

**EFEKTIVITAS PENERAPAN KONSEP MEDIASI  
PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN  
DI KALIMANTAN BARAT**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**HENDRA**  
**NIM. A1012211066**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS HUKUM  
PONTIANAK  
2024**

**EFEKTIVITAS PENERAPAN KONSEP MEDIASI  
PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN  
DI KALIMANTAN BARAT**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Persyaratan  
Mencapai Derajat S-1**

**OLEH :**

**HENDRA  
NIM. A1012211066**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS HUKUM  
PONTIANAK  
2024**

**EFEKTIVITAS PENERAPAN KONSEP MEDIASI  
PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN  
DI KALIMANTAN BARAT**

**Tanggung Jawab Yuridis Materiil Pada :**

**HENDRA  
NIM. A1012211066**

**Disetujui Oleh :**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. SITI ROHANI, SH.MHum  
NIP. 197509232000032001**

**DEVINA PUSPITASARI, SH.MH  
NIP. 198912152022032008**

**Mengetahui  
Dekan**

**Dr. HJ. SRI ISMAWATI, SH. M.Hum  
NIP. 196610291992022001**

**TANGGAL LULUS : 19 Desember 2024**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS HUKUM  
PONTIANAK**

**TIM PENGUJI**

| <b>Jabatan</b>    | <b>Nama</b>                                                         | <b>Gol</b>                        | <b>Tanda Tangan</b> |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------|
| <b>Ketua</b>      | <b><u>Dr. Siti Rohani, SH.MHum</u><br/>NIP. 197509232000032001</b>  | <b>Pembina IV/a</b>               |                     |
| <b>Sekretaris</b> | <b><u>Devina Puspitasari, SH.MH</u><br/>NIP. 198912152022032008</b> | <b>Penata Muda<br/>Tk I III/b</b> |                     |
| <b>Penguji I</b>  | <b><u>Ismawartati, SH.MH</u><br/>NIP. 196107251990022001</b>        | <b>Pembina Tk I<br/>IV/b</b>      |                     |
| <b>Penguji II</b> | <b><u>Tiza Yaniza, SH.MH</u><br/>NIP. 198805252019032015</b>        | <b>Penata Muda<br/>Tk I III/b</b> |                     |

**Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Tanjungpura Pontianak**

**Nomor : 4453/UN22.1/DT.00.10/2024**

**Tanggal : 16 Desember 2024**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini Saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, Desember 2024

Yang Menyatakan

Hendra  
NIM. A1012211066

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan, karena atas kasih sayang dan pertolongannya kepada penulis, maka penulisan skripsi ini akhirnya dapat penulis selesaikan.

Sesungguhnya pada tempatnya jika penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada segenap pihak yang baik langsung maupun tidak langsung telah turut berjasa dalam memberikan bantuan atas penyelesaian Skripsi ini, yaitu pada :

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, SH.MSi, FCB.Arb, selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Hj. Sri Ismawati, SH. M. Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak
3. Ibu Dr. Siti Rohani, SH.MHum, selaku Pembimbing I sekaligus Ketua Bagian Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak
4. Ibu Devina Puspitasari, SH.MH, selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Hj. Ismawartati, SH,MH, selaku Dosen Penguji I dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Tiza Yaniza, SH. MH, selaku Dosen Penguji II dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Muhammad Qahar Awaka SH.LLM, selaku Dosen Pembimbing Akademik selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak

8. Seluruh Dosen di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura
9. Rekan-rekan mahasiswa senasib dan seperjuangan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Terima kasih juga tidak lupa penulis ucapkan kepada Kedua Orang tua, Saudara-Saudara, yang telah memberikan motivasi kepada penulis untuk dapat menempuh pendidikan di fakultas hukum dan menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati, bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan ilmu, tenaga, dana, dan sumber lainnya. Oleh karenanya dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya semoga apa yang kita kerjakan selalu mendapat karunia Tuhan, amin .....

