

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*). Salah satu fungsi dari bank yaitu sebagai agen pembangunan (*agent of development*) yaitu lembaga untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional. Hal ini dikarenakan, perbankan merupakan lembaga keuangan yang memiliki fungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) yakni sebagai lembaga yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Selain itu perbankan juga merupakan agen kepercayaan (*agent of trust*) mengingat adanya salah satu prinsip pengelolaan bank yakni prinsip kepercayaan (*fudiciary principle*).¹

¹ Muhammad Djumhana, 2003, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 1.

Perlindungan nasabah perbankan merupakan satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional. Perlindungan dan pemberdayaan konsumen pada industri perbankan di Indonesia relatif masih tertinggal dibandingkan dengan konsumen pada industri lainnya. Dalam hal ini sering kita temukan kasus-kasus yang berkaitan dengan perlindungan konsumen perbankan yang sedikit banyak telah merugikan nasabah bank, baik itu yang menyangkut masalah informasi yang menyesatkan, ketidakjelasan cara menghitung suku bunga, rekening yang terdebit tanpa sepengetahuan pemilik ketidakpuasan atas pelayanan pegawai bank dan berbagai masalah lainnya. Banyaknya kasus yang terkait dengan perlindungan nasabah dan tidak mendapatkan penyelesaian yang baik, yang membuktikan bahwa perlindungan nasabah sebagai konsumen jasa perbankan pada dasarnya masih belum mendapatkan perhatian yang optimal, baik dari bank itu sendiri maupun dari masyarakat.

Untuk menyikapi permasalahan tersebut, maka Bank Indonesia sebagai regulator dan otoritas pengawas industri perbankan berkepentingan untuk meningkatkan perlindungan terhadap kepentingan nasabah dalam berhubungan dengan bank. Mengingat pentingnya hal tersebut, sejak 9 Januari 2004, Bank Indonesia telah memiliki sebuah *blueprint* mengenai tatanan industri perbankan ke depan, yaitu Arsitektur Perbankan Indonesia (API). Untuk mencapai visi Arsitektur Perbankan Indonesia (API), Bank Indonesia telah menetapkan beberapa cara yang ingin dicapai, salah satunya adalah

upaya mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan.²

Perlindungan dan pemberdayaan nasabah tersebut mendapatkan perhatian khusus di dalam Pilar keenam API. Dengan mengangkat masalah perlindungan nasabah ini ke dalam API, dalam hal ini menunjukkan besarnya komitmen Bank Indonesia dan perbankan untuk dengan bank-bank menempatkan posisi-posisi konsumen jasa perbankan yang sejajar dengan bank-bank.³

Sebagai lembaga intermediasi, posisi nasabah memang sangat penting bagi setiap bank. Dengan menjaganya loyalitas nasabah, bank dapat memperkuat posisi permodalannya dan melakukan ekspansi kredit. Sebaliknya, hilangnya kepercayaan nasabah terhadap bank akan memicu penarikan dana dalam jumlah besar yang bisa membuat industri perbankan hancur.

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.⁴

Penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank sebenarnya bisa dilakukan dalam berbagai cara yang umum dilakukan oleh nasabah adalah

² Pilihan Rakyat, 2004, *Bank Domestik Akan Menciut, Implementasi Arsitektur Perbankan Indonesia*, hlm. 5

³ *Ibid*, hlm. 188.

⁴ James G Bames, 2001, *Secret of Customer Relationship Management*, Andi, Yogyakarta, hlm. 64

melalui perbankan atau melalui media massa. Nasabah juga bisa mengajukan keberatan atau keluhannya terhadap Bank kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan melalui arbitrase, mediasi ataupun litigasi di Pengadilan. Demikian hingga saat ini, pengaduan nasabah yang terbesar dilakukan melalui surat pembaca yang dimuat di media massa. Selain murah, cara ini dianggap paling efektif dan pasti mendapat perhatian dari Bank.⁵ Keluhan-keluhan nasabah atas pelayanan bank yang disampaikan melalui media massa tentunya akan berdampak kepada citra negatif industri perbankan secara keseluruhan. Efek publikasi negatif ini tentunya dapat menurunkan kredibilitas bank tersebut di dalam masyarakat.

Sesuai Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, permasalahan antara nasabah dan bank dapat diselesaikan melalui negosiasi, konsiliasi, mediasi, arbitrase, maupun melalui jalur peradilan. Hal demikian karena upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah kecil dan usaha mikro kecil (UMK) mengingat hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan bank bagi nasabah kecil dan UMK perlu diupayakan secara sederhana, murah, dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka bagi nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik dan reputasi bank dapat tetap terjaga.

Mediasi perbankan adalah wadah untuk melakukan mediasi antara nasabah dan bank dalam upaya menyelesaikan sengketa transaksi keuangan

⁵ Info Bank, 2007, *Mediasi Perbankan dan Ledakan Kredit Macet Kartu Kredit*, Nomor 345.

setelah melalui jalur penyelesaian pengaduan di bank tidak berhasil dilakukan. Oleh sebab itu dapat dikatakan mediasi perbankan merupakan lembaga tingkat banding bagi penyelesaian sengketa nasabah dan bank.

Mediasi selain untuk menyelesaikan sengketa juga bertujuan untuk menjaga hubungan baik yang telah ada diantara para pihak, sehingga walaupun terjadi sengketa saat ini hubungan baik dapat dijaga berkesinambungan. Hal inilah yang sebenarnya menjadi alasan mengapa banyak pihak memilih mediasi untuk menyelesaikan sengketa.⁶

Tidak bisa dipungkiri, pelaksanaan mediasi perbankan merupakan aspek penting untuk menjamin kinerja industri perbankan. Tidak hanya bisa menjaga reputasi dan kredibilitas bank di mata masyarakat, tetapi juga mampu melindungi kepentingan dan posisi nasabah,.

