

**PERAN LEMBAGA MEDIASI  
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS SYARIAH**

**Rudi Hermawan**

Universitas Trunojoyo Madura

senyumobile@gmail.com

**ABSTRACT**

*In carrying out their duties, sometimes there are some irregularities that result in disputes between the Bank and the Customer. In Islamic banking, where there are disputes between customers and banks that are caused not fulfillment of the customer's financial demands by the bank, then in stages settlement of customer complaints, the settlement can be sought through banking mediation. Mediation is the process of resolving disputes through the process negotiations or consensus of the parties assisted by the mediator. The main characteristic of the mediation process is the negotiation the essence is the same as the process of deliberation or consensus. Mediation is the first step to resolve banking disputes by peaceful means outside the authority of the court.*

**Keyword:** Banking Mediation, Banking Mediation, Islamic Banking, Role

**ABSTRAK**

Dalam melaksanakan tugasnya, terkadang ditemukan beberapa kejanggalan yg mengakibatkan terjadinya persengketaan antara Bank dan Nasabah. Dalam perbankan syariah, manakalah terdapat sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak terpenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank, maka dalam tahap penyelesaian pengaduan nasabah, dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan. Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa melalui proses perundingan atau mufakat para pihak dengan dibantu oleh mediator. Ciri utama proses mediasi adalah perundingan yang esensinya sama dengan proses musyawarah atau konsensus. Mediasi merupakan langkah awal untuk menyelesaikan persengketaan perbankan dengan jalan damai di luar kewenangan pengadilan.

**Kata Kunci:** Lembaga Mediasi, Nasabah, perbankan, Peran

## A. PENDAHULUAN

Dalam masyarakat modern, keadilan adalah merupakan kebutuhan primer yang harus terpenuhi oleh setiap orang di belahan dunia. Agar terwujud dan terlaksananya keadilan di tengah masyarakat, maka perlu ada institusi hukum yang dapat menaungi dan sekaligus mampu menjembatani kebutuhan masyarakat terhadap rasa keadilan tersebut, karena rasa keadilan di antara orang bersengketa itu tidak akan sama, sehingga sulit untuk memuaskan rasa keadilan bagi kedua belah pihak yang bersengketa. Solusi yang terbaik adalah dengan perdamaian, baik formulasinya dirumuskan oleh kedua belah pihak yang bersengketa maupun ditengahi dan dirumuskan oleh mediator yang ditunjuk.

Aristoteles, dalam teori "*Keadilan Distributif*" nya mengatakan bahwa, "*Ketidakadilan akan timbul jika mereka yang sederajat (equal) tidak diperlakukan secara sederajat. Juga jika orang-orang yang tidak sederajat (unequal) diperlakukan secara sama atau seolah-olah sederajat (equally), maka timbul ketidakadilan*". (Prajudi Atmosudirdjoo, 2002, : 85).

Setiap sistem hukum pasti mempunyai maksud dan tujuan, diantara tujuan dari sekian banyak tujuan sistem hukum adalah tercapainya sebuah keadilan. Meskipun dalam teori keadilan itu sendiri masih kabur, bias dan baru bersifat formal belum substantional atau intrinsik. namun intinya sama yaitu keadilan itu harus bersih, bebas dari ideologi politik dan atau bebas dari tekanan atau paksaan dari pihak lain.

Saat membicarakan hukum dan institusi negara yang melaksanakan hukum, maka kita kerap mengaitkannya dengan wacana tentang "keadilan formal" (*formal justice*) yang dijalankan dan dihasilkan oleh hukum maupun proses hukum yang juga formal. Mengapa dikatakan "formal", mengingat proses hukum yang dilaksanakan oleh institusi negara di bidang hukum itu didasarkan pada hukum yang tertulis dan terkodifikasikan, dilakukan oleh aparat resmi negara yang diberi kewenangan, serta membutuhkan proses beracara yang juga standar dan mengabadi.