Pontianak, Desember 2024  
Peneliti

Hendra  
NIM. A1012211066

## ABSTRAK

Penelitian tentang “Analisis Efektivitas Penerapan Konsep Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Di Kalimantan Barat”, bertujuan Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas penerapan konsep mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan di Kalimantan Barat. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang mempengaruhi keberhasilan mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan di Kalimantan Barat.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode sosiologi hukum (*Socio-legal research*), sehingga dapat dideskripsikan atau digambarkan mengenai analisis penerapan konsep mediasi penyelesaian sengketa perbankan di Kalimantan Barat, sehingga dapat dipelajari dan diteliti sebagai suatu studi tentang hukum yang senyatanya hidup di masyarakat sebagai studi yang non-doktrinal dan bersifat empiris

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh hasil sebagai berikut : Bahwa efisiensi sebagai manfaat utama mediasi, menilai kecepatan dan kesederhanaan proses sebagai alasan utama pemilihan metode ini. Meskipun hanya 20% yang menilai pengurangan biaya dan waktu serta peningkatan kepuasan sebagai manfaat utama, faktor-faktor ini tetap signifikan. Oleh karena itu, dalam merancang dan mempromosikan mediasi, penting untuk menonjolkan efisiensi sambil mempertimbangkan pengurangan biaya, waktu, dan peningkatan kepuasan. Dengan demikian, mediasi dapat dioptimalkan untuk memberikan solusi yang lebih baik dalam penyelesaian sengketa. Bahwa keberhasilan mediasi dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci. Kesiapan dan keterbukaan para pihak untuk berkompromi serta niat baik sangat penting untuk efektivitas mediasi. Mediator yang berpengalaman dan memahami aspek hukum serta bisnis dapat memfasilitasi proses dengan lebih baik. Kepatuhan terhadap prosedur mediasi, komunikasi yang efektif, serta keberimbangan posisi antara pihak-pihak yang bersengketa juga berperan besar. Selain itu, pengelolaan faktor psikologis dan komitmen para pihak untuk melaksanakan hasil mediasi serta lingkungan yang kondusif turut mempengaruhi keberhasilan mediasi.

**Kata Kunci** : Efektivitas, Penerapan, Mediasi, Penyelesaian Sengketa

## ABSTRACT

Research on "Analysis of the Effectiveness of the Application of the Mediation Concept in Resolving Banking Disputes in West Kalimantan", aims to determine and analyze the effectiveness of the application of the mediation concept in resolving banking disputes in West Kalimantan. To determine and analyze the factors that influence the success of mediation in resolving banking disputes in West Kalimantan.

This research was conducted using the method of legal sociology (Socio-legal research), so that it can be described or illustrated regarding the analysis of the application of the mediation concept in resolving banking disputes in West Kalimantan, so that it can be studied and researched as a study of law that actually lives in society as a non-doctrinal and empirical study.

Based on the results of the study and discussion, the following results were obtained: That efficiency is the main benefit of mediation, assessing the speed and simplicity of the process as the main reasons for choosing this method. Although only 20% considered reducing costs and time and increasing satisfaction as the main benefits, these factors remain significant. Therefore, in designing and promoting mediation, it is important to highlight efficiency while considering reducing costs, time, and increasing satisfaction. Thus, mediation can be optimized to provide better solutions in resolving disputes. That the success of mediation is influenced by several key factors. The readiness and openness of the parties to compromise and good intentions are very important for the effectiveness of mediation. Experienced mediators who understand the legal and business aspects can facilitate the process better. Compliance with mediation procedures, effective communication, and a balance of positions between the disputing parties also play a major role. In addition, the management of psychological factors and the commitment of the parties to implement the results of mediation and a conducive environment also influence the success of mediation.

Keywords: Effectiveness, Implementation, Mediation, Dispute Resolution

## DAFTAR ISI

|                                                                              | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|
| KATA PENGANTAR .....                                                         | i       |
| ABSTRAK .....                                                                | iii     |
| ABSTRACT .....                                                               | iv      |
| DAFTAR ISI .....                                                             | v       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                        | vii     |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                      | 1       |
| A. Latar Belakang Masalah .....                                              | 1       |
| B. Rumusan Masalah .....                                                     | 6       |
| C. Tujuan Penelitian .....                                                   | 6       |
| D. Manfaat Penelitian .....                                                  | 7       |
| E. Keaslian Penelitian .....                                                 | 7       |
| F. Kerangka Pemikiran .....                                                  | 9       |
| 1. Tinjauan Pustaka .....                                                    | 9       |
| 2. Kerangka Konsep .....                                                     | 15      |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                                | 18      |
| A. Tinjauan Umum Tentang Perbankan .....                                     | 18      |
| B. Tinjauan Umum Tentang Mediasi .....                                       | 25      |
| C. Ketentuan Serta Dasar Hukum Mediasi Tinjauan Umum<br>Proses Mediasi ..... | 32      |
| D. Tinjauan Umum Proses Mediasi .....                                        | 35      |

