HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN AKHIR KEGIATAN PENELITIAN
HIBAH KOMPETITIF FH-UNSRI

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Eksistensi Lembaga Mediasi Perbankan Independen dalam Melindungi Kepentingan Bank dan Nasabah
2. Ketua Peneliti
   a. Nama Lengkap : Irsan, SH., M. Hum
   b. Jenis Kelamin : Laki-laki
   c. NIP : 19830117 200912 1 004
   d. Pangkat/Gol. : Penata Muda Tingkat I / III.b
   e. Fakultas/bagian : Hukum/Hukum Perdata
   f. Bidang keahlian : Hukum Perdata
   g. Alamat : Jl Raya Palembang Prabumulih km. 32 Ogan Ilir
   h. Telpon/HP/Faks : 0711-580063 /081271178268/ 0711-581179
3. Mata Kuliah yang diampu : Hukum Perbankan, Hukum Asuransi, Hukum Surat Berharga, Hukum Jual Beli Perusahaan, Kapita Selekta Hukum Dagang.
4. Penelitian terakhir : Analisis Hukum *Retrosesi* Dalam Perjanjian Reasuransi Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
5. Jangka Waktu Penelitian : 6 (bulan) Bulan
6. Pembiayaan
   Jumlah biaya yang diajukan: Rp 10.000.000,-

Mengetahui,
Dekan FH-UNSRI

Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D
NIP 19641202 199003 1 003

Inderalaya, November 2010
Ketua Peneliti

Irsan, S.H., M.H
NIP 19830117 200912 1004

RINGKASAN

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 "Media Perbankan" dan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

Terdapat Beberapa alasan mengapa lembaga mediasi ini terhambat dalam pembantukannya yaitu Penyiapan dana dana sebesar delapan puluh miliar rupiah supaya tidak di *black list* oleh bank sentral. Penambahan modal sebesar itu, memang cukup memberatkan bagi bank. Sehingga beberapa bank sepakat untuk menunda rencana pembentukan lembaga mediasi tersebut. Alasan modal juga menjadi penyebab penundaan terbentuknya LMP. Hal ini dikarenakan jika LMP terbentuk, maka bank juga wajib menyalurkan dananya ke LMP. Kondisi yang berbarengan inilah yang membuat rencana itu terpaksa ditunda. Alasan yang lainnya adalah, masih banyak yang harus dipikirkan untuk membentuk LMP. Mulai dari masalah badan hukum, mediator hingga ke masalah teknis pelaksanaannya di lapangan. Sementara, menurutnya, Persatuan Bank-Bank Umum Nasional (Perbanas) nyata-nyata mengaku belum siap sama sekali untuk membentuk lembaga itu. Alasan yang lainnya adalah bahwa pembentukan lembaga itu dilakukan oleh BI. Kemudian dari sisi Model ideal, jika dilihat dalam hal ini bentuk ideal dari lembaga ini adalah mediasi yang fakultatif.

Kata kunci: Mediasi, Perbankan, Sengketa, Nasabah

PRAKATA

Puji dan syukur kami ucapkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan ridhoNya jualah tim penulis dapat melaksanakan penelitian sampai selesai dan membuat laporan penelitian ini. Penelitian mengenai Eksistensi Lembaga Mediasi Perbankan Independen dalam Melindungi Kepentingan Bank dan Nasabah

Tim penulis ingin mengucapkan banyak terimaksih kepada semua pihak yang telah sangat membantu dalam melaksanakan penelitian ini. Terutama kepada Bapak Dekan, Pembantu Dekan I, Pembantu Dekan II, Pembantu Dekan III yang telah berkenan memberikan izin dan memberikan bantuan berupa dana dalam melaksanakan penelitian, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan, tim penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini jauh dari sempurna, baik dari segi materi, maupun susunan kata dan kalimat. Sehingga tim penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Semoga penelitian yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Pengesahan	ii
Identitas Penelitian	iii
Ringkasan	iv
Prakata	v
Daftar Isi	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Mediasi pada umumnya	5
B. Tahap-tahap mediasi	16
C. Perlindungan Hukum Bagi nasabah	22
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	24
A. Tujuan Penelitian	24
B. Manfaat Penelitian	24
BAB IV METODE PENELITIAN	26
A. Tipe Penelitian	26
B. Jenis dan Sumber Bahan Penelitian	28
C. Pengumpulan dan Pengklarifikasian Bahan Penelitian	28
D. Pengolahan Bahan Penelitian	28
E. Penganalisisan bahan Penelitian	29
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Hambatan Pembetukan PMN	30
B. Bentuk Ideal Mediasi Perbankan	35
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

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.[1]

Bank Indonesia sebagai pelaksana otoritas moneter mempunyai peranan yang besar dalam usaha melindungi, dan menjamin agar nasabah tidak mengalami

---

[1] Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia* (Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2003), hlm. 282.

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 "Media Perbankan" dan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

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.

Mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan merupakan cara yang sederhana, murah, dan cepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara nasabah dengan bank. Selain itu, hasil mediasi yang merupakan kesepakatan antara nasabah dan bank dipandang merupakan bentuk penyelesaian permasalahan yang efektif karena kepentingan nasabah maupun reputasi bank dapat dijaga.

Hingga Februari 2010, sudah sebanyak 550.000 kasus pengaduan nasabah perbankan di Indonesia yang masuk ke kantor Bank Indonesia. Angka tersebut, cenderung mengalami kenaikan cukup signifikan dibanding tahun 2009 yang hanya 143.552 kasus. Ketua Tim Mediasi Perbankan, Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan BI Pusat, Sondang Martha Samosir di Kantor BI Medan, mengatakan, sekitar 273 kasus sudah diselesaikan oleh Bank Indonesia, dengan rata-rata sekitar 97% pengaduan mengenai sistem pembayaran seperti ATM, dan kartu kredit. [2]

Penyelenggaraan mediasi perbankan idealnya dilaksanakan oleh kalangan industri perbankan sendiri yang dalam hal ini dapat diwakili oleh asosiasi perbankan. Namun demikian, pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen (LMPI) yang akan mewadahi penyelenggaraan mediasi perbankan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan belum dapat direalisasikan. Hal ini membuat kekhawatiran terhadap independensi lembaga mediasi perbankan oleh BI semakin tinggi. Belum

---

[2] http://www.harian-global.com, Senin, 17/05/2010.

lagi bentuk ideal LMPI seperti apa yang sesuai dengan amanat PBI tentang Mediasi Perbankan tersebut belum begitu jelas.

1.2. Permasalahan

1. Faktor penghambat apa yang membuat Lembaga Mediasi Perbankan Indonesia sesuai PBI No.8/5/PBI/2006 tentang "Media Perbankan" dan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan belum dapat direalisasikan hingga saat ini?
2. Bagaimana format ideal Lembaga Mediasi Perbankan Indonesia yang sesuai dengan PBI No.8/5/PBI/2006 tentang "Media Perbankan" dan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan?

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. MEDIASI PADA UMUMNYA.

1. Pengertian Mediasi.

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.

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa juga telah dikenal luas dan menarik minat banyak pakar. Prof. Joni Emirzon dalam bukunya yang berjudul "Alternatif penyelesaian sengketa di Luar pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase)" mengumpulkan beberapa pengertian mediasi dalam berbagai versi sebagai berikut:[3]

1. Mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa atau negosiasi oleh pihak ketiga yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral yang tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam membantu para pihak yang berselisih dalam upaya mencapai kesepakatan secara sukarela dalam

[3] Joni Emirzon, *Alternatif penyelesaian sengketa di Luar pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase)*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm. 59-60.

penyelesaian permasalahan yang disengketakan (Christopher W Moore, 1986).

