dan perlindungan hukum atas perbankan.<sup>50</sup> Oleh karena itu muncul pemikiran tentang proses penyelesaian melalui mediasi terhadap sengketa-sengketa perbankan yang bukan merupakan sengketa perdata murni. Kajian-kajian

---

<sup>50</sup> Yoserwan, 2007, *Mediasi Perbankan Ditinjau dari Hukum Pidana*, Makalah disampaikan pada Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan, diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara bekerjasama dengan Universitas Andalas, Bumi Minang, Padang, Selasa, 3 April 2007, hlm. 8-11

secara teoritis masih memberikan ruang yang memungkinkan bagi penyelesaian sengketa perbankan yang mengandung unsur perbuatan melawan hukum yang bersifat pidana.

Setidaknya terdapat lima argumantasi yang sangat mendasar tentang kemungkinan penyelesaian sengketa perbankan yang mengandung unsur perbuatan melawan hukum yang bersifat pidana, melalui proses mediasi yakni:<sup>51</sup>

*Pertama*, sanksi pidana sebagai *ultimum remedium*. Dibandingkan dengan sanksi-sanksi lainnya seperti perdata dan administrasi, pidana di pandang sebagai upaya yang terakhir atau *ultimum remedium*. Menurut Soedarto, konsekuensi dari sifat atau cirri ini, maka bilamana sarana hukum lainnya seperti perdata dan administrasi bisa atau lebih baik digunakan, maka hukum atau sanksi pidana tidak perlu digunakan. Atau dengan kata lain bila tidak perlu sekali jangan menggunakan pidana sebagai sarana.<sup>52</sup> Sedangkan Jan Remelink mengemukakan bahwa Hukum Pidana bukan merupakan tujuan dalam dirinya sendiri, melainkan memiliki fungsi pelajaran dan fungsi sosial.<sup>53</sup> Pemahaman ini tentu membuka ruang gerak bagi penggunaan mediasi perbankan kalau mekanisme ini lebih baik digunakan. Apalagi mengingat sengketa perbankan yang mempunyai aspek pidana atau tindak pidana perbankan itu sendiri tergolong ke dalam tindak pidana di bidang ekonomi yang membutuhkan penyelesaian yang cepat, efektif dan efisien. Namun

---

<sup>51</sup> Susanti Adi Nugroho, 2009, *Op. Cit.*, hlm. 227

<sup>52</sup> Soedarto, 1977, *Hukum dan Hukum Pidana*, Alumni, Bandung, hlm. 56

<sup>53</sup> Jan Remelink, 2005, *Hukum Pidana, Komentar Atas Pasal-Pasal KUHP Belanda dan Padanannya dalam KUHP Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 26

semua itu tentu harus dalam kerangka hukum yakni hukum yang bersifat khusus atau *bijzondere strafrecht*.

*Kedua*, model penyelesaian perkara pidana di luar pengadilan sudah di kenal dalam hukum pidana baik yang diatur dalam Pasal 82 KUHP ataupun perundang-undangan di luar KUHP, baik itu melalui mekanisme sanksi administratif ataupun penyelesaian perkara secara cepat atau *schikking* oleh penyidik dengan dibayarnya maksimum denda dan biaya-biaya yang telah dikeluarkan kalau penuntutan telah dimulai.

*Ketiga*, secara sosiologis sebenarnya konsep mediasi sudah dilaksanakan dalam hukum adapt termasuk terhadap delik-delik adapt. Dalam Rancangan KUHP baru, dengan diakomodasinya sanksi adat, maka penyelesaian kasus pidana secara alternatif seperti melalui mediasi tentu akan mempunyai landasan sosiologis yang kuat. Namun ruang lingkup dan pelaksanaannya tentu hanya terbatas pada delik-delik adat.

*Keempat*, dalam kajian kriminologis sebenarnya sudah diperkenalkan konsep "*assensus model*" dalam penyelesaian perkara pidana yang menginginkan penyelesaian perkara pidana melalui proses peradilan pidana. Dengan demikian prosesnya dan penyelesaian kasusnya tergantung pada kemauan dan keinginan para pihak, tidak pada kekuasaan Negara melalui aparat penegak hukumnya. Namun mengingat konsep ini masih memilih model jalur peradilan, tentu saja tidak bisa melepaskan diri dari persoalan-persoalan yang timbul dalam sebuah sistem peradilan. Di samping itu, konsep *assensus model* timbul dari ketidakpercayaan terhadap sistem peradilan pidana

yang dianggap hanya sebagai consensus atau kesepakatan dari sekelompok elit dalam masyarakat.

*Kelima*, perkembangan secara internasional menunjukkan bahwa penyelesaian kasus pidana melalui jalur mediasi sudah semakin diterima. Hal itu terbukti semakin banyaknya Negara yang termasuk dalam Uni Eropa menggunakan penyelesaian seperti ini.<sup>54</sup>

*“mediation in criminal case expands throughout Europe, although most citizens remain unknown means of solving such a problem. Most of European Union member states carry out mediation in criminal case but procedure and practice very greatly between countries”.*

Di Belgia misalnya penyelesaian kasus pidana secara alternative telah masuk ke dalam sistem hukum dengan *Law of 22 June 2005*. Undang-undang yang baru membuka kesempatan bagi korban dan pelaku untuk menyelesaikan kasusnya secara mediasi. Di Amerika Serikat penggunaan mediasi dalam penyelesaian kasus pidana sudah dilaksanakan tahun 1974. Di Negara Babian Ohio misalnya lembaga mediasi yang disebut dengan *The Private Complaint Mediation Services (PCMS)* menyediakan sarana alternatif mediasi dalam menangani kasus pidana terutama terhadap tindak pidana yang tergolong ringan (*misdemeanor*) bagi warga. Hal ini dipraktekkan oleh *Hamilton Country Court System*.<sup>55</sup>

Selanjutnya terkait dengan jenis sengketa yang mungkin dimediasikan, maka harus ada identifikasi jenis tindak pidana yang bisa diajukan ke jalur mediasi. Kriteria umum untuk menentukan suatu perbuatan termasuk tindak

---

<sup>54</sup> Susanti Adi Nugroho, 2009, *Op. Cit*, hlm. 228

<sup>55</sup> Zainal Abidin Farid, 1995, *Hukum Pidana I*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 35

pidana tercermin dalam adagium “*actus reus non facit reus nisi mens sit rea*”, yakni unsur *actus reus* dan *mens rea*, potensial untuk menjadi objek mediasi perkara pidana. Di samping itu tindak pidana yang benar-benar jahat atau “*mala in se*” (*recht delicten*) sulit menjadi objek mediasi, sedangkan tindak pidana yang tergolong *mala prohibita* (*wet delicten*) potensial diselesaikan melalui mediasi. Untuk kasus yang hanya melibatkan bank dengan nasabah, dapat diselesaikan dalam jalur mediasi di luar SPP, sedangkan yang melibatkan pihak ketiga tentu harus melibatkan komponen yang ada dalam SPP. Secara umum yang dapat diterima untuk diselesaikan adalah tindak pidana yang tergolong ringan seperti pelanggaran ringan. Berikutnya adalah tindak pidana tergolong terjadi karena kelalaian (*culpa*) ataupun tindakan yang terjadi karena kesalahan (*error/dwangling*) baik mengenai fakta (*error in fact*) atau mungkin mengenai hukumnya (*error in juris*).