Namun demikian, wajah lain dari hukum dan proses hukum yang formal tadi adalah terdapatnya fakta bahwa keadilan formal tadi, sekurang-kurangnya di Indonesia, ternyata mahal, berkepanjangan, melelahkan, tidak

menyelesaikan masalah dan, yang lebih parah lagi, penuh dengan praktek korupsi, kolusi dan nepotisme. Salahsatu dari berbagai masalah yang menjadikan bentuk keadilan ini terlihat problematik adalah, mengingat terdapatnya dan dilakukannya satu proses yang sama bagi semua jenis masalah (*one for all mechanism*). Inilah yang mengakibatkan mulai berpalingnya banyak pihak guna mencari alternatif penyelesaian atas masalahnya. Salah satunya melalui mediasi, yang dinilai oleh sebagian masyarakat, merupakan salah satu proses penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan murah, serta dapat memberikan akses keadilan yang lebih besar kepada para pihak dalam menemukan penyelesaian sengketa yang memuaskan dan memenuhi rasa keadilan. Pengintegrasian mediasi ke dalam proses beracara di pengadilan dapat menjadi salah satu instrumen efektif mengatasi masalah penumpukan perkara di pengadilan serta memperkuat dan memaksimalkan fungsi lembaga non-pradilan untuk penyelesaian sengketa di samping proses pengadilan yang bersifat memutus (Ajudikatif).

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Pengertian Mediasi**

Mediasi merupakan kosa kata atau istilah yang berasal dari kosa kata inggris yaitu mediation yang artinya penyelesaian sengketa dengan cara menengahi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Mediasi adalah proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam menyelesaikan masalah sebagai penasihat.<sup>1</sup> Penjelasan mediasi dari sisi kebahasaan (etimologi) lebih menekankan pada keberadaan pihak ketiga yang menjembatani para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan perselisihannya. Penjelasan ini amat penting guna membedakan dengan bentuk-bentuk alternative penyelesaian sengketa lainnya seperti arbitrase, negoisasi, adjudikasi dan lain-lain.<sup>2</sup>

Menurut Khotibul Umam, mediasi adalah proses negoisasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak

---

<sup>1</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, hal. 569.

<sup>2</sup> Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta, Kencana, 2009, hal. 3

(impartial) bekerjasama dengan pihak yang bersengketa untuk mencari kesepakatan bersama. Mediator tidak berwenang memutuskan sengketa, tetapi hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan yang dikuasakan kepadanya.<sup>3</sup>

Dalam Pasal 1851 KUHPerdara dikemukakan bahwa yang dimaksud mediasi atau perdamaian adalah suatu perdamaian adalah suatu persetujuan dimana kedua belah pihak menyerahkan, menjanjikan, atau menahan suatu barang, mengakhiri suatu perkara yang sedang bergantung atau mencegah timbulnya suatu perkara.<sup>4</sup>

## 2. Mediasi Perbankan

Berdasarkan realitas, pelaksanaan mediasi di Indonesia dilakukan oleh lembaga peradilan, khususnya Pengadilan Agama dan non peradilan, seperti lembaga-lembaga mediasi, instansi pemerintah, advokat dan lain-lain. Atas dasar pelaku mediasi, maka mediasi di Indonesia dapat dikategorikan menjadi dua bentuk, yaitu mediasi yang dilaksanakan di dalam peradilan atau yang dikenal dengan *Court Mandated Mediation* dan mediasi di luar peradilan.<sup>5</sup>

Mediasi perbankan dilaksanakan dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah.<sup>6</sup> Pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah. Bank sebagai pihak yang bersengketa wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia<sup>7</sup>

Dengan demikian pihak yang bersengketa dalam perbankan dapat menyelesaikan melalui jalur mediasi ini dibatasi hanya sengketa yang

---

<sup>3</sup> Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia, 2010, hal. 10.

