

PERAN BANK INDONESIA SEBAGAI PELAKSANA MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN*

Herliana**

Abstract

The effectivity of banking disputes settlement through banking mediation benefits the customers and the bank. This research analyses the role of Bank of Indonesia in mediating disputes. Results show that banking mediation has not been utilized optimally and that BI is actually not in the position to handle such mediation.

Abstrak

Efektifitas penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi perbankan sangat bermanfaat baik bagi nasabah maupun bank. Penelitian ini menganalisis peran Bank Indonesia dalam menengahi sengketa perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediasi perbankan ini belum dimanfaatkan secara optimal dan bahwa BI sebenarnya tidak memiliki tugas untuk memediasi sengketa perbankan.

Kata kunci: mediasi perbankan, Bank Indonesia, nasabah

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat, menjalankan usahanya dari dana tersebut dengan menyalurkan kembali dana yang dihimpun kepada masyarakat, bank mempunyai peran penting dalam upaya membangun perekonomian negara. Usaha bank dijalankan dengan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, menyalurkan dana pada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk kegiatan lainnya.

Masyarakat sebagai nasabah bank mempunyai dua posisi yang berbeda yaitu

sebagai kreditur dan debitur. Masyarakat berkedudukan sebagai kreditur apabila mereka menyimpan dana pada bank dalam bentuk tabungan maupun deposito. Sedangkan kedudukan sebagai debitur diperoleh apabila mereka meminjam dana dari bank.

Kedudukan nasabah sebagai konsumen bank dapat dikatakan lemah. Hal ini tampak dalam hal masyarakat berada dalam posisi sebagai debitur biasanya bank akan membuat perjanjian standar. Apabila dalam perjanjian pada umumnya berlaku asas kebebasan berkontrak, maka pada perjanjian standar asas tersebut tidak sepenuhnya berlaku. Pada

* Laporan Hasil Penelitian Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada 2009.

** Dosen Hukum Acara Perdata Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.

perjanjian standar yang dibuat oleh bank, calon nasabah hanya dapat menerima atau menolak klausul klausul perjanjian yang telah secara sepihak ditentukan bank.

Kedudukan nasabah yang lemah juga nyata dengan *asymmetric information* dalam sistem perbankan. *Asymmetric information* ini tidak memberikan akses kepada nasabah deposan untuk mengetahui ke mana dana mereka diinvestasikan oleh bank.¹

Dalam interaksi yang terjadi antara nasabah dan bank tidak jarang terjadi perselisihan. Sebagai contoh, kasus tentang uang yang belum keluar dari mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) namun sudah terdebit, tertelannya kartu debit oleh mesin ATM yang sering berakhir dengan terkurasnya dana nasabah, permasalahan kartu kredit, perbedaan saldo pokok dan bunga dan lain lain.²

Perlindungan terhadap nasabah bank menjadi hal yang sangat berpengaruh terhadap industri perbankan. Hal ini dikarenakan bisnis perbankan sangat berkaitan erat dengan kepercayaan. Apabila masyarakat percaya pada suatu bank, maka mereka akan merasa aman menjadi nasabah bank yang bersangkutan.³ Sebaliknya, ketidakpercayaan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan bisnis sebuah bank.

Bank Indonesia (BI) berperan penting dalam usaha melindungi dan menjamin kepentingan nasabah terhadap kerugian yang

diakibatkan karena kesalahan atau kelalaian bank. Peran ini dijalankan oleh BI melalui Peraturan BI (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Lembaga Mediasi Perbankan di mana Pasal 3 (2) menyebutkan bahwa lembaga mediasi perbankan independen dibentuk selambat-lambatnya pada 31 Desember 2007. Lembaga ini bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara bank dan nasabahnya. Sengketa yang dapat diajukan adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan yang memiliki tuntutan finansial maksimal Rp500.000.000,00. Selama lembaga mediasi independen belum terbentuk, maka fungsi lembaga mediasi dilaksanakan oleh BI. Namun demikian, sampai akhir tahun 2008 lembaga mediasi independen tersebut belum juga terbentuk. BI kemudian mengeluarkan PBI No 10/1/PBI/2008 yang menghapus ketentuan Pasal 3 (2) PBI No 8/5/PBI/2006. Sebagai konsekuensinya maka sampai sekarang BI berfungsi sebagai pelaksana mediasi perbankan.

Dari perspektif hukum, pembentukan lembaga mediasi perbankan memberi nilai positif dalam rangka *law enforcement* (penegakan hukum). Sudah menjadi pengetahuan umum bahwa beperkara di pengadilan, khususnya dalam perkara perdata, membutuhkan waktu yang lama. Hal ini berakibat pada citra buruk pengadilan sebagaimana sebuah adagium yang mengatakan "*justice delayed is*

¹ Wendie Razif Soetikno, 2007, *Peran BI dalam Mengoptimalkan Kedudukan Komisaris Independen sebagai Mediator Perbankan*.

² <http://www.hukumonline.com/> diakses pada 31 Maret 2009.

³ Zulkarnain Sitompul, *Problematika Perbankan*, Book Terrace and Library, Bandung, 2006.

justice denied.” Namun demikian, mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh BI perlu mendapat perhatian karena dikhawatirkan BI tidak mampu bersikap obyektif yang pada akhirnya akan merugikan nasabah.

Menyelesaikan sengketa perbankan melalui prosedur mediasi selain dapat mengurangi potensi pemberitaan negatif tentang suatu bank juga berfungsi sebagai media perlindungan nasabah yang merupakan konsumen bank. Mediasi merupakan cara yang sederhana, murah dan cepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara nasabah dengan bank.⁴ Hasil mediasi yang merupakan kesepakatan antara nasabah dan bank dipandang merupakan bentuk penyelesaian permasalahan yang efektif karena kepentingan nasabah maupun reputasi bank dapat dijaga.

