

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian nasional yang mampu tumbuh dengan stabil dan berkelanjutan diwujudkan dengan menciptakan kesempatan kerja yang luas dan seimbang di semua sektor perekonomian, serta memberikan kesejahteraan secara adil kepada seluruh rakyat Indonesia. Program pembangunan ekonomi nasional harus dilaksanakan secara komprehensif dan mampu menggerakkan kegiatan perekonomian nasional yang memiliki jangkauan luas dan menyentuh ke sektor riil dari perekonomian masyarakat Indonesia. Program pembangunan ekonomi nasional juga harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel yang berpedoman pada prinsip demokrasi ekonomi sebagaimana diamanatkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk mencapai tujuan tersebut maka program pembangunan ekonomi nasional perlu didukung oleh tata kelola pemerintahan yang baik dan terus menerus melakukan reformasi terhadap setiap komponen dalam sistem perekonomian nasional. Salah satu komponen penting dalam sistem perekonomian nasional dimaksud adalah sistem keuangan dan seluruh kegiatan jasa keuangan yang menjalankan fungsi intermediasi bagi berbagai kegiatan produktif di dalam perekonomian nasional.

Intermediasi yang diselenggarakan oleh berbagai lembaga jasa keuangan, dalam perkembangannya telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam penyediaan dana untuk pembiayaan pembangunan ekonomi

nasional. Oleh karena itu, Negara senantiasa memberikan perhatian yang serius terhadap perkembangan kegiatan sektor jasa keuangan tersebut, dengan mengupayakan terbentuknya kerangka peraturan dan pengawasan sektor jasa keuangan yang terintegrasi dan komprehensif dalam era globalisasi saat ini.

Proses globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antar-subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan. Adanya kelembagaan jasa keuangan yang memiliki hubungan kepemilikan di berbagai subsektor keuangan telah menambah kompleksitas transaksi dan interaksi antara lembaga jasa keuangan dalam sistem keuangan. Banyaknya permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan, dibutuhkan suatu solusi untuk melindungi konsumen jasa keuangan.

Kegiatan transaksi dalam sektor jasa keuangan utamanya dalam hal perbankan merupakan suatu hal yang sensitif dan rentan untuk terjadinya sengketa. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua proses, proses penyelesaian sengketa melalui proses litigasi di pengadilan dan non litigasi melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (*Alternative Dispute Resolution*). Proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif, dan menimbulkan permusuhan di antara para pihak yang bersengketa. Sebaliknya, melalui proses di luar pengadilan menghasilkan

kesepakatan yang bersifat *win-win solution*, dijaminnya kerahasiaan antara para pihak yang bersengketa, dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif dan tetap menjaga hubungan baik antara para pihak yang bersengketa. Kelebihan yang utama dalam proses non litigasi adalah sifat kerahasiannya, diakibatkan karena proses penyelesaian dan hasil keputusan tidak dipublikasikan (Susanti Adi Nugroho, 2009:1). Salah satu proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang mulai dikenal saat ini adalah mediasi.

Mediasi sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa alternatif di luar pengadilan dan sudah lama diimplementasikan dalam berbagai kasus yang merupakan perwujudan tuntutan masyarakat atas penyelesaian sengketa yang cepat, efektif dan efisien. Pada dasarnya mediasi adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral (*non intervensi*) dan tidak berpihak (*impartial*) kepada pihak-pihak yang bersengketa. Pihak ketiga dalam mediasi tersebut disebut sebagai mediator atau penengah (Rachmadi Usman, 2012: 23-24). Secara khusus mediasi perbankan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan. Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia ini dilakukan dengan mempertemukan nasabah dan Bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan yang menjadi sengketa guna mencapai kesepakatan. Penjelasan Peraturan Bank Indonesia Nomor

8/5/PBI/2006 Pasal 4 menyatakan “yang dimaksud dengan membantu nasabah adalah Bank Indonesia memfasilitasi penyelesaian sengketa dengan cara memanggil, mempertemukan, mendengar, memotivasi nasabah dan bank untuk mencapai kesepakatan tanpa memberikan rekomendasi atau keputusan”, tetapi proses mediasi yang digunakan masih mediasi dengan tatap muka secara langsung (*face to face*). Mediasi merupakan salah satu solusi alternatif dalam penyelesaian sengketa dalam lintas sektor perbankan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga telah meresmikan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) guna menyelesaikan sengketa konsumen dengan lembaga jasa keuangan khususnya perbankan.

