

KAJIAN PERLINDUNGAN NASABAH MENURUT UU RI NOMOR 21 TAHUN 2008 TENTANG PERBANKAN SYARIAH

Mei Santi

TEC Tulungagung
santi_mei@yahoo.com

Abstrak

Perlindungan nasabah menurut UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah merupakan upaya perlindungan nasabah yang meliputi: a) Mekanisme pengaduan nasabah yang berpedoman pada PBI Nomor 7/7/PBI/2005 jo. PBI Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI Nomor 8/5/PBI/2006 jo. PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi; b) meningkatkan transparansi produk yang berpedoman pada PBI Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan penggunaan data pribadi nasabah; c) Edukasi terhadap nasabah dilakukan oleh Bank Indonesia bersama-sama dengan bank-bank dan asosiasi-asosiasi perbankan yang tergabung dalam kelompok kerja edukasi masyarakat di bidang perbankan dengan memberikan pemahaman tentang produk dan jasa perbankan kepada nasabah dan calon nasabah. Sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan.

[Customer protection according to UU RI Number 21 Tahun 2008 about Syariah banking as an effort to protect customer covering: a) the mechanism of

submission done by the customer based on PBI Number 7/7/PBI/2005 jo. PBI Number 10/10/PBI/2008 about the solution of submission done by the customer and PBI Number 8/5/PBI/2006 jo. PBI Number 10/1/PBI/2008 about mediation, b) improving transparency of product based on PBI Number 7/6/PBI/2005 about transparency of information of bank product and the use of customer private data, c) education towards customer done by Indonesia Bank in collaboration with other banks and banking association under the group work of society education in the field of banking by giving understanding about banking product and service to the customer and candidate of customer. The system of syariah banking which is done under the principle of profit sharing gives an alternative of banking system to be useful for society and bank. Moreover, the principle offer justice during the process of doing transaction and having ethic during making investment. It also emphasises on the value of togetherness and avoid itself to be speculative in conducting transaction.]

Kata kunci: *Perlindungan Nasabah, UU Perbankan Syariah, Keadilan*

Pendahuluan

Sesuai dengan pengertian perlindungan nasabah yang juga masuk ke dalam perlindungan konsumen, sebagaimana dijelaskan dalam UUPK Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1 berbunyi, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.¹ Kalimat yang menyatakan “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.²

Perkembangan perbankan dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun

¹ Citra Umbara, *Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Bandung: Citra Umbara, 2010), h. 2.

² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 1.

1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang diundangkan pada tanggal 10 November 1998, menandai sejarah baru di bidang perbankan yang mulai memberlakukan sistem perbankan ganda (*dual system banking*) di Indonesia, yaitu sistem perbankan konvensional dengan peranti bunga³ dan sistem perbankan dengan peranti akad-akad yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.⁴ Lebih lanjut dalam rangka penerapan prinsip-prinsip syariah telah mendapatkan dasar hukumnya dalam peraturan perundang-undangan dari tingkat konstitusi hingga peraturan teknisnya berupa PBI dan Surat Edaran Bank Indonesia (selanjutnya disebut dengan SEBI).⁵

Berkaitan dengan sistem ganda yang diberlakukan di dunia perbankan saat ini perlu diketahui bahwa, Islam sangat melarang umatnya memakan harta yang diperoleh dari riba. Bentuk pelarangan riba itu sendiri merupakan salah satu bagian dari bentuk perlindungan nasabah perbankan syariah dalam praktik ekonomi Islam sebab riba dalam kegiatan bermuamalah sangat memberatkan kepada pihak yang terbebani. Sebagaimana yang telah difirmankan Allah QS. al-‘Imrān:130: *Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”*.

Demikian juga dijelaskan dalam QS. al-Baqarah: 278:

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman”.

³ Bunga adalah tambahan terhadap uang yang disimpan pada lembaga keuangan atau terhadap uang yang dipinjamkan. Karnaen A. Perwataatmadja dan Hendri Tanjung, *Bank Syariah (Teori, Praktik dan Peranannya)* (Jakarta Selatan: PT. Senayan Abadi, 2007), h. 12.

⁴ Dalam UU Perbankan Syariah Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 12 berbunyi “Prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah”. Lihat Guza, *Himpunan Undang-Undang...*, h. 4. Dan Ahmad Kamil dan M. Fauzan, *Kitab UU Hukum Perbankan dan Ekonomi Syariah* (Kata Pengantar Penyusun) (Jakarta: Kencana, 2007), h. v.

⁵ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perbankan Syariah* (UU No. 21 Tahun 2008) (Bandung: PT. Refika Aditama, 2009), h. 2.

Selain itu, dalam implementasi penyelenggaraan perlindungan konsumen dimulai sejak diberlakukannya Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK). Perlindungan konsumen merupakan upaya yang terorganisir yang di dalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen yang termuat pada Pasal 4.⁶ Perlindungan nasabah perbankan syariah bertujuan untuk melindungi nasabah dan hak-haknya secara hukum dari pelanggaran-pelanggaran dan penyalahgunaan hak. Berbagai macam kemungkinan penyalahgunaan kelemahan yang dimiliki nasabah selaku konsumen Perbankan Syariah, hal ini akan dapat terjadi dalam tiga keadaan, yaitu 1. ketika transaksi belum berlangsung (pra-transaksi), 2. ketika transaksi sedang berlangsung, dan 3. ketika transaksi sudah berlangsung (purna-transaksi).⁷