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| E. Tinjauan Umum Keuntungan Dan Kelemahan Mediasi ..                                                               | 37 |
| F. Tinjauan Prinsip-Prinsip Mediasi .....                                                                          | 39 |
| BAB III METODELOGI PENELITIAN .....                                                                                | 45 |
| A. Jenis Penelitian .....                                                                                          | 45 |
| B. Pendekatan Penelitian .....                                                                                     | 46 |
| C. Data Dan Sumber Data .....                                                                                      | 47 |
| D. Teknik Dan Alat Pengumpul Data .....                                                                            | 48 |
| E. Populasi Dan Sampel .....                                                                                       | 50 |
| F. Analisis Data .....                                                                                             | 51 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                                                       |    |
| A. Efektivitas Penerapan Konsep Mediasi Dalam<br>Penyelesaian Sengketa Perbankan Di Kalimantan Barat ....          | 52 |
| B. Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Mediasi Dalam<br>Penyelesaian Sengketa Perbankan Di Kalimantan Barat .... | 60 |
| BAB V PENUTUP .....                                                                                                | 69 |
| A. Kesimpulan .....                                                                                                | 69 |
| B. Saran .....                                                                                                     | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA                                                                                                     |    |
| DAFTAR LAMPIRAN                                                                                                    |    |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pembangunan nasional merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang Undang Dasar 1945. Dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat , kompetitif dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistim keuangan yang semakin maju diperlukan penyesuaian kebijakan di bidang ekonomi termasuk perbankan.

Lembaga perbankan merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peran yang sangat strategis dalam membangun Indonesia. Hal ini tidak dapat disangkal bahwa dalam mencapai tujuan pembangunan nasional yaitu untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Sehubungan dengan itu , diperlukan penyempurnaan terhadap sistim perbankan nasional yang bukan hanya mencakup upaya penyehatan bank secara individual juga penyehatan sistim perbankan secara menyeluruh. Salah satu pilar pembangunan ekonomi Indonesia terletak pada industri perbankan. Di dalam sistim hukum Indonesia, segala bentuk praktik perbankan haruslah berdasar prinsip-prinsip yang terkandung dalam ideologi negara Indonesia yakni Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Pengakuan yuridis formal mengenai eksistensi perbankan dimulai sejak dilahirkannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan selanjutnya dengan Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang nomor 7 tahun 1992 Tentang Perbankan. Dan terakhir adanya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan.

Sebagai badan usaha, kehadiran bank di masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam proses pembangunan nasional. Pemaparan diatas , maka jelas, bahwa kedudukan bank adalah sebagai Lembaga yang berhubungan erat dengan masyarakat dan mempunyai hubungan intermediasi dengan dengan masyarakat itu sendiri. Dalam perpektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen , baik perjanjian simpanan maupun perjanjian kredit, kedudukan nasabah bank merupakan konsumen yang harus memperoleh perlindungan hukum.

Perlindungan hukum bagi nasabah bank seharusnya sudah dilakukan pada tahap pra perjanjian sampai dengan dapat dilakukan melalui proses litigasi dan non litigasi. pelaksanaan perjanjian. Ketika hubungan hukum antara bank dan nasabah mulai tercipta, maka sejak itu terbuka kemungkinan sengketa antar pihak . Penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan melalui proses litigasi dan non litigasi.