Kemungkinan ketiga adalah tidak ada korban yang terkena langsung (*victimless crimes*) dan tindak pidana yang dilakukan secara kebetulan (*occasional crime*). Sedangkan untuk tindak pidana yang merugikan Negara, masih terbuka kemungkinan alternatif melalui mediasi, tentu saja dengan melibatkan aparatur Negara sebagai salah satu pihak. Tentu saja tindak pidana yang sangat berat atau dilakukan oleh seorang residivis atau sudah menjadi profesi tidak bisa menjadi objek penyelesaian secara mediasi.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Rusmadi Murad, 2008, *Mediasi, Solusi Tepat Penyelesaian Masalah Pertanahan di Provinsi Jawa Tengah*, Lokakarya, Kanwil BPN Provinsi Jawa Tengah di Semarang, 22 Desember 2008, hlm. 1

**BAB III**

**PERANAN BANK INDONESIA DALAM PENYELESAIAN SENGKETA  
ANTARA NASABAH DAN BANK MELALUI LEMBAGA MEDIASI  
PERBANKAN**

**(Studi Kasus Bank Indonesia Cabang Pekanbaru)**

**A. Peranan Bank Indonesia Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah dan Bank Melalui Lembaga Mediasi Perbankan**

Pada awalnya mediasi perbankan akan dilaksanakan oleh lembaga mediasi perbankan independen yang harus terbentuk tidak lama setelah dibuatnya peraturan oleh Bank Indonesia yaitu paling lambat pada tanggal 31 Desember 2007. Namun pada sampai saat ini, lembaga tersebut belum terbentuk, sehingga peran mediasi perbankan diambil alih oleh Bank Indonesia.

Menurut Bapak Farid, terhambatnya pembentukan lembaga mediasi perbankan ini dikarenakan adanya target baru bagi bank umum untuk mengumpulkan modal sebesar 80 miliar pada akhir tahun 2007 supaya tidak di *black list* oleh bank sentral sebagai bank umum di Indonesia. Selain itu juga, bank umum merasa tidak mampu untuk memberikan kontribusi bagi lembaga mediasi perbankan apabila nantinya terbentuk. Kendala dalam pembentukan lembaga mediasi perbankan lainnya adalah mengenai pembentukan badan hukum, mediator dan juga hal teknis lainnya yang juga belum dinyatakan siap oleh bank-bank umum. Ditambah lagi pendapat

berdasarkan kajian akademis juga masih banyak yang mempertahankan bahwa mediasi perbankan tetap dilaksanakan oleh Bank Indonesia saja.<sup>1</sup>

Memang selama lembaga mediasi perbankan independen ini belum terbentuk, fungsi dari mediasi perbankan ini diambil perannya oleh Bank Indonesia. Sehingga membuat Bank Indonesia membuat direktorat baru yaitu Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP).

Dalam peranannya sebagai penyelenggara mediasi, Bank Indonesia hanya memproses sengketa yang diajukan oleh nasabah dan masih menjadi ruang lingkup dari mediasi perbankan. Menurut Bapak Farid juga bahwa Bank Indonesia hanya menerima perkara yang masih murni. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase/pengadilan atau belum pernah terdapat kesepakatan yang difasilitasi lembaga mediasi lainnya. Sengketa tersebut belum pernah diajukan oleh nasabah dan atau bank kepada lembaga penyelesaian sengketa diluar mediasi perbankan.<sup>2</sup>

Bank Indonesia mempertemukan nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan yang menjadi sengketa guna mencapai kesepakatan tanpa adanya rekomendasi maupun keputusan dari Bank Indonesia. Bank Indonesia dalam hal ini bertindak sebagai penengah, diantara para pihak yang sedang bersengketa. Sepanjang proses mediasi berjalan, Bank Indonesia melalui para mediator berusaha mewujudkan keadilan untuk kedua belah pihak dan berusaha agar tercipta suatu kepastian

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Farid, Pengawas Bank di Bank Indonesia Cabang Pekanbaru, pada tanggal 17 Februari 2011

<sup>2</sup> Ibid

hukum bagi nasabah. Sehingga dapat diharapkan persengketaan antara nasabah dengan bank bisa selesai tanpa melalui jalur litigasi.

Dengan demikian fungsi dari mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia hanya terbatas pada penyediaan tempat, membantu nasabah dan bank untuk mengemukakan pokok permasalahan yang menjadi sengketa, penyediaan mediator dan mengupayakan terjadinya kesepakatan penyelesaian antara nasabah dan bank.

Kesepakatan antara nasabah dan bank inilah yang untuk selanjutnya dituangkan dalam bentuk akta kesepakatan yang merupakan dokumen tertulis yang memuat kesepakatan yang bersifat final dan mengikat. Kesepakatan yang dihasilkan merupakan kesepakatan yang dibuat secara sukarela antara nasabah dan bank dan bukan merupakan rekomendasi ataupun keputusan mediator. Dalam pelaksanaannya akta kesepakatan ini hanya dibuat didepan mediator tanpa keikutsertaan pihak lain yang berwenang dan juga tidak perlu pendaftaran pelaksanaan ke pengadilan agar memiliki kekuatan eksekutorial. Fungsi pengawasan Bank Indonesia, salah satunya diwujudkan dalam bentuk membebaskan kewajiban bank untuk hadir dalam proses mediasi perbankan dan melaksanakan hasil kesepakatan mediasi yang tertuang dalam akta kesepakatan. Akta kesepakatan merupakan perjanjian yang berlaku sebagai Undang-Undang bagi nasabah atau perwakilan nasabah dan juga bank. Hasil akta dibuat atas dasar kesukarelaan para pihak dan diharapkan dijalankan oleh nasabah dan pihak bank. Sebagai suatu perjanjian, akta kesepakatan tidak memiliki kekuatan eksekutorial sehingga diperlukan peran

Bank Indonesia dalam hal pengawasan untuk memastikan bank melaksanakan kewajibannya.

Untuk mendukung berjalannya proses mediasi, Bank Indonesia menyiapkan mediator-mediator professional yang mempunyai pengetahuan mendalam mengenai perbankan. Sehubungan dengan peran mediator yang hanya menjadi fasilitator, nasabah dan bank tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsel*) kepada mediator.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak Bank Indonesia Cabang Pekanbaru, bahwa pelaksanaan mediasi perbankan bisa dilakukan di Bank Indonesia yang terdekat dengan domisili nasabah, ditambah lagi syarat penunjangnya adalah bahwa Bank Indonesia tersebut merupakan Bank Indonesia cabang Kelas satu, dan Bank Indonesia Cabang Pekanbaru termasuk salah satunya. Hal ini sangat positif sekali karena selain bisa memudahkan nasabah pelapor juga bisa meringankan beban dari Bank Indonesia Pusat. Sedangkan khusus untuk mediator yang berwenang nantinya dalam pelaksanaan mediasi tersebut akan diambil alih langsung oleh Mediator Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP) pada Bank Indonesia Pusat yang didatangkan dari Jakarta.