Penelitian ini akan menganalisis bagaimana bentuk dan upaya perlindungan nasabah itu dilakukan dalam proses mediasi. Juga akan diuji apakah dengan dihasilkannya kesepakatan dalam proses mediasi akan menjamin reputasi bank di mata nasabah sehingga nasabah tetap loyal kepada bank yang bersangkutan. Selain itu, penelitian ini akan menganalisa tingkat efektifitas dari kesepakatan yang dihasilkan. Dalam hal ini akan dilihat apakah para pihak benar benar menjalankan apa yang telah disepakati dalam proses mediasi, ataukah kesepakatan itu hanya ada di atas kertas dan tidak dilaksanakan (tidak dapat dieksekusi).

Penyelenggaraan mediasi perbankan sendiri, idealnya dilaksanakan oleh lem-

baga independen. Dengan dilaksanakannya fungsi mediasi perbankan oleh lembaga independen maka proses mediasi akan lebih obyektif karena mediator tidak mempunyai kepentingan dalam sengketa yang tengah terjadi. Karena BI bukanlah lembaga resolusi konflik tetapi melaksanakan fungsi itu, maka penting untuk diteliti bagaimana BI menjalankan fungsi tersebut. Penelitian ini akan mengkaji upaya upaya yang dilakukan BI dalam fungsinya sebagai *conflict assessor*.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, dirumuskan 3 permasalahan yang perlu diteliti terkait mediasi perbankan. *Pertama*, upaya-upaya apa yang dilakukan BI dalam menjalankan fungsi mediasi perbankan? *Kedua*, hal hal apakah yang melatarbelakangi BI bertindak sebagai pelaksana mediasi perbankan? *Ketiga*, bagaimana efektifitas hasil pelaksanaan hasil kesepakatan mediasi perbankan?

C. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat yuridis normatif dan empiris. Penelitian yuridis normatif yaitu meneliti kaedah atau norma. Ruang lingkup norma dalam penelitian ini meliputi kaedah hukum, sistem hukum dan peraturan hukum konkrit khususnya terhadap seluruh peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan mediasi pada umumnya dan mediasi perbankan pada khususnya.

⁴ Valerine J.L. Kriekhoff, *Mediasi (Tinjauan Dari Segi Anthropologi Hukum)*, dalam T.O. Ihromi (Ed) *Anthropologi Hukum Sebuah Bunga Rampai*.

Penelitian empiris dalam hal ini mempunyai tujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi praktek mediasi perbankan yang dijalankan oleh BI. Karena penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui upaya upaya yang dilakukan BI dalam rangka melaksanakan mediasi perbankan, maka dilihat dari sifatnya hasil penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian deskriptif.

Penelitian ini menggunakan sarana yang berupa studi dokumen dengan cara mengumpulkan bahan hukum dengan mempelajari berkas-berkas serta buku ataupun jurnal yang mengulas tentang pelaksanaan mediasi perbankan. Penelitian ini memberikan porsi yang sama antara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan.

Data primer dari penelitian ini diperoleh dari penelitian lapangan berupa wawancara dari para responden dan narasumber. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah staf Bank Mandiri, BNI, BRI dan BI yang semuanya berkedudukan di Jakarta.

D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Upaya-upaya yang dilakukan BI dalam menjalankan fungsi penegakan hukum.

BI telah menetapkan enam pilar Arsitektur Perbankan Indonesia (API) demi terwujudnya perbankan yang sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu pertumbuhan ekonomi nasional. Keenam

pilar API tersebut terdiri dari: struktur perbankan yang sehat, sistem pengaturan yang efektif, sistem pengawasan yang independen dan efektif, industri perbankan yang kuat, infrastruktur pendukung yang mencukupi dan perlindungan konsumen.⁵

Dalam rangka merealisasikan pilar keenam yaitu perlindungan konsumen, BI telah berusaha untuk melakukan peningkatan perlindungan dan pemberdayaan nasabah dengan cara meningkatkan transparansi produk, menyediakan layanan penyelesaian pengaduan dan ditingkatkan dengan mediasi perbankan serta upaya untuk mengedukasi konsumen.

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.

Sebagai upaya lebih lanjut yang dilakukan BI dalam upaya penegakan hukum dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank adalah dengan menjadi pelaksana mediasi perbankan. Walaupun sebenarnya ini berada di luar ruang lingkup tugas BI, BI berkomitmen menjalankannya dengan profesional karena asosiasi perbankan

⁵ <http://www.bi.go.id/web/id/>

belum mampu menjalankannya.

Dalam mewujudkan upaya perlindungan konsumen dengan menyediakan layanan mediasi perbankan, BI telah mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan yang merupakan perubahan dari PBI No.8/5/PBI/2006 Adapun peraturan yang melatar belakangi PBI tersebut adalah PBI No 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Penyelesaian pengaduan nasabah tidak selalu dapat memuaskan dan mengakomodir kepentingan nasabah karena penyelesaian konflik tersebut tidak melibatkan nasabah, melainkan diputuskan secara sepihak oleh bank. Dengan alasan tersebut, maka BI menyediakan mekanisme mediasi perbankan. Hal ini bertujuan agar setiap potensi sengketa yang dapat merugikan nasabah dan reputasi bank dapat segera diatasi.

Mediasi dipilih karena selain dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat, murah dan efektif juga untuk menjaga agar reputasi bank tidak rusak karena ekspos terhadap konflik bank yang bersangkutan dengan nasabahnya. Mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh BI ini disediakan secara gratis, dengan menggunakan mediator BI sehingga mengerti tentang substansi sengketa. Dengan demikian, diharapkan mediator dapat menjadi fasilitator yang efektif.

Tindakan konkret yang dilakukan BI dalam rangka penegakan hukum dalam hal terjadi sengketa perbankan ini di antaranya adalah dengan pembentukan Direktorat In-

vestigasi dan Mediasi Perbankan. Direktorat ini tugas utamanya adalah menyelenggarakan mediasi antara nasabah dengan bank serta melakukan investigasi tentang kemungkinan bank melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Fokus mediasi perbankan yang dilaksanakan oleh BI ini adalah para nasabah kecil serta usaha kecil dan menengah (UKM) yang merupakan bagian terbesar dari nasabah bank secara keseluruhan. Pertimbangannya adalah bahwa nasabah kecil tidak mempunyai kemampuan finansial yang kuat untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau pengadilan. Dengan disediakannya mediasi perbankan ini diharapkan nasabah kecil dengan mudah mendapatkan akses hukum untuk menyelesaikan sengketa mereka.