<sup>4</sup> Abdul Manan, *Penerapan Hukum Acara Perdatadi Lingkungan Peradilan Agama*, Jakarta, Kencana, 2000, hal. 152.

<sup>5</sup> Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta, Kencana, 2009, hal. 301.

<sup>6</sup> Lihat Pasal 2 PBI No. 8/5/PBI/2006.

<sup>7</sup> Lihat Pasal 8 PBI No. 8/5/PBI/2006.

terjadi antara bank dengan nasabah, bukan sengketa antar bank. Sengketa antar bank dan nasabah juga hanya terbatas pada sengketa yang timbul karena adanya hubungan transaksional antara bank dan nasabah.

Pada umumnya *bank syariah* didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>8</sup> Dalam Undang-Undang Perbankan Syariah, Nomor 21 Tahun 2008, nasabah diartikan sebagai pihak yang menggunakan jasa bank syariah atau Unit Usaha Syariah (UUS).

### **3. Prinsip-Prinsip Mediasi dalam PERMA No 1 tahun 2008**

Ada beberapa prinsip dasar atau landasan filosofis dari diselenggarakannya kegiatan mediasi, yang mana prinsip dasar tersebut harus diketahui oleh mediator, sehingga dalam menjalankan mediasi tidak keluar dari arah filosofi yang melatar belakangi lahirnya mediasi.<sup>9</sup> Ada sepuluh prinsip yang termuat dalam Peraturan Mahkamah Agung No 1 tahun 2008 tentang penggunaan mediasi dalam pengadilan, kesepuluh prinsip tersebut adalah :

- a. Mediasi wajib ditempuh,
- b. Otonomi para pihak,
- c. Mediasi dengan iktikad baik,
- d. Efisiensi waktu,
- e. Sertifikasi Mediator,
- f. Tanggung jawab Mediator,
- g. Kerahasiaan,
- h. Pembiayaan,
- i. Pengulangan mediasi, dan
- j. Kesepakatan perdamaian di luar pengadilan.

---

<sup>8</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta, Ekonisisa, 2008, hal. 27.

<sup>9</sup> Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta, Kencana, 2009, hal. 28.

#### 4. Prosedur Mediasi Perbankan

Adapun syarat-syarat yang wajib dipenuhi dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan, adalah sebagai berikut:<sup>10</sup>

- a. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai.
- b. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank.
- c. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitase atau pengadilan, atau belum terdapat kesepakatan.
- d. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan.
- e. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.
- f. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.

Apabila berbagai persyaratan dan ketentuan seperti tersebut di atas sudah terpenuhi, maka para pihak dapat mengajukan penyelesaian sengketa kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Menara Pradius Prawito lantai 19. Jalan M.H. Thamrin No. 2, Jakarta 10110.<sup>11</sup>

Proses mediasi baru akan dilaksanakan setelah nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*), yang di dalamnya memuat kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternative penyelesaian sengketa serta persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan Bank Indonesia.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Lihat Pasal 8 PBI No, 8/5/PBI/2006.

<sup>11</sup> Lihat Pasal 15 PBI No, 8/5/PBI/2006

<sup>12</sup> Lihat Pasal 9 PBI No, 8/5/PBI/2006

Pelaksanaan proses mediasi sampai ditandatanganinya akta kesepakatan, dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*). Ketentuan mengenai jika waktu ini tidak mutlak, artinya berdasarkan para pihak, jangka waktu yang ada dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya, berdasarkan kesepakatan nasabah atau perwakilan nasabah dan bank.<sup>13</sup>

Kesepakatan antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank. Konsekuensi yuridis setelah akta mediasi ditandatangani oleh para pihak, maka bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank yang telah disepakati dan dituangkan dalam akta kesepakatan. Di samping itu bank juga wajib mempublikasikan adanya sarana alternatif penyelesaian sengketa di bidang perbankan dengan cara mediasi kepada nasabah.<sup>14</sup>

Mediasi perbankan secara teknis diatur melalui Surat Edaran No. 8/14/DPNP tentang mediasi perbankan yang ditujukan kepada semua bank dan nasabah bank di Indonesia. Terkait dengan pengajuan penyelesaian sengketa, harus memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. Pengajuan penyelesaian Sengketa kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan hanya dapat dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah, termasuk lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah Bank tersebut.
- b. Sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan adalah Sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan.