Berdasarkan pembagian tiga keadaan di atas, maka pada sisi lainnya Bank Indonesia sejak awal tahun 2002 mulai menyusun cetak biru sistem perbankan nasional berjumlah enam pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (selanjutnya disebut dengan API) yaitu I) struktur perbankan yang sehat; II) sistem pengaturan yang efektif; III) sistem pengawasan yang independen dan efektif; IV) industri perbankan yang kuat; V) infrastruktur yang mencukupi dan VI) perlindungan nasabah. Salah satu aspek di dalam API tercakup upaya untuk melindungi dan memberdayakan nasabah. Upaya ini kemudian berlanjut dan dituangkan menjadi pilar ke VI dalam API yang mencakup empat aspek. Keempat aspek tersebut dituangkan ke dalam empat program API, yaitu:⁸ 1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah; 2. Pembentukan lembaga mediasi

⁶ Soffa Ihsan, *Fikih Perlindungan Konsumen: Risalah Jihad Konsumen* (Jakarta: Pustaka Cendekiamuda, 2011), h. 10.

⁷ Muhammad, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004), h. 173.

⁸ Muliaman D. Hadad, Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia, dalam http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/3D290182-176A-4B66-9B9F-1F4E14AE5686/7947/Paper_Muliaman_DHadad_Perlindungan_Konsumen.pdf, diakses tanggal 19 Mei 2011.

perbankan independen; 3. Penyusunan standar transparansi informasi produk; serta 4. Peningkatan edukasi untuk nasabah.

Perlindungan Nasabah Menurut UU RI No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Perlindungan nasabah menurut UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (selanjutnya disebut dengan UU Perbankan Syariah) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen pengguna jasa Perbankan Syariah sesuai dengan ketentuan UU Perbankan Syariah yang meliputi: adanya mekanisme pengaduan nasabah, meningkatkan transparansi produk, dan edukasi terhadap nasabah.

Dalam mengkaji perlindungan nasabah menurut UU Perbankan Syariah sekarang ini peneliti menggunakan asas hukum *lex specialis derogat lex generalis*⁹, yakni Peraturan Bank Indonesia (selanjutnya disebut dengan PBI) yang mengatur perlindungan nasabah di bank adalah khusus sepanjang mengatur perlindungan nasabah perbankan syariah secara detail. Sementara undang-undang perbankan syariah bersifat umum dalam hal mengatur mengenai perlindungan nasabah. Selanjutnya peneliti akan menguraikan asas dan tujuan undang-undang perbankan syariah yang dapat mencerminkan eksistensi dan upaya pencapaian cita-cita perlindungan hukum bagi nasabah yang bersangkutan.

Asas dan Tujuan Perbankan Syariah

Upaya perlindungan nasabah di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan nasabah memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat.

⁹ *Lex specialis derogat lex generalis* artinya Undang-Undang yang bersifat khusus mengesampingkan Undang-Undang yang bersifat umum apabila Undang-Undang tersebut sama kedudukannya. Lihat: Dewi Astutty Mochtar dan Dyah Ochtorina Susanti, *Pengantar Ilmu Hukum* (Malang: Bayumedia, 2012), h. 63.

Asas UU Perbankan Syariah

Asas UU Perbankan Syariah terdapat pada BAB II Asas, Tujuan, dan Fungsi Pasal 2 yang berbunyi,¹⁰ “Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian”.

Penjelasan atas UU Perbankan Syariah Pasal 2, yaitu kegiatan usaha yang berasaskan prinsip syariah, antara lain adalah kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur:

Pertama, riba, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas dan waktu penyerahan (*fadl*), atau dalam transaksi pinjam-meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (*nasīh*).

Kedua, *maisir*, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.

Ketiga, *ghharar*, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syariah; 1) haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah; atau 2) zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.”

Tujuan UU Perbankan Syariah

Tujuan UU Perbankan Syariah terdapat pada BAB II Asas, Tujuan, dan Fungsi Pasal 3 yang berbunyi,¹¹ “Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat”.

Penjelasan atas UU Perbankan Syariah Pasal 3 yaitu dalam mencapai

¹⁰ Afnil Guza, *Himpunan Undang-Undang Perbankan Republik Indonesia* (Jakarta: Asa Mandiri, 2009), h. 7.

¹¹ Guza, *Himpunan Undang-Undang...*, h. 7.

tujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, perbankan syariah tetap berpegang pada prinsip syariah secara menyeluruh (*kaffah*) dan konsisten (*istiqomah*).

Mekanisme Pengaduan Nasabah

Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Dalam upaya perlindungan nasabah diharapkan bank harus merespons setiap keluhan dari pengaduan yang diajukan nasabah. Untuk menghindari berlarut-larutnya penanganan pengaduan nasabah, diperlukan standar waktu yang jelas dan berlaku secara umum di setiap bank dalam menyelesaikan setiap pengaduan nasabah. Agar tidak menimbulkan kesan bahwa pengaduan tidak ditangani dengan semestinya oleh bank.¹²

Ketentuan Hukum yang Mengatur Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Dalam rangka peningkatan perlindungan dan pemberdayaan nasabah serta penyelarasan dengan hukum perlindungan konsumen, Bank Indonesia pada tanggal 20 Januari 2005 menerbitkan PBI Nomor 7/7/PBI/2005 yang mengatur mengenai “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” (selanjutnya disebut dengan PBI Nomor 7/7/PBI/2005). Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai maka Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank sebagaimana termuat dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005.¹³

Jadi, penerbitan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah ini

¹² Muliaman D. Hadad, “Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank”... diakses tanggal 19 Mei 2011.

