

Perlindungan Hak Nasabah melalui Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia

Fitria Amini

Fakultas Hukum, Universitas Sriwijaya

Email: fitriaamini@fh.unsri.ac.id

Abstract

Mediation is an important alternative dispute resolution mechanism in protecting customer rights in the Indonesian banking sector. With its efficient, flexible and cost-effective nature, mediation offers a fair solution to disputes between banks and customers, especially in situations where litigation is often slow and expensive. Regulations such as Law No. 21/2011 on the Financial Services Authority and related POJKs have provided a legal foundation for the implementation of mediation through institutions such as LAPS SJK. However, the implementation of mediation faces challenges in the form of low customer awareness, uneven professionalism of mediators, and less than optimal supervision. This research uses a normative approach to analyse the regulation and practice of mediation in the protection of customer rights. The results show that mediation has great potential to improve access to justice for customers, but requires strengthening in the aspects of regulation, socialisation, and mediator training. With coordinated efforts, mediation can be a reliable instrument to effectively resolve banking disputes and maintain public confidence in the banking system in Indonesia.

Keywords: Mediation, Banking Disputes, Customer Protection, Financial Services Authority, LAPS SJK, Alternative Dispute Resolution

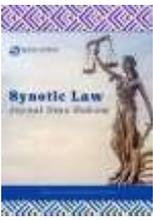
Abstrak

Mediasi menjadi salah satu mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang penting dalam melindungi hak nasabah di sektor perbankan Indonesia. Dengan sifatnya yang efisien, fleksibel, dan hemat biaya, mediasi menawarkan solusi yang adil bagi sengketa antara bank dan nasabah, terutama dalam situasi di mana proses litigasi sering kali lambat dan mahal. Regulasi seperti Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan POJK terkait telah menyediakan landasan hukum bagi pelaksanaan mediasi melalui lembaga seperti LAPS SJK. Namun, implementasi mediasi menghadapi tantangan berupa rendahnya kesadaran nasabah, profesionalisme mediator yang belum merata, serta pengawasan yang kurang optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif untuk menganalisis regulasi dan praktik mediasi dalam perlindungan hak nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediasi memiliki potensi besar untuk meningkatkan akses keadilan bagi nasabah, tetapi memerlukan penguatan dalam aspek regulasi, sosialisasi, dan pelatihan mediator. Dengan upaya yang terkoordinasi, mediasi dapat menjadi instrumen yang andal untuk menyelesaikan sengketa perbankan secara efektif dan menjaga kepercayaan publik terhadap sistem perbankan di Indonesia.

Kata kunci: Mediasi, Sengketa Perbankan, Perlindungan Nasabah, Otoritas Jasa Keuangan, LAPS SJK, Penyelesaian Sengketa Alternatif

PENDAHULUAN

Hubungan antara bank dan nasabah merupakan salah satu fondasi utama dalam sistem perbankan (Budiarto, 2021). Nasabah memberikan kepercayaan kepada bank untuk mengelola dana mereka dengan aman dan memberikan layanan keuangan yang transparan serta efisien. Namun, dalam praktiknya, sering terjadi perselisihan antara bank dan nasabah, baik akibat kesalahan teknis, miskomunikasi, maupun perbedaan penafsiran terhadap ketentuan layanan. Sengketa semacam ini tidak hanya merugikan nasabah secara individu tetapi juga berpotensi mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem



perbankan secara keseluruhan.

Sengketa perbankan di Indonesia semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah nasabah dan kompleksitas layanan perbankan. Sengketa dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti perselisihan terkait penagihan utang, kesalahan pencatatan transaksi, pembobolan rekening, hingga permasalahan produk keuangan yang dianggap tidak sesuai dengan janji atau informasi yang diberikan (Kholid, 2014). Dalam situasi ini, nasabah sering berada pada posisi yang lemah, mengingat keterbatasan pengetahuan mereka mengenai hukum perbankan dibandingkan dengan institusi keuangan yang memiliki sumber daya hukum yang jauh lebih besar.