2. Mediasi adalah suatu proses dimana para pihak dengan bantuan seseorang atau beberapa orang, secara sistematis menyelesaikan permasalahan yang disengketakan untuk mencari alternatif dan mencapai penyelesaian yang dapat mengakomodasi kebutuhan mereka (Fotberg & Taytor, 1986).
3. *Mediation in negotiation carried out with the assistance of a third party.* (Stephen B. Gotdberg, dkk, 1992: 103).
4. Dalam Undang-Undang No 30 Tahun 1999, Alternatif penyelesaian sengketa 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."
5. Dalam Peraturan Bank Indonesia/PBI No.8/5/PB/2006 dikatakan sebagai proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Secara umum mediasi dapat diartikan upaya penyelesaian sengketa para pihak dengan kesepakatan bersama melalui mediator yang bersikap netral, dan tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak tetapi menunjang fasilitator untuk terlaksananya dialog antar pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran dan tukar pendapat untuk tercapainya mufakat. Dengan kata lain, proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak (impartial)

dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan (win-win solution).[4]

Konsep lain dari mediasi yang ditawarkan ada dalam Peraturan Mahkamah Agung RI No. 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 No. 02 Tahun 2003 tidak jauh berbeda dengan esensi mediasi yang dikemukakan oleh para ahli resolusi konflik sebagaimana telah dikemukakan diatas. Namun, pengertian ini menekankan pada satu aspek penting yang mana mediator proaktif mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengkera. Mediator harus mampu menemukan alternatif-alternatif penyelesaian sengketa. Ia tidak 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 memiiiki alternatif penyelesaian sengketa, atau pata pihak sudah mengalami kesulitan atau bahkan terhenti (deadlock) dalam penyelesaian sengketa mereka.[5]

2. Jenis-jenis Mediasi.

---

[4] Joni Emizon, *"Figur Lembaga Mediasi Perbankan Kedepan dalam sistem Alternative Dispute Resolution"*, Makalah disampaikan pada kegiatan "Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan", Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Unsri, Palembang tanggal 12 April 2007.

[5] Syahrizal Abbas, *Mediasi (dalam perspektif hukum syariah, hukum adat dan hukum nasional)*, Kencana, Jakarta, 2009, hlm. 8-9.

Konflik atau sengketa yang terjadi antara manusia cukup luas dimensi dan ruang lingkupnya. Konflik dan persengketaan dapat terjadi dalam wilayah publik maupun wilayah privat. Konflik dalam wilayah publik berkait erat dengan kepentingan umum, di mana negara berkepentingan untuk mempertahankan kepentingan umum tersebut. Kejahatan dan pelanggaran yang dilakukan seseorang, harus diselesaikan secara hukum melalui penegakan aturan pidana di pengadilan. Dalam kasus pidana, pelaku kejahatan atau pelanggaran tidak dapat melakukan tawar-menawar (*bargaining*) dengan negara sebagai penjelma dan penjaga kepentingan umum. Dalam dimensi ini, seorang pelaku kejahatan berkonflik atau bersengketa dengan negara, dan ia tidak dapat menyelesaikan sengketanya melalui kesepakatan atau kompensasi kepada negara. Contoh si A melakukan korupsi. Si A tidak dapat dibebaskan dari hukuman dengan alasan ia sudah mengembalikan sejumlah uang yang ia korupsi kepada negara. Tindakan si A bukan hanya merugikan negara dalam bentuk material, tetapi ia juga sudah mengganggu kepentingan umum, dan negara berkewajiban untuk menjaga dan mempertahankan kepentingan umum tersebut. Dalam hukum Islam, kepentingan umum yang dipertahankan negara melalui sejumlah aturan pidana dikenal dengan mempertahankan hak Allah (*haqqullah*).[6]

Lain halnya dengan wilayah hukum privat, di mana titik berat kepentingan terletak pada kepentingan perseorangan (pribadi). Dimensi privat cukup luas cakupannya yang meliputi dimensi hukum keluarga, hukum kewarisan, hukum

---

[6] Hisham M. Ramadan, "On Islamic Punishment", dalam Hisham M. Ramadan (ed.), *Understanding Islamic Law from Classical to Contemporary*, (New York: Altamira Press, 200), hlm. 46-48.

kekayaan, hukum perjanjian (kontrak), bisnis, dan lain-lain. Dalam dimensi hukum privat atau perdata, para pihak yang bersengketa dapat melakukan penyelesaian sengketanya melalui jalur hukum di pengadilan ataupun di luar jalur pengadilan. Hal ini sangat dimungkinkan karena hukum privat/perdata, titik berat kepentingan terletak pada para pihak yang bersengketa, bukan negara atau kepentingan umum. Oleh karena itu, tawar-menawar dan pembayaran sejumlah kompensasi untuk menyelesaikan sengketa dapat terjadi dalam dimensi ini. Dalam hukum Islam, dimensi perdata mengandung hak manusia (*haqqul 'ibad*) yang dapat dipertahankan melalui kesepakatan damai antar para pihak yang bersengketa.

Mediasi sebagai salah satu bentuk penyelesaian sengketa memiliki ruang lingkup utama berupa wilayah privat/perdata. Sengketa-sengketa perdata berupa sengketa keluarga, waris, kekayaan, kontrak, perbankan, bisnis, lingkungan hidup dan berbagai jenis sengketa perdata lainnya dapat diselesaikan melalui jalur mediasi. Penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi dapat ditempuh di pengadilan maupun di luar pengadilan. Mediasi yang dijalankan di pengadilan merupakan bagian dari rentetan proses hukum di pengadilan, sedangkan bila mediasi dilakukan di luar pengadilan, maka proses mediasi tersebut merupakan bagian tersendiri yang terlepas dari prosedur hukum acara pengadilan.

Dalam perundang-perundangan Indonesia ditegaskan ruang lingkup sengketa yang dapat dijalankan kegiatan mediasi. Dalam UU No. 30 Tahun 2000 tentang Arbitrase dan alternatif Penyelesaian Sengketa disebutkan bahwa sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif

penyelesaian sengketa yang didasarkan pada iktikad baik dengan menyampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri (Pasal 6). Ketentuan dalam pasal ini memberi ruang gerak mediasi yang cukup luas, yaitu seluruh perbuatan hukum yang termasuk dalam ruang lingkup perdata. Bahkan undang-undang ini memberikan penegasan ruang lingkup yang berbeda antara arbitrase dan mediasi.

Pasal 5 UU No. 30 Tahun 2000 menegaskan sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase hanya sengketa di bidang perdagangan dan mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa. Sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui arbitrase adalah sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan tidak dapat diadakan perdamaian. Ketentuan dalam Pasal 5 ini memberikan rincian khusus ruang lingkup sengketa yang dapat diselesaikan melalui jalur arbitrase. Hal ini berbeda dengan mediasi yang kelihatannya lebih luas ruang lingkupnya dalam bidang perdata.

Hal senada juga ditegaskan dalam Peraturan Mahkamah Agung RI No. 2 Tahun 2003 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Dalam PasaI 2 Perma No. 2 Tahun 2003 disebutkan bahwa semua perkara perdata yang diajukan ke pengadilan tingkat pertama wajib terlebih dahulu diselesaikan melalui perdamaian dengan bantuan mediator. Ketentuan pasal ini menggambarkan bahwa ruang lingkup sengketa yang dapat dimediasi adalah seluruh perkara perdata yang menjadi kewenangan peradilan umum dan peradilan agama pada tingkat pertama. Kewenangan peradilan agama meliputi perkara perkawinan, kewarisan, wakaf, hibah, sedekah, wasiat dan ekonomi Islam.