¹³ Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan* (Bandung: Mandar Maju, 2011), h. 169; BI, *PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah* (Jakarta: BI, 2005), h. 1

dilatarbelakangi pada alasan: *pertama*, untuk peningkatan perlindungan dan pemberdayaan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. *Kedua*, mempercepat tindak lanjut penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah, sehingga dapat menanggulangi risiko reputasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.¹⁴

Kemudian dalam rangka menyempurnakan ketentuan yang berkaitan dengan penyelesaian pengaduan nasabah, Bank Indonesia pada tanggal 28 Februari 2008 menerbitkan PBI Nomor 10/10/PBI/2008 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah”.¹⁵ Pada konsideran menimbang disebutkan latar belakang lahirnya PBI Nomor 10/10/PBI/2008, yaitu: *pertama*, dalam rangka menetapkan dan melaksanakan kebijakan pengawasan bank yang didasarkan risiko, Bank Indonesia telah menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah. Pemantauan atas pelaksanaan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah tersebut memerlukan ketersediaan data dan informasi terkait penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah yang akurat dan tepat waktu.

Kedua, untuk memenuhi kebutuhan data dan informasi tersebut di atas dan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan informasi di Bank Indonesia, maka diperlukan suatu sistem pelaporan bank yang didukung oleh infrastruktur sistem informasi yang lebih memadai dan bersifat sistematis untuk lebih memudahkan bank umum menyampaikan laporan ke Bank Indonesia melalui sistem Laporan Kantor Pusat Bank Umum (LKPBU).

Ketiga, oleh karena itu perlu dilakukan perubahan terhadap tatacara pelaporan bank umum mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dari sistem manual menjadi sistem *online* melalui sistem LKPBU. Hal ini sejalan dengan dikeluarkannya PBI Nomor 10/3/PBI/2008 tentang LKPBU.

¹⁴ BI, *PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah* (Jakarta: BI, 2005), h. 1

¹⁵ Usman, *Penyelesaian Pengaduan...*, h. 169-170.

Pelaporan oleh bank perkreditan rakyat dan bank perkreditan rakyat syariah tetap dilakukan secara manual.

Sehubungan dengan dikeluarkan PBI Nomor 10/10/PBI/2008, yang mewajibkan bank umum dan bank perkreditan rakyat menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan maka diterbitkan ketentuan pelaksanaan tentang penyusunan kebijakan dan prosedur tertulis penyelesaian pengaduan nasabah tersebut sebagaimana termuat dalam Surat Edaran Bank Indonesia (selanjutnya disebut dengan SEBI) Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 perihal Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yang kemudian diubah dan disempurnakan dengan SEBI Nomor 7/24/DPNP tanggal 6 Maret 2008.¹⁶

Pembentukan Fungsi Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Berdasarkan PBI Nomor 10/10/PBI/2008, bank umum dan bank perkreditan rakyat diwajibkan memiliki unit atau fungsi penyelesaian pengaduan nasabah.¹⁷ Ketentuan dalam Pasal 4 PBI Nomor 10/10/PBI/2008 menetapkan, bahwa bank umum dan bank perkreditan rakyat wajib memiliki unit dan atau fungsi yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank-bank tersebut untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah. Pemilihan bentuk unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan didasarkan pada skala khusus kompleksitas kegiatan usaha kedua jenis bank tersebut.¹⁸

Berkenaan dengan pembentukan unit dan atau fungsi khusus penyelesaian pengaduan nasabah, SEBI Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 sebagaimana diubah dengan SEBI Nomor 7/24/DPNP

¹⁶ *Ibid.*, h. 172.

¹⁷ *Ibid.*, h. 173.

¹⁸ *Ibid.*, h. 174.

tanggal 6 Maret 2008¹⁹ menetapkan hal-hal sebagai berikut: *pertama*, dalam pembentukan unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan dimungkinkan adanya kombinasi pembentukan unit khusus pada kantor tertentu dan fungsi khusus pada kantor bank umum dan bank perkreditan rakyat lainnya.

Kedua, dalam hal dibentuk unit khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan di kantor bank umum dan bank perkreditan rakyat maka unit khusus tersebut diperlakukan sebagai unit kerja yang terpisah dari unit kerja lain dan dicantumkan dalam struktur organisasi bank umum dan bank perkreditan rakyat.

Ketiga, dalam hal dibentuk fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan di kantor bank umum dan bank perkreditan rakyat maka penugasan pejabat/petugas yang ditunjuk dituangkan dalam suatu surat keputusan direksi bank umum dan bank perkreditan rakyat yang bersangkutan.²⁰

Tata Cara Pengajuan dan Penerimaan Pengaduan Nasabah

Menurut PBI Nomor 10/10/PBI/2008, terdapat dua cara yang dapat ditempuh nasabah untuk mengajukan pengaduan, yaitu: 1) Secara lisan yang berisi; a) diajukan secara langsung ke kantor bank terdekat, kantor bank tempat nasabah membuka rekening atau kantor bank tempat nasabah melakukan transaksi keuangan; b) melalui telepon, termasuk *call center* (layanan 24 jam) yang tersedia. 2) Secara tertulis yang berisi; a) membuat dan menyampaikan surat resmi dengan jelas serta dengan mengungkapkan kronologis dan lokasi terjadinya permasalahan, baik diantar langsung, atau dikirim melalui *faksimili* atau melalui pos ke bank yang bersangkutan; b) melalui *e-mail* atau *website* bank; c) melalui sarana elektronik lainnya; d) mengisi formulir pengaduan yang tersedia pada setiap kantor bank; dan e) pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya yang mendasari

¹⁹ *Ibid.*, h. 174-175.