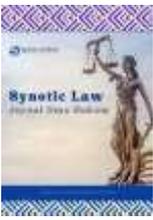
Mekanisme penyelesaian sengketa perbankan selama ini umumnya dilakukan melalui pengadilan (Nahdhah, 2015). Namun, proses litigasi sering kali memakan waktu lama, biaya tinggi, dan menghadirkan risiko ketidakpastian hasil. Hal ini membuat banyak nasabah enggan menempuh jalur hukum untuk memperjuangkan hak mereka, terutama jika sengketa tersebut bernilai kecil atau menengah. Dalam konteks ini, mediasi muncul sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat, efisien, dan hemat biaya.

Mediasi sebagai salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa (Alternative Dispute Resolution/ADR) menawarkan berbagai keunggulan. Dengan melibatkan pihak ketiga yang netral, mediasi memberikan ruang bagi bank dan nasabah untuk bernegosiasi secara langsung dan menemukan solusi yang saling menguntungkan (win-win solution). Mediasi juga bersifat lebih fleksibel dibandingkan litigasi, memungkinkan penyelesaian sengketa tanpa harus melalui prosedur hukum yang kaku. Selain itu, mediasi membantu menjaga kerahasiaan informasi yang sering menjadi pertimbangan penting dalam sengketa perbankan.

Di Indonesia, regulasi terkait mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan telah diatur melalui berbagai peraturan, termasuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK telah membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang bertujuan untuk membantu menyelesaikan sengketa secara non-litigasi. Meskipun langkah ini merupakan upaya positif, efektivitas mediasi dalam perlindungan hak nasabah masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti rendahnya kesadaran masyarakat tentang mediasi sebagai pilihan hukum, keterbatasan akses nasabah terhadap layanan mediasi, dan kendala profesionalisme dalam pelaksanaan mediasi (Wijaya, 2023).

Tantangan lain yang perlu diperhatikan adalah kurangnya pengawasan yang efektif terhadap pelaksanaan mediasi oleh regulator. Dalam beberapa kasus, mediasi dapat menjadi prosedur yang sekadar formalitas tanpa memberikan solusi yang nyata bagi nasabah. Selain itu, posisi negosiasi nasabah sering kali lemah jika dibandingkan dengan pihak bank yang memiliki sumber daya hukum dan finansial yang lebih besar. Situasi ini menuntut penguatan regulasi dan pengawasan agar mediasi benar-benar berfungsi sebagai sarana yang adil untuk melindungi hak nasabah.

Dengan mengkaji perlindungan hak nasabah melalui mediasi, jurnal ini bertujuan untuk memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kebijakan penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas mediasi, memperkuat perlindungan hak-hak nasabah, dan



membangun sistem perbankan yang lebih adil dan transparan. Pada akhirnya, keberhasilan mediasi dalam menyelesaikan sengketa akan mendukung stabilitas dan keberlanjutan industri perbankan di Indonesia.

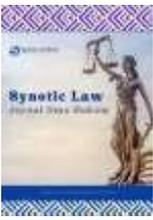
METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam jurnal ini adalah metode penelitian hukum normatif sebagaimana dijelaskan oleh Peter Mahmud Marzuki, yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum yang berlaku (Marzuki, 2005). Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) untuk menganalisis regulasi terkait mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia, serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk memahami konsep perlindungan hak nasabah dalam konteks penyelesaian sengketa secara non-litigasi. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer, seperti undang-undang, peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan putusan terkait, serta bahan hukum sekunder berupa literatur, jurnal, dan pendapat para ahli. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif untuk menemukan kesesuaian antara norma hukum yang berlaku dengan implementasi praktik mediasi di sektor perbankan, sehingga dapat diidentifikasi kekuatan dan kelemahannya dalam memberikan perlindungan terhadap hak nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mediasi memiliki peran penting dalam menyelesaikan sengketa perbankan di Indonesia, terutama untuk melindungi hak-hak nasabah yang sering kali berada dalam posisi lemah dalam menghadapi institusi perbankan. Dalam konteks sistem perbankan, sengketa dapat muncul dari berbagai aspek, seperti kesalahan administrasi, pelanggaran kontrak, atau ketidaksesuaian layanan dengan ketentuan yang telah dijanjikan. Mediasi, sebagai salah satu bentuk penyelesaian sengketa alternatif atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR), menawarkan cara yang lebih cepat, efisien, dan berbiaya rendah dibandingkan dengan jalur litigasi. Mekanisme ini memungkinkan pihak-pihak yang bersengketa untuk berdialog secara langsung dengan bantuan mediator sebagai pihak ketiga yang netral. Mekanisme mediasi telah diakui secara formal di Indonesia melalui berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang memberikan mandat kepada OJK untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Regulasi khusus terkait mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan diatur lebih rinci melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini mewajibkan bank untuk menyediakan layanan pengaduan dan mediasi sebagai bentuk perlindungan terhadap hak nasabah. Selain itu, keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang dibentuk berdasarkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020 memberikan saluran formal bagi nasabah untuk menyelesaikan sengketa dengan bank tanpa harus melalui proses pengadilan. LAPS SJK dirancang untuk memberikan solusi yang bersifat win-win solution, sehingga dapat menghindari konflik yang lebih besar dan menjaga hubungan baik antara bank dan nasabah (Utomo, 2023).