3. Tipe Mediator.

Karena mediasi dijadikan pilihan dalam sengketa hukum keluarga, perdata, publik dan internasional publik, maka secara natural akan terlihat beberapa varian tipe mediator yang tidak sepenuhnya memenuhi kriteria netral dalam arti tidak memiliki hasi terhadap kepentingan akhir. Christopher W Moore membagi mediator kedalam 3 tipologi yaitu:[7]

a. Social Network Mediators yakni orang orang yang oleh pihak telah dikenal baik dan dapat dipercaya oleh para pihak yang bertikai. Esensinya adalah upaya untuk mempertahankan keserasian atau hubungan baik dalam sebuah komunitas karena mediator dan para pihak menjadi bagian didalamnya.

b. Autoritative Mediators adalah mediator yang berusaha membantu pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan perbedaan-perbedaan dan memiliki posisi yang kuat, sehingga mereka memiliki potensi atau kapasitas untuk mempengaruhi hasil akhir dari suatu proses mediasi. Akan tetapi authoritative mediator selama menjalankan perannya tidak menggunakan kewenangan atau pengaruhnya. Hal ini didasarkan pada keyakinan atau pandangan bahwa pemecahan yang terbaik terhadap sebuah kasus bukanlah ditentukan oleh dirinya sendiri selaku pihak yang berpengaruh, melainkan harus dari dihasilkan oleh upaya pihak-pihak yang bersengketa sendiri. Namun dalam situasi

[7] Susanti Adi Nugroho, Op cit, hlm. 26-27.

tertentu mediator otoritatif akan memberikan batasan-batasan tertentu dalam upaya pemecahan masalah, dan mungkin juga memberikan semacam ancaman-ancaman, jika para pihak sendiri tidak dapat mencari pendekatan pendekatan kolaboratif atau koperatif, maka mediator otoritatif yang akhirnya membuat keputusan untuk penyelesaian yang harus diterima oleh para pihak.

Mediator Autoritatif ini dibedakan atas 3 jenis yaitu : benevolent mediators, administrative/managerial mediators dan vested interest mediators, yang masing- masing mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1) Benevolent mediators

- dapat atau tidak mempunyai hubungan dengan para pihak
- mencari penyelesaian terbaik bagi para pihak
- tidak berpihak dalam hasil substantif
- kemungkinan mempunyai sumber daya untuk membantu pemantauan dan implementasi kesepakatan.

2) administrative/managerial mediators

- memiliki hubungan otoritatif dengan para pihak seberum dan sesudah sengketa berakhir
- mencari penyelesaian yang diupayakan bersama-sama para pihak dalam ruang lingkup ukuran mandat atau keuangan
- berwewenang untuk memberi nasihat, saran dan jika para pihak tidak berhasil mencapai kesepakatan, ia juga berwewenang memutuskan

- kemungkinan memiliki sumber daya untuk membantu pemantauan dan implementasi kesepakatan.

3) vested interest mediators

- memiliki hubungan dengan para pihak atau diharapkan memiliki hubungan masa depan dengan para pihak
- memiliki kepentingan yang kuat terhadap hasil akhir
- mencari penyelesaian yang dapat memenuhi kepentingan mediator atau kepentingan pihak yang disukai
- kemungkinan memiliki sumber daya untuk membantu pemantauan dan rmplementasi kesepakatan
- kemungkinan dapat mengunakan tekanan agar para pihak mendapat kesepakatan.

c. Independent Mediators adalah Mediator yang dianggap paling baik atau profesional bila dibandingkan mediator hubungan sosial dan autoratif, karena mediator mandiri tidak memiliki hubungan, baik secara langsung maupun tak langsung dengan para pihak yang bersengketa. Pada umumnya orang-orang yang menjadi mediator mandiri bersifat *Profesional, dia akan melayani para pihak sepenuhnya* dengan menggunakan *pendekatan sukarela dan tidak mempunyai sumberdaya* untuk memantau pelaksanaan kesepakatan. Ke depan, dalam penyelesaian konflik antara bank dan nasabah seharusnya diselesaikan dengan Mediator Mandiri atau Independen.

4. Peran dan Fungsi Mediator.

Howard Raifa menyatakan bahwa mediator yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa disamping seorang atau lembaga yang netral, juga mediator berperan sebagai garis rentang bagi yang terlemah dan yang terkuat.[8]

Sisi peran yang terlemah apabila mediator menjalankan peranny adalah:

a. Penyelenggaraan pertemuan.
b. Pemimpin diskusi rapat.
c. Pemelihara atau penjaga aturan perundingan agar proses perundingan berlangsung secara baik.
d. Pengendali emosi para pihak.
e. Pendorong pihak yang kurang mampu atau segan mengemukakan pandangannya.

Sedangkan sisi peran yang kuat mediatoradalah apabila dalam perundingan mediator mengerjakan atau melakukan hal-hal sebagai berikut:

a. Mempersiapkan dan membuat notulen pertemuan.
b. Merumuskan titik temu atau kesepakatan dari para pihak.
c. Membantu para pihak agar menyadari bahwa sengketa bukanlah sebuah pertarungan untuk dimenangkan, akan tetapi sengketa tersebut harus diselesaikan.
d. Menyusun dan mengusulkan alternatif pemecahan masalah.
e. Membantu para pihak menganalisa alternatif pemecahan masalah.

---

[8] Howard Raiffa, *The Art and Science of Negotiation*. Massachusetts Harvard University Press, 1982, hlm. 218-219. Lihat juga Suyut Margono, *Alternative Dispute Resolution dan Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum,* Penerbit Ghalia Indonesia, 2000 hlm. 59-60. Lihat juga Rachmadi Usman dalam *Pilihan Penyelesaian Sengketa Diluar pengadilan* Penerbit Citra Aditya Bakti, hlm. 88.

f. Membujuk para pihak untuk menerima usulan tertentu.

Dengan demikian dapat di simpulkan hal-hal yang perlu diperhatikan peran mediator dalam proses mediasi adalah sebagai berikut:

a. Mengidentifikasi dan merumuskan substansi negosiasi.
b. Menyiapkan agenda perundingan.
c. Tahapan negosiasi dari proses mediasi.
d. Peranan tawaran pertama dan harga konsesi.
e. Strategi untuk menyampaikan pertukaran, konsesi dan kompromi.
f. Pertemuan terpisah sebagai prosedur tertentu guna mendapatkan
g. kemajuan.

5. Tahap-tahap Mediasi secara Umum.

Seperti halnya proses penyelesaian konflik melalui negosiasi ada beberapa tahap yang akan dilalui para pihak, demikian juga mediasi terdapat tahapan-tahapan proses penyelesaian.

a. Tahap pertama yaitu pembentukan forum.[9]

Sebelum rapat dimulai antara mediator dengan para pihak, mediator menciptakan atau membentuk forum. Setelah forum terbentuk diadakan rapat bersama. Pada saat itu Mediator akan mengeluarkan pernyataan pendahuluan dan melakukan tindakan awal yaitu:

---

[9] Joni Emizon, *"Figur Lembaga Mediasi Perbankan Kedepan dalam sistem Alternative Dispute Resolution"*, Op cit, hlm. 13.

1. melakukan perkenalan diri dan dilanjutkan dengan para pihak. Dalam hal ini mediator berusaha menumbuhkan kepercayaan bagi dirinya dan proses.
2. menjelaskan kedudukan dia sebagai mediator.
3. menjelaskan peran dan wewenangnya.
4. menjelaskan aturan dasar tentang proses, aturan kerahasiaan (confidentiality), dan ketentuan rapat.
5. menjawab pertanyaan-pertanyaan para pihak.
6. bila para pihak sepakat untuk melanjutkan perundingan, meminta komitmen mereka untuk mengikuti semua aturan yang berlaku.

b. Tahap kedua: Saling mengumpulkan dan membagi informasi.