LAPSPI merupakan wadah independen yang membantu konsumen (nasabah) dan lembaga jasa keuangan untuk secara bersama-sama mencari solusi secara mufakat yang adil tanpa merugikan para pihak bersengketa (<http://ekonomi.metrotvnews.com/read/2015/04/28/392183/lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa-perbankan-meluncur>, diakses pada tanggal 23 Agustus 2017). LAPSPI berlokasi di Jakarta tepatnya di Griya Perbanas, lantai dua, jalan perbanas, Kelurahan Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan, DKI (Daerah Khusus Indonesia) Jakarta, 12940. Keberadaan LAPSPI di Jakarta menjadi permasalahan baru bagi para pihak yang bersengketa, karena dalam pelaksanaan proses mediasi harus ke Jakarta untuk mendaftarkan pengajuan mediasi. Problematika yang terjadi apabila nasabah yang bersengketa berada di luar Daerah Khusus Indonesia (DKI Jakarta, biaya akomodasi akan semakin besar. Dengan perkembangan teknologi, maka makna

pertemuan mediasi secara langsung tidak harus tatap muka tetapi bisa juga dilakukan melalui mediasi komunikasi *audio visual*. Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan (PERMA No. 1 Tahun 2016), pelaksanaan mediasi dengan menggunakan perangkat *audio visual* nilainya sama dengan kehadiran secara langsung. Jadi peranti yang memungkinkan para pihak saling mendengar suara masing-masing serta melihat wajah masing-masing bisa digunakan. Istilah yang sering digunakan adalah *video conference* atau alat konferensi video. Alat ini memungkinkan untuk dilakukannya dialog serta *visual* secara jarak jauh (Maskur Hidayat, 2016:82). Saat ini di Negara-negara maju telah mengenal mediasi *online* (*e-mediation*) dalam pelaksanaan proses mediasi. Mediasi *online* merupakan solusi yang baru dan sesuai dengan tuntutan masyarakat dengan biaya ringan, cepat dan mudah.

Mediasi *online* perlu diakui keberadaannya di Indonesia seperti yang dilaksanakan di Negara-negara maju seperti Singapura, Amerika Serikat, China dan Australia. Proses dan putusan dalam metode penyelesaian sengketa melalui mediasi *online* sangat efisien dan eksekusi putusannya juga sangat efektif. Model penyelesaian sengketa perbankan secara mediasi *online* merupakan suatu produk hukum yang diharapkan dapat membantu dan mempermudah para pihak yang bersengketa, dimana para pihak tidak diharuskan untuk bertemu secara langsung tetapi berhubungan melalui bantuan koneksi internet dengan bantuan mediator. Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah

tersebut, maka dirumuskan suatu penelitian dengan judul “Mediasi *Online* Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan maka dirumuskan suatu rumusan masalah “Bagaimanakah konsep mekanisme mediasi *online* sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsep dan mekanisme mediasi *online* sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pada khususnya tentang “Mediasi *Online* Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia” dan dalam rangka menunjang pengembangan ilmu hukum.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

- a. Bagi Pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi *ius constituendum*.
- b. Bagi mediator dan kuasa hukum, penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi yang mempermudah dalam proses penyelesaian sengketa.
- c. Bagi masyarakat, khususnya bagi nasabah perbankan dapat menjadi referensi dan menambah pengetahuan dalam hal proses mediasi di luar pengadilan secara *online*.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan hasil karya dan bukan merupakan plagiasi dari hasil karya orang lain dan tentu saja penulisan ini merupakan penelitian yang baru. Sebagai perbandingannya ada tiga tesis hasil karya peneliti lain yang memiliki kemiripan dengan penelitian ini:

1. Sungarpin, Tahun 2008, Program Pasca Magister Hukum Bisnis Universitas Gadjah Mada, dengan judul “Peranan Pengadilan dalam penyelesaian sengketa bisnis melalui mediasi pasca Perma No.2 Tahun 2003 di Pengadilan Negeri Jakarta Barat”. Penelitian ini memiliki tujuan mengenai Peranan Pengadilan Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Mediasi Pasca Perma No 2 Tahun 2003 Di Pengadilan Negeri Jakarta Barat merupakan penelitian hukum normatif. Rumusan masalah yaitu perkara apa saja yang dapat diselesaikan dengan prosedur mediasi di pengadilan,

bagaimana pelaksanaan Perma Mediasi di Pengadilan Negeri Jakarta Barat, dan kekuatan hukum penyelesaian sengketa melalui mediasi di pengadilan. Berdasarkan kesimpulan tesis ini, dikemukakan dari hasil penelitian ini adalah pertama, semua sengketa perdata dapat diselesaikan melalui proses mediasi. Kedua, Perma mediasi telah dilaksanakan di Pengadilan Negeri Jakarta Barat sesuai aturan namun belum ada sengketa yang bisa diselesaikan melalui proses mediasi. Ketiga, kekuatan hukum penyelesaian sengketa melalui mediasi dipengadilan adalah berkekuatan hukum karena kesepakatan mediasi ditetapkan sebagai akta perdamaian oleh hakim.

