

# PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK MELALUI MEDIASI

Oleh  
Ni Made Dewi Juliantini G.  
Ni Putu Purwanti

Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Udayana Denpasar

## **Abstract :**

*A paper entitled "Legal Protection Against Bank Customers Through Mediation" is a normative legal research. The goal is to analyze the extent of legal protection to bank customers through mediation. Things that may be filed for mediation in order to provide legal protection to the customer are: customer or customer representative can file a dispute settlement through mediation effort to Bank Indonesia if the customer was not satisfied upon completion of customer complaints, disputes that may be filed civil dispute settlement is arising from financial transactions that have the most financial claims Rp.500.000.000,00 (Five hundred million dollars). Customer may not file a financial claim caused by the demands immaterial, Filing dispute resolution does not exceed 60 (sixty days) the work completion date of the letter of the result of complaints submitted by the bank to customers, implementation of the mediation process since the signing of the mediation agreement until the signing of the Deed of Agreement by the parties held within 30 working days and may be extended for another 30 days by the customer and the bank agreement, deed of agreement can load a whole, partial agreement or disagreement or disputed cases.*

**Keywords:** *legal protection, bank customers, mediation.*

## **Abstrak:**

Tulisan yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Melalui Mediasi" adalah sebuah penelitian hukum normatif. Tujuannya untuk menganalisis sejauhmana perlindungan hukum terhadap nasabah bank melalui mediasi. Hal-hal yang dapat diajukan dalam mediasi guna memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah yaitu: Nasabah atau perwakilan nasabah dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi ke Bank Indonesia apabila nasabah merasa tidak puas atas penyelesaian pengaduan nasabah, sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan yang memiliki tuntutan finansial paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh tuntutan immaterial, pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh hari) kerja saat tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah, pelaksanaan proses mediasi sejak ditandatanganinya perjanjian mediasi sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan oleh para pihak dilaksanakan dalam waktu 30 hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan

bank, akta kesepakatan dapat memuat menyeluruh, kesepakatan sebagian, atau tidak tercapainya kesepakatan atau kasus yang disengketakan.

**Kata Kunci :** Perlindungan Hukum, Nasabah Bank, Mediasi.

## **I. Pendahuluan**

### **1.1 LatarBelakang**

Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menjalankan usahanya terutama dari dana masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat. Selain itu, bank juga memberikan jasa-jasa keuangan dan pembayaran lainnya. Dengan demikian ada dua peranan penting yang dimainkan oleh bank yaitu sebagai lembaga penyimpan dana masyarakat dan sebagai lembaga penyedia dana bagi masyarakat dan atau dunia usaha. Hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana merupakan hubungan kontraktual antara debitur dan kreditur yang dilandasi oleh prinsip kehati-hatian dengan tujuan agar bank menggunakan uang nasabah tersebut akan mampu membayar kembali dana masyarakat yang disimpan kepadanya apabila ditagih oleh para penyimpannya.<sup>1</sup> Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah bank sebagai pengguna jasa perbankan. Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah, mungkin saja terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Timbulnya friksi tersebut terutama disebabkan oleh empat hal yaitu :

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank;
2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk serta jasa perbankan yang masih kurang;
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana;
4. Tidak adanya saluran memadai untuk memfasilitasi penyelesaian friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Djoni S. Gozali dan Rachmadi Usman, 2012, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, Hal. 27.

<sup>2</sup> Muliawan D. Hadad, 2006, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, [Http://www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), diakses tgl 10 Juni 2015.

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

## **1.2 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauhmana perlindungan hukum terhadap nasabah bank melalui mediasi.

## **II. Isi Makalah**

### **2.1. Metode**

Metodologi penelitian yang di gunakan dalam penulisan karya ilmiah ini adalah penelitian hukum normatif, dan menggunakan pendekatan undang-undang (*statue approach*) serta menggunakan studi dokumen atau bahan pustaka yang terdiri dari penelitian bahan hukum primer.