Setelah forum terbentuk dan semua pesiapan awal telah selesai serta semua aturan main telah disepakati, maka Mediator menerus rapat bersama, dengan meminta pernyataan atau penjelasan pendahuluan pada masing-masing pihak yang bersengketa. Mediator memberikan kesempatan pada masing-masing pihak untuk berbicara, dalam hal ini:

1. setiap pihak menyampaikan fakta dan posisi menurut versinya masing-masing.
2. Mediator bertindak sebagai pendengar yang aktif, dan dapat mengemukakan pertanyaan pertanyaan.
3. Mediator menerapkan aturan kepantasan dan sebalik nya mengotrol interaksi para pihak.

Dalam tahap kedua ini mediator harus memperhatikan semua informasi yang disampaikan masing-masing pihak. Karena informasi yang disampaikan merupakan versi masing-masing pihak, maka madiator harus melakukan kualifikasi fakta yang telah disampaikan, karena semua fakta yang disampaikan para pihak merupakan kepentingan-kepentingan yang selalu dipertahankan oleh masing-masing pihak agar pihak lain menyetujuinya. Dalam penyampaian fakta, masing-masing pihak memiliki gaya dan versi yang berbeda-beda, ada yang secara santai, ada yang secara keras (emosi), ada yang secara tidak jelas apa yang diuraikan dan sebagainya. Kondisi-kondisi demikian harus diperhatikan oleh mediator.

Kemudian dilanjutkan dengan diskusi yaitu tanggapan terhadap informasi yang disampaikan oleh masing-masing pihak. Pada tahap kedua, dapat disebutkan para pihak mengadakan tawar-menawar (melakukan negosiasi) di antara mereka. Pada saat ini terbuka kemungkinan terjadi perdebatan bahkan dapat terjadi keributan antara para pihak yang bersengketa, apabila mediator tidak cepat mengotrol para pihak sedemikian rupa, bahkan dapat terjadi ada pihak yang meninggalkan ruang (keluar dari ruangan rapat).

3. Tahap Ketiga: Tawar-menawar pemecahan masalah.

Setelah semua pihak menyampaikan informasi masing-masing dan telah mengadakan musyawarah, pada saat ini di antara para pihak masih dalam keadaan bertahan pada posisi masing-masing. Pada tahap ketiga ini madiator akan mengunakan Causus (bilik kecil) yaitu mengadakan

pertemuan pribadi dengan para pihak secara terpisah. Pada kesempatan caucus ini madiator akan menanyakan kepada pihak-pihak secara mendalam dan dari hati kehati, apa yang diinginkan oleh pihak-pihak tersebut, dengan kata lain mediator melakukan pengembang-an informasi lebih lanjut dan menyelidiki keinginan kepentingan para pihak, dan kemungkinan-kemung-kinan penyelesaian. Hasil dari pertemuan tersebut mediator akan membuat perumusan ulang, yang kemudian berdasarkan informasi yang dikembangkan pada pertemuan-pertemuan dan rapat-rapat bersama, mediator mengutarakan (rephrases) inti persengketaan.

Setelah penyampaian inti-inti atau pokok permasalahan yang telah diidentifikasi, mediator bekerja dengan para pihak secara bersama-sama dan terpisah untuk:

i. mengidentifikasi isu-isu.
ii. memberikan pengarahan para pihak tentang tawar-menawar pemecahan masalah.
iii. mengubah pendirian para pihak dari posisi menjadi kepentingan (interests).

Pada tahap ini, mediator memberikan penjelasan atau pengarahan pokok-pokok masalah yang para pihak hadapi. Untuk memecahkan permasalahan yang telah diidentifikasi tersebut, mediator bekerja dengan para pihak untuk:

i. membantu para pihak menaksir, menilai, dan mem prioritaskan kepentingan masing-masing.

ii. memperluas atau mempersempit sengketa bilamana perlu.

iii. membuat agenda negosiasi.

iv. memberikan penyelesaian alternatif.

Pada kondisi ini, peran para pihak yang bersengketa lebih banyak, diharapkan para pihak mendapatkan titik terang untuk penyelesaian konflik mereka, dan para pihak dapat berupa dari posisi ke kepenting an bersama, para pihak telah bekerjasama melakukan penaksiran, penilaian dengan dibantu mediator.

4. Tahap Keempat: Pengambilan Keputusan.

Pada tahap keempat, para pihak bekerjasama dengan dibantu mediator untuk mengevaluasi pilihan, menetapkan trade off dan menawarkan paket, memperkecil perbedaan-perbedaan dan mencari basis yang adil bagi alokasi bersama. Dan akhirnya para pihak yang sepakat membuat keputusan bersama. Dalam tahap menentukan keputusan mediator dapat juga menekan para pihak, menemukan rumusan-rumusan untuk menghindari rasa malu, membantu para pihak menghadapi para pemberi kuasa.

Dari beberapa tahap di atas pada dasarnya dalam proses penyelesaian konflik, mediator berperan melakukan diagnosa terhadap sengketa, mengidentifikasi isu-isu dan kepentingan yang kritis, menyusun agenda, mempermudah dan mengatur komunikasi. Selain itu mediator membantu para pihak mengumpulkan informasi penting, memberikan pilihan-pilihan dan pemecahan masalah.

B. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH DITINJAU DARI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN DI BIDANG PERBANKAN.

Peraturan hukum yang memberikan perlindungan bagi nasabah tidak hanya UU Perlindungan Konsumen, akan tetapi lebih spesifik lagi pada peraturan perundang-undangan di bidang perbankan. Bank merupakan lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha dengan menarik dana langsung dari masyarakat sehingga perlu melaksanakan prinsip kepercayaan *(fiduciary principle)*.

Kepercayaan merupakan inti perbankan sehingga bank harus menjaganya. Hukum sebagai alat rekayasa sosial terlihat aktualisasinya di sini. Di tataran undang-undang maupun PBI terdapat pengaturan untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada perbankan dan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah.

Pertama, untuk memberikan perlindungan hukum bagi nasabah deposan, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengamanatkan dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan mewajibkan setiap bank untuk menjamin dana masyarakat yang disimpan dalam bank yang bersangkutan.

Amanat dimaksud telah direalisasikan dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Fungsinya adalah menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam memelihara stabiltas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.

Kedua, perlindungan hukum bagi nasabah, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal ini diatur melalui PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/10/PBI/2008 dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008.

Pasal 1 angka 4 PBI No. 7/7/PBI/2005, mendefinisikan Pengaduan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI No. 7/7/PBI/2005, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penangangan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis dimaksud diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005, yaitu sebagai berikut:

a) Kewajiban Bank untuk menyelesaikan Pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan Pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut.

b) Setiap Nasabah, termasuk *walk-in customer*, memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.

c) Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh Perwakilan Nasabah yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.

Mengingat penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan apabila tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah, maka perlu dibentuk lembaga Mediasi yang khusus menangani sengketa perbankan.

Mediasi (Perbankan) adalah proses penyelesaian Sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.

Adapun yang menjadi penyelenggara Mediasi Perbankan menurut Pasal 3 PBI No. 8/5/PBI/2006, yakni Lembaga Mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan. Proses beracara dalam Mediasi Perbankan secara teknis diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006, yaitu sebagai berikut:

a) Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
b) Dalam hal Nasabah atau Perwakilan Nasabah mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia, Bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

Syarat-syarat Pengajuan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Perbankan, yaitu sebagai berikut:

a) Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai;
b) Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank;
c) Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat Kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya;
d) Sengketa yang diajukan merupakan Sengketa keperdataan;
e) Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; dan
f) Pengajuan penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi *(agreement to mediate*) yang memuat:

a) Kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa; dan
b) Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Jika proses mediasi telah selesai dilaksanakan, maka pihak bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT

1. Tujuan

2. Penelitian ini dilaksanakan sebagai salah satu bentuk tri dharma perguruan tinggi yang bertujuan untuk pengembangan ilmu pengetahuan hukum, yang memfokuskan pada masalah yang dihadapi BI dalam membentuk Lembaga Mediasi Perbankan Independen dengan segala faktor penghambatnya dan mencari format ideal LMPI yang sesuai dengan PBI No.8/5/PBI/2006 tentang "Media Perbankan" dan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.
3. Penelitian ini juga berupaya memberikan masukan-masukan yang berarti bagi Bank Indonesia agar kendala-kendala terbentuknya LMPI dan format ideal LMPI dapat ditemukan.

4. Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. **Manfaat Teoritis** yaitu memberikan sumbangan pemikiran bagi kalangan akademik dan masyarakat umum tentang pemahaman mengenai faktor penghambat apa yang membuat Lembaga Mediasi Perbankan Indonesia sesuai PBI No.8/5/PBI/2006 tentang "Media Perbankan" dan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan

Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan belum dapat direalisasikan hingga saat ini.

1. **Manfaat Praktis** yaitu memberikan masukan kepada para praktisi dan aparat penegak hukum terkait format ideal Lembaga Mediasi Perbankan Indonesia yang sesuai dengan PBI No.8/5/PBI/2006 tentang "Media Perbankan" dan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. SPESIFIKASI PENELITIAN.

Penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif, dengan menganalisa data bersifat deskriptif analitis. Deskripsi maksudnya penelitian ini pada umumnya bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, final dan akurat mengenai Format ideal Lembaga Mediasi Perbankan Independen dalam melindungi kepentingan bank dan nasabah. Juga tidak keluar dari lingkup sampel berupa deduktif, berdasarkan teori dan konsep yang umum diaplikasikan untuk npnjelaskan tentang seperangkat data atau menunjuk komparasi atau hubungan seperangkat data dengan data lainnya. Serta analisis artinya dalam penelitian ini dianalisis data mengarah menuju ke populasi

data.

B. PENDEKATAN MASALAH.

Penelitian ini merupakan penelitian *yuridis normatif* dengan objek yang dianalisis adalah norma hukum baik dalam peraturan perundang-undangan maupun data-data sekunder lainnya.

Pendekatan (Approach) yang digunakan berkaitan dengan penelitian normatif adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach)[10] karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema

---

[10] Jhony Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Bayu Media Publishing, Malang Jawa Timur, Cet. Pertama, 2005, hlm. 249.

D. PROSEDUR PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.

1. Prosedur Pengumpulan Data.

Dalam upaya mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan 2 (dua) cara yaitu :

a. Studi kepustakaan dilakukan dengan maksud memperoleh data sekunder yaitu melalui kegiatan membaca" mengutip, mencatat buku-buku, menelaah perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

b. Studi lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer. Studi ini diperoleh melalui penelitian dilapangan yaitu wawancara.

2. Proses Pengolahan Data.

Setelah data terkumpul, data adalah guna mendapatkan data yang terbaik. Dalam pengolahan data tersebut, penulis melakukan kegiatan editing yaitu data yang diperoleh diperiksa dan diteliti lagi mengenai kelengkapan, kejelasan, kebenarannya sehingga terhindar dari kekurangan dan kesalahan.

E. LOKASI PENELITIAN.

Penelitian ini dilakukan di Bank Indonesia Palembang, karena BI untuk sebagai lembaga yang mendapatkan amanat untuk membentuk Lembaga Mediasi Perbankan Independen.

F. ANALISIS DATA.

Pengolahan dan analisis bahan hukum dilahkan secara kualitatif dengan menganalisis secara mendalam. hollstik dan komprehensif penggunaan metode analisis secara kualitatif didasarkan pada pertimbangan yaitu *pertama*, data yang dianalisis beraneka ragam, memiliki sifat dasar yang berbeda antara satu dengan yang lainnya serta tidak mudah untuk dikuantitatifkan. *Kedua*, sifat dasar data yang dianalisis adalah menyeluruh (comprehensive) dan merupakan satu kesatuan yang bulat (holistic). Pengolahan dan analisis bahan hukum tersebut digunakan untuk menjawab permasalahan (isu hukum/legal issue) yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Realisasi Lembaga Mediasi Perbankan Indonesia sesuai PBI No.8/5/PBI/2006 tentang "Media Perbankan" dan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

Sebelum terbitnya PBI mengenai Mediasi Perbankan ini, sebenarnya BI telah menerbitkan ketentuan untuk melindungi nasabah, yaitu Surat Edaran No. 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan SE No.7/25/DPNP tanggal 18 Juli 2005 mengenai Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Penerbitan SE mengenai tranparansi produk dapat dikatakan bahwa BI telah membekali nasabah dengan berbagai kebijakan dengan tujuan agar nasabah dapat mengantispasi risiko yang mungkin terjadi sebelum menggunakan produk atau jasa bank (*pre purchasing*).

Sedangkan, SE mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan SE mengenai Mediasi Perbaıkan tampaknya bertujuan untuk memberdayakannasabah pada pase setelah nasabah memanfaatkan jasa atau produk bank (*postpurchasing*). Dengan kata lain, terbitnya PBI mengenai mediasi perbankan dapat diterjemahkan sebagai upaya BI untuk memberdayakan nasabah melalui penambahan"satu gardan" lagi sehingga posisi nasabah akan lebih kuat karena mendapatkan proteksi ganda. Perlu ditekankan kembali bahwa apa yang dilakukan BI dalam melindungi kepentingan dan posisi nasabah adalah sebagai

perwujudan implementasi pilar keenam API (Arsitektur Perbankan Indonesia), yaitu perlindungan terhadap nasabah.

Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Penerbitan SE mengenai tranparansi produk dapat dikatakan bahwa BI telah membekali nasabah dengan berbagai kebijakan dengan tujuan agar nasabah dapat mengantispasi risiko yang mungkin terjadi sebelum menggunakan produk atau jasa bank (*pre purchasing*). Sedangkan, SE mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan SE mengenai Mediasi Perbankan tampaknya bertujuan untuk memberdayakannasabah pada pase setelah nasabah memanfaatkan jasa atau produk bank (*postpurchasing*). Dengan kata lain, terbitnya PBI mengenai mediasi perbankan dapat diterjemahkan sebagai upaya BI untuk memberdayakan nasabah melalui penambahan"satu gardan" lagi sehingga posisi nasabah akan lebih kuat karena mendapatkan proteksi ganda. Perlu ditekankan kembali bahwa apa yang dilakukan BI dalam melindungi kepentingan dan posisi nasabah adalah sebagai perwujudan implementasi pilar keenam API (Arsitektur Perbankan Indonesia), yaitu perlindungan terhadap nasabah.

1.1. Lembaga Mediasi Perbankan

Di dalam PBI 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. BI mensyaratkan agar lembaga mediasi perbankan yang independen sudah dapat dibentuk paling lambat 31 Desember 2007. Sambil menunggu terbentuknya lembaga mediasi tersebut, BI 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. Yang menarik untuk dikaji dengan dibentuknya lembaga mediasi ini adalah apakah kedepan lembaga tersebut benar-benar efektif di dalam membantu penyelesaian sengketa antara nasabah kecil dengan banknya.

Keluhan yang terjadi pada bank 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 jengkel, mengapa seolah telah terjadi semacam "paduan suara" di antara perbankan bahwa untuk

menyelesaikan keluhan nasabah di media cetak, cukup dijawab dengan kata-kata melalui media tersebut.

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 toh dapat diselesaikan hanya dengan memublikasikan kata-kata sapu jagad di media massa.