Berdasarkan penelitian, proses pelaksanaan mediasi perbankan yang telah dilaksanakan di wilayah Pekanbaru berjalan cukup efektif berdasarkan akta kesepakatan yang dibuat dan para pihak mau menjalankan kesepakatan tersebut. Dapat diberikan gambaran bahwa pelaksanaan proses mediasi

berjalan dengan menjunjung tinggi itikad baik sehingga proses pengkajian pokok permasalahan dapat berjalan dengan lancar dan akta kesepakatan dapat dilaksanakan.

## **B. Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah dan Bank Melalui Lembaga Mediasi Perbankan**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Bank Indonesia Cabang Kota Pekanbaru diperoleh data bahwa penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank yang dilakukan melalui proses mediasi adalah sebagai berikut:

1. Nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan

Untuk mengajukan sengketa ke lembaga mediasi perbankan, sengketa tersebut sudah harus diselesaikan secara intern antara nasabah dengan bank yang bersangkutan, apabila tidak terdapat kesepakatan baru sengketa boleh dibawa ke mediasi perbankan.

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

- a. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
- b. Pernah diajukan upaya penyelesaian oleh nasabah kepada bank;

- c. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya;
- 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 pengadilan yang disampaikan bank kepada nasabah.
- g. Nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan secara tertulis kepada Bank Indonesia sebagai pelaksanaan fungsi mediasi perbankan dilengkapi dengan dokumen pendukung. Dokumen pendukung tersebut berupa:
  - 1) fotocopy surat hasil penyelesaian pengadilan yang diberikan kepada nasabah;
  - 2) fotocopy surat bukti identitas nasabah yang masih berlaku;
  - 3) surat pernyataan yang ditandatangani di atas materai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, pengadilan atau lembaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;
  - 4) fotocopy dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan; dan

5) fotocopy surat kuasa, dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan.

Atas dasar pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah, pelaksana fungsi mediasi perbankan dapat melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan kepada nasabah dan hak baik secara lisan dan atau tertulis.

2. Pelaksana fungsi mediasi perbankan memanggil bank yang bersangkutan

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

Klarifikasi dilakukan untuk memastikan mengenai kebenaran data-data pendukung yang digunakan dan untuk memastikan bahwa sengketa yang diajukan memang sengketa perdata dan menjadi kewenangan dari lembaga mediasi perbankan.

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*). Dalam Pasal 9 ayat (1) PBI Nomor 8/5/PBI/2006 disebutkan bahwa proses mediasi dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani (*agreement to mediate*) yang memuat:

- a. kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa; dan
- b. persetujuan untuk tunduk dan patuh pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia memuat kondisi yang terkait dengan proses mediasi, dimana dalam proses mediasi perbankan hal-hal yang harus diperhatikan oleh masing-masing pihak adalah 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 pihak yang berkaitan dengan proses merupakan informais 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 mediator dan bukan merupakan rekomendasi dan atau keputusan mediator
- e. Nasabah dan bank tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsul*) kepada mediator

- f. Nasabah dan bank dengan alasan apapun tidak akan mengajukan tuntutan terhadap mediator, pegawai maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi pelaksanaan atau eksekusi akta kesepakatan, maupun oleh sebab-sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan mediasi
- g. Nasabah dan bank dalam mengikuti proses mediasi berkehendak untuk menyelesaikan sengketa. Dengan demikian nasabah dan bank bersedia:
  - 1) melakukan proses mediasi perbankan dengan iktikad baik
  - 2) bersikap kooperatif dengan mediator selama proses mediasi berlangsung; dan
  - 3) menghadiri mediasi sesuai dengan tanggal dan tempat yang telah disepakati.
- h. Dalam hal proses mediasi mengalami kebuntuan dalam upaya mencapai kesepakatan, baik untuk sebagian maupun untuk keseluruhan pokok sengketa, maka nasabah dan bank menyetujui tindakan 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 hukum 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 memberikan 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 yang dimaksud.
  - k. Proses mediasi dapat berakhir dalam hal:
    - 1) tercapainya kesepakatan
    - 2) berakhirnya jangka waktu mediasi
    - 3) terjadinya kebuntuan yang mengakibatkan dihentikannya proses mediasi
    - 4) nasabah mengundurkan diri dari proses mediasi; atau
    - 5) salah satu pihak tidak mentaati perjanjian mediasi.
4. Proses mediasi berlangsung 30 hari kerja sejak penandatanganan perjanjian mediasi

Proses mediasi dilaksanakan dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja yang dihitung sejak nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan. Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank yang dituangkan secara tertulis. Perpanjangan jangka waktu antara lain dimaksudkan untuk mengantisipasi penyesuaian waktu untuk menghadirkan narasumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan.

Perpanjangan waktu ini dapat dilaksanakan sepanjang memenuhi persyaratan:

- a. Para pihak memiliki iktikad 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.
5. Hasil penyelesaian sengketa dituangkan dalam akta kesepakatan

Kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank. Akta kesepakatan adalah dokumen tertulis yang memuat kesepakatan yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank. Oleh karena itu bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan yang dituangkan dalam akta kesepakatan. Dikatakan bersifat final karena sengketa tersebut tidak dapat diajukan untuk dilakukan mediasi ulang

pada pelaksana fungsi mediasi perbankan, sedangkan yang dimaksud dengan mengikat adalah kesepakatan berlaku sebagai undang-undang bagi nasabah dan bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik.

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. Salah satu forum alternatif penyelesaian sengketa yang dipilih oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa perbankan adalah melalui Mediasi Perbankan. Sejak pembentukan pertama kali pada tahun 2006 sampai sekarang pelaksanaan fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia karena belum terbentuknya Lembaga Mediasi Perbankan Independen.