²⁰ BI, *SEBI Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005* (Jakarta: BI, 2005), h. 2.

transaksi keuangan.²¹

Ketentuan dalam Pasal 7 ayat (1) PBI Nomor 10/10/PBI/2008 menetapkan, bahwa penerimaan pengaduan nasabah dapat dilakukan pada setiap kantor bank dan tidak terbatas hanya pada kantor bank tempat nasabah membuka rekening dan atau kantor bank tempat nasabah melakukan transaksi keuangan. Jadi, seluruh kantor bank yang bersangkutan dapat menerima pengaduan nasabah.²²

Ketentuan dalam Pasal 8 PBI Nomor 10/10/PBI/2008 mewajibkan bank menyampaikan tanda terima pengaduan nasabah kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah yang mengajukan pengaduan secara tertulis yang ditanda tangani oleh petugas yang menerima pengaduan, minimal memuat: (1) nomor registrasi pengaduan; (2) tanggal penerimaan pengaduan; (3) nama nasabah; (4) nama dan nomor telepon petugas bank yang menerima pengaduan; dan (5) deskripsi singkat pengaduan.²³

Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Ketentuan dalam Pasal 6 ayat (2) PBI Nomor 10/10/PBI/2008 menetapkan, bahwa, “Pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja”. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (2) tersebut maka dalam hal pengaduan nasabah diajukan secara lisan, penanganan dan penyelesaian pengaduannya wajib dilakukan dalam waktu 2 (dua) hari kerja, terhitung sejak tanggal pencatatan pengaduan nasabah oleh bank.²⁴

Jika pengaduan yang diajukan secara lisan bisa diselesaikan oleh bank dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja—menurut ketentuan dalam Pasal 6 ayat (4) PBI Nomor 10/10/PBI/200—maka bank wajib meminta nasabah dan atau perwakilan nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis dengan dilengkapi dokumen seperti fotokopi identitas dan

²¹ Usman, *Penyelesaian Pengaduan...*, h. 176.

²² *Ibid.*, h. 177.

²³ *Ibid.*, h. 177-178.

²⁴ *Ibid.*, h. 181.

pendukung lainnya. Berkenaan dengan ketentuan dalam Pasal 6 ayat (4) di atas, SEBI Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005 sebagaimana diubah dengan SEBI Nomor 7/24/DPNP tanggal 6 Maret 2008 menegaskan, bahwa dalam hal jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pengaduan lisan diperkirakan melebihi 2 (dua) hari kerja maka pejabat dan atau petugas unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan meminta nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis pada saat nasabah mengajukan pengaduan secara lisan.

Sebagaimana dikemukakan di atas, dalam hal pengaduan lisan, bank diwajibkan menyelesaikannya dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja, sementara itu untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan nasabah secara tertulis dengan ketentuan dapat diperpanjang hingga 20 (dua puluh) hari berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu sebagaimana ditentukan dalam ketentuan Pasal 10 PBI Nomor 10/10/PBI/2008.

Kondisi tertentu yang memungkinkan dilakukannya perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan oleh bank adalah: *pertama*, kantor bank yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor bank tersebut. *Kedua*, transaksi keuangan yang diadukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen bank. *Ketiga*, terdapat hal-hal yang berada di luar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar bank dalam transaksi keuangan yang dilakukan nasabah.

Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Berkenaan dengan penanganan pengaduan nasabah, ketentuan dalam Pasal 11 PBI Nomor 10/10/PBI/2008 menetapkan bahwa dalam hal pengaduan terkait dengan transaksi keuangan yang melibatkan pejabat bank yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut

maka penanganan dan penyelesaian pengaduan wajib dilakukan oleh pejabat bank yang tingkatannya lebih tinggi. Namun bila pengaduan terkait dengan kewenangan pemimpin kantor bank tempat nasabah mengalami permasalahan maka penanganan dan penyelesaian pengaduan diselesaikan oleh unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan di kantor bank yang lebih tinggi tingkatannya.²⁵

Terkait dengan kewenangan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah, SEBI Nomor 7/24/DPNP sebagaimana telah diubah dengan SEBI Nomor 10/13/DPNP menegaskan bahwa direksi bank dengan persetujuan komisaris menetapkan kebijakan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah minimal memuat kewajiban unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan untuk: 1) melimpahkan pengaduan yang terkait dengan transaksi keuangan yang melibatkan kewenangan pejabat dan atau petugas bank yang ditugaskan dan bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan kepada pejabat yang lebih tinggi tingkatannya; 2) melimpahkan pengaduan yang terkait dengan transaksi keuangan yang melibatkan kewenangan pemimpin kantor bank tempat nasabah mengalami permasalahan kepada unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan pada kantor bank yang lebih tinggi tingkatannya; dan 3) menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dalam hal nasabah dan atau perwakilannya menyampaikan pengaduan secara tertulis. Dalam hal pengaduan lisan, hasilnya disampaikan secara tertulis dan atau lisan pula.²⁶

Mengenai tata cara penyampaian hasil penyelesaian pengaduan diatur lebih lanjut dalam ketentuan Pasal 13 PBI Nomor 10/10/PBI/2008. Terhadap pengaduan yang diajukan secara tertulis harus ditanggapi atau dijawab secara tertulis oleh bank. Karenanya, bank berkewajiban menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan tertulis secara

²⁵ *Ibid.*, h. 182-185.