Pengajuan Penyelesaian Sengketa oleh nasabah atau perwakilan nasabah kepada Bank Indonesia dengan persyaratan sebagai berikut:⁶

- a. Sengketa yang dapat diajukan adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan dan sengketa yang timbul dari hasil penyelesaian pengaduan nasabah yang telah dilakukan oleh bank serta sengketa yang belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.
- b. Tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial seperti kerugian karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan tidak dapat disengketakan/diajukan oleh nasabah.

⁶ <http://www.bi.go.id/web/id/>

- c. Nilai tuntutan finansial dalam mediasi perbankan diajukan dalam mata uang Rupiah dengan batas paling banyak paling besar Rp500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). Jumlah tersebut dapat berupa:
 - i. Nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada nasabah.
 - ii. Potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan nasabah dengan pihak lain.
 - iii. biaya-biaya yang telah dikeluarkan untuk mendapatkan penyelesaian sengketa.
- a. Syarat Penyelesaian Sengketa**
- Penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilaksanakan dengan nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan permohonan secara tertulis dengan menggunakan formulir yang telah tersedia dengan menyertakan dokumen berupa:⁷
- a. Salinan surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan bank kepada nasabah.
 - b. Salinan bukti identitas nasabah yang masih berlaku.
 - c. Surat pernyataan yang ditandatangani di atas materai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau telah mendapat keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lembaga mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.
- b. Prosedur Pengajuan**
- Nasabah mengisi formulir penyelesaian sengketa dan dilengkapi dengan bukti-bukti transaksi keuangan yang disengketakan.
- a. Menandatangani surat pernyataan bahwa sengketa yang diajukan sedang tidak dalam proses oleh lembaga arbitrase, peradilan, atau lembaga mediasi perbankan.
 - b. Formulir yang telah dilengkapi diajukan kepada Pelaksana Fungsi Mediasi Perbankan (Bank Indonesia).
 - c. Alamat pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah ditujukan kepada: Bank Indonesia Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Menara Radius Prawiro Lantai 19 Jalan MH. Thamrin No. 2 Jakarta 10110 Dengan tembusan disampaikan kepada Bank Indonesia setempat. Pengajuan penyelesaian sengketa oleh nasabah yang tidak memenuhi

⁷ <http://www.bi.go.id/web/id/>

persyaratan tersebut di atas dapat ditolak oleh pelaksana fungsi mediasi perbankan.

BI membentuk lembaga mediasi perbankan dengan memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki BI sendiri yang disebut dengan komisararis independen untuk melaksanakan mediasi perbankan. Para komisararis independen tersebut diposisikan untuk menjamin perlakuan yang adil bagi para nasabah kecil dan UKM. Dengan mengoptimalkan peran para Komisararis Independen dalam proses mediasi perbankan, maka BI dapat menghemat sumber dayanya sehingga BI dapat lebih fokus dalam tugas pengawasan perbankan. Tugas dan kewajiban dari komisararis independen adalah sebagai berikut:

- a. Menjamin terpenuhinya hak-hak para pemegang saham terutama para pemegang saham minoritas.
- b. Menjamin terlaksananya perlakuan yang sama bagi semua pemegang saham untuk memperoleh kesempatan yang setara untuk memperoleh pemulihan bila hak-haknya dilanggar.
- c. Meningkatkan peran dari semua *stakeholder* dengan mendorong kerjasama aktif antara perbankan dan semua *stakeholder* demi mewujudkan perbankan sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi.⁸

BI melalui lembaga pelatihannya terus melatih para komisararis independen agar dapat menjalankan TARIF (*transparency*,

accountability, responsibility, independence, fairness). Bila hal ini dijalankan, maka pelaksanaan mediasi perbankan dalam rangka penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank akan memperoleh manfaatnya.⁹

Apabila fungsi komisararis independen sudah dijalankan dengan sebagaimana mestinya maka nasabah tidak perlu menggunakan mekanisme lain selain mediasi perbankan untuk menyelesaikan sengketanya dengan bank. Hal ini mengingat prosesnya yang sederhana, murah dan profesionalisme dari komisararis independen.¹⁰

Dengan dibentuknya Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, dibuatnya PBI tentang penyelesaian pengaduan nasabah serta mediasi perbankan serta ketentuan tentang prosedur penyelesaian konflik antara nasabah dan bank, telah menunjukkan keseriusan BI untuk melaksanakan fungsi penegakan hukum oleh BI. Tidak berhenti di sini saja, BI juga berupaya untuk meningkatkan *capacity building* SDM-nya, terutama pada Direktorat Investigasi dan Mediasi, untuk dapat menjalankan fungsi mediasi perbankan secara independen, *fair* dan transparan. Menyadari bahwa tidak selamanya BI akan menjalankan fungsi mediasi perbankan, maka BI juga terus mengupayakan agar asosiasi perbankan mampu melaksanakan fungsi tersebut.

Di samping adanya upaya BI tersebut, masih terdapat kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan mediasi perbankan. Ketentuan yang menyatakan bahwa semua permohonan

⁸ Wendie Razif Soetikno, *op. cit.*

⁹ *ibid.*

¹⁰ *ibid.*

mediasi harus ditujukan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan di kantor Pusat BI dan Jakarta dipercaya sebagai penghambat penyelesaian sengketa yang efektif. Di samping alasan kepraktisan, terutama bagi nasabah yang berdomisili di luar Jawa, juga masalah efisiensi waktu. Akan dibutuhkan waktu yang relatif lama untuk Direktorat Investigasi dan Mediasi dapat menangani semua kasus yang terjadi di seluruh Indonesia.

Faktor penghambat yang lain adalah dari segi kepraktisan dan biaya. Meskipun proses mediasi dapat dilakukan di kantor BI yang paling dekat dengan domisili nasabah atau bank, mediator tetaplah dari kantor BI Jakarta. Hal ini berimbas pada besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh BI dalam menjalankan fungsi mediasi. Akan lebih efisien, apabila BI di daerah diberi kewenangan untuk melaksanakan fungsi mediasi ini.