Sejalan dengan fungsi mediasi perbankan tersebut maka berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Bank Indonesia Cabang Pekanbaru diperoleh data bahwa sejak tahun 2006 sampai dengan tahun 2010, Bank Indonesia Cabang Pekanbaru hanya menerima satu laporan dan permohonan untuk memediasi sengketa perdata antara nasabah dan bank.<sup>3</sup>

**Tabel 1**  
**Data Jumlah Pengaduan Nasabah ke Lembaga Mediasi Perbankan**  
**Tahun 2006 - 2010**

No	Jenis Permasalahan	Jumlah
1	Sistem Pembayaran	1
2	Penyaluran Dana	0
3	Penghimpunan Dana	0
4	Di luar Permasalahan Produk Perbankan	0
5	Produk Lainnya	0
6	Produk Kerjasama	0
	Jumlah	1

Sumber: Bank Indonesia Cabang Pekanbaru

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yunita, Pengawas Bank di Bank Indonesia Cabang Pekanbaru, pada tanggal 3 Maret 2011

Dari data diatas juga dapat dilihat bahwa sejak belakunya mediasi perbankan begitu sedikit sekali adanya pengaduan yang masuk ke Bank Indonesia Cabang Pekanbaru. Apakah ini mengindisikan memang selama ini tidak terdapat begitu banyak masalah karena sudah terlebih dahulu terselesaikan di intern bank yang bersangkutan atau memang masyarakat merasa enggan mengadukan karena ketidaktahuan atau kurangnya informasi mengenai prosedur mediasi perbankan. Dari data tersebut terlihat bahwa hanya sistem pembayaran yang menjadi sengketa antara nasabah dan bank. Kasus yang terkait dengan sistem pembayaran tersebut adalah mengenai pengaduan nasabah terkait penarikan uang ATM yang tidak diakui oleh nasabah.

Namun penulis mencoba memberikan sedikit gambaran dan perbandingan kepada Bank Indonesia Pusat Jakarta. Untuk gambaran, berdasarkan data Bank Indonesia Pusat di Jakarta, sepanjang tahun 2007 Bank Indonesia Pusat telah menerima pengaduan nasabah sebanyak 64.288 pengaduan. Dari jumlah itu 97,78 persen adalah pengaduan nasabah di bidang sistem pembayaran. Sisanya, pengaduan di bidang penghimpunan dana, penyaluran dana, produk kerja sama dan produk lainnya.<sup>4</sup>

**Tabel 2**  
**Pengaduan Nasabah Perbankan**

No	Jenis Permasalahan	Jumlah (%)
1	Sistem Pembayaran	97,78
2	Penghimpunan Dana	1,36
3	Penyaluran Dana	0,53
4	Produk kerja sama	0,29
5	Produk Lainnya	0,03

(Sumber : Laporan Bank Indonesia, November 2007)

<sup>4</sup> [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com), diakses pada tanggal 18 Januari 2011

Dari seluruh pengaduan itu, permintaan penyelesaian dengan cara mediasi sebanyak 200 kasus. Sampai akhir 2007, BI telah menyelesaikan 90 persen kasus. Sisanya sedang dalam proses. Umumnya, pengaduan sistem pembayaran terkait layanan kartu ATM dan produk kartu kredit.

**Tabel 3**

**200 Kasus Mediasi Yang Ditangani Bank Indonesia Pusat**

No	Jenis Permasalahan	Jumlah (%)
1	Sistem Pembayaran	44
2	Penghimpunan Dana	17
3	Penyaluran Dana	17
4	Produk kerja sama	15
5	Produk Lainnya	7

(Sumber : Bank Indonesia)

Dari data milik bank Indonesia Pusat diatas dapat dilihat bahwa kasus yang diajukan pada lembaga mediasi perbankan tidak semuanya bisa diselesaikan. Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Freddy Nasution, Pakar Hukum Perbankan di Pekanbaru mengatakan bahwa kasus yang tidak terselesaikan dikarenakan oleh beberapa hal seperti terdapat kebuntuan, waktu mediasi yang telah habis dan para pihak berniat menempuh upaya penyelesaian lainnya melalui jalur arbitrase maupun litigasi. Kasus yang tidak selesai melalui mediasi perbankan bukan berarti bahwa mediasi gagal dalam melakukan tugasnya, namun para pihak setelah diadakan pertemuan untuk verifikasi sengketa menganggap bahwa kasus atau sengketa tidak perlu untuk diteruskan melalui mediasi tetapi akan diselesaikan secara intern antara bank dan nasabah tanpa peran serta pihak ketiga.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Freddy Nasution, Pakar Hukum Perbankan dari Fakultas Hukum UNRI , pada tanggal 14 Maret 2011

Ditambah lagi Deputi Gubernur Bank Indonesia Muliawan D Hadad menilai sistem mediasi sengketa nasabah di perbankan nasional masih lemah. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya pengaduan yang dilaporkan nasabah ke Bank Indonesia. Dalam laporannya terkait sengketa antara nasabah dan perbankan, BI mencatat adanya kenaikan pengaduan ke Bank Indonesia. Dibandingkan dengan data tahun 2006, data hingga Februari 2008 terjadi peningkatan pengaduan Bank Indonesia sebesar 280 persen. Pengaduan terkait penyaluran dana menurut Bank Indonesia 441 persen yang sebagian besar terkait dengan kredit konsumsi. Sejak diberlakukannya Peraturan Bank Indonesia tentang Mediasi Perbankan, Bank Indonesia telah menerima laporan sebanyak 262 kasus dan 222 kasus telah terselesaikan. Sedangkan 40 kasus masih dalam proses.<sup>6</sup>

Satu-satunya kasus yang pernah diselesaikan melalui mediasi perbankan di Bank Indonesia Cabang Pekanbaru tersebut adalah kasus nasabah X dan bank Y pada tahun 2010 yang berlokasi di Pekanbaru. Kasus ini sangat dirahasiakan oleh Bank Indonesia Cabang Pekanbaru karena merupakan salah satu syarat di dalam akta kesepakatan, dengan demikian pihak-pihak di dalam kasus harus disamarkan di dalam tesis ini

. Kasus bermula ketika nasabah X yang memiliki tabungan di bank Y. Lalu saat nasabah X ingin mengecek dan menarik saldo di ATM, didapati bahwa saldo nasabah X telah berkurang secara signifikan. Padahal nasabah X merasa tidak pernah melakukan penarikan saldo tersebut. Lalu nasabah X segera melakukan pencetakan transaksi atau meminta *print out* buku

---

<sup>6</sup> [www.inilah.com](http://www.inilah.com), diakses pada tanggal 20 Juni 2010

tabungan. Lalu terlihat bahwa pada suatu waktu nasabah X telah melakukan penarikan dana yang hilang tersebut di ATM. Nasabah X lalu segera melakukan komplain kepada bank Y, lalu melaporkan bahwa nasabah X merasa tidak pernah menarik dana pada waktu saat dananya tersebut hilang. Namun bank Y tidak merespon dan tidak menerima komplain dari nasabah X karena bank Y merasa nasabah X telah menarik dana sesuai prosedur. Bila ternyata ada kesalahan dan memang nasabah X sendiri tidak melakukan penarikan dana di ATM tersebut, itu karena nasabah X tidak menjaga kartu ATM dan pin miliknya sehingga digunakan oleh pihak lain untuk menarik dana tersebut. Karena tidak menerima alasan dari bank Y, lalu nasabah X segera meminta rekaman CCTV di ATM tempat dana tersebut ditarik untuk membuktikan bahwa bukan nasabah X yang mengambil dana tersebut. Namun bank Y tidak bisa memberikan rekaman CCTV tersebut karena rekaman tersebut telah dihapus. Sesuai dengan prosedur bahwa rekaman CCTV dihapus setelah 3 bulan disimpan dan selama 3 bulan tersebut tidak ada komplain yang berhubungan dengan rekaman CCTV yang ada. Sementara nasabah X mengadukan permasalahan ini sudah melebihi 3 bulan dari prosedur penghapusan rekaman CCTV yang telah ditetapkan oleh bank Y. Sehingga komplain dari nasabah X tidak bisa dibuktikan dan diterima serta tidak ada penggantian dana yang sudah hilang. Lalu hal inipun menjadi sengketa karena tidak ada jalan keluar bagi nasabah X dan kemudian nasabah X melaporkan sengketa ini kepada Bank Indonesia Cabang Pekanbaru untuk diselesaikan melalui lembaga mediasi perbankan.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yunita, Pengawas Bank di Bank Indonesia Cabang Pekanbaru,