Salah satu contoh kasus yang relevan adalah sengketa terkait penutupan rekening secara sepihak oleh sebuah bank terhadap nasabah yang dianggap telah melanggar ketentuan penggunaan rekening. Dalam kasus ini, nasabah merasa tidak diberi kesempatan untuk memberikan klarifikasi atau penjelasan atas tuduhan tersebut (Nahdhah, 2015). Melalui mekanisme mediasi yang difasilitasi oleh OJK, ditemukan solusi yang menguntungkan kedua belah pihak, di mana bank memberikan kompensasi atas kerugian nasabah sementara nasabah bersedia mengikuti prosedur perbankan yang telah ditetapkan. Kasus ini menunjukkan bagaimana mediasi dapat menjadi sarana untuk menghindari eskalasi sengketa yang berpotensi merugikan kedua belah pihak secara hukum dan reputasi.

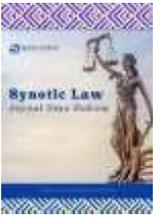
Namun, efektivitas mediasi sebagai sarana perlindungan hak nasabah tidak terlepas dari tantangan implementasi di lapangan. Salah satu hambatan utama adalah rendahnya kesadaran nasabah mengenai hak mereka untuk menggunakan layanan mediasi. Banyak nasabah yang tidak memahami prosedur pengaduan atau merasa tidak percaya bahwa mediasi dapat memberikan keadilan (Nahdhah & Ambarsari, 2020). Hal ini diperburuk dengan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh bank maupun regulator terkait mekanisme mediasi yang tersedia. Sebagai akibatnya, banyak sengketa yang seharusnya dapat diselesaikan melalui mediasi justru tidak dimanfaatkan dengan optimal, sehingga memperburuk hubungan antara bank dan nasabah.

Selain itu, keberhasilan mediasi sangat bergantung pada profesionalisme mediator yang bertugas. Mediator harus mampu menjaga netralitas dan memberikan panduan yang adil dalam proses penyelesaian sengketa. Namun, dalam praktiknya, terdapat keluhan bahwa mediator yang ditunjuk sering kali tidak memiliki pemahaman mendalam mengenai perbankan atau hak konsumen. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dari salah satu pihak dan menggagalkan tujuan mediasi sebagai solusi yang adil. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan pelatihan dan sertifikasi yang memadai bagi para mediator yang terlibat dalam sengketa perbankan.

Dalam konteks pengawasan, regulator seperti OJK memiliki peran krusial untuk memastikan bahwa proses mediasi dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan dan transparansi (Budiman, 2023). OJK tidak hanya bertugas sebagai fasilitator, tetapi juga sebagai pengawas untuk menjamin bahwa hasil mediasi benar-benar dijalankan oleh kedua belah pihak. Namun, pengawasan ini sering kali menemui kendala, terutama ketika hasil mediasi bersifat sukarela dan tidak memiliki kekuatan hukum yang mengikat seperti putusan pengadilan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi untuk memberikan legitimasi yang lebih besar terhadap hasil mediasi.

Di sisi lain, penggunaan mediasi juga berkontribusi pada efisiensi sistem peradilan di Indonesia. Dengan menyelesaikan sengketa secara non-litigasi, beban pengadilan dapat berkurang secara signifikan. Selain itu, mediasi memberikan fleksibilitas dalam proses penyelesaian sengketa, yang tidak dapat ditemukan dalam sistem litigasi yang cenderung formal dan kaku. Hal ini penting dalam sengketa perbankan, di mana kebutuhan untuk menjaga kerahasiaan dan reputasi sering kali menjadi pertimbangan utama (Widyari, 2024).