### **2.2. Hasil dan Pembahasan**

#### **2.2.1 Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Melalui Mediasi**

Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Sedangkan menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan Hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut. Berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah bank tidak diatur secara langsung dalam peraturan perundang-undangan tetapi perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap nasabah yang menggunakan jasa bank secara tidak langsung tersirat dinyatakan pada pasal 37 B Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menyatakan setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan. 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. Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan

penyelesaian yang diberikan bank. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah.<sup>3</sup> Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006, maka yang dimaksud dengan Mediasi Perbankan adalah alternatif penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank yang tidak mencapai penyelesaian yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Hal-hal yang dapat diajukan dalam Mediasi Perbankan adalah: (1). Nasabah atau perwakilan nasabah dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi ke Bank Indonesia apabila nasabah merasa tidak puas atas penyelesaian pengaduan nasabah; (2). Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan yang memiliki tuntutan finansial paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh tuntutan immaterial; (3). Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh hari) kerja saat tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah; (4). Pelaksanaan proses mediasi sejak ditandatanganinya perjanjian mediasi sampai dengan penandatanganan akta kesepakatan oleh para pihak dilaksanakan dalam waktu 30 hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank; (5). Akta kesepakatan dapat memuat menyeluruh, kesepakatan sebagian, atau tidak tercapainya kesepakatan atau kasus yang disengketakan.<sup>4</sup> Proses Mediasi Perbankan dalam Penyelesaian Sengketa : (1). Sengketa yang dapat diselesaikan melalui Mediasi Perbankan hanya sengketa yang menyangkut aspek transaksi keuangan nasabah pada bank, dengan ketentuan nilai sengketa setinggi-tingginya adalah Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah); (2). Sebelum melakukan proses mediasi, nasabah dan bank harus menandatangani perjanjian mediasi yang memuat : a. Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian

---

<sup>3</sup> Muhammad Djumhana, 2003, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT Citra Aditya Bhakti, Bandung, Hal 285.

<sup>4</sup> Muliaman D Hadad, *op.cit.*

sengketa; dan b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi. (3). Bank Indonesia selaku mediator akan memfasilitasi pertemuan antara bank dengan nasabah guna mencari penyelesaian. Dalam pertemuan tersebut, mediator akan : a. Bersikap netral; b. Memotivasi para pihak untuk menyelesaikan sengketa; c. Tidak memberikan rekomendasi atau keputusan. Hasil penyelesaian terhadap sengketa merupakan kesepakatan antara nasabah dengan bank. (4). Apabila dicapai kesepakatan, maka nasabah dan bank akan menandatangani akta kesepakatan; (5). Apabila tidak dicapai kesepakatan, nasabah dapat melakukan upaya penyelesaian lanjutan melalui arbitrase atau pengadilan.

### **III. Kesimpulan**

Keberadaan lembaga mediasi perbankan merupakan sebuah bentuk perlindungan terhadap nasabah. Hal-hal yang dapat diajukan dalam mediasi guna memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah yaitu: (1). Nasabah atau perwakilan nasabah dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi ke Bank Indonesia apabila nasabah merasa tidak puas atas penyelesaian pengaduan nasabah; (2). Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan yang memiliki tuntutan finansial paling banyak Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh tuntutan immaterial; (3). Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh hari) kerja saat tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah; (4). Pelaksanaan proses mediasi sejak ditandatanganinya perjanjian mediasi sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan oleh para pihak dilaksanakan dalam waktu 30 hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank; (5). Akta kesepakatan dapat memuat menyeluruh, kesepakatan sebagian, atau tidak tercapainya kesepakatan atau kasus yang disengketakan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku :**

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

Fuady, Munir, 2003, *Hukum Perbankan Modern Buku Kesatu*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Muliaman D. Hadad , 2006, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, [Http://www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), diakses tgl 10 Juni 2015.

Usman Rachmadi, dkk, 2012, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta.

**Perundang-Undangan :**

Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.