---

<sup>13</sup> Lihat Pasal 11 PBI No, 8/5/PBI/2006

<sup>14</sup> Lihat Pasal 12 dan Pasal 13 PBI No. 8/5/PBI/2006.

- c. Nilai tuntutan finansial dalam Mediasi perbankan diajukan dalam mata uang Rupiah dengan batas paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- d. Jumlah maksimum nilai tuntutan finansial sebagaimana dimaksud pada angka 3 dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada Nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan Nasabah dengan pihak lain, dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Nasabah untuk mendapatkan penyelesaian Sengketa.
- e. Pengajuan penyelesaian Sengketa dilakukan secara tertulis dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1 dengan menyertakan dokumen berupa:
  - 1) fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan Bank kepada Nasabah;
  - 2) fotokopi bukti identitas Nasabah yang masih berlaku;
  - 3) surat pernyataan yang ditandatangani diatas meterai 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;
  - 4) fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan Sengketa yang diajukan; dan
  - 5) fotokopi surat kuasa, dalam hal pengajuan penyelesaian Sengketa dikuasakan.

Formulir Pengajuan Penyelesaian Sengketa pada Mediasi perbankan disediakan di setiap kantor Bank atau dapat dibuat sendiri oleh Nasabah dengan berpedoman pada format sebagaimana tercantum dalam Lampiran 1.

- f. Pengajuan penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada angka 2 dilakukan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja, yang 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. Contoh: apabila tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan Nasabah dari Bank kepada Nasabah adalah pada 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.

- g. Sengketa yang timbul dari hasil penyelesaian pengaduan Nasabah yang telah dilakukan oleh Bank sesuai ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah sebelum tanggal 1 Juni 2006 dapat diajukan kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan paling lambat tanggal 30 Juni 2006. Contoh: Nasabah yang telah mengajukan pengaduan kepada Bank dan mendapatkan surat hasil penyelesaian pengaduan dari Bank pada tanggal 1 Januari 2006 serta merasa tidak puas dengan hasil penyelesaian pengaduan oleh Bank, dapat mengajukan penyelesaian Sengketa kepada pelaksana fungsi Mediasi perbankan paling lambat tanggal 30 Juni 2006.
- h. Pengajuan penyelesaian Sengketa oleh Nasabah ditujukan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Menara Radius Prawiro lantai 19, Jalan M.H. Thamrin No. 2, Jakarta 10110 dengan tembusan disampaikan kepada Bank yang bersangkutan.
- i. Pelaksana fungsi Mediasi perbankan dapat menolak pengajuan penyelesaian Sengketa yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud pada angka 1 sampai dengan angka 7 di atas.

## **5. Proses Beracara Pada Mediasi Perbankan**

Adapun proses beracara pada mediasi perbankan yang akan ditempuh oleh para pihak adalah sebagai berikut:<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Abdul Ghafur Anshori, *Penyelesaian Sengketa Syariah*, UGM Press, Yogyakarta, 2010, hal.62-66.