Untuk menyelesaikan kasus tersebut, Bank Indonesia Cabang Pekanbaru melakukan klarifikasi atau mencari masukan dari nasabah dan bank. Setelah itu, Bank Indonesia Cabang Pekanbaru mencari titik temu permasalahan tersebut. Baru langkah selanjutnya adalah proses pramediasi dan biasanya pada tahap ini, masalah bisa selesai. Untuk menyelesaikan satu kasus tersebut dibutuhkan waktu sekitar 30 hari. Sesuai dengan Pasal 8 angka 2 PBI Nomor 8/5/PBI/2006 Jo. PBI Nomor 10/1/PBI/2008, disebutkan bahwa salah satu syarat pengajuan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan yaitu sengketa tersebut pernah diajukan penyelesaian oleh nasabah kepada pihak bank. Hal ini dibuktikan adanya surat kesepakatan bahwa sengketa tersebut benar telah diupayakan penyelesaiannya antara nasabah dengan bank yang bersangkutan.

Pertemuan dalam proses mediasi kasus ini dilakukan selama 3 kali di Bank Indonesia Cabang Pekanbaru dengan mendatangkan tim mediator Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP) dari Bank Indonesia Pusat Jakarta. Inti dari mediasi ini adalah kedua belah pihak sepakat untuk mengakhiri sengketa dan bank Y akan memberikan uang sugu hati kepada nasabah Y dan kedua belah pihak menyepakatnya dan tidak akan melanjutkan ke jalur litigasi di depan tim mediator Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP).

Dengan adanya pemberian uang sugu hati dari bank Y kepada nasabah X, maka kedua belah pihak menyatakan sengketa ini telah selesai dengan perdamaian di antara para pihak, dan para pihak sepakat untuk tidak

menempuh jalur hukum lain atas sengketa ini dan tidak terbatas dalam bentuk upaya hukum apapun dan tidak ada saling tuntutan di antara para pihak di kemudian hari dalam bentuk dan cara apapun. Akta kesepakatan ini merupakan kesepakatan yang bersifat tunai dan mengikat para pihak.

Para pihak sepakat bahwa seluruh informasi yang disampaikan para pihak terkait yang berkaitan dengan proses penyelesaian sengketa ini merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain, selain nasabah X, bank Y, Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP) dan Bank Indonesia Cabang Pekanbaru sebagai pelaksana fungsi mediasi. Para pihak juga sepakat untuk melaporkan realisasi dan bukti telah dilaksanakannya akta kesepakatan ini kepada Bank Indonesia Cabang Pekanbaru untuk diteruskan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP) Bank Indonesia Pusat secepatnya.

Dari kronologis sengketa yang dijabarkan diatas, dapat dilihat bahwa nasabah X telah mencoba menyelesaikan sengketanya terlebih dahulu secara internal dengan bank Y yang hasilnya tidak memuaskan dan akhirnya nasabah X melaporkan sengketa ini kepada Bank Indonesia Cabang Pekanbaru untuk diselesaikan melalui jalur mediasi perbankan. Dari penyelesaian sengketa ini terlihat bahwa mediasi perbankan sangat efektif dan mampu untuk memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah, karena hak-hak nasabah yang selama ini tidak dipenuhi bank bisa didapatkan kembali. Tanpa bantuan mediasi perbankan, kasus akan lama selesainya dan nasabah akan banyak

mengalami kerugian, dan apabila kasus tersebut diselesaikan melalui jalur litigasi akan memerlukan biaya yang tidak sedikit. Hasil keputusan belum tentu menguntungkan pihak nasabah. Nasabah juga kembali mendapatkan hak-haknya yang selama ini dalam pengaduan terhadap bank tidak memperoleh jawaban yang jelas dan kepentingan nasabah diabaikan oleh bank.

Nasabah dan bank mempunyai hak yang sama di dalam proses mediasi, kedua belah pihak berhak untuk menyampaikan permasalahan yang akan diselesaikan. Mediator sebagai pihak yang netral harus bisa melihat permasalahan secara objektif, sehingga kesepakatan yang diambil tidak berat sebelah. Seperti tujuan awal dari pembentukan mediasi perbankan, yaitu agar penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank dapat dilakukan dengan cara *win-win solution*.

Mediasi membantu nasabah untuk kembali mendapatkan keadilan. Melalui proses mediasi akan terjalin komunikasi yang lebih baik antara para pihak yang bersengketa. Para pihak dapat mendengar, memahami alasan/penjelasan/argumentasi yang menjadi dasar atau pertimbangan para pihak. Melalui pertemuan tatap muka, diharapkan dapat mengurangi rasa marah dan bermusuhan pihak-pihak yang bersengketa, selain memahami kekurangan/kelebihan/kekuatan masing-masing, sehingga dapat mendekatkan cara pandang dari pihak-pihak yang bersengketa, menuju suatu kompromi yang dapat diterima para pihak.

Terlebih lagi dari aspek hukum, penyelesaian sengketa perdata melalui sarana mediasi merupakan hal yang sangat lazim. Dan yang tidak kalah

pentingnya adalah tingkat keberhasilan mediasi jauh lebih tinggi lagi efektif dibandingkan penyelesaian dengan cara litigasi maupun arbitrase. Jadi, benang merah yang tegas dapat ditarik berdasarkan uraian ini adalah bahwa *das sein*, pelaksanaan mediasi perbankan sejatinya mampu mendatangkan keuntungan signifikan bagi industri perbankan, *das sollen*.

Melalui pembentukan mediasi perbankan diharapkan akan memberikan beberapa nilai positif seperti memberikan kepastian penyelesaian sengketa nasabah kecil dengan banknya, dan lembaga mediasi akan menjadi semacam *watch dog* karena perbankan tidak akan dapat santai-santai lagi untuk membiarkan kasus sengketa dengan nasabah terkatung-katung tanpa ada penyelesaian. Mekanisme mediasi memungkinkan bagi nasabah kecil untuk dapat mengadukan sengketanya yang tidak dapat diselesaikan secara bilateral dengan banknya, ke lembaga mediasi yang untuk sementara diperankan oleh Bank Indonesia.