2. Wahyudi Kurniawan, Tahun 2015, Program Pasca Magister Hukum Litigasi Universitas Gadjah Mada, dengan Judul “Eksistensi Mediasi Oleh Hakim Mediator Dalam Sengketa Perdata Di Lingkungan Pengadilan Negeri Di Wilayah Pengadilan Tinggi Yogyakarta”. Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis eksistensi mediasi oleh hakim mediator dalam sengketa perdata di lingkungan pengadilan negeri di wilayah Pengadilan Tinggi Yogyakarta, menganalisis kebutuhan hakim mediator dalam mediasi sengketa perdata di lingkungan pengadilan negeri di wilayah Pengadilan Tinggi Yogyakarta, menganalisis faktor pendukung dan penghambat mediasi dalam sengketa perdata di lingkungan pengadilan negeri oleh hakim mediator merupakan penelitian normatif empiris. Rumusan masalah yaitu eksistensi mediasi oleh hakim mediator dalam sengketa perdata di lingkungan pengadilan negeri di wilayah Pengadilan Tinggi Yogyakarta dan faktor pendukung dan penghambat mediasi dalam sengketa perdata di

lingkungan pengadilan negeri oleh hakim mediator Berdasarkan kesimpulan tesis ini, mediasi oleh hakim mediator dalam sengketa perdata menjadi pilihan utama oleh para pihak, kebutuhan hakim mediator di pengadilan negeri di wilayah Pengadilan Tinggi Yogyakarta masih mencukupi, dan faktor pendukung dan penghambat mediasi dalam sengketa perdata oleh hakim mediator adalah : sumber daya manusia, pengetahuan masyarakat, dan peraturan tentang mediasi. Saran yang disampaikan, meningkatkan pelayanan mediasi di pengadilan, menambah jumlah hakim bersertifikat, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sosialisasi tentang mediasi, dan dibuat peraturan tentang mediasi yang lebih detail.

3. Fransiskus Holo Piran, Tahun 2013, Program Pasca Magister Kenotariatan Universitas Gadjah Mada, dengan judul “ Peran Hakim Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Lembaga Mediasi Di pengadilan Negeri Jakarta Pusat Berdasarkan Perma Nomor 1 Tahun 2008”. Penelitian ini memiliki tujuan faktor-faktor yang menjadi kendala atau penghambat dalam menjalankan peran hakim dalam penyelesaian sengketa perdata melalui lembaga mediasi di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat penelitian ini merupakan pendekatan yuridis sosiologis. Rumusan masalah yaitu faktor-faktor apakah yang menjadi kendala atau penghambat dalam menjalankan peran hakim dalam penyelesaian sengketa perdata melalui lembaga mediasi di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Berdasarkan kesimpulan tesis ini, (1) Hakim dalam penyelesaian sengketa perdata melalui lembaga mediasi mencakup: menyarankan atau menghimbau para pihak yang bersengketa

untuk menempuh jalur mediasi, yang dilakukan pada saat tahap pra mediasi, memberi saran dalam pemilihan seorang mediator baik yang disediakan Pengadilan maupun dari luar pengadilan, melakukan pemantauan terhadap proses mediasi, dan melakukan pengesahan akta perdamaian yang telah mendapat kesepakatan antar pihak yang bersengketa; (2) Faktor-faktor yang menjadi kendala pelaksanaan peran Hakim dalam penyelesaian sengketa perdata melalui lembaga mediasi yakni: kurangnya itikad baik dari para pihak yang bersengketa, anjuran perdamaian Hakim lebih bersifat formalitas, keterbatasan keahlian mediator, koordinasi administrasi yang kurang lancar, dan keterbatasan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan proses mediasi.

Berdasarkan penelitian dari ketiga tesis yang dipaparkan, ditemukan adanya persamaan yaitu mengenai proses penyelesaian sengketa melalui proses mediasi. Dalam penulisan ini, penulis lebih fokus dan memberikan solusi dengan menggunakan mediasi secara *online* sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia dan melalui jalur non-litigasi berupa lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

F. Sistematika Penulisan

Penulisan ini terdiri atas lima (5) bab yang disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: Bab pendahuluan ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI: Bab II ini memuat penjelasan-penjelasan, pengertian mengenai mediasi *online* sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan yang meliputi konsep hukum, dasar hukum, perubahan hukum, pendapat hukum, literatur hukum, dan pandangan ahli yang berkaitan dengan penelitian ini dan juga terdapat landasan teori serta batasan konsep.

BAB III METODE PENELITIAN: Bab III ini berisi uraian mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, analisis data, dan proses berpikir.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN: Bab IV ini menguraikan pembahasan tentang mediasi di beberapa Negara, mekanisme mediasi *online* sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia dan pentingnya mediasi *online* dalam penyelesaian sengketa.

BAB V PENUTUP: Bab V ini menguraikan kesimpulan berupa jawaban atas pertanyaan dari rumusan masalah yang diperoleh berdasarkan penelitian, dan saran-saran yang diajukan berdasarkan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian yang diperoleh.