- 1) Atas dasar pengajuan penyelesaian Sengketa oleh Nasabah, pelaksana fungsi Mediasi perbankan dapat melakukan klarifikasi atau meminta penjelasan kepada Nasabah dan Bank secara lisan dan atau tertulis.
- 2) Klarifikasi atau permintaan penjelasan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dilakukan dalam rangka meminta informasi mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh Bank.
- 3) Pelaksana fungsi Mediasi perbankan memanggil Nasabah dan Bank untuk menjelaskan tata cara pelaksanaan Mediasi perbankan. Apabila Nasabah dan Bank sepakat menggunakan Mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa, Nasabah dan Bank wajib menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*).
- 4) Perjanjian Mediasi sebagaimana dimaksud pada angka 3 memuat pernyataan kesepakatan Nasabah dan Bank untuk menggunakan Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa dan persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi.
- 5) Aturan Mediasi sebagaimana dimaksud pada angka 4 memuat kondisi-kondisi yang terkait dengan proses Mediasi, yang paling kurang terdiri dari hal-hal sebagai berikut:
  - a. Nasabah dan Bank wajib menyampaikan dan mengungkapkan seluruh informasi penting yang terkait dengan pokok Sengketa dalam pelaksanaan Mediasi.
  - b. 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.
  - c. Mediator bersikap netral, tidak memihak dan berupaya membantu para pihak untuk menghasilkan kesepakatan.
  - d. Kesepakatan yang dihasilkan dari proses Mediasi adalah Kesepakatan secara sukarela antara Nasabah dengan Bank

dan bukan merupakan rekomendasi dan atau keputusan Mediator.

- e. Nasabah dan Bank tidak dapat meminta pendapat hukum (*legal advice*) maupun jasa konsultasi hukum (*legal counsel*) kepada Mediator.
- f. Nasabah dan Bank dengan alasan apapun 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 eksekusi Akta Kesepakatan, maupun oleh sebab-sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan Mediasi.
- g. Nasabah dan Bank yang mengikuti proses Mediasi berkehendak untuk menyelesaikan sengketa. Dengan demikian, Nasabah dan Bank bersedia :
  - 1) melakukan proses Mediasi dengan itikad baik;
  - 2) bersikap kooperatif dengan Mediator selama proses Mediasi berlangsung; dan
  - 3) menghadiri pertemuan Mediasi sesuai dengan tanggal dan tempat yang telah disepakati.
- h. Dalam hal proses Mediasi mengalami kebuntuan dalam upaya mencapai Kesepakatan, baik untuk sebagian maupun keseluruhan pokok Sengketa, maka Nasabah dan Bank menyetujui tindakantindakan yang dilakukan Mediator antara lain :
  - 1) menghadirkan pihak lain sebagai narasumber atau sebagai tenaga ahli untuk mendukung kelancaran Mediasi; atau
  - 2) menangguhkan proses Mediasi sementara dengan tidak melampaui batas waktu proses Mediasi; atau
  - 3) menghentikan proses Mediasi.
- i. Dalam hal Nasabah dan atau Bank melakukan upaya lanjutan penyelesaian Sengketa melalui proses arbitrase atau peradilan, Nasabah dan Bank sepakat untuk:

- 1) tidak melibatkan Mediator maupun Bank Indonesia sebagai pelaksana fungsi Mediasi perbankan untuk memberi kesaksian dalam pelaksanaan arbitrase atau peradilan dimaksud;
  - 2) 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.
- j. 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 dimaksud.
- k. 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 mentaati perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*).
  - 6) Dalam pelaksanaan proses Mediasi, baik Nasabah maupun Bank dapat memberikan kuasa kepada pihak lain yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah atau Bank. Dalam hal ini pihak yang menerima kuasa dapat berupa perseorangan, lembaga, atau badan hukum.
  - 7) Pemberian kuasa sebagaimana dimaksud pada angka 6 di atas harus dilakukan dengan surat kuasa khusus tanpa hak substitusi, bermaterai cukup, dan paling kurang mencantumkan hal-hal sebagai berikut:
    - a. identitas pihak pemberi kuasa dan penerima kuasa, dengan menyebutkan dasar kewenangannya; dan

