

TESIS

**MEDIASI *ONLINE* SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN
SENKGETA PERBANKAN DI INDONESIA**



Rendhy Octovianus Lisal

No. Mhs.:165202581/PS/MIH

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2018**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

PERSETUJUAN TESIS

Nama : Rendhy Octovianus Lisal
Nomor Mahasiswa : 165202581/PS/MIH
Konsentrasi : Hukum Bisnis
Judul Tesis : **MEDIASI *ONLINE* SEBAGAI ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN
DI INDONESIA**

Nama Pembimbing

Tanggal

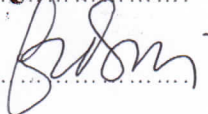
Tanda tangan

Dr. Theresia Anita
Christiani S.H., M.Hum.

13-3-2018

Dr. E. Sundari, S.H.,
M.Hum

9-3-2018



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

PENGESAHAN UJIAN TESIS

Nama : Rendhy Octovianus Lisal
Nomor Mahasiswa : 165202581/PS/MIH
Konsentrasi : Hukum Bisnis
Judul Tesis : **MEDIASI ONLINE SEBAGAI ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN
DI INDONESIA**

Telah diuji dan dinyatakan lulus dihadapan dewan penguji
pada tanggal 21 Maret 2018

Dewan Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	Dr. Theresia Anita Christiani, S.H., M.Hum.	
2. Sekretaris	Dr. Elisabeth Sundari, S.H., M.Hum.	
3. Anggota	Dr. Anny Retnowati, S.H., M.Hum.	



Ketua Program Studi

Dr. Hyronimus Rithi, S.H., LL.M.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : RENDHY OCTOVIANUS LISAL

Nomor Mahasiswa : 165202581/PS/MIH

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis saya yang berjudul:

”MEDIASI *ONLINE* SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DI INDONESIA “

Adalah asli hasil karya ilmiah saya dan bukan merupakan plagiasi dari hasil karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhannya. Apabila di kemudian hari terndapat plagiasi dalam tesis saya tersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan maupun peraturan Universitas Atma jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 Maret 2018

Rendhy Octovianus Lisal

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih dipanjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kebaikan, berkat, rahmat dan kasih sehingga dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Mediasi Online Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Ilmu Hukum di Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Disadari bahwa tanpa ada keterlibatan berbagai pihak yang senantiasa membantu dan membimbing, maka Tesis ini tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu, sudah sepantasnya dalam kesempatan ini diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. G. Sri Nurhartanto, S.H., LL.M., selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan segenap jajaran staf Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta, G. Arum Yudarwati, SIP., M.Mktg.Comm., Ph.D. dan segenap jajaran staf Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ka.Prodi Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta, bapak Dr. Hyronimus Rithi, S.H., LL.M.
4. Terima kasih sebesar-besarnya diucapkan kepada ibu Dr. Theresia Anita Christiani, SH., M.Hum selaku pembimbing I dan Dr. Elisabeth Sundari, S.H., M.Hum. selaku pembimbing II atas arahan, dukungan dan bimbingannya dalam penulisan tesis ini.

5. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat.
6. Seluruh staf pengajar Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta, terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan.
7. Seluruh angkatan Agustus 2016 Magister Ilmu Hukum yang tidak henti-hentinya menemani dan memberikan penulis semangat dan motivasi dalam penyusunan Tesis ini.
8. Saudari dr. Maya Angela Lisal dan Stefany Jonatan S.E, dr. Lenny Lisal, SpOG, dr. Yudy Goysal Sp.S(K), Ernie Monica Lisal serta keluarga besar yang memberikan dukungan untuk menyelesaikan penulisan Tesis ini.
9. Sahabat-sahabat, Opniel Harsana, S.H., M.Hum., Yudha Febry Fernando S.H., M.Hum., Agnes Aprilia Sari, S.H., Jack Prasetyo, S.H., Damianus Diaz Ferianto, S.H., M.Hum., Mikel Igum, Ika Junita S.H., dan Syaiful Prasetya serta teman-teman kos sagan.
10. Seluruh pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu demi satu atas komentar dan pendapatnya mengenai penulis Tesis dan penelitian dalam penyusunan Tesis ini.