Meskipun memiliki banyak keunggulan, mediasi tidak dapat menggantikan sistem litigasi sepenuhnya (Yunang, 2024). Dalam beberapa kasus yang melibatkan pelanggaran serius atau sengketa yang bernilai besar, jalur litigasi mungkin tetap diperlukan untuk

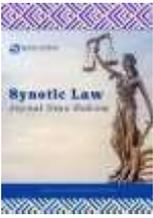


memberikan kepastian hukum yang lebih kuat. Oleh karena itu, mediasi sebaiknya diposisikan sebagai pelengkap dari sistem hukum yang ada, bukan sebagai pengganti. Kombinasi antara mediasi dan litigasi dapat memberikan solusi yang lebih komprehensif dalam menyelesaikan sengketa perbankan.

Mediasi telah menunjukkan potensinya sebagai sarana yang efektif untuk melindungi hak nasabah dan menyelesaikan sengketa perbankan di Indonesia. Namun, keberhasilannya memerlukan komitmen dari semua pihak, termasuk bank, nasabah, mediator, dan regulator. Dengan peningkatan sosialisasi, pelatihan mediator, dan pengawasan yang lebih baik, mediasi dapat menjadi instrumen yang semakin andal dalam menciptakan keadilan bagi nasabah serta menjaga stabilitas dan kepercayaan terhadap sistem perbankan nasional.

KESIMPULAN

Perlindungan hak nasabah melalui mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia merupakan langkah strategis untuk menciptakan keadilan, efisiensi, dan stabilitas dalam hubungan antara bank dan nasabah. Mediasi menawarkan solusi yang cepat, fleksibel, dan hemat biaya dibandingkan litigasi, sekaligus menjaga kerahasiaan dan hubungan baik antara para pihak. Dengan dukungan regulasi seperti Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK dan POJK Nomor 1/POJK.07/2013, serta keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), mediasi menjadi instrumen yang dapat memperkuat perlindungan hak nasabah. Namun, tantangan seperti rendahnya kesadaran masyarakat, kurangnya profesionalisme mediator, dan lemahnya pengawasan terhadap pelaksanaan mediasi perlu diatasi melalui penguatan regulasi, pelatihan mediator, dan sosialisasi yang lebih intensif. Dengan pendekatan yang lebih terintegrasi, mediasi dapat menjadi mekanisme yang efektif dan terpercaya dalam menyelesaikan sengketa perbankan, mendukung kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan, dan mendorong keberlanjutan sektor jasa keuangan di Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto, A. (2021). Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Privat Law*, 9(2), 300–308.
- Budiman, M. A. (2023). Tinjauan Hukum terhadap Pengawasan dan Penyidikan oleh Otoritas Jasa Keuangan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(2), 1766–1771.
- Kholid, M. (2014). Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Mediasi Perbankan. *Adliya: Jurnal Hukum Dan Kemanusiaan*, 8(1), 127–142.
- Marzuki, P. M. (2005). *Penelitian Hukum*. Kencana Pranada Media Group.
- Nahdhah, N. (2015). *Buku Ajar Hukum Perbankan*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Nahdhah, N., & Ambarsari, N. (2020). Mediasi Perbankan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). *Banua Law Review*, 2(1).
- Utomo, B. S. (2023). Upaya Mediasi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk): (Studi Kasus Sengketa Rehabilitasi Daftar Hitam Nasional (DHN) PT X dan BRI). *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 53(3), 494–512.
- Widyari, D. P. (2024). Efisiensi Alternatif Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Mediasi Perdata. *SYARIAH: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 335–341.
- Wijaya, A. (2023). Analisis Penyelesaian Sengketa Fintech Menggunakan Bpsk Dan Laps Di Indonesia. *El-Iqthisady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 192–206.
- Yunang, M. (2024). Tinjauan Hukum Tentang Kekuatan Mengikat Putusan Hakim Mediasi Dalam Penyelesaian Perkara Perdata. *Legal Opinion*, 12(3), 529–536.