²⁶ BI, *SEBI Nomor 7/24/DPNP...*, h. 8.

tertulis kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Sebaliknya terhadap pengaduan yang diajukan secara lisan, dapat ditanggapi atau dijawab secara tertulis dan atau lisan oleh bank.²⁷

Pemantauan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Menurut ketentuan dalam Pasal 14 PBI Nomor 10/10/PBI/2008 berkaitan dengan pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah, bank diwajibkan untuk menatausahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah.²⁸

Kemudian dalam Pasal 15 PBI Nomor 10/10/PBI/2008 ditetapkan, bahwa bank wajib memiliki mekanisme pelaporan internal penyelesaian pengaduan nasabah. Berkenaan dengan kebijakan dan prosedur pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah, SEBI Nomor 7/24/DPNP sebagaimana telah diubah dengan SEBI Nomor 10/13/DPNP menetapkan hal-hal sebagai berikut: *pertama*, direksi bank dengan persetujuan komisaris menetapkan kebijakan pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang minimal memuat kewajiban unit dan atau fungsi khusus untuk mengadministrasikan dan menatausahakan seluruh dokumen yang terkait dengan penerimaan, penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan menyusun laporan internal yang minimal memuat informasi mengenai jenis produk, permasalahan dan analisis penyebab terjadinya pengaduan serta menyampaikannya kepada pimpinan bank secara periodik.

Kedua, direksi bank berdasarkan kebijakan yang telah disetujui komisaris menetapkan prosedur pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang minimal memuat: 1) prosedur pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang diajukan lisan yang minimal memuat penugasan unit dan atau fungsi khusus untuk mengadministrasikan dan

²⁷ Usman, *Penyelesaian Pengaduan...*, h. 186.

²⁸ *Ibid.*, h. 189.

menatausahakan dokumen penerimaan pengaduan lisan yang minimal terdiri atas register penerimaan pengaduan; register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang dilengkapi dokumen; hasil penyelesaian pengaduan; dan ringkasan penyelesaian pengaduan; 2) prosedur pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang diajukan tertulis yang minimal memuat penugasan unit dan atau fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan untuk mengadministrasikan dan menatausahakan dokumen penerimaan pengaduan tertulis yang minimal terdiri atas register penerimaan pengaduan yang dilengkapi dokumen, register penanganan dan penyelesaian pengaduan yang jangka waktu penyelesaian dalam hal waktu penyelesaian lebih dari 20 (dua puluh) hari kerja, hasil penyelesaian pengaduan dan ringkasan penyelesaian pengaduan; 3) prosedur penyusunan laporan internal yang minimal memuat tatacara pengumpulan informasi mengenai penerimaan, penanganan dan penyelesaian pengaduan dari setiap kantor bank dan penyampaiannya secara periodik kepada pimpinan bank.²⁹

Pelaporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Pada pasal 16 PBI Nomor 10/10/PBI/2008 ditetapkan, bahwa bank umum dan bank perkreditan rakyat diwajibkan untuk menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan secara triwulan, yaitu pada bulan Maret, Juni, September dan Desember setiap tahun kepada Bank Indonesia.³⁰ Berkenaan dengan pelaporan penyelesaian pengaduan nasabah kepada Bank Indonesia, SEBI Nomor 7/24/DPNP sebagaimana telah diubah dengan SEBI Nomor 10/13/DPNP mengatur hal-hal sebagai berikut: *pertama*, bagi bank umum menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan triwulan kepada Bank Indonesia secara *online* sesuai dengan laporan kantor pusat bank umum, sedangkan bank perkreditan rakyat dan bank perkreditan rakyat syariah menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan triwulan kepada Bank

²⁹ BI, *SEBI Nomor 7/24/DPNP...*, h. 12-13.

³⁰ Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan...*, h. 7.

Indonesia secara manual.

Kedua, laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan disampaikan bank perkreditan rakyat dan bank perkreditan rakyat syariah dalam masa satu bulan sejak berakhirnya periode laporan atau pada satu hari kerja sebelumnya bila batas waktunya hari libur.

Ketiga, dalam hal tidak terdapat pengaduan dalam periode pelaporan maka bank perkreditan rakyat dan bank perkreditan rakyat syariah dianggap terlambat menyampaikan laporan apabila penyampaian laporannya dengan mencantumkan nihil pada laporan tersebut.

Keempat, bank perkreditan rakyat dan bank perkreditan rakyat syariah dianggap terlambat menyampaikan laporan apabila penyampaiannya melebihi batas waktu.

Kelima, bank bank perkreditan rakyat dan bank perkreditan rakyat syariah dinyatakan tidak menyampaikan laporan apabila penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian melebihi jangka waktu satu bulan sejak akhir batas waktu penyampaian laporan.

Keenam, pengenaan sanksi kewajiban membayar atas keterlambatan dan atau tidak disampaikannya laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan tidak menghapuskan kewajiban bank perkreditan rakyat dan bank perkreditan rakyat syariah untuk menyampaikan laporan tersebut.³¹

Penyelesaian Sengketa Perbankan melalui Mediasi Perbankan

Mengingat penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 jo. PBI Nomor 10/10/PBI/2008 jo. SEBI Nomor 7/24/DPNP tertanggal 18 Juli 2005 serta perubahannya SEBI Nomor 10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008 tidak selalu memuaskan nasabah dan apabila tidak segera ditangani dapat memengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah maka perlu dibentuk lembaga mediasi yang khusus menangani sengketa perbankan.