Dalam upaya mengurangi berbagai keluhan nasabah tersebut , maka Bank Inonesia sebagai bank sentral di Indonesia mengeluarkan peraturan yang

menjadi dasar hukum bagi nasabah untuk menyatakan ketidak puasannya dan mengajukan aduan kepada pihak perbankan. Berdasarkan peraturan Bank Indonesia Nomor :7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah diberi kesempatan bagi nasabah untuk menyampaikan segala ketidak puasannya terhadap berbagai jenis transaksi perbankan yang dilakukan. Kemudian karena dirasakan kurang dapat memuaskan nasabah, Bank Indonesia mengambil inisiatif untuk mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Penyelesaian sengketa melalui perdamaian secara mediasi nampaknya mempunyai prospek dan peluang untuk dikembangkan serta diberdayakan di Pengadilan. Namun , tidak mengurangi pentingnya peranan pengadilan formal, keduanya tetap dibutuhkan dalam dunia praktek hukum. Untuk itu, mediasi dan proses peradilan formal dikolaborasikan agar terwujud asas peradilan yang sederhana , cepat , dan biaya ringan.

Kegiatan perbankan terutama yang berkaitan dengan nasabah tidak selamanya berjalan dengan baik, mungkin saja terjadi persoalan antara pihak bank dengan nasabah baik berkaitan dengan kerahasiaan data nasabah maupun berkaitan dengan kredit perbankan. Biasanya akan ada persoalan keluhan nasabah berkaitan dengan adanya data nasabah yang bocor kepada pihak ketiga sehingga nasabah beranggapan pihak bank yang sudah meberikan data tersebut. Sehingga nasabah atau konsumen akan melakukan pengaduan atau keluhan terhadap pihak bank.

Bank sebagai suatu lembaga yang melindungi dana nasabah juga berkewajiban menjaga kerahasiaan terhadap dana nasabahnya dari pihak-pihak yang dapat merugikan nasabah. Dan sebaliknya masyarakat yang mempercayakan dananya untuk dikelola oleh bank juga harus dilindungi terhadap tindakan yang semena-mena yang dilakukan oleh bank yang dapat merugikan nasabahnya. Hal ini sangat dibutuhkan karena sebagai lembaga keuangan, bank harus mendapat kepercayaan dari masyarakat, dan kepercayaan dari masyarakat tersebut akan lahir apabila semua data hubungan masyarakat dengan bank tersebut dapat tersimpan secara rapi atau dirahasiakan.

Hal demikian membawa konsekuensi kepada bank, yaitu bank memikul kewajiban untuk menjaga kerahasiaan tersebut, sebagai timbal balik dari kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada bank selaku lembaga keuangan atau sumber dana masyarakat. Sebagai suatu badan usaha yang dipercaya oleh masyarakat untuk menghimpun dana masyarakat, sudah sewajarnya bank memberikan jaminan perlindungan kepada nasabah yang berkenaan dengandanya kepada bank tetapi juga dari sistem moneter yang menyangkut kepentingan semua anggota masyarakat yang bukan hanya nasabah penyimpan dana dari bank itu saja.

Perlindungan yang diberikan oleh bank sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 baik itu yang diatur dalam Pasal 4 butir ke 5 yang menyebutkan bahwa konsumen atau nasabah berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya

penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, yang mana di dalamnya mengatur berkaitan penyelesaian sengketa jika terjadi masalah antara nasabah dan pihak bank, karena kita ketahui dalam UU Perbankan tidak ada mengatur tentang hak-hak nasabah, sehingga jika terjadi persoalan maka pilihan hukum dapat dilakukan melalui media baik di pengadilan ataupun diluar pengadilan.

Melalui kebijakan ini, maka diberi kesempatan bagi nasabah untuk menyampaikan segala ketidakpuasan nya terhadap berbagai jenis transaksi perbankan yang dilakukan. Kemudian karena dirasa kurang dapat memuaskan nasabah, Bank Indonesia mengambil inisiatif untuk mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan yang selanjutnya disebut PBI 10/1/2008.

Pelaksanaan mediasi perbankan ini adalah untuk membantu nasabah kecil untuk mendapatkan akses penyelesaian sengketa yang mudah (prosedur pengajuan tidak rumit), murah (tidak dipungut biaya), dan cepat (proses mediasi hanya memerlukan waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja /dapat diperpanjang 30 (tiga puluh) hari kerja). Selanjutnya, Bank Indonesia hanya membuka kesempatan pengajuan mediasi oleh nasabah (permohonan tidak dapat diajukan oleh bank) berdasarkan pertimbangan untuk menyeimbangkan posisi nasabah dengan bank.

