

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga perbankan merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam perekonomian nasional serta merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Sebagaimana diamanatkan di dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan bahwa fungsi utama perbankan adalah lembaga intermediasi yaitu lembaga yang menghubungkan masyarakat yang mengalami kelebihan dana (*surplus of fund*) dengan masyarakat yang mengalami kekurangan dana (*lack of fund*).

Di Indonesia, perbankan terutama digunakan untuk menghimpun dan mendistribusikan uang negara. Bank berfungsi dalam kapasitas ini sebagai intermediasi, mengumpulkan dan mendistribusikan uang masyarakat (*financial intermediary*).¹ Perbankan di Indonesia dibangun dengan tujuan menunjang pelaksanaan pemerataan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Posisi tersebut merupakan manifestasi bank sebagai *agent of development* yang terutama adalah peranannya dalam kegiatan-kegiatan penyeluran kredit. Begitu pentingnya kredit dalam proses pembangunan, mengingat secara nasional aspek perkreditan masih sangat menentukan volume pertumbuhan ekonomi nasional secara keseluruhan.²

¹ Trisadini P. Usanti, 2016, *Hukum Perbankan*, Kencana, Jakarta, hlm. 8.

² *Ibid*, hlm. 9.

Perbankan nasional belum mampu menangani masalah perlindungan nasabah perbankan dengan baik. Di Indonesia, pemberdayaan dan perlindungan konsumen di sektor perbankan masih tertinggal dibanding sektor lainnya. Jika menyangkut perlindungan konsumen perbankan, kasus seperti ini sering terjadi. Mereka sering melibatkan informasi yang menyesatkan, kurangnya pemahaman tentang bagaimana suku bunga dihitung, pendebitan rekening tanpa sepengetahuan pemilik, ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan bank, dan berbagai masalah lainnya.

Banyaknya permasalahan perlindungan nasabah yang tidak terselesaikan dengan baik menunjukkan bahwa baik masyarakat maupun bank sendiri tidak memberikan perhatian yang sebaik mungkin terhadap perlindungan nasabah sebagai pengguna jasa perbankan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Bank Indonesia sebagai regulator dan pengawas industri perbankan berkepentingan untuk memperkuat perlindungan kepentingan nasabah dalam berinteraksi dengan perbankan. Mengingat pentingnya hal tersebut, Arsitektur Perbankan Indonesia sebagai model organisasi masa depan industri perbankan telah tersedia bagi Bank Indonesia sejak 9 Januari 2004. Bank Indonesia telah mengidentifikasi berbagai strategi untuk mencapai tujuan Arsitektur Perbankan Indonesia (API), salah satunya inisiatif untuk memberdayakan dan melindungi pengguna jasa perbankan.³

Pilar keenam API memberikan pertimbangan khusus untuk pemberdayaan dan perlindungan nasabah. Dalam situasi ini, menunjukkan besarnya komitmen Bank Indonesia dan industri perbankan untuk menempatkan nasabah jasa keuangan sejajar dengan bank dengan mengangkat masalah perlindungan nasabah ini ke API.⁴

5. ³ Pilihan Rakyat, 2004, *Bank Domestik Akan Menciut, Implementasi Arsitektur Perbankan Indonesia*, hlm.

⁴ *Ibid*, hlm. 188.

Bank mengakui posisi nasabah sebagai lembaga intermediasi memang sangat penting bagi setiap bank, bank dapat meningkatkan kredit dan meningkatkan posisi keuangan mereka dengan mempertahankan loyalitas pelanggan. Di sisi lain, penurunan kepercayaan nasabah terhadap perbankan akan berdampak pada arus kas keluar yang dapat menurunkan sektor keuangan.

Bank sebagai pihak yang memberikan pelayanan jasa perbankan dengan tingkat persaingan yang cukup tinggi saat ini tentunya ingin nasabah merasa puas atas produk dan pelayanan yang diberikan. Namun demikian, tingkat kepuasan setiap pelanggan (nasabah) adalah berbeda. Di sisi lain, pelanggan (nasabah) yang merasa tidak pas akan melakukan pengaduan.⁵

Pemberdayaan dan peningkatan perlindungan nasabah perbankan diawali dengan mediasi perbankan. Jika permasalahan antara bank dan nasabah bank tidak dapat ditangani melalui proses lain, terutama komunitas bisnis untuk mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan efektif, maka mediasi perbankan dapat diantisipasi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Dengan alasan itulah, maka Bank Indonesia telah mengeluarkan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7//PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Mediasi perbankan merupakan ajang mediasi sengketa transaksi keuangan antara nasabah dengan bank setelah menggunakan proses penyelesaian pengaduan bank tidak

⁵ James G Bames, 2001, *Secret of Customer Relationship Management*, Andi, Yogyakarta, hlm. 64.

berhasil. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa mediasi perbankan merupakan mekanisme penyelesaian konflik antara konsumen dan bank pada tingkat banding.