- b. pemberian kewenangan kepada penerima kuasa untuk mengikuti proses Mediasi sesuai dengan aturan Mediasi, termasuk pengambilan keputusan berupa kesepakatan. Pemberian kuasa dapat pula mencakup kewenangan untuk menandatangani dokumen-dokumen yang terkait dengan proses Mediasi, antara lain perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) dan Akta Kesepakatan.
- 8) Proses Mediasi dilaksanakan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja yang dihitung sejak Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan.
  - 9) Jangka waktu sebagaimana dimaksud pada angka 8 dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Kesepakatan Nasabah dan Bank yang dituangkan secara tertulis.
  - 10) Kesepakatan tertulis mengenai perpanjangan waktu pelaksanaan proses Mediasi sebagaimana dimaksud pada angka 9 mencantumkan secara jelas alasan dilakukannya perpanjangan waktu, antara lain untuk menghadirkan narasumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan. Perpanjangan waktu dimaksud dapat dilakukan sepanjang memenuhi persyaratan :
    - a. Para pihak memiliki itikad baik dengan mematuhi aturan Mediasi dan perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*); dan
    - b. Jangka waktu proses Mediasi hampir berakhir, namun menurut penilaian Mediator masih terdapat prospek untuk tercapai Kesepakatan.
  - 11) Kesepakatan yang diperoleh dari proses Mediasi dituangkan dalam suatu Akta Kesepakatan yang bersifat

final dan mengikat bagi Nasabah dan Bank. Yang dimaksud dengan bersifat final adalah Sengketa tersebut tidak dapat diajukan untuk dilakukan proses Mediasi ulang pada pelaksana fungsi Mediasi perbankan. Yang dimaksud dengan mengikat adalah Kesepakatan berlaku sebagai undang-undang bagi Nasabah dan Bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik.

## **KESIMPULAN**

Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa melalui proses perundingan atau mufakat para pihak dengan dibantu oleh mediator yang tidak memiliki kewenangan memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian. Ciri utama proses mediasi adalah perundingan yang esensinya sama dengan proses musyawarah atau konsensus. Sesuai dengan hakikat perundingan atau musyawarah atau konsensus, maka tidak boleh ada paksaan untuk menerima atau menolak sesuatu gagasan atau penyelesaian selama proses mediasi berlangsung. Segala sesuatunya harus memperoleh persetujuan dari para pihak.

Khusus untuk perbankan mengenai mediasi ini diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, sebagaimana di ubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, mediasi perbankan ini merupakan upaya lanjutan dari upaya penyelesaian pengaduan nasabah yang tidak terselesaikan secara internal oleh bank. Lembaga mediasi perbankan yang independen tersebut dibentuk oleh asosiasi perbankan namun memerlukan waktu yang tidak singkat, sementara sebelum lembaga tersebut terbentuk maka dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak terpenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam tahap penyelesaian pengaduan nasabah, dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan. Mediasi perbankan dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp500 juta. Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh

kerugian immateriil. Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan dilakukan dalam waktu 30 hari kerja dan dapat diperpanjang 30 hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan nasabah dan bank. Hasil mediasi diwujudkan dalam bentuk akta kesepakatan yang ditandatangani nasabah dan bank, yang dapat memuat kesepakatan secara keseluruhan, kesepakatan sebagian, atau tidak tercapainya kesepakatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghafur Anshori, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*, UGM Press, Yogyakarta, 2010.
- Abdul Ghafur Anshori, *Payung Hukum Perbankan Syariah*, UII Press, Yogyakarta, 2007.
- Abdul Manan, *Penerapan Hukum Acara Perdatadi Lingkungan Peradilan Agama*, Jakarta, Kencana, 2000.
- Cik Basir, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah di Pengadilan Agama dan Mahkamah Syariah*, Kencana, Jakarta, 2009.
- Gary Goodpaster, *Panduan Negoisasi dan Mediasi*, Jakarta, ELIPS, 1999.
- Gunawan wijaya, *Alternative Penyelesaian Sengketa*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta, Ekonisisa, 2008.
- Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia, 2010.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.
- Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2005.
- Syahrizal Abbas, *Mediasi dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, dan Hukum Nasional*, Jakarta, Kencana, 2009.