³¹ BI, *SEBI Nomor 10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008* (Jakarta: BI, 2008), h. 1-3.

Pengertian dan Tujuan Mediasi Perbankan

Kata mediasi berasal dari bahasa Inggris “*mediation*”, yang artinya penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau penyelesaian sengketa secara menengahi. Sedangkan yang menengahinya dinamakan mediator atau orang yang menjadi penengah.³²

Secara yuridis, ketentuan dalam Pasal 1 angka 5 PBI Nomor 10/1/PBI/2008 memberikan rumusan pengertian mediasi sebagai berikut:

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan”.³³ Selanjutnya dalam peraturan Mahkamah Agung (selanjutnya disebut dengan PERMA) RI Nomor 1 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 7 sebagaimana dikutip oleh Ahmad Mujahidin, berbunyi “Mediasi adalah cara menyelesaikan sengketa ekonomi syariah melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.”³⁴

Sedangkan menurut Gary Goodpaster sebagaimana dikutip oleh Mahesa Jati Kusuma, mediasi adalah proses pemecahan masalah dengan melibatkan pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) dan netral dan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa antara para pihak, namun dalam hal ini para pihak menguasakan kepada mediator untuk membantu mereka menyelesaikan persoalan-persoalan di antara mereka.³⁵

³² *Ibid.*, h. 203.

³³ *Ibid.*, h. 204.

³⁴ Ahmad Mujahidin, *Kewenangan dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 76-77.

³⁵ Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank terhadap Tindak Kejahatan ITE di Bidang Perbankan* (Bandung: Nusa Media, 2012), h. 154.

Pihak yang Mengajukan Permohonan Mediasi Perbankan

Dengan mempertimbangkan bahwa nasabah berada pada posisi sebagai penerima keputusan atas penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank maka pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah.³⁶

Sementara itu, penjelasan umum atas PBI Nomor 8/5/PBI/2006 menyatakan antara lain, bahwa: “Oleh karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan bank bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil perlu diupayakan secara sederhana, murah dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik”.

Berdasarkan ketentuan Pasal 7 ayat (1) PBI Nomor 10/1/PBI/2008, jelas bahwa pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh: 1) nasabah perseorangan. Nasabah di sini tidak hanya pihak yang menggunakan jasa bank, tetapi termasuk pula pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*); 2) nasabah usaha mikro dan kecil; dan 3) perwakilan nasabah, termasuk lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi nasabah bank lain.³⁷

Dalam proses mediasi perbankan, para pihak yang bersengketa diperkenankan untuk mewakilkan kepada pihak lain dengan pemberian kuasa khusus. Ketentuan dalam Pasal 10 PBI Nomor 10/1/PBI/2008 menentukan, bahwa nasabah dan bank dapat memberikan kuasa kepada pihak lain dalam proses mediasi yang dilakukan dengan surat kuasa khusus yang paling sedikit mencantumkan kewenangan penerima kuasa untuk mengambil keputusan. Pencantuman kewenangan penerima kuasa untuk mengambil keputusan dimaksudkan agar proses mediasi dapat berjalan efektif. Dalam hal ini pihak yang menerima kuasa dapat berupa perseorangan, lembaga, atau badan hukum.³⁸

³⁶ Usman, *Penyelesaian Pengaduan...*, h. 213.

³⁷ BI, *PBI Nomor 10/1/BI/2008...*, h. 6.

³⁸ Usman, *Penyelesaian Pengaduan...*, 214.

Prosedur dan Dokumen Pengajuan Penyelesaian Sengketa pada Mediasi Perbankan

Pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan dilakukan secara tertulis dalam format tertentu dalam menyertakan berbagai dokumen pendukung yang diperlukan.³⁹ Dalam SEBI Nomor 8/14/DPNP menyebutkan, bahwa dokumen pendukung yang harus disertakan pada waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, yaitu: a) fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan bank kepada nasabah; b) fotokopi 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 mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lembaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia; d) fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan; dan e) fotokopi surat kuasa khusus tanpa hak substitusi, dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan/diwakilkan.

Tempat pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan disampaikan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Jakarta, dengan tembusan disampaikan kepada bank cabang setempat atau kantor pusat bank yang bersangkutan.⁴⁰

Tenggang Waktu Pengajuan Penyelesaian Sengketa

Ketentuan dalam Pasal 8 PBI Nomor 10/1/PBI/2008 telah menentukan batas atau tenggang waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, yaitu maksimal 60 hari sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.⁴¹ Selain itu, SEBI Nomor 8/14/DPNP menegaskan, bahwa batas waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan 60 hari kerja

³⁹ Usman, *Penyelesaian Pengaduan...*, h. 224-225.

⁴⁰ Usman, *Penyelesaian Pengaduan...*, h. 225.