1.2. Faktor Penghambat Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan

Mediasi perbankan dan penyelesaian pengaduan nasabah merupakan aspek penting dalam upaya menjaga reputasi dan kredibilitas bank di masyarakat. Di BI, mekanisme penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank ditempuh melalui dua

tahap. Pertama, bank wajib menyelesaikan terlebih dahulu sengketa dengan nasabahnya sesuai Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Kedua, apabila sengketa belum dapat diselesaikan dengan baik, nasabah bank dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui mediasi yang difasilitasi oleh BI sesuai PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Hanya saja, sengketa yang bisa diselesaikan dalam mediasi harus transaksi dengan nilai nominal maksimal Rp500 juta. Di atas itu, BI akan menolaknya. Bagi nasabah, terutama nasabah kecil di bawah Rp 500 juta, buat mereka justru lebih menguntungkan sekarang ini. Apalagi tanpa biaya dan penyelesaiannya cepat. Beberapa alasan mengapa lembaga mediasi ini terhambat adalah adanya Alasannya yaitu

a. bank-bank sedang fokus menyiapkan dana Rp80 miliar supaya tidak di *black list* oleh bank sentral. karena sampai saat ini masih tersisa 15 bank yang modalnya belum mencapai Rp. 80 miliar. Penambahan modal sebesar itu, memang cukup memberatkan bagi bank. Sehingga beberapa bank sepakat untuk menunda rencana pembentukan lembaga mediasi tersebut.
b. Alasan modal juga menjadi penyebab penundaan terbentuknya LMP. Hal ini dikarenakan jika LMP terbentuk, maka bank juga wajib menyalurkan dananya ke LMP. Kondisi yang berbarengan inilah yang membuat rencana itu terpaksa ditunda.
c. Alasan yang lainnya adalah, masih banyak yang harus dipikirkan untuk membentuk LMP. Mulai dari masalah badan hukum, mediator hingga ke

masalah teknis pelaksanaannya di lapangan. Sementara, menurutnya, Persatuan Bank-Bank Umum Nasional (Perbanas) nyata-nyata mengaku belum siap sama sekali untuk membentuk lembaga itu.

d. Dari berbagai praktisi dan kalangan akademisi menganggap bahwa pembentukan lembaga itu dilakukan oleh BI. Dan, ada juga yang menginginkan agar mediasi perbankan tetap dilaksanakan oleh BI. Jadi, untuk sementara ini pembentukannya akan diundur dulu. Kalau mediasinya tetap dijalankan oleh BI.

2. Format ideal Lembaga Mediasi Perbankan Indonesia yang sesuai dengan PBI No.8/5/PBI/2006 tentang "Media Perbankan" dan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

Dengan tujuan pembentukan mediasi perbankan dengan tujuan utama selain melindungi nasabah namun juga melindungi pihak bank sendiri. Walau terdapat keberatan dari berbagai pihak namun lembagai ini harus di bentuk berdasarkan PBI No.8/5/2006 tentang Mediasi Perbankan. Dan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

2.1 Mediasi Sebagai Suatu Alternatif Penyelesaian Sengketa secara Umum

Mediasi merupakan salah satu bentuk dari alternative penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Tujuan dilakukan mediasi adalah menyelesaikan sengketa antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan imparsial. Mediasi dapat mengantarkan para pihak pada perwujudan kesepakatan damai yang permanen dan lestari, mengingat penyelesaian sengketa melalui mediasi menempatkan kedua belah pihak pada posisi yang sama, tidak ada pihak yang dimenangkan atau pihak yang dikalahkan (*win-win solution*). Dalam mediasi para pihak yang bersengketa proaktif dan memiliki kewenangan penuh dalam pengambilan keputusan. Mediator tidak memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan, tetapi ia hanya membantu para pihak dalam menjaga proses mediasi guna mewujudkan kesepakatan damai mereka.

Penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi sangat dirasakan manfaatnya, karena para pihak telah mencapai kesepakatan yang mengakhiri persengketaan mereka secara adil dan saling menguntungkan. Bahkan dalam mediasi yang gagal pun, di mana para pihak belum mencapai kesepakatan, sebenarnya juga telah dirasakan manfaatnya. Kesediaan para pihak bertemu dalam suatu proses mediasi, paling tidak telah mampu mengklarifikasikan akar persengketaan dan mempersempit perselisihan di antara mereka. Hal ini menunjukkan adanya keinginan para pihak untuk menyelesaikan sengketa, namun mereka belum menemukan format tepat yang dapat disepakati oleh kedua belah pihak.

Penyelesaian sengketa memang sulit dilakukan, namun bukan berarti tidak mungkin diwujudkan dalam kenyataan. Modal utama penyelesaian sengketa

adalah keinginan dan iktikad baik para pihak dalam mengakhiri persengketaan mereka. Keinginan dan iktikad baik ini,kadang-kadang memerlukan bantuan pihak ketiga dalam perwujudannya. Mediasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga. Mediasi dapat memberikan sejumlah keuntungan antara lain.

a. Mediasi diharapkan dapat menyelesaikan sengketa secara cepat dan relatif murah dibandingkan dengan membawa perselisihan tersebut ke pengadilan atau kelembaga arbitrase.
b. Mediasi akan memfokuskan perhatian para pihak pada kepentingan mereka secara nyata dan pada kebutuhan emosi atau psikologis mereka, sehingga mediasi bukan hanya tertuju pada hak-hak hukumnya.
c. Mediasi memberikan kesempatan para pihak untuk berpartisipasi secara langsung dan secara informal dalam menyelesaikan perselisihan mereka.
d. Mediasi memberikan para pihak kemampuan untuk melakukan kontrol terhadap proses dan hasilnya.
e. Mediasi dapat mengubah hasil, yang dalam litigasi dan arbitrase sulit diprediksi, dengan suatu kepastian melalui suatu konsensus.
f. Mediasi memberikan hasil yang tahan uji dan akan mampu menciptakan saling pengertian yang lebih baik di antara para pihak yang bersengketa karena mereka sendiri yang memutuskannya.

g. Mediasi mampu menghilangkan konflik atau permusuhan yang hampir selalu mengiringi setiap putusan yang bersifat memaksa yang dijatuhkan oleh hakim di pengadilan atau arbiter pada lembaga arbitrase.

Dalam kaitan dengan keuntungan mediasi, para pihak dapat mempertanyakan pada diri mereka masing-masing, apakah mereka dapat hidup dengan hasil yang dicapai melalui mediasi (meskipun mengecewakan atau lebih buruk daripada yang diharapkan). Bila direnung lebih dalam, bahwa hasil kesepakatan yang diperoleh melalui jalur mediasi jauh lebih baik, bila dibandingkan dengan para pihak terus-menerus berada dalam persengketaan yang tidak pernah selesai, meskipun kesepakatan tersebut tidak seluruhnya mengakomodasikan keinginan para pihak. Pernyataan win-win solution pada mediasi, umumnya datang bukan dari istilah penyelesaian itu sendiri, tetapi dari kenyataan bahwa hasil penyelesaian tersebut memungkinkan kedua belah pihak meletakkan perselisihan di belakang mereka.

Pertanyaan selanjutnya, apakah mediasi mampu mengatasi perbedaan dalam posisi tawar-menawar dari para pihak yang bersengketa? Pada beberapa kasus, dalam proses mediasi cenderung pihak yang "*lebih lemah*" bersedia menyerahkan beberapa hak mereka. Perbedaan kekuatan di antara para pihak merupakan kenyataan yang ada dibalik banyak konflik atau persengketaan. Hal ini harus dipahami oleh mediator, bahwa hampir seluruh proses penyelesaian sengketa menghadapi kesulitan yang sama berupa tidak berimbangnya kekuatan tawar dari para pihak, dan kadang-kadang mediator juga mengalami kesulitan

untuk menangani perbedaan tersebut. Namun demikian, penyelesaian sengketa dengan cara mediasi diharapkan dapat membuat ketidak seimbangan posisi kekuatan para pihak kurang dirasakan, daripada penyelesaian sengketa di pengadilan atau arbitrase.