2. Hal-hal yang melatarbelakangi BI bertindak sebagai pelaksana mediasi perbankan

Penelitian ini menunjukkan ada beberapa faktor yang melatarbelakangi BI untuk melaksanakan fungsi mediasi perbankan di samping adanya kenyataan bahwa tugas tersebut sebenarnya bukanlah masuk dalam ruang lingkup tugas BI. Faktor faktor tersebut berasal dari BI sendiri, dunia perbankan maupun dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).

a. Kebutuhan adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang sekaligus dapat melindungi kepentingan nasabah dan dapat menjaga kepercayaan masyarakat terhadap perbankan

BI menyadari, ketiadaan mekanisme penyelesaian yang tepat bagi nasabah yang mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, efisien dapat mengakomodasi kepentingan nasabah sekaligus melindungi reputasi bank. Penyelesaian sengketa di bidang perbankan yang berlarut-larut dapat merugikan nasabah dan meningkatkan risiko reputasi bagi bank.

BI melihat kenyataan bahwa sebagian besar nasabah dalam sengketa perbankan dihadapkan pada kenyataan adanya kedudukan/posisi yang tidak seimbang antara nasabah dan bank. Bank cenderung berada dalam posisi yang lebih kuat dalam setiap transaksi perbankan. Hal ini dibuktikan dengan selalu dibuatnya perjanjian standar dalam setiap transaksi. Hal ini mengakibatkan dalam kondisi-kondisi tertentu terjadi penyalahgunaan wewenang di mana seperti bank memanfaatkan ketidakberdayaan nasabah.

YLKI melihat bahwa nasabah seringkali mengalami kesulitan dalam mencari penyelesaian sengketa dengan bank. Hal ini telah mendorong YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) untuk mengusulkan kepada BI agar menciptakan lembaga mediasi perbankan di Indonesia.¹¹

Kunjungan YLKI ke lembaga mediasi perbankan di Malaysia dan Australia telah

¹¹ BI Lebih Punya Wibawa, <http://www.hukumonline.com/> diakses pada 5 Januari 2010.

membuahkan hasil di mana dua lembaga mediasi perbankan di negara tersebut memberikan dukungannya demi terciptanya lembaga mediasi perbankan di Indonesia. Peter Kell dari Yayasan lembaga konsumen Australia menyatakan bahwa "... *the banking Ombudsman has become a well-respected part of the financial services scene. It has ensured that consumers in the banking sector have access to mediation and dispute resolution that is affordable and accessible ...*"¹²

YLKI telah berperan dalam menyelesaikan sengketa perbankan antara nasabah dengan bank sebelum terbentuknya lembaga mediasi perbankan. Namun demikian, beberapa bank yang terlibat tidak mengindahkan surat panggilan dari YLKI meskipun YLKI telah mendapat mandat dari nasabah yang menderita kerugian. Bank beralasan, YLKI tidak mempunyai kewenangan untuk memaksa bank untuk menanggapi/datang memenuhi panggilan. Akibatnya, sengketa nasabah tidak dapat difasilitasi penyelesaiannya oleh YLKI sehingga nasabah yang dirugikan tidak dapat memperoleh penyelesaian.

Sebenarnya, YLKI mempunyai mekanisme yang efektif untuk memaksa bank mengindahkan panggilan YLKI untuk menyelesaikan sengketa dengan nasabah yaitu melalui media massa. Kredibilitas YLKI yang tepercaya di mata masyarakat dapat dijadikan senjata dengan memberitakan bank mana yang mempunyai *track record* bagus sehubungan dengan pelayanan konsumen

dan mana yang tidak. Namun, hal ini tidak dilaksanakan karena akibatnya akan membahayakan kepercayaan masyarakat terhadap bank tertentu.

Belajar dari pengalaman YLKI tersebut maka dibutuhkan suatu lembaga yang mempunyai otoritas untuk memaksa bank bank di Indonesia bersedia menyelesaikan setiap konflik dengan nasabahnya melalui cara kekeluargaan (*amicable dispute settlement*) yaitu dengan cara mediasi. Hal ini demi peningkatan pelayanan kepada nasabah sehingga bank dapat tetap mempertahankan nasabahnya, meskipun telah terjadi konflik, dan bahkan dapat menarik nasabah baru.

b. Belum siapnya lembaga mediasi perbankan

Mediasi sebenarnya tidak masuk dalam ruang lingkup tugas BI untuk menjaga stabilitas moneter. Narasumber menyatakan bahwa sebenarnya pelaksanaan mediasi perbankan idealnya dilakukan oleh Lembaga Mediasi Perbankan (LMP). Menyadari hal tersebut, BI mengeluarkan PB No 8/5/2005 yang berisi amanah untuk diimplementasikannya mediasi perbankan untuk menyelesaikan sengketa antara bank dengan nasabah dengan nilai perkara yang tidak lebih dari Rp500 juta.

Pembentukan mediasi perbankan itu idealnya dilakukan oleh kalangan insudtri perbankan sendiri melalui LMP sehingga dapat bersifat independen. Hal ini dengan alasan bahwa bank sendirilah yang mampu menyelesaikan sengketanya dengan baik,

¹² Bank Harus Bisa Selesaikan Sendiri Sengketa Dengan Nasabah, <http://www.hukumonline.com/> diakses pada 5 Januari 2010.

karena bank sendirilah yang paling mengetahui seluk beluk permasalahannya dengan nasabah, apa yang dibutuhkan oleh nasabah serta bagaimana menjalin hubungan baik dengan nasabah.

Bank Indonesia sudah menargetkan pembentukan lembaga mediasi oleh asosiasi perbankan paling lambat Desember 2007. Namun, target itu tidak dapat tercapai. Itulah sebabnya mengapa kemudian BI mengeluarkan PBI No. 10/1/PBI/2008. Sebelumnya aturan mengenai mediasi perbankan diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006. Dalam Pasal 3 ayat (4) PBI 10/2008 disebutkan sepanjang lembaga mediasi perbankan independen belum terbentuk, fungsi mediasi perbankan tetap dilaksanakan oleh BI.

