

## PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA NASABAH DAN BANK MELALUI MEDIASI

Amalia, Royal

KKB KK-2 FH 12 10 Ama p

AGUS SEKARMADJI, S.H.,M.Hum.

BANKS AND BANKING

2009

Penyelenggaraan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank diawali dengan adanya proses Penyelesaian Pengaduan Nasabah kepada bank yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Dalam PBI ini diatur mengenai tata cara penerimaan, penanganan serta pemantauan penyelesaian pengaduan. Selain itu, bank diwajibkan pula untuk memberikan laporan triwulanan kepada Bank Indonesia mengenai pelaksanaan pengaduan nasabah tersebut. Namun, jika tuntutan finansial nasabah oleh bank tidak dapat dipenuhi maka dapat diajukan proses mediasi melalui BI yang diatur dalam PBI Nomor 8/5/PBI/2006 jo PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan. Dengan belum dibentuknya Lembaga Mediasi Perbankan Independen (LMPI) oleh asosiasi perbankan, maka fungsi mediasi sementara dilakukan oleh BI. Adapun prosedur mediasi perbankan sebagai berikut : 1. Pengajuan permohonan penyelesaian sengketa kepada Bank Indonesia dengan memenuhi syarat formal dan materil; 2. Sebelum melakukan proses mediasi, nasabah harus menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa dan persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan mediasi; 3. Bank Indonesia menunjuk mediator untuk memfasilitasi pertemuan antara nasabah dan bank guna mencari penyelesaian. 4. Kesepakatan antara nasabah/ perwakilan nasabah dengan bank dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh para pihak sendiri. b. Kekuatan hukum Akta Kesepakatan pada prinsipnya mengikat para pihak, sehingga seharusnya baik nasabah maupun bank dengan itikad baik melaksanakan kesepakatan tersebut. Namun, apabila tidak dilaksanakan maka tidak memiliki kekuatan eksekusi.