Adanya perbedaan kekuatan dari para pihak dapat diatasi mediasi, melalui cara-cara sebagai berikut:

a) Menyediakan suasana yang tidak mengancam,
b) Memberikan setiap pihak kesempatan untuk berbicara dan didengarkan oleh pihak lainnya secara lebih leluasa,
c) Meminimalkan perbedaan di antara mereka dengan menciptakan situasi informal,
d) Perilaku mediator yang netral dan tidak memihak, sehingga memberikan kenyamanan tersendiri; dan
e) Tidak menekan Para Pihak.

Pertemuan secara terpisah dengan para pihak dapat lebih meyakinkan pihak yang lemah akan posisi mereka, sehingga mediator dapat berupaya mengatasinya melalui saran dan pendekatan yang dapat melancarkan proses penyelesaian sengketa. Proses mediasi dan keahlian mediator menjadi sangat penting dalam kaitannya dengan pencegahan dan penyalahgunaan kekuasaan.

2.2. MODEL-MODEL MEDIASI

Lawrence Boulle, seorang profesor dalam ilmu hukum dan Directur Dispute Resolution Centre-Bond University, membagi mediasi dalam sejumlah model yang tujuannya; untuk menemukan peran mediator dalam melihat posisi sengketa dan peran para pihak dalam upaya penyelesaian sengketa. Boulle menyebutkan ada empat model mediasi, yaitu *settlement mediation, facilitative mediation, trans formative mediation dan evaluative mediation.*

a. Settlement mediation

Dikenal sebagai mediasi kompromi merupakan mediasi yang tujuan utamanya adalah untuk mendorong terwujudnya kompromi dari tuntutan kedua belah pihak yang sedang bertikai. Dalam mediasi model ini, tipe mediator yang dikehendaki adalah yang berstatus tinggi, sekalipun tidak terlalu ahli dalam proses dan teknik-teknik mediasi. Adapun peran yang dapat dimainkan oleh mediator adalah menentukan "bottomlines" dari disputan dan secara persuasive mendorong kedua belah pihak bertikai untuk sama-sama menurunkan posisi mereka ke titik kompromi.

Model settlement mediation mengandung sejumlah prinsip antara lain:

1. Mediasi dimaksudkan untuk mendekatkan perbedaan nilai tawar atas suatu kesepakatan.
2. Mediator hanya terfokus pada permasalahan atau posisi yang dinyatakan para pihak.

3. Posisi mediator adalah menentukan posisi "bottom line" para pihak dan melakukan berbagai pendekatan untuk mendorong para pihak mencapai titik kompromi.
4. Bisanya mediator adalah orang yang memiliki status yang tinggi dan model ini tidak menekankan kepada keahlian dalam proses atau teknik mediasi.

b. **Facilitative mediation**

Yang juga disebut sebagai mediasi yang berbasis kepentingan (interest-based) dan Problem solving yang bertujuan untuk menghindari para pihak yang bersengketa dari posisi mereka dan menegosiasikan kebutuhan dan kepentingan para pihak dari hak-hak legal mereka secara kaku.[11] Dalam model ini mediator harus ahli dalam proses mediasi dan menguasai teknik-teknik mediasi, meskipun penguasaan materi tentang hal-hal yang dipersengketakan tidak terlalu penting. Dalam hal ini sang mediator harus dapat memimpin proses mediasi dan mengupayakan dialog yang konstruktif di antara para pihak yang bersengketa, serta meningkatkan upaya-upaya negosiasi dan upaya kesepakatan.

Model *facilitative mediation*, mengandung sejumlah prinsip antara lain:

Prosesnya lebih terstruktur.

Penekanannya lebih ditujukan kepada kebutuhan dan kepentingan para pihak yang berselisih.

---

[11] Allan J. Stitt, Op. cit., hlm. 2.

Mediator mengarahkan para pihak dari *positional negotiation ke interest based negotiation* yang mengarahkan kepada penyelesaian yang saling menguntungkan.

Mediator mengarahkan para pihak untuk lebih kreatif dalam mencari alternatif penyelesaian.

Mediator perlu memahami proses dan teknik mediator tanpa harus ahli dalam bidang yang diperselisihkan.

c. **Transformative mediation,**

juga dikenal sebagai mediasi terapi dan rekonsiliasi. Mediasi model ini menekankan untuk mencari penyebab yang mendasari munculnya permasalahan di antara para pihak yang bersengketa, dengan pertimbangan untuk meningkatkan hubungan di antara mereka melalui pengakuan dan pemberdayaan sebagai dasar resolusi konflik dari pertikaian yang ada[12] Dalam model ini sang mediator harus dapat menggunakan terapi dan teknik profesional sebelum dan selama proses mediasi serta mengangkat isu relasi/hubungan melalui pemberdayaan dan pengakuan.

Model transformatif atau lebih dikenal dengan *theurapic model* mengandung sejumlah prinsip antara lain:

a. Fokus pada penyelesaian yang lebih komprehensif dan tidak terbatas hanya pada penyelesaian sengketa tetapi juga rekonsiliasi antara para pihak.

---

[12] Robert A. Baruch Bush dan Joseph P. Folger, *The Promise of Mediation: Trasformative Approach to Conflict*, (USA: Willey, 2004), hlm. 41.

b. Proses negosiasi yang mengarah kepada pengambilan keputusan tidak akan dimulai, bila masalah hubungan emosional para pihak yang berselisih belum diselesaikan.

c. Fungsi mediator adalah untuk mendiagnosis penyebab konflik dan menanganinya berdasarkan aspek psikologis dan emosional, hingga para pihak yang berselisih dapat memperbaiki dan meningkatkan kembali hubungan mereka.

d. Mediator diharapkan lebih memiliki kecakapan dalam "*counseling*" dan juga proses serta teknik mediasi.

e. Penekanannya lebih ke terapi, baik tahapan pramediasi atau kelanjutannya dalam proses mediasi.

d. Evaluative mediation

Yang juga dikenal sebagai mediasi normatif merupakan model mediasi yang bertujuan untuk mencari kesepakatan berdasarkan hak-hak legal dari para pihak yang bersengketa dalam wilayah yang diantisipasi oleh pengadilan.[13] Peran yang bisa dijalankan oleh mediator dalam hal ini adalah memberikan informasi dan saran serta persuasi kepada para *disputans* dan memberikan prediksi tentang hasil-hasil yang akan didapatkan.[14]

Model evaluasi (*evaluative model*) juga mengandung sejumlah prinsip;

---

[13] Allan J. Stitt, Op, cit., hlm. 2.

[14] David Spencer dan Michael Brogan, *Op. cit.*, hlm. 101-103.

a. Para pihak berharap bahwa mediator akan menggunakan keahlian dan pengalamannya untuk mengarahkan penyelesaian sengketa ke suatu kisaran yang telah diperkirakan terhadap masalah tersebut.
b. Fokusnya lebih tertuju kepada hak (*rights*) melalui standar penyelesaian atas kasus yang serupa.
c. Mediator harus seorang, ahli dalam bidang yang diperselisihkan dan dapat juga terkualifikasi secara legal. Mediator tidak harus memiliki keahlian dalam proses dan teknik mediasi.
d. Kecenderungan mediator memberikan jalan keluar dan informasi legal guna mengarahkan para pihak menuju suatu hasil akhir yang pantas dan dapat diterima oleh keduanya.

2.1. Mediasi Perbankan

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 BI.

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 BI dapat menjatuhkan sanksi pada pengurangan tingkat kesehatan bank. Degan 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 akbat bank semakin tidak dipercaya oleh nasabah penyimpannya.