Melalui lembaga mediasi ini bank setiap saat wajib hadir jika dipanggil oleh lembaga mediasi dalam rangka menyelesaikan sengketa yang masih menggantung. Apabila bank yang dipanggil tidak datang, maka Bank Indonesia dapat menjatuhkan sanksi pada pengurangan tingkat kesehatan bank. Dengan sanksi yang cukup tegas tersebut, bank manapun pasti akan semakin peduli dengan keluhan nasabah.

Aspek positif lainnya adalah bahwa dengan semakin cepatnya penyelesaian sengketa di perbankan maka ini akan mengurangi potensi terjadinya risiko reputasi yang jika tidak dikelola dengan baik akan dapat

merembet pada risiko likuiditas akibat bank semakin tidak dipercaya oleh nasabah penyimpannya. Akhirnya, aspek positif yang tidak kalah penting dari lembaga mediasi perbankan adalah mendorong terciptanya keseimbangan hubungan antara posisi posisi nasabah kecil dengan bank.

Selain aspek positif, keberadaan mediasi perbankan tentunya masih mengandung berbagai hambatan dan kerawanan yang harus diantisipasi agar tujuan pendirian lembaga mediasi tetap dapat dicapai. Beberapa hambatan ataupun kelemahan kehadiran lembaga mediasi antara lain bahwa pada saat ini jaringan kerja Bank Indonesia di seluruh Indonesia masih sangat terbatas. Dalam arti, bahwa kemampuan Bank Indonesia sebagai lembaga mediasi jelas tidak sebanding dengan jumlah nasabah bank yang tersebar luas hingga ke pelosok desa. Ditambah lagi menurut Bapak Rusnaedy, salah satu pengawas bank di Bank Indonesia Cabang Pekanbaru mengatakan bahwa adanya ketentuan hanya Bank Indonesia Daerah yang berlabel kelas satu yang dapat melaksanakan mediasi perbankan tanpa perlu mengarahkan atau merekomendasikan nasabah pelapor dan bank terlapor untuk menyelesaikan sengketa di Bank Indonesia Pusat di Jakarta. Artinya apabila Bank Indonesia di daerah domisili terdekat pelapor hanya berlabel kelas dua, tentunya Bank Indonesia berlabel kelas dua tersebut hanya berfungsi untuk mendaftarkan pengaduan saja dan penyelesaian sengketa tidak bisa dilaksanakan disana karena harus diselesaikan di Bank Indonesia Pusat di Jakarta. Hal ini agak mempersulit nasabah kecil karena harus mengeluarkan biaya yang lebih banyak untuk menyelesaikan sengketa di Bank Indonesia

Pusat di Jakarta. Tentu saja hal ini menjadi lubang dalam proses mediasi perbankan. Karena nasabah kecil bisa saja mengurungkan niatnya untuk menyelesaikan sengketa tersebut karena berfikir biayanya malah menjadi lebih besar daripada dana miliknya yang hilang dan ingin diselesaikan di mediasi perbankan.<sup>8</sup> Oleh karena itu untuk mengantisipasinya, di masa depan sebaiknya Bank Indonesia melakukan berbagai pertemuan dengan asosiasi perbankan agar lembaga media perbankan independen yang berbentuk badan hukum segera dapat terwujud. Sehingga di masa depan, lembaga mediasi perbankan independen ini diharapkan mampu menurunkan kuantitas sengketa dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat luas hingga ke pelosok daerah.

Hambatan berikutnya masih ada semacam beban psikologis bagi nasabah kecil untuk mengajukan keluhan yang tidak terselesaikan ke Bank Indonesia. Selain alamat Bank Indonesia yang mungkin belum diketahui oleh masyarakat luas, juga tata-cara penyampaian prosedur penanganan sengketa ke lembaga mediasi mungkin belum dipahami juga oleh nasabah kecil. Oleh karena itu untuk mengantisipasinya, Bank Indonesia telah meminta seluruh bank mulai 30 Juni 2006, bank wajib mengumumkan kepada nasabah mengenai tersedianya lembaga mediasi perbankan dan prosedur yang harus ditempuh oleh nasabah. Pengumuman ini boleh berupa brosur, pamflet, atau bentuk pengumuman lainnya. Bagi bank yang tidak mengumumkan akan diberikan sanksi berupa pengurangan nilai tingkat kesehatan bank.

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rusnaedy, Pengawas Bank di Bank Indonesia Cabang Pekanbaru, pada tanggal 16 Maret 2011

Hambatan lainnya yaitu ada pada saat proses mediasi. Dalam proses mediasi para pihak didampingi oleh kuasa hukum. Praktek hadirnya penasehat hukum dalam proses mediasi tidak selalu kondusif bagi terwujudnya proses mediasi yang konstruktif, hal ini terjadi apabila penasehat hukum tidak mendukung upaya mediasi. Apalagi selama ini penasehat hukum terus saja memperpanjang proses perkara dengan berbagai alasan. Untuk mengantisipasinya tentu saja kedua belah pihak harus memasang kembali niat untuk menyelesaikan sengketa dengan secepatnya dan menekan pengeluaran biaya.

Hambatan selanjutnya yang perlu diwaspadai di masa depan adalah kemungkinan bank yang dirugikan oleh nasabahnya. Oleh sebab itu, sebaiknya lembaga mediasi perbankan tidak hanya melayani nasabah yang dirugikan oleh bank, tetapi juga melayani bank yang kemungkinan dirugikan oleh nasabahnya. Hal ini untuk menciptakan harmonisasi bilateral antara keduanya sehingga yang dilindungi tidak hanya nasabah yang dirugikan oleh bank, tetapi juga memberikan perlindungan yang seimbang terhadap bank yang dirugikan oleh nasabah yang berniat buruk atau tidak baik.