BI sebenarnya sudah berulang kali mendorong asosiasi perbankan untuk segera membentuk lembaga mediasi, namun belum juga mendapatkan hasil. Mantan Direktur Investigasi dan Mediasi Perbankan BIAhmad Fuad mengatakan, hal yang paling mendasar yang menjadi alasan segera dibentuknya mediasi oleh asosiasi perbankan adalah karena mediasi bukanlah tugas dari BI. Tugas BI yang sebenarnya adalah menjaga stabilitas moneter.

Sampai dengan saat ini, asosiasi perbankan masih menyatakan ketidaksiapannya melaksanakan fungsi mediasi perbankan. Belum tersedianya infrastruktur serta ketidakjelasan sumber pendanaan bagi operasional LMP menjadi alasan yang utama. Di antara masalah-masalah yang belum terja-

wab di antaranya adalah menyangkut dari mana sumber dana yang diperlukan untuk menjalankan fungsi mediasi, apakah dari pemerintah ataupun dari iuran bank-bank.

Masalah selanjutnya adalah mengenai bentuk hukum, pengorganisasian maupun penyediaan fasilitas gedung LMP. Sementara mengenai sumber daya manusia seperti perekrutan tenaga mediator tidaklah menjadi kendala yang berarti.

Masalah pendanaan sebenarnya dapat diatasi dengan membangun komunikasi di antara pemerintah dengan bank serta antara bank-bank itu sendiri untuk menentukan darimana biaya operasional berasal. Perla ada kesepakatan tentang biaya operasional LMP serta hal itu serta penentuan apakah kewajiban bank besar dengan kecil sama atau berbeda.

Belum terbentuknya LMP juga disebabkan karena adanya isu tentang konsolidasi perbankan. Salah satunya mengenai target pemenuhan modal minimum bank umum menjadi Rp80 miliar hingga akhir tahun 2007. Isu itu berdampak pada sebagian kegiatan perbankan nasional, termasuk di dalamnya target pembentukan LMP. Penambahan modal bank sebesar Rp80 miliar dianggap memberatkan bank. Hal itu menyebabkan beberapa bank sepakat menunda rencana pembentukan mediasi perbankan.¹³

c. Dukungan dari beberapa pihak

Beberapa pihak bahkan memberikan dukungan kepada BI untuk tetap melaksanakan fungsi mediasi dengan alasan bahwa

¹³ BI Desak Lembaga Perbankan Segera Bentuk Mediasi, <http://www.hukumonline.com/> diakses pada 5 Desember 2009

lembaga mediasi akan jauh lebih efektif dijalankan BI daripada dijalankan oleh asosiasi perbankan. Kalangan pemerhati perbankan menyatakan bahwa dengan dijalankannya fungsi mediasi perbankan oleh BI maka akan membawa konsekuensi positif pada bank karena sebagai bank sentral BI mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dari bank. Sehingga kesepakatan mediasi yang dihasilkan akan lebih mempunyai wibawa sehingga besar kemungkinan untuk dipatuhi.¹⁴

Dukungan serupa juga datang dari akademisi yang menyatakan bahwa mediasi perbankan yang selama ini dijalankan oleh BI telah memberi sinyal positif dalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan. Pengalihan pelaksanaan mediasi perbankan kepada asosiasi perbankan dikhawatirkan akan menurunkan efektifitas dan efisiensi mediasi itu sendiri.¹⁵

3. Efektifitas hasil kesepakatan mediasi perbankan

Untuk mengukur efektifitas hasil mediasi perbankan, perlu dibahas mengenai elemen regulasi mediasi perbankan serta data statistik tentang jumlah sengketa yang diterima serta berhasil diselesaikan oleh BI.

a. Analisis mengenai Peraturan Bank Indonesia tentang Mediasi Perbankan

Terdapat kelemahan dalam regulasi mengenai lembaga mediasi perbankan yaitu Pasal 5 (1) PBI Nomor 8/5/PBI/2006 yang menyatakan bahwa BI menunjuk mediator,

namun tidak menjelaskan (selama belum dibentuk Lembaga Mediasi Independen) apakah mediator berasal dari intern BI (staf BI) atau mediator profesional. Ayat (2) menyebutkan tentang syarat mediator yaitu mempunyai pengetahuan perbankan, keuangan atau hukum, tidak mempunyai kepentingan dengan para pihak dan tidak mempunyai hubungan darah maupun semenda dengan para pihak. Dari syarat syarat tersebut, dapat diasumsikan bahwa mediator yang ditunjuk BI bisa berasal dari dalam BI (staff) ataupun di luar BI, asalkan memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan.

Menurut pandangan penulis, selain syarat yang telah dicantumkan tersebut hendaknya ditambahkan bahwa seorang mediator harus mempunyai mempunyai sertifikat mediator. Yang disebut sertifikat mediator menurut Pasal 1 butir 10 Perma No 2 Tahun 2003 adalah dokumen yang menyatakan bahwa seseorang telah mengikuti pelatihan atau pendidikan mediasi yang dikeluarkan oleh lembaga yang diakreditasi oleh Mahkamah Agung.

Ini berarti, bahwa mediator tersebut telah menempuh *training* untuk menjadi mediator sehingga dapat diasumsikan bahwa orang tersebut menguasai teori maupun teknik mediasi. Pengetahuan ini sangat penting untuk mencegah *deadlock*. Para pihak membutuhkan kepastian bahwa mediator yang terlibat dalam sengketa mereka mempunyai kredibilitas, akuntabilitas dan kapasitas yang memadai sepanjang karir profesional mereka sebagai mediator.

