

**Mediasi sebagai Upaya Meningkatkan Perlindungan  
terhadap Nasabah Perbankan Syariah**

Mohammad Sholih  
Sekolah Tinggi Ekonomi Syari'ah Al-Falah Gresik Indonesia  
muhammadsholihstesfa@gmail.com

***Abstract***

*Legal protection of bank customers through banking mediation is carried out as an effort to help customers and disputing banks reach an agreement as a decision. The opportunity for the parties to bargain for the settlement of the case reaches a mutually beneficial agreement. Cooperation understands the will and prioritizes interests until a predetermined time limit. The final result of a fair decision is stated in the peace deed.*

***Keywords:*** Mediation and Customer Protection

**Pendahuluan**

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menjalankan usahanya terutama dari dana masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat yang melakukan pembiayaan. Selain itu, bank juga memberikan jasa-jasa keuangan dan pembayaran lainnya. Dengan demikian ada dua peranan penting yang dimainkan oleh bank, yaitu sebagai lembaga penyimpanan dana dan sebagai lembaga penyedia dana bagi masyarakat. Dengan demikian perbankan memiliki fungsi penting dalam perekonomian Negara.

Fungsi utama perbankan yaitu sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya secara efektif pada sektor-sektor riil untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian sebuah Negara. Dalam hal ini, bank menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan asas kepercayaan dari masyarakat. Apabila masyarakat percaya

pada bank, maka masyarakat akan terasa aman untuk menyimpan uang atau dananya di bank. Dengan demikian, bank menanggung risiko reputasi atau *reputation risk* yang besar. Bank harus selalu menjadi tingkat kepercayaan dari nasabah atau masyarakat agar menyimpan dana mereka di bank, dan bank dapat menyalurkan dana tersebut untuk menggerakkan perekonomian bangsa.<sup>1</sup>

Di Indonesia sendiri pertumbuhan bank syariah sejak UU. No. 7 tahun 1992 tentang yang kemudian dirubah menjadi UU. No. 10 tahun 1998 tentang perbankan hingga disahkannya UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah semakin meningkat. Berdasarkan data OJK Statistik Perbankan Syariah hingga Februari 2021 data jaringan kantor perbankan syariah jumlah Bank Umum Syariah (BUS) telah mencapai 502 Kantor Cabang BUS, Unit Usaha Syariah (UUS) telah mencapai 137 Kantor Cabang UUS, Bank Pembiayaan

---

<sup>1</sup> Burhanuddin Abdullah. *Jalan Menuju Stabilitas Mencapai Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan*. (Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 2006), 23.

Rakyat Syariah (BPRS) telah mencapai 175 Kantor Cabang BPRS.<sup>2</sup>

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan itu, potensi yang muncul untuk terjadinya sengketa dalam perbankan syariah juga semakin tinggi, sehingga menjadi penting bagi perbankan syariah maupun masyarakat pengguna jasa perbankan syariah untuk memahami secara benar bagaimana penyelesaian sengketa yang terjadi pada perbankan syariah.

Perlindungan nasabah merupakan tantangan perbankan yang berpengaruh secara langsung terhadap sebagian besar masyarakat. Oleh karena itu, menjadi tantangan yang sangat besar bagi perbankan syariah untuk menciptakan standar yang jelas dalam memberikan perlindungan kepada nasabah.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah penelitian pustaka (*library research*) yang bersumber dari beberapa literatur yang berkaitan dengan ekonomi Islam dan perbankan syariah. Beberapa sumber dijadikan rujukan dalam penelitian ini seperti buku, majalah dan sumber lainnya yang dianggap relevan. Sifat penelitian dalam tulisan ini adalah penelitian kualitatif yang menguraikan tentang mediasi untuk perlindungan nasabah perbankan syariah.

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang bersumber dari beberapa rujukan

---

<sup>2</sup> Otoritas Jasa Keuangan, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Januari-2021.aspx>. Diakses 18 Juni 2021.

literatur yang telah disajikan, kemudian digunakan dan diolah oleh peneliti. Kemudian memberikan penjabaran daeri data yang telah disajikan tersebut. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui beberapa informasi data dari literatur yang telah disajikan, terkait dengan mediasi perbankan syariah dan perlindungan konsumen atau nasabah, kemudian data tersebut diolah dan kemudian dijabarkan.

Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu menjabarkan dari data yang telah dikumpulkan terkait dengan mediasi perbankan syariah dan perlindungan konsumen/nasabah. Kemudian memberikan gambaran dan menjabarkan dari hasil yang telah diperoleh.