Metode mediasi dikatakan memiliki kelebihan yaitu teliti, komprehensif, terjangkau, dan lugas. Prosedur tersebut memungkinkan para pihak untuk mengomunikasikan keprihatinan inti mereka tentang batasan masalah, atau keinginan dan harapan tanpa harus secara langsung menangani dengan pihak yang berlawanan. Suatu pihak dapat dipaksa untuk mengungkapkan masalahnya oleh mediator yang dapat dianggap pasif dan netral, yang sulit dan tidak mungkin dilakukan di pengadilan. Pihak yang bersengketa akan mempertimbangkan kedudukan pihak lain dengan pandangan yang berbeda dengan pihak lain.⁶

Tidak diragukan lagi bahwa mempraktekkan mediasi perbankan sangat penting untuk memastikan keberhasilan sektor perbankan. Kepentingan dan posisi nasabah juga terjaga, disamping citra dan kehandalan bank di mata masyarakat luas.

Pilihan alternatif di luar pengadilan termasuk upaya untuk menyelesaikan perselisihan antara bank dan nasabah melalui jalur mediasi yang tidak memihak. Penyelesaian sengketa alternatif di luar pengadilan menawarkan beberapa manfaat. Karena untuk menyelesaikan perselisihan di pengadilan membutuhkan waktu yang sangat lama dan biaya yang cukup mahal untuk menyelesaikan perselisihan di pengadilan.

Tindakan terbaik untuk menyelesaikan perselisihan antara bank dan nasabah adalah mediasi antara pihak yang bersangkutan. Kecenderungan global dalam konflik komersial secara bertahap menjauh dari pengadilan dan arbitrase menuju mediasi. Berbeda dengan arbitrase dan litigasi ruang sidang, mediasi menawarkan beberapa manfaat. Tidak ada skenario menang-kalah dalam proses mediasi. Sebaliknya, para pihak yang bersengketa menerima

⁶ Susanti Adi Nugroho, 2019, *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Prenamedia Group, Jakarta, hlm. 32.

resolusi yang diusulkan mediator sebagai hasil yang sama-sama menguntungkan (*win-win solution*). Prosedur mediasi juga lebih cepat dan lebih murah daripada arbitrase.⁷

Salah satu permasalahan yang sering terjadi yang dialami nasabah adalah kredit macet. Resiko kredit dapat terjadi akibat ketidakmampuan nasabah dalam membayar kewajibannya dalam jangka waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian pemberian kredit oleh pihak Bank Rakyat Indonesia cabang Sangir Solok Selatan kepada nasabah. Seperti pelunasan pokok dan bunga pinjaman yang tidak sejalan dengan periode yang telah ditetapkan, jika tidak dikelola dengan baik.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, penulis tertarik untuk membahas tentang **“PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MELALUI MEDIASI DI BANK RAKYAT INDONESIA CABANG SANGIR SOLOK SELATAN”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelaksanaan penyelesaian sengketa secara mediasi perbankan pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Sangir Solok Selatan ?
2. Apasajakah faktor penyebab terjadinya kredit macet nasabah di Bank Rakyat Indonesia cabang Sangir Solok Selatan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan penyelesaian sengketa secara mediasi perbankan di Bank Rakyat Indonesia Cabang Sangir Solok Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor penyebab terjadinya kredit macet nasabah di Bank Rakyat Indonesia cabang Sangir Solok Selatan.

⁷ *Ibid.*

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian yuridis sosiologis (*socio legal research*). Hukum yang dikonseptualisasikan sebagai pranata sosial yang sebenarnya terkait dengan variabel-variabel sosial yang bersifat empiris dikaji sebagai variabel bebas/sebab dikenal dengan *independent variable*. Kajian ini merupakan kajian logika hukum sosial, dan variabel sosial dipelajari sebagai variabel bebas yang menimbulkan pengaruh dan akibat pada berbagai aspek kehidupan social yang logis.⁸

2. Sumber Data Penelitian

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang peneliti kumpulkan atau dapatkan langsung dari sumber datanya.⁹ Data primer ini didapatkan dengan melakukan wawancara dengan *marketing* Bank Rakyat Indonesia cabang Sangir Solok Selatan yaitu Bapak Robby

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh peneliti tidak hanya dari objek itu sendiri tetapi juga dari sumber tertulis dan lisan lainnya. Seperti buku, buku teks, jurnal, terbitan berkala, surat kabar, catatan, aturan dan peraturan, dan sebagainya.¹⁰

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

⁸ Djulaeka, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, hlm. 56

⁹ Sandu Siyoto, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, Literasi Media Publishing, Yogyakarta, hlm. 67.

¹⁰ Bachtiar, 2021, *Mendesain Penelitian Hukum*, Deepublish Publisher, Yogyakarta, hlm. 99.

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (responden).¹¹

b. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah suatu alat pengumpulan bahan hukum dan menginventarisasi serta mengidentifikasi bahan hukum dan melakukan penafsiran jika pendekatan perundang-undangan untuk kemudian ditarik kesimpulan dari hasil analisis tersebut.¹²

4. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif baik data primer maupun data sekunder, dan bersifat deskriptif analitis. Uraian ini meliputi substansi dan struktur hukum positif, yakni kegiatan yang menjadi pedoman dalam penyelesaian sengketa hukum pokok kajian. Pola-pola ini sekali lagi diperiksa dengan menggunakan teori objektif.¹³

¹¹ Rianto Adi, 2021, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta, hlm. 81

¹² Djulaeka, 2020, *Op.cit*, hlm. 37.

¹³ Burhan Ashofa, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 20.