Pada umumnya, nasabah kecil hanya bisa menerima putusan bank, hal tersebut menunjukkan adanya indikasi ketidakseimbangan kedudukan antara

nasabah dengan bank dalam penyelesaian komplain nasabah bank mempunyai banyak peluang untuk menyampaikan penyelesaian permasalahan yang dikehendaki untuk selanjunya disepakati dalam suatu akta perdamaian. Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam terhadap masalah ini dalam bentuk penelitian skripsi dengan Judul:

**“EFEKTIVITAS PENERAPAN KONSEP MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DI KALIMANTAN BARAT”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas penerapan konsep mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan di Kalimantan Barat ?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi keberhasilan mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan di Kalimantan Barat ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat secara teoritis dan praktis tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas penerapan konsep mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan di Kalimantan Barat.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang mempengaruhi keberhasilan mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan di Kalimantan Barat.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Sedangkan manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini yaitu sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pengetahuan Ilmu Hukum, khususnya dalam konteks Hukum Perbankan dan Hukum Perlindungan Konsumen

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan perbankan baik sebagai konsumen atau nasabah maupun selaku pihak Bank agar dapat melakukan kegiatan perbankan dengan baik dan dapat memberikan manfaat dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi antara nasabah dengan pihak Bank.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Berdasarkan penelusuran kepustakaan penulis dan penelusuran melalui berbagai media seperti internet, telah ditemukan beberapa penelitian yang terkait dengan judul skripsi yang penulis ambil dengan judul penelitian skripsi dengan penulis yang lain diantaranya :

1. Penelitian Skripsi dengan judul : “MEDIASI SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA BANK DAN NASABAH” oleh Mona Minarosa, dengan rumusan masalah sebagai berikut :1. Bagaimana tata cara penyelesaian sengketa antara para pihak dan nasabah menurut hukum perbankan ? 2. Bagaimana Penerapan mediasi sebagai alternative penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah ?
2. Penelitian Skripsi dengan Judul : “PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MELALUI LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN”, oleh Muhammad Kholid, dengan rumusan masalah sebagai berikut : 1. bagaimana pelaksanaan penyelesaian sengketa perbankan melalui lembaga mediasi perbankan ?
3. Penelitian dengan judul : “EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KEUANGAN PADA LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN DI SUMATERA SELATAN” Oleh Muhammad Bayu Nugroho, dengan rumusan masalah sebagai berikut : 1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan melalui mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan ? 2. Apakah penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan melalui mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan berjalan dengan efektif ?”

Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, terdapat perbedaan antara penelitian ketiga penulis diatas dengan apa yang akan ditulis oleh penulis yang mengajukan judul penelitian tentang : “EFEKTIVITAS PENERAPAN

KONSEP MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DI KALIMANTAN BARAT” terdapat perbedaan pada fokus permasalahan berkaitan dengan : 1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan melalui mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan ? 2. Apakah penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan melalui mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan berjalan dengan efektif ?

## **F. Kerangka Pemikiran**

### **1. Tinjauan Pustaka**

Sebuah penelitian dilakukan untuk menjawab berbagai persoalan yang menjadi pertanyaan bagi penulis. Untuk dapat menjawab berbagai permasalahan dalam penulisan ini penulis mengacu pada beberapa teori yang dapat membantu menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian ini. Adapun teori yang dapat memberikan atau membantu penulis untuk membahas masalah yang akan dikaji adalah sebagai berikut :

#### **a. Tinjauan Umum Sengketa**

Suatu kejadian dapat disebut sengketa apabila disertai oleh dua faktor, yaitu “perkara” dan “artikulasi”. “Perkara” menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia diartikan “hal atau rumusan yang harus dikerjakan” atau secara spesifik bertentangan atau konflik. Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu objek permasalahan. Senada dengan itu Winardi

mengemukakan: Pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas suatu objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan lain yang berarti “perbuatan pelanggaran” merupakan syarat utama timbulnya sengketa. Pengertian sengketa dalam kamus Bahasa Indonesia, berarti pertentangan atau konflik, Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu objek permasalahan.

Sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya. Sengketa dapat terjadi pada siapa saja, antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok. Dengan kata lain sengketa dapat bersifat publik maupun keperdataan.<sup>1</sup> Sengketa dapat digambarkan sebagai suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Pihak yang merasa dirugikan ini menyampaikan ketidakpuasannya itu kepada pihak kedua, dan apabila pihak kedua tidak menanggapi dan memuaskan pihak pertama, serta menunjukkan perbedaan pendapat diantara mereka, maka terjadilah apa yang dinamakan dengan sengketa.<sup>2</sup>

Akan tetapi dalam konteks hukum, khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi diantara para pihak

---

<sup>1</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 16.

<sup>2</sup> Sayud Margono, *ADR & Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 34.

karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan perkataan lain, telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak. Wanprestasi dapat terjadi dalam hal debitur : (1) Jika sama sekali tidak memenuhi prestasi; (2) Tidak tunai memenuhi prestasi; (3) Terlambat memenuhi prestasi; (4) Keliru memenuhi prestasi.<sup>3</sup> Teori Persengketaan juga dinamakan dengan Teori Konflik. Pengertian Konflik itu sendiri dirumuskan oleh Widjaja Gunawan bahwa, konflik adalah persepsi mengenai perbedaan kepentingan (*perceived divergence of interest*), atau suatu kepercayaan bahwa aspirasi pihak-pihak yang berkonflik tidak dicapai secara stimultan (secara serentak).<sup>4</sup>

#### **b. Tinjauan Umum Mediasi**

Secara etimologi, istilah mediasi berasal dari bahasa latin, yaitu *mediare* yang berarti berada di tengah. Makna ini menunjukan kepada peran yang bertindak sebagai mediator. Mediator dalam menjalankan tugasnya berada di tengah-tengah para pihak yang bersengketa, berada pada posisi netral serta tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa dan harus mampu menjaga kepentingan pihak yang bersengketa secara adil dan sama, sehingga menumbuhkan kepercayaan dari para pihak yang bersengketa.<sup>5</sup>

Menurut Garry Goopaster, definisi mediasi yakni sebagai proses negoisasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak

---

<sup>3</sup> Riduan Syahrani, *Seluk beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung, 1995, hlm. 228

<sup>4</sup> Widjaja Gunawan, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, hlm. 29.

<sup>5</sup> Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana Pranada Media Group, 2009, hlm.2.

(imparsial) bekerja sama dengan pihak-pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.<sup>6</sup> Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa secara damai yang tepat, efektif, dan dapat membuka akses yang lebih luas kepada Para Pihak untuk memperoleh penyelesaian yang memuaskan serta berkeadilan.<sup>7</sup>

Mediasi dapat berhasil jika para pihak mempunyai posisi tawar yang setara dan mereka masih menghargai hubungan yang baik antara mereka di masa depan. Jika keinginan untuk menyelesaikan persoalan tanpa niat permusuhan secara lama dan mendalam, maka mediasi adalah pilihan yang tepat. Mediasi Perbankan pada dasarnya merupakan suatu proses negosiasi di antara para pihak yang bersengketa, yaitu nasabah dan bank, dengan melibatkan mediator dari Bank Indonesia, untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan.

Pelaksanaan Mediasi Perbankan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No.10/1/PBI/2008 tanggal 29 Januari 2008 tentang Mediasi Perbankan, serta Surat Edaran No.8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006 perihal Mediasi Perbankan. Mediasi Perbankan merupakan upaya lanjutan (phase 2) dari upaya penyelesaian pengaduan nasabah yang tidak dapat diselesaikan secara internal oleh bank (phase 1).

---

<sup>6</sup> Garry Goopaster, *Negoisasi dan Mediasi: Sebuah Pedoman Negoisasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Negoisasi* (Jakarta: ELIPS Project. 1993), hlm.201

<sup>7</sup> Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia No 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan

Oleh karena itu, surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah merupakan persyaratan yang harus dipenuhi sebagaimana diatur dalam PBI tentang Mediasi Perbankan. Selain itu, sesuai PBI tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, bank wajib menyelesaikan/menanggapi pengaduan yang disampaikan nasabah paling lama 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis dan dapat diperpanjang paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya. Dengan demikian, surat hasil penyelesaian pengaduan dari bank merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah.