Upaya penyelesaian permasalahan antara bank dan nasabah melalui jalur lembaga mediasi yang bersifat independen ini merupakan alternatif penyelesaian lain di luar jalur pengadilan. Alternatif penyelesaian di luar jalur pengadilan memiliki beberapa kelebihan.

Sebab penyelesaian sengketa atau perselisihan melalui jalur pengadilan memerlukan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit.

Langkah mediasi antara pihak-pihak yang berselisih dinilai sebagai langkah terbaik dalam menyelesaikan masalah antara bank dengan nasabah. Tren global sengketa bisnis kini memang mengubah ke mediasi, meninggalkan proses litigasi di pengadilan dan arbitrase. Mediasi memiliki banyak kelebihan bila dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan dan

⁶ Peter Ambrumenil, *Mediation and Arbitration*, Cavendish Publishing Limited, hlm. 41.

arbitrase. Melalui proses mediasi tidak ada kata istilah menang-kalah, yang ada hanyalah menang-menang (*win-win solution*) artinya, pihak yang bersengketa sama-sama menerima penyelesaian yang dilakukan oleh mediator. Selain itu, jangka waktu proses mediasi lebih singkat dan biaya lebih murah bila dibandingkan dengan arbitrase.⁷

Mediasi perbankan merupakan langkah penting dalam usaha pemberdayaan dan peningkatan perlindungan nasabah perbankan. Mediasi perbankan dapat diharapkan menyelesaikan perselisihan antara bank dan nasabah bank jika perselisihan tersebut tidak dapat diselesaikan melalui mekanisme terutama kalangan dunia usaha terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien dan efektif. Dengan alasan itulah, maka Bank Indonesia telah mengeluarkan Bank Indonesia No. 10/1/PB1/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor B/PB/2006 Tentang Mediasi Perbankan serta Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7//PB/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Sesuai dengan Pasal 4 UU OJK dikatakan bahwa salah satu dari tugas OJK ialah memberikan perlindungan kepada nasabah. Dalam memberikan perlindungan konsumen, Setelah diterbitkan Peraturan OJK (POJK) No.1/POJK.07/2013 tanggal 26 Juli 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan maka OJK telah mengeluarkan POJK No. 01/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan. Dengan

⁷ *Ibid.*

diberlakukannya POJK No. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK No.01/POJK.07.2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan, maka PBI No. 8/5/PBI/2006 jo. PBI No. 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan PBI No. 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan tidak diberlakukan.

Sebagaimana telah diamanatkan dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK No. 01/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) pada sektor jasa keuangan, dan dalam rangka upaya perlindungan serta pemberdayaan nasabah dapat diwujudkan juga dengan keberadaan infrastruktur guna menangani dan menyelesaikan segala keluhan dan pengaduan dari pihak nasabah. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan.⁸

Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). Merupakan salah satu amanat dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, penulis tertarik untuk membahas tentang **“Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antar Bank Dengan Nasabah**

B. Rumusan Masalah

⁸ Pasal 1 Angka 2 POJK No. 1/2014

1. Bagaimanakah pelaksanaan mediasi perbankan pada Bank Nagari Cabang Solok?
2. Hambatan- hambatan apa saja yang timbul dalam pelaksanaan mediasi perbankan di Bank Nagari Cabang Solok?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini baik dalam lingkup teori maupun praktis antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan mediasi perbankan di Bank Nagari Cabang Solok
2. Untuk mengetahui hambatan hambatan yang timbul dalam pelaksanaan mediasi perbankan di Bank Nagari Cabang Solok

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penulisan ini akan digunakan jenis penelitian sosiologis dimana penelitian dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai hal-hal yang berkaitan dengan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan

2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumbernya. Data primer ini juga di peroleh dari hasil wawancara dengan bagian umum pada Bank Nagari Cabang Solok yang mempunyai kompetensi dengan objek yang diteliti.

b. Data sekunder adalah data yang sudah terolah dan di dapatkan dari kepustakaan, yang berupa:

1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari:

Peraturan perundang undangan, seperti Undang- Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan jo Undang-Undang Nomor. 10 Tahun 1992 tentang Perubahan Undang- Undang, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 / POJK.07 / 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 / POJK.07 / 2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. dan lainnya.

2) Bahan hukum sekunder yaitu hahan-bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer seperti buku jurnal, artikel koran, majalah serta internet yang terkait dengan topik yang diteliti.

3) Bahan hukum tertier yaitu bahan-bahan hukum yang memberi penjelasan mengenai bahan hukum primer maupun sekunder seperti kamus dan ensiklopedia.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk dapat melakukan penelitian, diperlukan adanya suatu data yang jelas dan lengkap. Data tersebut dapat diperoleh dengan metode

pengumpulan data, metode ini diperlukan agar data yang dikumpulkan benar-benar valid. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan:

- a. Studi dokumen, yaitu merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis dengan menggunakan analisis yakni dengan cara menganalisis dokumen-dokumen yang telah penulis dapatkan di lapangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti
- b. Wawancara (*Interview*), yaitu percakapan dua orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara dengan tujuan mengumpulkan data-data berupa informasi. Wawancara yang digunakan adalah wawancara dengan membuat rancangan pertanyaan sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian.

4. Analisis Data

Data yang terkumpul baik data primer maupun data sekunder dianalisis secara kualitatif, yang mana analisis data dengan mengelompokkan data sesuai dengan masalah yang diteliti kemudian diambil kesimpulan yang relevan dengan penelitian ini. Data yang telah dianalisis dapat menggambarkan tentang masalah yang diteliti dengan memaparkan dalam bentuk kalimat.