¹⁴ BI Lebih Punya Wibawa, *op. cit.*

¹⁵ *ibid.*

Masalah timbul bila suatu lembaga (seperti BI) mensyaratkan dilakukannya mediasi yang dilakukan oleh ‘*in-house mediator*.’ Dalam hal demikian biasanya masalah yang timbul adalah adanya inkonsistensi standar mediator. Hal ini terbukti pada mediasi yang dilakukan di Pengadilan Negeri (PN). Mediasi tersebut dilakukan oleh hakim PN. Ironisnya, hanya 2% proses mediasi di PN yang berhasil.¹⁶ Hal itu disebabkan salah satunya karena hakim dalam menjalankan peran sebagai mediator menggunakan perspektif dan pendekatan hakim terhadap para pihak. Hakim tidak aktif menawarkan berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa yang dapat mengakomodir kepentingan kedua belah pihak.

Ketidakberhasilan hakim berperan sebagai mediator disebabkan karena mereka tidak mendapatkan *training* mediator sehingga tidak menerapkan teknik dan strategi mediasi yang benar. Apabila BI tidak mensyaratkan adanya sertifikat mediator bagi para mediatornya, bukan tidak mungkin bahwa mediasi perbankan akan banyak mengalami kebuntuan, walaupun yang berperan sebagai mediator adalah ahli dalam bidang perbankan.

Pengetahuan substansi permasalahan yang disengketakan walaupun perlu untuk dimiliki oleh seorang mediator, tidak mutlak dibutuhkan. Hal ini disebabkan menurut praktek mediasi, mediator maupun para pihak diperkenankan untuk meminta bantuan

ahli untuk dimintai pendapat atas sengketa yang sedang berlangsung.

Yang lebih penting bagi seorang mediator adalah kemampuan menganalisis dan keahlian menciptakan pendekatan pribadi¹⁷ Pada dasarnya berhasil atau tidaknya suatu sengketa diselesaikan melalui mediasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan mediator dalam menguasai dan menerapkan teknik mediasi serta kemampuan memanfaatkan tahapan tahapan mediasi secara optimal untuk mengidentifikasi isu, menetapkan *interest*, dan menawarkan opsi penyelesaian sengketa. Dengan demikian, suatu proses mediasi akan mempunyai kualitas yang berbeda, tergantung pada kemampuan mediatornya.

Kelemahan mediasi adalah pada kekuatan eksekusinya. Efektifitasnya sangat tergantung dari itikad baik para pihak menaati hasil kesepakatan. Apabila salah satu pihak tidak mau melaksanakan kesepakatan yang telah dicapai, tidak ada upaya hukum yang dapat dilakukan untuk memaksanya.

Kelemahan ini telah diusahakan untuk diatasi oleh PBI tentang Mediasi Perbankan. Dalam hal ini Bank Indonesia diberikan kewenangan untuk menjatuhkan sanksi administratif kepada bank yang tidak mematuhi isi kesepakatan mediasi. Bentuk sanksi tersebut adalah berupa teguran tertulis serta diperhitungkannya ketidakpatuhan itu dalam komponen penilaian tingkat kesehatan bank (Pasal 16 PBI tentang Mediasi Perbankan).

¹⁶ Marianna Sutadi dalam “Lembaga Mediasi Kurang Populer” <http://www.hukumonline.com/> diakses pada 4 Desember 2009.

¹⁷ Margono, Suyud, *ADR dan Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, 2000, Ghalia Indonesia, Jakarta .

Pemberian sanksi oleh BI sebagai lembaga eksternal (*external authority*) dapat dibenarkan demi efektifnya mediasi. Namun demikian, menurut pandangan penulis, sanksi dari BI tersebut belum cukup untuk memberi perlindungan bagi nasabah. Sanksi dari BI tidak bersifat tegas dan memaksa agar bank melaksanakan kewajibannya, tapi lebih kepada sanksi administratif dan sanksi sosial saja. Nasabah yang dirugikan tidak dapat menggunakan upaya hukum untuk mendapatkan ganti kerugian yang menjadi haknya.

Di samping itu, PBI tentang Mediasi Perbankan tidak mengatur mengenai sanksi apabila pihak nasabah tidak mau melaksanakan kesepakatan. Penentuan bahwa yurisdiksi mediasi adalah sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank, tidak menghilangkan kemungkinan bahwa dalam hasil kesepakatan mediasi juga terdapat kewajiban atau prestasi yang dibebankan kepada nasabah.

b. Hambatan-hambatan yang memengaruhi efektifitas mediasi perbankan

Direktur Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia Purwantari Budiman menyatakan bahwa jumlah kasus yang ditangani BI dalam proses mediasi masih minim. Menurutnya, hal itu disebabkan karena penyelesaian sengketa dengan cara mediasi belum membudaya di kalangan masyarakat, termasuk bagi nasabah bank dan bank itu sendiri. Faktor yang lain adalah nasabah kurang memahami kasus posisi yang sebenarnya, nasabah juga tidak bisa memberikan dokumen yang lengkap, serta tidak mencantumkan telepon

yang bisa dihubungi untuk proses klarifikasi oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan BI.

Kendala lainnya adalah BI kesulitan untuk menghubungi pejabat di bank yang berkompeten untuk dipanggil dan menjalani proses mediasi. Seringkali, utusan yang dikirim oleh bank tidak memiliki kewenangan memutus. Hal ini berakibat proses mediasi tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya sebab staf yang terlibat dalam proses mediasi tidak dapat menawarkan opsi-opsi atau memberikan alternatif penyelesaian masalah. Sehingga proses mediasi tidak berjalan efektif dan membutuhkan waktu yang lama.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak pejabat bank yang belum mengetahui ketentuan mediasi perbankan. Salah seorang narasumber penelitian ini yang merupakan seorang staf BRI mengatakan bahwa ia dan beberapa koleganya tidak memahami mediasi perbankan. Menurutnya, apabila terjadi konflik dengan nasabah dengan salah satu kantor cabang BRI, maka akan diselesaikan di kantor cabang BRI tersebut oleh staf bank yang bersangkutan. Apabila nasabah tidak puas maka sengketa akan diteruskan kepada Kantor Wilayah yang membawahi cabang tersebut. Apabila masih terjadi ketidakpuasan maka akan diteruskan ke kantor BRI Pusat Jakarta. Narasumber tersebut menyatakan belum pernah mendapati sengketa yang melibatkan BRI dengan nasabahnya yang diselesaikan melalui mediasi perbankan di BI. Lebih lanjut ia mengatakan bahwa akan berisiko bagi BRI untuk menyelesaikan sengketa ke BI karena akan berpengaruh terhadap reputasi BRI sendiri. Dengan alasan tersebut, maka

kantor pusat BRI akan berusaha semaksimal mungkin menyelesaikan sengketa dengan nasabah.