⁴¹ *Ibid.*, h. 225.

itu, dihitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan nasabah dari bank sampai dengan tanggal diterimanya pengajuan penyelesaian sengketa oleh pelaksana fungsi mediasi perbankan secara langsung dari nasabah atau tanggal stempel pos apabila disampaikan melalui pos. Sebagai contoh, apabila tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan nasabah dari bank kepada nasabah adalah tanggal 5 Juni 2006 maka pengajuan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan secara langsung dari nasabah atau tanggal stempel pos (apabila disampaikan melalui pos) dilakukan paling lambat pada tanggal 30 Agustus 2006.⁴²

Proses Mediasi Perbankan pada Penyelesaian Sengketa Perbankan

Terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan mediator agar proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diharapkan,⁴³ antara lain yaitu:

Memanggil Para Pihak yang Bersengketa

Bank Indonesia akan memanggil nasabah dan bank untuk menjelaskan seputar: (1) tata cara pelaksanaan proses mediasi perbankan pada penyelesaian sengketa perbankan; dan (2) Seluk beluk isi perjanjian mediasi perbankan.

Apabila nasabah dan bank telah mengerti betul dengan proses mediasi perbankan dan sepakat menggunakan mediasi perbankan maka nasabah dan bank akan membuat dan menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) sebagai dasar pelaksanaan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan.⁴⁴

Membuat dan Penandatanganan Perjanjian Mediasi

Sebagaimana ditentukan dalam ketentuan Pasal 9 ayat 1 PBI Nomor 10/1/PBI/2008, sebelum proses mediasi dilaksanakan maka

⁴² Usman, *Penyelesaian Pengaduan...*, h. 226.

⁴³ *Ibid.*, h. 228.

⁴⁴ *Ibid.*, h. 229.

nasabah atau perwakilan nasabah dan bank wajib atau harus membuat dan menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat: 1) kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa; dan 2) persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.⁴⁵

Menurut SEBI Nomor 8/14/DPNP, aturan mediasi perbankan tersebut memuat kondisi-kondisi yang terkait dengan proses mediasi perbankan, yang minimal memuat hal-hal sebagai berikut: *pertama*, nasabah dan bank wajib menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan pokok sengketa pelaksanaan mediasi.

Kedua, seluruh informasi dari para pihak yang berkaitan dengan proses mediasi merupakan informasi yang bersifat rahasia dan tidak dapat disebarluaskan untuk kepentingan pihak lain di luar pihak-pihak yang terlibat dalam proses mediasi, yaitu pihak-pihak selain nasabah, bank, dan mediator.

Ketiga, mediator bersifat netral, tidak memihak dan berupaya membantu pada pihak untuk menghasilkan kesepakatan.

Keempat, kesepakatan yang dihasilkan dari proses mediasi adalah kesepakatan secara sukarela antara nasabah dengan bank dan bukan merupakan rekomendasi dan atau keputusan mediator.

Kelima, nasabah dan bank tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsel*) kepada mediator.

Keenam, nasabah dan bank dengan alasan apa pun tidak akan mengajukan tuntutan hukum terhadap mediator, pegawai, maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan, baik atas kerugian yang mungkin timbul karena pelaksanaan atau kerugian yang mungkin timbul karena pelaksanaan atau eksekusi akta kesepakatan, maupun oleh sebab-sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan mediasi.

Ketujuh, nasabah dan bank yang mengikuti proses mediasi

⁴⁵ BI, *PBI Nomor 10/1/BI/2008...*, h. 7.

berkehendak untuk menyelesaikan sengketa. Dengan demikian, nasabah dan bank bersedia: a) melakukan proses mediasi dengan iktikad baik; b) bersikap kooperatif dengan mediator selama proses mediasi berlangsung; dan c) menghadirkan pertemuan mediasi sesuai dengan tanggal dan tempat yang telah disepakati.⁴⁶

Dalam hal proses mediasi mengalami kebuntuan dalam upaya mencapai kesepakatan, baik untuk sebagian maupun keseluruhan pokok sengketa maka nasabah dan bank, menyetujui tindakan-tindakan yang dihadirkan mediator antara lain: a) menghadirkan pihak lain sebagai narasumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran mediasi; atau b) menanggguhkan proses mediasi sementara dengan tidak melampaui batas waktu proses mediasi; atau c) menghentikan proses mediasi.

Dalam hal nasabah dan atau bank melakukan upaya lanjutan penyelesaian sengketa melalui proses arbitrase atau peradilan, nasabah dan bank sepakat untuk: a) tidak melibatkan mediator maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan untuk memberi kesaksian dalam pelaksanaan arbitrase atau peradilan dimaksud; b) tidak meminta mediator maupun Bank Indonesia menyerahkan sebagian atau seluruh dokumen mediasi yang ditatausahakan Bank Indonesia, baik berupa catatan, laporan, risalah, laporan proses mediasi dan atau berkas lainnya yang terkait dengan proses mediasi.

Dalam hal nasabah dan bank berinisiatif untuk menghadirkan narasumber atau tenaga ahli tertentu maka nasabah dan bank sepakat untuk menanggung biaya narasumber atau tenaga ahli yang dimaksud.

Proses mediasi berakhir dalam hal: 1) tercapainya kesepakatan; 2) berakhirnya jangka waktu mediasi; 3) terjadi kebuntuan yang mengakibatkan dihentikannya proses mediasi; 4) nasabah menyatakan mengundurkan diri dari proses mediasi; atau 5) salah satu pihak tidak menaati perjanjian mediasi (*agreement of mediate*).

⁴⁶ BI, *SEBI Nomor 8/14/DPNP...*, h. 6-8.

Penyusunan dan Penandatanganan Akta Kesepakatan

Kesepakatan yang dihasilkan dari proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan akan dituangkan dalam akta kesepakatan. Ketentuan dalam Pasal 12 PBI Nomor 10/1/PBI/2008 menegaskan, bahwa kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi:⁴⁷ (1) dituangkan dalam akta kesepakatan; dan (2) ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.