Akhirnya, aspek negatif lainnya yang perlu diwaspadai akibat adanya lembaga mediasi adalah semakin tidak pedulinya bank terhadap keluhan nasabah. Karena seluruh sengketa nasabah kecil pada akhirnya dapat diteruskan ke lembaga mediasi, dikhawatirkan hal ini akan mendorong terjadinya praktik *moral hazard* bagi bank untuk tidak berusaha menyelesaikan sengketanya secara bilateral dengan nasabah karena terlalu

mengandalkan pada fungsi lembaga mediasi. Apalagi hampir setiap hari dapat dijumpai keluhan nasabah bank dimuat di berbagai media cetak. Jika dicermati keluhan yang terjadi pada umumnya tidak jauh dari masalah transaksi tabungan (baik di ATM maupun di kantor bank), jasa pengiriman uang yang terlambat, dan penagihan kredit oleh tukang tagih kredit bank yang berperilaku sangat kasar kepada debitor. Yang membuat aneh, seolah telah terjadi semacam “paduan suara” di antara perbankan bahwa untuk menyelesaikan keluhan nasabah di media cetak, cukup dijawab dengan kata-kata “*keluhan telah dibicarakan dengan nasabah dan telah diselesaikan dengan baik*”. Bagi nasabah yang bersangkutan, permasalahannya mungkin benar-benar telah diselesaikan, namun bagi masyarakat umum yang membaca keluhan nasabah tersebut jelas masih penasaran karena setelah menunggu cukup lama akhirnya mereka tidak mendapatkan informasi apapun tentang bagaimana bank menyelesaikan keluhan nasabah. Yang diharapkan oleh masyarakat adalah bank bersedia menjelaskan secara terbuka proses dan cara penyelesaian keluhan nasabah. Dengan demikian bagi masyarakat awam akan dapat memperoleh suatu pembelajaran karena mereka akan mengetahui bagaimana penyelesaian yang dilakukan bank, sehingga masyarakat lainnya tidak perlu ramai-ramai mengirim keluhan yang sama ke media massa ketika mereka mengalami kasus yang sama. Namun demikian, dengan masih enggannya pihak perbankan untuk menjelaskan secara terbuka proses penyelesaian keluhan nasabah, maka hal ini akan membuka peluang bagi bank untuk tetap dapat mengeksploitasi ketidaktahuan nasabah terhadap produk dan

jasa perbankan, karena kasus sebesar apapun akhirnya dapat diselesaikan hanya dengan mempublikasikan kata-kata sapu jagad di media massa. Untuk mengantisipasinya, diharapkan Bank Indonesia bekerja sama dengan bank umum untuk meningkatkan penyuluhan dan edukasi kepada masyarakat luas pada umumnya dan nasabah bank pada khususnya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah penulis sajikan pada bab-bab terdahulu, berikut disajikan kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bank Indonesia dalam rangka melakukan pembinaan dan pengawasan mempunyai peranan yang besar dalam usaha melindungi dan menjamin agar hak-hak nasabah dapat terlindungi. Dengan belum terbentuknya lembaga mediasi perbankan independen, maka peranan mediasi perbankan diambil oleh Bank Indonesia. Khusus untuk mediasi perbankan di wilayah Pekanbaru sendiri, Bank Indonesia Cabang Pekanbaru memiliki peranan yang cukup besar. Apalagi dengan label Bank Indonesia kelas satu, Bank Indonesia Cabang Pekanbaru mempunyai peranan besar dan telah memenuhi syarat penunjang dalam menyelenggarakan mediasi perbankan di wilayahnya sehingga akan bisa sedikit meringankan Nasabah. Baik itu hanya terbatas pada penyediaan tempat, membantu nasabah dan bank untuk mengemukakan pokok permasalahan yang menjadi sengketa, penyediaan mediator dan mengupayakan terjadinya kesepakatan penyelesaian antara nasabah dan bank.
2. Dalam kurun waktu diberlakukannya mediasi perbankan sejak tahun 2006 sampai dengan tahun 2010, Bank Indonesia Cabang Pekanbaru yang

memegang peranan penting dalam penyelesaian sengketa, hanya menerima satu laporan dan permohonan untuk memediasi sengketa perdata antara nasabah dan bank, dan satu-satunya sengketa tersebut bisa diselesaikan dengan cepat dan kedua belah pihak terpuaskan serta bersedia menandatangani akta kesepakatan. Dari penyelesaian sengketa di wilayah Pekanbaru ini terlihat bahwa mediasi perbankan cukup efektif dan mampu untuk memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah. Memang selain nilai positifnya yang terlihat begitu mendominasi, keberadaan mediasi perbankan tentunya masih mengandung berbagai hambatan, kelemahan dan kerawanan yang harus diantisipasi agar tujuan pendirian lembaga mediasi tetap dapat dicapai. Antara lain adalah kemampuan Bank Indonesia sebagai lembaga mediasi perbankan tidak sebanding dengan jumlah nasabah bank yang tersebar sampai ke pelosok daerah.

### **Saran**

1. Untuk menyikapi perkembangan mediasi perbankan di masa depan dan meringankan tugas serta beban Bank Indonesia, sebaiknya Bank Indonesia segera melakukan berbagai pertemuan dengan asosiasi perbankan agar lembaga mediasi perbankan independen yang berbentuk perkumpulan badan hukum dapat terwujud, dan memilih anggota mediatornya. Sehingga di masa depan, lembaga mediasi perbankan independen ini diharapkan mampu menurunkan kuantitas sengketa dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat luas hingga ke pelosok daerah.

2. Dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank melalui lembaga mediasi perbankan ini masih terdapat beberapa kelemahan dan hambatan. Untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan mediasi perbankan, Bank Indonesia bekerjasama dengan bank umum perlu peningkatan penyuluhan dan edukasi kepada masyarakat luas pada umumnya dan nasabah bank pada khususnya. Bank harus bersedia menjelaskan secara terbuka proses dan cara penyelesaian keluhan nasabah. Dengan demikian bagi masyarakat awam akan dapat memperoleh suatu pembelajaran karena mereka akan mengetahui bagaimana penyelesaian yang dilakukan bank..

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku/Literatur

- Allan J. Stitt, 2004, *Mediation: A Practical Guide*, Routledge Cavendish, London
- Bambang Sutiyoso, 2008, *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Gama Media, Yogyakarta
- Burhanuddin Abdullah, 2006, *Jalan Menuju Stabilitas Mencapai Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan*, Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta
- Christopher W. Moore, 1995, *Mediasi Lingkungan*, Indonesian Center for Environmental Law dan CDR Associates, Jakarta
- \_\_\_\_\_, 1996, *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*, Jossey –Bass Publisher, San Fransisco
- Chung-Li Chang, 1955, *The Chinese Centry: On Their Role in 19<sup>th</sup> Century Chinese Society*, University of Washington Press, Seatle
- David Spencer dan Michael Brogan, 2006, *Mediation Law and Practice*, Cambridge University Press, Cambridge
- Erman Rajagukguk, 2005, *Penyelesaian Sengketa Alternatif: Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta
- Fakultas Hukum UI, 1999, *Panduan Penyegaran dan Pelatihan Perancangan Materi Perkuliahan ADR*, Maret 1999
- Felix Oentoeng Soebagjo, 2007, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Bidang Perbankan*, Bahan Diskusi Terbatas Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh Bangsa Indonesia dan Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen, Kerjasama Magister Hukum Bisnis dan Kenegaraan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta dan Bank Indonesia, Yogyakarta, 21 Maret 2007
- Gary Goodpaster, 1977, *A Guide to Mediation and Negotiation*, Transnational Press Inc, Chapter 16
- \_\_\_\_\_, 1993, *Negosiasi dan Mediasi: Sebuah Pedoman Negosiasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Negosiasi*, ELIPS Project, Jakarta