### **c. Tinjauan Umum Perbankan**

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, yang dimaksud perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Bank Sentral Republik Indonesia yang merupakan lembaga negara yang independen, bebas dari campur tangan Pemerintah maupun dari pihak lainnya. Bank Indonesia berkedudukannya di Ibukota negara RI dan dapat mempunyai kantor-kantor di dalam dan di luar wilayah negara. Modal Bank Indonesia ditetapkan minimal Rp.2 triliun ditambah dengan 10% dari seluruh kewajiban moneter, yang dananya berasal dari cadangan umum atau sumber lainnya. Bank Indonesia juga merupakan lembaga yang berbadan hukum yang memiliki kewenangan untuk melakukan perbuatan hukum. Bank

Indonesia dipimpin oleh Dewan Gubernur dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya.<sup>8</sup>

Bank Indonesia juga mempunyai posisi strategis dalam pembangunan, baik dalam melayani pemerintah maupun dunia keuangan dan perbankan, yang ada di Indonesia dan di seluruh dunia. Peranan Bank Indonesia sebagai Bank Sentral atau sering juga disebut bank to bank dalam pembangunan penting dan sangat dibutuhkan keberadaannya. Hal ini disebabkan bahwa pembangunan di sektor apa pun selalu membutuhkan dana dan dana ini diperoleh dari sektor lembaga keuangan termasuk bank.<sup>9</sup>

Menurut pasal 1 ayat 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Dalam hal ini, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah. Dengan demikian guna mencegah merosotnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, pemerintah harus berusaha memberikan perlindungan dan perhatian yang khusus kepada masyarakat.

Definisi nasabah baru dapat direalisasikan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992

---

<sup>8</sup> Perry Warjiyo, *Bank Indonesia Bank Sentral Republik Indonesia*, (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK), 2004), hlm. 243.

<sup>9</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm.157

tentang Perbankan diatur perihal nasabah yang terdiri dari dua pengertian yaitu:

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

## **2. Kerangka Konsep**

Efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan dapat diukur melalui beberapa indikator utama. Pertama, kecepatan penyelesaian menjadi salah satu faktor penting, di mana mediasi diharapkan dapat menyelesaikan sengketa lebih cepat dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan. Kedua, biaya yang dikeluarkan selama proses mediasi biasanya lebih rendah, memberikan keuntungan finansial bagi kedua belah pihak. Selain itu, mediasi juga menjaga kerahasiaan informasi sensitif yang mungkin terungkap dalam sengketa, berbeda dengan proses pengadilan yang lebih terbuka.

Efektivitas mediasi juga terlihat dari kemampuan mediator dalam memfasilitasi komunikasi dan negosiasi antara pihak-pihak yang bersengketa, sehingga mereka dapat mencapai kesepakatan yang adil dan dapat diterima bersama. Kemampuan ini mencerminkan keahlian mediator dalam mengelola

konflik dan memandu proses menuju resolusi yang memuaskan. Selain itu, perbandingan tingkat keberhasilan mediasi dengan metode penyelesaian sengketa lainnya, seperti arbitrase atau litigasi, juga merupakan indikator penting. Mediasi yang efektif tidak hanya memberikan hasil yang cepat dan hemat biaya, tetapi juga memastikan hasil yang adil dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

Keberhasilan mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat dikategorikan sebagai faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup keterampilan dan kompetensi mediator, yang harus mampu memfasilitasi diskusi dan membantu kedua belah pihak mencapai kesepakatan. Selain itu, kemampuan komunikasi dan negosiasi dari kedua belah pihak yang bersengketa juga sangat penting, bersama dengan kesiapan mereka untuk berkompromi dan mencari solusi bersama.

Faktor eksternal meliputi dukungan dari lembaga perbankan, yang dapat mempengaruhi kelancaran proses mediasi, serta adanya regulasi yang mendukung penerapan mediasi. Infrastruktur mediasi yang memadai, termasuk keberadaan lembaga mediasi yang profesional dan berpengalaman, juga merupakan faktor eksternal yang krusial. Selain itu, persepsi dan sikap kedua belah pihak terhadap mediasi, termasuk kepercayaan mereka terhadap proses dan hasil mediasi, memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan mediasi. Keberhasilan mediasi sangat bergantung pada

kombinasi dari faktor-faktor ini, yang bekerja bersama untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi penyelesaian sengketa yang efektif dan adil.