Jadi, bilamana hasil dari proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan menghasilkan kesepakatan maka:⁴⁸ (1) para pihak nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank wajib merumuskan dalam suatu akta kesepakatan; (2) kesepakatan dirumuskan secara tertulis; (3) bersama-sama ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank; (4) kesepakatan bersifat final dan mengikat bagi nasabah atau perwakilan nasabah maupun pihak bank. Bersifat final, bahwa sengketa antara nasabah dengan bank tersebut tidak dapat diajukan untuk dilakukan proses mediasi ulang pada pelaksana fungsi mediasi perbankan. Sementara itu bersifat mengikat, bahwa kesepakatan berlaku sebagai undang-undang bagi nasabah dan bank yang harus dilaksanakan dengan iktikad baik.

Pelanjutan Upaya Penyelesaian Sengketa melalui Arbitrase atau Peradilan

Menurut SEBI Nomor 8/14/DPNP, dalam hal nasabah dan atau bank melakukan upaya lanjutan penyelesaian sengketa melalui proses arbitrase atau peradilan, maka:

Pertama, mediator dilarang menjadi saksi. Dalam pelaksanaan proses arbitrase atau jalur peradilan, mediator maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi mediasi perbankan tidak dapat dilibatkan untuk memberi kesaksian. Jadi, terhadap sengketa perbankan yang pernah ditangani, mediator maupun Bank Indonesia dilarang menjadi saksi.

Kedua, segala dokumen wajib disimpan oleh bank Indonesia.

⁴⁷ Usman, *Penyelesaian Pengaduan...*, h. 235.

⁴⁸ *Ibid.*

Demikian bila penyelesaian sengketa perbankan dilanjutkan melalui proses arbitrase atau jalur peradilan maka nasabah dan bank dilarang pula meminta mediator maupun Bank Indonesia untuk menyerahkan sebagian atau seluruh: a) dokumen mediasi perbankan yang ditatausahakan Bank Indonesia; b) baik berupa catatan, laporan, risalah, laporan proses mediasi dan atau; c) berkas lainnya yang terkait dengan proses mediasi perbankan.⁴⁹

Kesimpulan

Dari kajian perlindungan nasabah menurut UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah meliputi 1) perlindungan nasabah menurut UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yaitu: a) mekanisme pengaduan nasabah yang berpedoman pada PBI Nomor 7/7/PBI/2005 jo. PBI Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan PBI Nomor 8/5/PBI/2006 jo. PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi; b) meningkatkan transparansi produk yang berpedoman pada PBI Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah; c) edukasi terhadap nasabah dilakukan oleh Bank Indonesia bersama-sama dengan bank-bank dan asosiasi-asosiasi perbankan yang tergabung dalam kelompok kerja edukasi masyarakat di bidang perbankan dengan memberikan pemahaman tentang produk dan jasa perbankan kepada nasabah dan calon nasabah.

Kajian komparasi perlindungan nasabah menurut UU Perbankan Syariah dan hukum Islam meliputi: a) persamaannya dapat dilihat dari segi upaya penyelesaian sengketa yaitu dapat melalui jalan perdamaian, mediasi (*arbitrase*), dan peradilan, b) Perbedaannya dapat dilihat dari beberapa segi antara lain segi definisi, sumber hukum, asas, tujuan dan juga sanksi.

⁴⁹ *Ibid.*, h. 236-237.

Daftar Pustaka

- Anshori, Abdul Ghofur, *Hukum Perbankan Syariah (UU No. 21 Tahun 2008)*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2009.
- _____, *PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan*, Jakarta: BI, 2008.
- _____, *PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*, Jakarta: BI, 2005.
- _____, *PBI Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah*, Jakarta: BI, 2008.
- _____, *SEBI Nomor 7/24/DPNP tanggal 18 Juli 2005*, Jakarta: BI, 2005.
- _____, *SEBI Nomor 10/13/DPNP tanggal 6 Maret 2008*, Jakarta: BI, 2008.
- Fauzan, Ahmad Kamil, *Kitab UU Hukum Perbankan dan Ekonomi Syariah (Kata Pengantar Penyusun)*, Jakarta: Kencana, 2007.
- Hadad, Muliaman D., *Perlindungan Dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, 4, dalam http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/3D290182-176A-4B66-9B9F1F4E14AE5686/7947/PaperMuliamanDHadad_PerlindunganKonsumen.pdf, diakses tanggal 19 Mei 2011.
- Ihsan, Soffa, *Fikih Perlindungan Konsumen: Risalah Jibad Konsumen*, Jakarta: Pustaka Cendikiamuda, 2011.
- Kusuma, Mahesa Jati, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank terhadap Tindak Kejahatan ITE di Bidang Perbankan*, Bandung: Nusa Media, 2012.
- Mannan, M. Abdul, *Teori dan Praktik Ekonomi Islam (Islamic Economics, Theory and Practice)*, Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Prima Yasa, 1997.
- Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004.
- Mujahidin, Ahmad, *Kewenangan dan Prosedur Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah di Indonesia*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Shofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Cet. III, Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bhakti, 2009.

Mei Santi: *Kajian Perlindungan Nasabah.....*

Umbara, Citra, *Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Umbara, 2010.

Usman, Rachmadi, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah)*, Bandung: Mandar Maju, 2011.

Yodo, Ahmadi Miru dan Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.