Dari ke empat bentuk model mediasi seperti yang disebutkan diatas maka yang memungkinkan untuk menjadi model ideal dari Lembaga Mediasi perbankan adalah melalui *Fasilitative Mediation*, dimana para pihak akan mengemukakan kepentingannya dan mediator mencba untuk mencari jalan tengah dalam sengketa yang terjadi. Disini mediator diharapkan mampu mengarahkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa sesuai dengan perselisihan yang terjadi antara mereka. Dalam hal ini mediator harus memiliki kemampuan yang penuh baik dalam listening, framing atau bahkan dalam menguasai tehnik emotional controlnya. Seandanya terjadi stag atau kekakuan proses mediasi maka mediator diharapkan mampu mencari salusi atau mengambil keputusan untuk caucus sehingga pertikaian lebih lanjut tidak terjadi.

Dikarenakan umumnya sengketa yang terjadi adalah antara nasabah dan pihak bank sendiri, maka mediator benar-benar tidak memihak. Oleh karena itu pemilihan mediator harus benar-benar selektif, tidak didasrkan KKN, memilik sertifikasi mediator yang dikeluarkan oleh sebuah lembaga yang resmi. Dan harus sesuai dengan aturan dari perundang-undangan yang berlaku.

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 berbagi kerawanan yang harus diantisipasi agar tujuan pendirian lembaga mediasi tetap dapat dicapai. Beberapa kelemahan kehadiran lembaga mediasi antara lain bahwa pada saat ini jaringan kerja BI di seluruh Indonesia masih sangat terbatas. Dalam arti, bahwa kemampuan BI sebagai lembaga mediasi jelas tidak sebanding dengan jumlah nasabah bank yang tersebar luas hingga ke pelosok desa. Selain itu,masih ada semacam beban psikologis bagi nasabah kecil untuk mengajukan keluhan yang tidak terselesaikan ke BI. Selain alamat BI 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, BI telah meminta seluruh bank mulai 30 Juni 2006, bank wajib mengumumkan kepada nasabah mengenai tersedianya lembaga medasi 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.

Namun 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). Niat BI untuk terus mengangkat posisi nasabah kecil agar sejajar dengan membentuk lembaga mediasi perbankan perlu disambut dengan baik.

Lembaga mediasi perbankan ini merupakan satu cara mengangkat posisi nasabah kecil melalui proses pasca pembelian produk dan jasa bank. Di lain pihak, BI juga telah memberikan perlindungan kepada seluruh nasabah sebelum nasabah membeli (pra pembelian) produk atau jasa bank dengan mewajibkan seluruh bank untuk menginformasikan seluruh risiko produk dan jasa yang akan dijual kepada nasabah secara transparan. Dengan adanya dua sarana pengaman yang disediakan oleh BI tersebut apakah kemudian nasabah dijamin akan bebas dari kerugian? Sesuai ketentuan BI, kerugian yang dapat diganti dalam berurusan dengan lembaga mediasi adalah kerugian yang bersifat materiil saja, sedangkan kerugian immeterial seperti pencemaran nama baik, perbuatan tidak menyenangkan dan sebagainya tidak dapat diajukan ke lembaga mediasi perbankan. Dari ketentuan tersebut jelas bahwa potensi kerugian nasabah masih akan tetap terbuka, karena obyek yang menjadi sengketa adalah uang, maka apabila penyelesaian sengketa berlarut-larut, nilai uang nasabah secara riil sebenarnya akan semakin merosot termakan oleh inflasi dan kehilangan *opportunity income*.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Terdapat Beberapa alasan mengapa lembaga mediasi ini terhambat dalam pembantukannya yaitu Penyiapan dana dana sebesar delapan puluh miliar rupiah supaya tidak di *black list* oleh bank sentral. Penambahan modal sebesar itu, memang cukup memberatkan bagi bank. Sehingga beberapa bank sepakat untuk menunda rencana pembentukan lembaga mediasi tersebut. Alasan modal juga menjadi penyebab penundaan terbentuknya LMP. Hal ini dikarenakan jika LMP terbentuk, maka bank juga wajib menyalurkan dananya ke LMP. Kondisi yang berbarengan inilah yang membuat rencana itu terpaksa ditunda. Alasan yang lainnya adalah, masih banyak yang harus dipikirkan untuk membentuk LMP. Mulai dari masalah badan hukum, mediator hingga ke masalah teknis pelaksanaannya di lapangan. Sementara, menurutnya, Persatuan Bank-Bank Umum Nasional (Perbanas) nyata-nyata mengaku belum siap sama sekali untuk membentuk lembaga itu. Alasan yang lainnya adalah bahwa pembentukan lembaga itu dilakukan oleh BI. Dan, ada juga yang menginginkan agar mediasi perbankan tetap dilaksanakan oleh BI. Jadi, untuk sementara ini pembentukannya akan diundur dulu. Kalau mediasinya tetap dijalankan oleh BI.

2. Bentuk ideal dari Lembaga Mediasi Perbankan adalah *Fasilitative Mediation*, dimana para pihak akan mengemukakan kepentingannya dan mediator mencba untuk mencari jalan tengah dalam sengketa yang terjadi. Disini mediator diharapkan mampu mengarahkan para pihak untuk menyelesaikan sengketa sesuai dengan perselisihan yang terjadi antara mereka. Dalam hal ini mediator harus memiliki kemampuan yang penuh baik dalam listening, framing atau bahkan dalam menguasai tehnik emotional controlnya. Seandanya terjadi stag atau kekakuan proses mediasi maka mediator diharapkan mampu mencari salusi atau mengambil keputusan untuk caucus sehingga pertikaian lebih lanjut tidak terjadi.

B. SARAN

Kesulitan dalam pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan yang disebabkan oleh berbagai hambatan diatas pastinya adalah kurangnya kesugguhan dari berbagai pihak dalam proses pembentukkannya. Oleh karena itu BI selaku bank Sentral sudah seharusnya harus lebih serius dalam menangani pembentukan lembaga ini, berkoordinasi dengan bank-bank yang ada. Disisi yang lain mediator merupakan penunjang utama suksesnya Lembaga Ini. Utamanya haruslah dipilih orang orang yang memiliki kreadibilitas dan kemampua atau skil untuk menjadi mediator harus mutlak menjadi syarat utama dalam penunjukkannya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

A.Baruch, Robert Bush dan Joseph P.Folger, 2004, *The promise of Mediation: Trasformatiue Approach to Conflict*, USA: Willey.

Abbas, Syahrizal, 2009, *Mediasi (dalam perspektif hukum syariah, hukum adat dan hukum nasional),* Jakarta, Kencana.

Adi Nugroho, Susanti, 2009, *Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa*, Jakarta, PT. Telaga Ilmu Indonesia.

Allan J. Stitt, 2004, *Mediation: A Practical Guide*, London: Routledge Cavendish,.

Djumhana, Muhammad, 2003, *Hukum Perbankan di Indonesia,* Bandung, PT Citra Aditya Bhakti.

Emirzon, Joni, 2001, *Alternatif penyelesaian sengketa di Luar pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase),* Jakarta, PT. Gramedia pustaka utama.

Faisal, Said, 2004, "*Mediasi*" makalah dalam Prosiding "Mediasi dan Court Annexed Mediation".

Ibrahim, Jhony, 2005, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Malang Jawa Timur, Bayu Media Publishing.

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

LAIN-LAIN

http://www.harian-global.com, Senin, 17/05/2010.

Joni Emizon, *"Figur Lembaga Mediasi Perbankan Kedepan dalam sistem Alternative Dispute Resolution",* Makalah disampaikan pada kegiatan "Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan", Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Unsri, Palembang tanggal 12 April 2007.