

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam melakukan hubungan hukum, tidak menutup kemungkinan terjadi konflik atau sengketa keperdataan, seperti wanprestasi atau perbuatan melawan hukum dari salah satu pihak. Begitupun halnya dalam perbankan syariah, apabila terjadi perselisihan terutama mengenai akad atau perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak, baik antar sesama bank syariah ataupun antara pihak bank dengan nasabahnya, maka hal demikian akan berakibat hukum.

Perbankan merupakan agen kepercayaan masyarakat sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, dalam hal ini bank menjalankan fungsinya tersebut didasarkan pada asas kepercayaan. Namun demikian, walaupun hubungan yang terjalin antara bank dengan nasabahnya didasarkan pada prinsip kepercayaan, dalam hubungan yang demikian intensif antara bank dengan nasabah mungkin saja terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dapat berlanjut menjadi sebuah sengketa. Dalam hal terjadi sengketa atau perselisihan di antara kedua belah pihak, maka persoalan tersebut diselesaikan melalui Badan Arbitrase syariah Nasional (BASYARNAS), saat ini yang erat dihubungkan sebagai potensi forum untuk penyelesaian sengketa dalam bidang ekonomi syariah selain Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS) yang secara

implisit ditunjuk sebagai Badan Arbitrase Syariah, juga ada Peradilan Agama sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 49 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama, bahwa Pengadilan Agama bertugas dan berwenang untuk memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara di tingkat pertama antara orang-orang yang beragama Islam di bidang perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf, zakat, infaq, shadaqah, dan ekonomi syariah.<sup>1</sup> Dengan Pasal tersebut berarti Pengadilan Agama mempunyai kompetensi atau kewenangan absolut sebagai forum litigasi untuk menyelesaikan perkara dalam bidang ekonomi syariah yang termasuk di dalamnya isu-isu tentang perbankan syariah. Namun sudah menjadi rahasia umum bahwa penyelesaian sengketa melalui lembaga-lembaga tersebut seringkali berlarut-larut dan terlalu prosedural sehingga harapan kedua belah pihak untuk memperoleh solusi yang terbaik secara sederhana, murah dan cepat belum tentu dapat tercapai.

Sengketa yang terjadi di antara nasabah dengan pihak bank biasanya berawal dari ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian secara finansial pada nasabah yang dimungkinkan hal tersebut disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari pihak bank. Jika ketidakpuasan tersebut disampaikan pada pihak bank itu merupakan hak nasabah dan bank mempunyai kewajiban untuk menindaklanjuti pengaduan yang disampaikan oleh nasabah. Namun di sisi lain terkadang ada bank

---

<sup>1</sup>Anomi, *Kelembagaan, Operasional, dan Pengembangan Produk Bank Syariah*, <http://www.google.com>, retrieved tanggal 02 November 2008, jam 09:30.

yang kurang memperhatikan pengaduan nasabah atau bahkan mengabaikan pengaduan nasabah tersebut. Padahal kewajiban bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah telah diatur dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.<sup>2</sup>

Lembaga Pengaduan Nasabah berada pada internal bank yang bersangkutan, sehingga penyelesaian sengketa yang terjadi merupakan kebijakan bank dimana nasabah melakukan kegiatan transaksi keuangan.<sup>3</sup> Ketika nasabah menerima atau merasa puas dengan putusan yang diberikan bank tersebut, maka permasalahan tersebut telah selesai. Lain halnya apabila nasabah masih tidak bisa menerima atau tidak puas atas keputusan yang telah diberikan pihak bank, karena ada kalanya nasabah merasa bahwa bank tidak memberikan solusi yang terbaik atau seperti yang diinginkannya dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi, sehingga berbagai cara akan ditempuh oleh nasabah untuk memperoleh apa yang dianggap menjadi haknya, salah satunya dengan membawa perkara tersebut ke forum litigasi, padahal seperti yang telah disebutkan di atas bahwa proses penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi tidak memerlukan biaya yang sedikit dan juga memakan waktu yang lama. hal yang demikian berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank semakin berkepanjangan dan berlarut-larut, dan apabila tidak segera ditangani dapat

---

<sup>2</sup>Khotibul Umam, *Catatan Kritis Terhadap PBI NO. 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Rekomendasi dalam Implementasi ke Depan*, <http://www.google.com>, Retrieved tanggal 04 November, jam 18:23.

<sup>3</sup>*Ibid.*

meningkatkan risiko reputasi bank, artinya hal tersebut akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah.

Maka berdasarkan kondisi tersebut di atas, diperlukan sebuah lembaga penyelesaian sengketa alternatif (alternatif dispute resolution) yang melibatkan pihak ketiga yang netral untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada dengan upaya dialogis yang mengarah kepada penyelesaian yang bersifat *win-win solution*, sehingga dapat lebih memuaskan kedua belah pihak yang bersengketa.

Salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang dapat dipilih oleh para pihak adalah mediasi. 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.<sup>4</sup> 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.

Adapun dasar hukum Mediasi perbankan yang dilakukan oleh Bank Indonesia adalah berdasarkan penjelasan Pasal 55 ayat (2) Undang-Undang

---

<sup>4</sup> *ibid.*

Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang menyebutkan bahwa:

”yang dimaksud dalam ”Penyelesaian Sengketa dilakukan sesuai dengan isi akad ” adalah Upaya sebagai berikut:

- a. Musyawarah
- b. Mediasi Perbankan
- c. Melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS) atau lembaga Arbitrase lain; dan/atau
- d. Melalui Pengadilan dalam lingkungan Peradilan Umum.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian dalam latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme mediasi perbankan yang dilakukan oleh Bank Indonesia dalam menyelesaikan sengketa perbankan syariah antara nasabah dengan bank?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh apabila salah satu pihak tidak mentaati hasil mediasi perbankan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme mediasi perbankan yang dilakukan oleh Bank Indonesia dalam menyelesaikan sengketa perbankan syariah antara nasabah dengan Bank.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh apabila salah satu pihak tidak mentaati hasil mediasi perbankan.

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

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat teoritis kepada pengembangan dalam bidang ilmu hukum khususnya dalam hukum perbankan syariah.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat tentang proses penyelesaian sengketa melalui forum mediasi perbankan apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan Bank.