- \_\_\_\_\_, 1999, *Panduan Negosiasi dan Mediasi, Seri Dasar Hukum Ekonomi 9*, Elips, Jakarta
- Gatot Sumartono, 2006, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Gunarto Suhardi, 2003, *Usaha Perbankan Dalam Perspektif Hukum*, Kanisius, Yogyakarta
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Arbitrase*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Gunawan Wijaya, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- J. Folberg dan A. Taylor, 1984, *Mediation: A Comprehensive Guide to Resolving Conflict Without Litigation*, Cambridge University Press, Cambridge
- Jacqueline M. Nolan-Haley, 1992, *Alternative Dispute Resolution in a Nutshell*, West Publishing Co., St. Paul, Minnesota
- Jan Remmelink, 2005, *Hukum Pidana, Komentar Atas Pasal-Pasal KUHP Belanda dan Padanannya dalam KUHP Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kimberly K. Kovach, 2003, *Mediation*, Thompson West
- Laurence Bolle, 1996, *Mediation: Principles, Process and Practice*, New York
- Lawrence Friedman, 1984, *American Law: an Introduction*, W.W. Norton & Company, New York,
- Leo Hawkins, Michel Hudson dan Robert Cornall, 1991, *The Legal Negotiator, a handbook for managing legal negotiation more effectively*, Penerbit Longman Profesional
- Leonard L. Riskin dan James E. Westbrook, 1987, *Dispute Resolution and Lawyer*, West Publishing & Co
- Lorna Gilmour, Penny Hand dan Cormac McKeown (eds), 2007, *Collins English Dictionary and Thesaurus*, Third Edition, Harper Collins Publisher, Great Britain

- M. Yahya Harahap, 1996, *Perlawanan Terhadap Eksekusi Grose Akta Serta Putusan Pengadilan dan Arbitrase dan Standar Hukum Eksekusi*, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung
- \_\_\_\_\_, 1997, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- M. Yahya Harahap, et.al., 1996, *Penyelesaian Sengketa di Luar Peradilan*, BPHN, Jakarta
- M. Zein Umar Purba, 2007, *Mediasi dalam Sengketa Perbankan: Perbandingan dengan Bidang Pasar Modal*, dalam Mediasi Perbankan, diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan
- Marshal B. Clinard dan Peter C. Yeager, 1983, *Corporate Crime*, The Free Press, New York
- Martin H. Manser, 1995, *Oxford Learner's Pocket Dictionary*, New Edition, Oxford University Press, Oxford
- Mas Ahmad Santosa, 1977, *Pelembagaan ADR di Indonesia*, Makalah untuk merespon Laporan Diagnostik Assesment of Legal Development in Indonesia di bidang ADR, September 1977, Jakarta
- Mohammad Fajrul Falaakh, 2007, *Perlindungan Nasabah Bank Melalui Fungsi Mediasi dan Supervisi Bank Indonesia*, Makalah pada Diskusi Terbatas Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia dan Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen, Kerjasama Bank Indonesia dan Magister Hukum UGM, Denpasar, 11 April 2007
- Muhammad Djumhana, 2003, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung
- Nindyo Pramono, 2007, *Lembaga Mediasi Perbankan Independen dan Mediasi Perbankan oleh BI (Temporary)*, Makalah pada Diskusi Terbatas Pelaksanaan Mediasi Perbankan oleh Bank Indonesia dan Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen, Kerjasama Bank Indonesia dan Magister Hukum UGM, Denpasar, 11 April 2007
- Ningrum Natasia Sirait dalam "Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (*Alternative Dispute Resolution*) dan Non Litigasi Lainnya", Makalah yang disampaikan pada Universitas Sumatera Utara
- \_\_\_\_\_, 2002, *Bentuk ADR dan Prinsip-Prinsip Mediasi*

- Peter Lovenheim & Lisa Guerin, 2004, *Mediate Don't Litigate Strategies for Successful Mediation Nolo 2004*,
- Prosiding, 2004, *Mediasi dan Court Annexed Mediation*, Kerjasama Mahkamah Agung dengan Pusat Pengkajian Hukum, Jakarta
- Rachmadi Usman, 2003, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Citra Aditya Bhakti, Bandung
- Roedjiono, 1996, *Alternative Dispute Resolution (Pilihan Penyelesaian Sengketa)*, Penataran Dosen Hukum Dagang oleh Universitas Gadjah Mada, 25 Juli-1 Agustus 1996
- Rusmadi Murad, 2008, *Mediasi, Solusi Tepat Penyelesaian Masalah Pertanahan di Provinsi Jawa Tengah*, Lokakarya, Kanwil BPN Provinsi Jawa Tengah di Semarang, 22 Desember 2008
- Russel L. Bintliff, 1993, *Complete Manual of White Collar Crime, Detection and Prevention*, Prentice Hall, New Jersey
- Soedarto, 1977, *Hukum dan Hukum Pidana*, Alumni, Bandung
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2003, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Susanti Adi Nugroho, 2009, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta
- Suyud Margono, 2000, *ADR dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Syahrizal Abbas, 2009, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Takdir Rahmadi, 2007, *Mediasi Perbankan*, makalah disampaikan pada Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan, diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara bekerjasama dengan Universitas Bumi Andalas, Bumi Minang, Padang, Selasa 3 April 2007
- Thomas E. Crowley, 1994, *Settle It Out of Court*, John Willey & Sons Inc, New York
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1988, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta

Yasunobu Sato, 2001, *“The Japanese Model of Dispute Processing, “Proceeding of the Roundtable Meeting, “Law and Socio-Economic Change in Asia II”*, 19-20 November 2001, Bangkok

Yoserwan, 2007, *Mediasi Perbankan Ditinjau dari Hukum Pidana*, Makalah disampaikan pada Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan, diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara bekerjasama dengan Universitas Andalas, Bumi Minang, Padang, Selasa, 3 April 2007

Zainal Abidin Farid, 1995, *Hukum Pidana I*, Sinar Grafika, Jakarta

Zulkarnain Sitompul, 2005, *Problematika Perbankan*, Book Terrace & Library, Bandung

## **B. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2008 tentang Mediasi

Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

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

Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan

## **C. Internet**

Anonim, 2008, *Pelaksanaan Fungsi Mediasi Perbankan*, Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia, <http://www.bi.go.id>

Erna Priliasari, *Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank*, Artikel dalam <http://www.legalitas.org>

Muliaman D. Hadad (a), *“Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia”*, <http://www.bi.go.id>

\_\_\_\_\_, <http://www.inilah.com>

Bank Indonesia, *Pengaduan nasabah dalam mediasi perbankan*, <http://www.hukumonline.com>

#### **D. Wawancara**

Bapak Farid, Pengawas Bank Senior pada Bank Indonesia Cabang Pekanbaru

Bapak Freddy Nasution, Pakar Hukum Perbankan

Bapak Rusnaedy, Pengawas Bank Senior pada Bank Indonesia Cabang Pekanbaru

Ibu Yunita, Pengawas Bank Muda pada Bank Indonesia Cabang Pekanbaru