Faktor penghambat selanjutnya datang dari advokat. Walaupun hal ini relatif jarang terjadi, namun kadang seorang advokat yang dimintai pendapat oleh nasabah tentang sengketa dengan bank menyarankan agar perkara tersebut dibawa ke pengadilan. Dengan demikian, ini merupakan salah satu bentuk upaya penghindaran terhadap mediasi perbankan.

Hambatan juga datang dari dalam operasional mediasi perbankan sendiri. Dengan institusi lembaga penyelesaian sengketa perbankan yang dilaksanakan oleh BI tersebut bisa mempengaruhi sikap dan perilaku BI lebih merasa sebagai hakim dalam penyelesaian sengketa nasabah dari pada sebagai mediator. Hal ini diperparah apabila mediator dari BI menggunakan pendekatan yang bersifat legal-positivistik.

Cara pendekatan legal-positivistik seharusnya dihindarkan karena karakteristik sengketa konsumen (nasabah bank) seringkali bersifat khas dan kompleks sehingga memerlukan cara penyelesaian yang komprehensif. Selain itu juga karena sengketa nasabah dengan bank mempunyai yang tingkat ketimpangan posisi tawar yang besar, di mana bank berada dalam posisi yang jauh lebih kuat dari bank. Selanjutnya, keberadaan peraturan Bank Indonesia tentang perlindungan nasabah amat terbatas.

Kekhawatiran mediasi perbankan akan menyelesaikan sengketa yang berpangkal pada pemahaman normatif-sempit cukup beralasan. Pengalaman mediasi pengadilan yang dilaksanakan berdasarkan Perma No

1 Tahun 2008 menunjukkan adanya kecenderungan tersebut. Selain itu juga pengalaman yang terjadi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam forum komunikasi teknis BPSK se-Indonesia terjadi pembahasan berkisar masalah kendala-kendala operasional yang bersumber dari UU Perlindungan Konsumen dan peraturan pelaksanaannya. Kedudukan BPSK pada Pemerintah Kota/Kabupaten yang merupakan lembaga eksekutif mempunyai birokrasi yang rumit dan kadang mempengaruhi perilaku anggota BPSK. Akibatnya kadang kadang pedoman operasional dipahami dan diterapkan secara ketat dan kaku jauh dari sifat fleksibel.

Akibatnya proses penyelesaian sengketa tidak bisa menghasilkan penyelesaian yang optimal atau bahkan bisa mengalami kegagalan. Seringkali proses mediasi berujung pada putusan “sepakat untuk tidak sepakat” hanya karena terlalu kaku terhadap aturan batas waktu penyelesaian sengketa. Contoh kegagalan lainnya misalnya pengaduan nasabah ditolak hanya karena terlalu sempit dalam menafsirkan pengertian pengertian tertentu.

c. Data statistik

Sejak dibuka pada Januari 2006, mediasi perbankan disambut positif oleh nasabah. Hal ini terlihat dari antusiasme nasabah mengadukan sengketa mereka ke mediasi perbankan. Dengan hanya melibatkan enam personal dari BI, Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan BI memulai tugasnya menyelesaikan sengketa perbankan. Narasumber menyebutkan bahwa secara keseluruhan bank-bank mulai berhati

hati dengan adanya mediasi perbankan. Data statistik tentang jumlah sengketa adalah sebagai berikut:

Tahun 2006

Sejak Januari 2006 hingga Desember 2006 jumlah pengaduan dan permohonan penyelesaian sengketa melalui mediasi BI tercatat sebanyak 151 sengketa. Dari jumlah itu, 85% dari sengketa tersebut telah selesai ditangani, sedang sisanya masih dalam proses penyelesaian.¹⁸

Tahun 2007

Pada 2007, berdasarkan laporan bank umum kepada BI, jumlah pengaduan nasabah bank umum tercatat sebanyak 79.322 pengaduan. Dari jumlah itu, 97,56% merupakan permasalahan yang terkait dengan produk atau jasa pada sistem pembayaran yang mencakup ATM, kartu debit, kartu kredit dan kesalahan transfer¹⁹

Selama tahun 2007, Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan BI telah menyelesaikan 87 persen kasus sengketa bank dengan nasabahnya. Berdasarkan data BI, sepanjang 2007 BI telah menerima pengaduan dari nasabah sebanyak 64.288 pengaduan. Dari jumlah itu, 97,8 persen adalah pengaduan nasabah di bidang sistem pembayaran. Sisanya, pengaduan di bidang penghimpunan dana, penyaluran dana, produk kerja sama dan produk lainnya. Dari seluruh pengaduan itu, permintaan penyelesaian dengan cara mediasi sebanyak 200 kasus. Sampai akhir 2007, BI telah

menyelesaikan 90 persen kasus. Sisanya sedang dalam proses. Umumnya, pengaduan sistem pembayaran terkait layanan ATM dan produk kartu kredit.²⁰

Tahun 2008

Jumlah pengajuan sengketa nasabah dengan bank pada 2008 meningkat 280 persen. Dari jumlah itu, sengketa penyaluran dana paling banyak dilaporkan oleh masyarakat. Jumlahnya meningkat 441 persen. Sengketa itu terjadi baik untuk kredit konsumsi, Kredit Pemilikan Rumah (KPR), dan perbedaan saldo pokok dan bunga. Peningkatan permohonan penyelesaian sengketa juga terjadi untuk kasus penghimpunan dana dan sistem pembayaran. Peningkatannya masing-masing 288 persen dan 182 persen. Data statistik BI menyebutkan, penanganan kasus mediasi sejak Januari-Juni 2008 adalah 158 kasus. Dari jumlah tersebut sebanyak 89 kasus selesai tanpa mediasi, 60 kasus sedang diproses, 6 kasus diselesaikan oleh bank dan 3 kasus diselesaikan lewat mediasi.²¹

E. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan dan setelah dilakukan penelitian serta analisis maka kesimpulan dari penelitian ini adalah: Bank Indonesia sudah berperan aktif dalam rangka menjalankan fungsi penegakan hukum dalam hal terjadi sengketa. BI sudah cukup berusaha mewujudkan tersedianya perlindungan nasabah dengan cara menjadi pelaksana mediasi perbankan. Hal ini terlihat dari dibentuknya

¹⁸ <http://www.bi.go.id/web/id/>

¹⁹ <http://www.bi.go.id/web/id/>

²⁰ *ibid.*

²¹ *ibid.*

Direktorat Investigasi dan Mediasi serta peningkatan *capacity building* SDM yang bertugas di dalamnya. Selain itu, BI sebagai lembaga publik telah menggunakan kekuasaannya untuk membuat peraturan guna menciptakan fondasi pelaksanaan mediasi perbankan serta pedoman pelaksanaannya.

Bank Indonesia menyadari bahwa fungsi mediasi perbankan tidak masuk dalam ruang lingkup tugasnya melainkan akan lebih baik bila dijalankan oleh asosiasi perbankan sendiri melalui Lembaga Mediasi Perbankan. Namun Asosiasi Perbankan sampai saat ini belum siap untuk menjalankan fungsi tersebut. Berdasarkan fakta bahwa jumlah nasabah yang merasa dirugikan oleh bank tidak sedikit dan membutuhkan upaya penyelesaian konflik dengan segera, maka mediasi perbankan harus diselenggarakan karena apabila dibiarkan konflik tersebut akan membahayakan reputasi bank. Berdasarkan fakta-fakta tersebut maka BI berinisiatif melaksanakan fungsi mediasi perbankan.

Data dari BI menunjukkan bahwa BI telah mampu menyelesaikan sengketa sengketa yang diajukan padanya. Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan BI telah memberikan hasil yang positif. Namun demikian, data menunjukkan bahwa mediasi perbankan sendiri sebenarnya belum dikenal luas oleh nasabah. Masih banyak nasabah yang tidak mengetahui keberadaannya meskipun BI telah mewajibkan tiap bank memberikan informasi tentang hak hak nasabah termasuk mediasi. Minimnya informasi dari bank ini menyebabkan sebagian nasabah berhenti pada tahap pengaduan nasabah saja, tanpa melanjutkan proses ke mediasi meskipun mereka tidak merasa puas

dengan penyelesaian konfliknya. Selain itu, terpusatnya pelaksanaan mediasi di BI Jakarta menyebabkan sebagian nasabah enggan menggunakan mediasi.

Saran

Berdasarkan data dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut: Lembaga Mediasi Perbankan Independen perlu untuk segera dibentuk agar pelaksanaan fungsi mediasi perbankan dapat lebih *fair* dan efisien. Sementara lembaga itu belum terbentuk, BI tetap dapat menjalankan fungsi mediasi dengan lebih efisien. Cara yang dapat ditempuh di antaranya adalah dengan memberikan kewenangan kepada BI daerah untuk dapat melaksanakan sebagian fungsi mediasi perbankan. Selain itu juga BI perlu menyosialisasikan keberadaan mediasi perbankan pada masyarakat dengan menegaskan kembali kewajiban bank menginformasikan pada nasabahnya akan ketersediaan mediasi perbankan.

Asosiasi perbankan agar segera membentuk Lembaga Mediasi Perbankan sebagai wujud tanggung jawab dalam memberi perlindungan kepada konsumennya. Untuk mengatasi ketidaksiapannya, asosiasi dapat meminta pendampingan dari BI.

Masyarakat terutama nasabah bank agar lebih proaktif dalam mencari penyelesaian konfliknya dengan bank. Apabila terjadi ketidakpuasan dalam proses pengaduan nasabah mereka seharusnya melanjutkan proses ke mediasi perbankan. Nasabah seharusnya mendapatkan akses yang seluas luasnya dalam mendapatkan penyelesaian konflik dengan bank.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Charlton, Ruth, 2000, *Dispute Resolution Guidebook*, LBC Information Services, New South Wales.
- Gautama, Sudargo, 2006, *Indonesian Business Law*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Harahap M. Yahya, 1997, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Kriekhoff, Valerine J.L., *Mediasi (Tinjauan Dari Segi Anthropologi Hukum)*, dalam T.O. Ihromi (Ed) *Anthropologi Hukum Sebuah Bunga Rampai*, Yayasan Obor, Jakarta.
- Lee, Joel dan Hwee Hwee, Teh, 2009, *An Asian Perspective on Mediation*, Academy Publishing, Singapore.
- Lim Lan Yuan dan Liew Thiam Leng, 1997, *Court Mediation in Singapore*, FT. Law & Tax Asia Pacific, Singapore.
- Manan, Abdul, 2006, *Penerapan Hukum Acara Perdata di Lingkungan Peradilan Agama*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Manan, Bagir, 2006, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Varia Peradilan No. 248 Juli 2006, IKAHI.
- Margono, Suyud, 2000, *ADR dan Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Mertokusumo, Sudikno, 1998, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Jogjakart
- Mills Karen, *Indonesia*, dalam Pryles, Michael (ed), *Dispute Resolution in Asia*, 2002, *Dispute Resolution in Asia*, Second Edition, Kluwer Law International, The Hague.
- Wendie Razif Soetikno, 2007, *Peran BI dalam Mengoptimalkan Kedudukan Komisaris Independen sebagai Mediator Perbankan*
- Sitompul, Zulkarnaen, 2006, *Problematika Perbankan*, Book Terrace and Library, Bandung.
- Subekti, R., 1977, *Hukum Acara Perdata*, Penerbit Bina Cipta Bandung.
- Sukanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit UI Pres Jakarta.
- Sumardjono, Maria SW, 1997, *Pedoman Pembuatan Usulan Penelitian Sebuah Panduan Dasar*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Peraturan

- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman.
- Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/2006 tentang Mediasi Perbankan.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/2008 tentang Perubahan atas PBI Nomor 8/5/2006.