Disadari menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhirnya Tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 14 Maret 2018

Rendhy Octovianus Lisal

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN UJIAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Perbankan Indonesia	1
1. Pengertian dan Fungsi Perbankan	1
2. Hubungan Hukum Bank dan Nasabah	14

B. Penyelesaian Sengketa Perbankan	15
1. Sengketa Perbankan	15
2. Mediasi Perbankan	18
C. Tinjauan Umum Alternatif Penyelesaian Sengketa (<i>Alternative Dispute Resolution</i>)	21
1. Fungsi dan Pengertian Alternatif Penyelesaian Sengketa (<i>Alternative Dispute Resolution</i>)	21
2. Prinsip Dasar dan Pengertian Mediasi	24
3. Pengertian dan Keuntungan Mediasi <i>Online</i>	28
4. Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa	31
5. Pengaturan Mediasi di Indonesia	34
D. Landasan Teori	36
1. Teori Musyawarah Mufakat	37
2. Teori Kemanfaatan	37
E. Batasan Konsep	38
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Pendekatan Penelitian	40
C. Sumber Data	42
D. Metode Pengumpulan Data	43
E. Metode Analisis Data	44

F. Proses Berpikir	46
--------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesain Sengketa di Beberapa Negara	48
1. Mediasi di Singapura	48
2. Mediasi di Amerika Serikat	51
3. Mediasi di China	54
4. Mediasi di Australia	57
B. Analisis Mediasi <i>Online</i> Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia	62
1. Mediasi <i>Online</i> Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia	62
2. Manfaat Penerapan Mediasi <i>Online</i> Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia	73
3. Hambatan Penerapan Mediasi <i>Online</i> Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia.....	76
C. Analisis Konsep Mekanisme Mediasi <i>Online</i> Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia	79

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	87
B. Saran	88

ABSTRAK

Tesis ini berjudul “Mediasi *Online* Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia”. Tesis dengan judul tersebut bertujuan mengetahui dan mengkaji konsep dan mekanisme mediasi *online* sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia. Penelitian merupakan penelitian normatif dengan pendekatan komparatif dan pendekatan perundang-undangan. Sumber data berupa data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan wawancara dengan narasumber. Bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dianalisis dengan menggunakan metode analisis hukum. Proses berpikir deduktif digunakan untuk menarik kesimpulan. Teori musyawarah mufakat dan teori kemanfaatan digunakan sebagai dasar analisis dalam mengkaji hasil penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsep mekanisme mediasi *online* sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia adalah nasabah perbankan telah melakukan pengaduan ke unit pengaduan nasabah terhadap bank terkait terlebih dahulu dengan nilai sengketa yang diajukan maksimal Rp. 500.000.000,- dan sengketa keperdataan yang diajukan tidak sedang dalam proses ataupun belum pernah diputus oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa dan pengadilan. Mekanisme tahapan penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi *online* dapat diawali dengan tahap permohonan dan penyerahan dokumen, tahap pernyataan pembuka, tahap diskusi, tahap komunikasi terpisah, tahap kesepakatan dan diakhiri dengan tahap penutupan. Keberhasilan penerapan konsep mediasi *online* sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia harus dipengaruhi dengan struktur hukum yang baik, substansi hukum yang jelas dan kultur budaya masyarakat. Struktur hukum menyangkut tentang sarana dan prasarana telekomunikasi memadai serta kecakapan mediator, substansi hukum merupakan peraturan perundang-undangan yang mendukung penerapan mediasi *online* dan mengatur pelaksanaan mediasi *online* di Indonesia dan kultur budaya masyarakat sebagai kekuatan sosial bagaimana penggunaan hukum dengan baik.

Kata Kunci : Mediasi *Online*, Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Perbankan.

ABSTRACT

The title of this thesis is “Online Mediation As Alternative Dispute Resolution of Indonesian Banking”. This research is a normative research dan it uses the law comparative approach and statue approach. The sources of the data are taken from secondary data which consists of primary law material and secondary law material. The data collecting methods are by doing a library research and interviews. The primary law material and the secondary law material are analysed by using law analysis method. The deductive way of thinking process is used to draw the conclusion. The discussion consensus theory and advantage theory is used as the analysis tool to study the research finding. The result of this study shows the concept of online mediation mechanism as alternative dispute resolution of indonesian banking is the banking customer has made a complaint to the customer complaint unit against the relevant bank in advance with the value of the dispute proposed a maximum of Rp. 500.000.000, - and the proposed civil disputes are not in process or have not been decided by alternative dispute resolution and court institution. The mechanism of the banking dispute settlement stage through online mediation begins with application and submission document, opening statement, discussion, separate communication, agreed, and ending by closure. The successful of online mediation concepts as alternative dispute resolution of indonesian banking should be influenced by good legal structure, substance of the law and legal culture. Legal structure concerning about telecommunication facilities and mediator's skills, legal substance is a legislation that supports the implementation of online mediation and regulate the implementation of online mediation in Indonesia and the legal culture as a social force of how to use the law.

Keywords: Online Mediation, Alternative Dispute Resolution and banking