### Perlindungan Nasabah Bank Syariah

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan tidak boleh diabaikan begitu saja. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak nasabah.<sup>3</sup>

Dalam UU No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan, nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan,

---

<sup>3</sup> Muliaman D. Hadad (a), "*perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*", <http://www.bi.co.id>, diakses tanggal 3 Oktober 2021.

sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, dan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>4</sup>

Bank syariah sebagai pelaku usaha, karena bank syariah merupakan badan usaha yang bergerak dibidang jasa, yaitu jasa keuangan. Nasabah bank syariah baik BUS maupun BPRS merupakan konsumen. Hak dan kewajibannya nasabah serta hak dan kewajiban bank syariah diatur dalam UU perlindungan konsumen.

Fokus persoalan perlindungan nasabah tertuju pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dengan nasabah dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta di bawah tangan maupun dalam bentuk otentik. Dalam konteks inilah perlu pengamatan yang baik untuk menjaga suatu bentuk perlindungan bagi konsumen. Namun, tidak melemahkan kedudukan posisi bank. Hal demikian perlu mengingat seringnya perjanjian yang dilaksanakan antara bank dengan nasabah telah dibakukan dengan suatu perjanjian baku.<sup>5</sup>

Sisi lain yang menjadi fokus perlindungan konsumen dalam sektor jasa perbankan, yaitu pelayanan di bidang pembiayaan. Hal-hal yang menjadi perhatian untuk perlindungan konsumen, yaitu pada proses yang harus ditempuh, dan warkat-warkat yang digunakan dalam pemberian pembiayaan tersebut. Tidak kala pentingnya saat pengikatan hukum antara bank dengan

nasabah dimana secara hukum biasanya menyangkut dua macam pengikatan berupa: perjanjian pembiayaan dan perjanjian tambahan yakni perjanjian mengikuti perjanjian pokok berupa suatu perjanjian jaminan.<sup>6</sup>

Berbagai regulasi dalam bidang perbankan mengenai perlindungan nasabah bank diantaranya adalah Penerbitan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Transparasi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah” dan PBI No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Penyelesaian pengaduan Nasabah” dan PBI No. 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang “Media Perbankan”.

Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah melalui Bank Indonesia mulai memperhatikan kepentingan nasabah dalam konteks perlindungan nasabah bank yang sebelumnya terabaikan, baik oleh UU No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan maupun tidak optimalnya pelaksanaan dari UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mensyaratkan adanya keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat, dalam konteks ini termasuk dalam hubungan antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabahnya.

Mengingat pentingnya perlindungan nasabah tersebut, Bank Indonesia menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API). API merupakan suatu kerangka dasar sistem perbankan Indonesia yang terdiri dari enam pilar, bersifat menyeluruh dan memberikan arah, bentuk dan tatanan pada industry perbankan

---

<sup>4</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan instrument-instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti,2000), 33.

<sup>5</sup> Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bhakti, 2003), 282-283.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, 283

untuk rentang waktu lima sampai sepuluh tahun kedepan.

Enam pilar dalam API adalah: (1) Struktur perbankan yang sehat, (2) Sistem pengaturan yang efektif, (3) Sistem pengawasan yang independen dan efektif, (4) Industri perbankan yang kuat, (5) Infrastruktur pendukung yang mencukupi, dan (6) Perlindungan konsumen.

Upaya perlindungan nasabah dalam pilar VI API dituangkan dalam empat aspek yang terkait satu sama lain dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah. Empat aspek tersebut adalah:<sup>7</sup> (1) Penyusunan standar mekanisme pengaduan masalah, (2) Pembentukan lembaga mediasi perbankan, (3) Penyusunan standar transparansi informasi produk, dan (4) Peningkatan edukasi untuk nasabah.

### Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah

Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan bank. Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksanakan dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah.

Konsep alternatif penyelesaian sengketa dalam hukum Islam dilakukan dengan pendekatan Islah dengan berbagai bentuk, seperti wilayah *al-mazalim*, *al hisbah* dan *takhim*. Sedangkan konsep alternatif penyelesaian sengketa dalam peraturan perundang-undangan dilakukan

dengan konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi, penilaian ahli dan arbitrase.<sup>8</sup>

Mediasi merupakan salah satu bentuk dari alternatif penyelesaian sengketa. Dalam sistem hukum Indonesia, media dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa-sengketa di luar pengadilan dan sengketa-sengketa atau perkara-perkara yang telah diajukan ke pengadilan (*court-annexed mediation*) berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016.<sup>9</sup>

Ada dua jalur yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa yakni jalur peradilan ataupun jalur diluar peradilan. Jalur peradilan adalah jalur penyelesaian sengketa dengan memohonkan di pengadilan, sementara jalur non peradilan adalah jalur penyelesaian sengketa dengan model arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa atau *alternative dispute resolution* (ADR). Penyelesaian sengketa jalur peradilan menyelesaikan sengketa sesuai kewenangan yang diberikan baik secara absolut/mutlak maupun secara relative. Sementara penyelesaian sengketa jalur non peradilan baik dengan cara arbitrase maupun APS (ADR).

Dalam penyelesaian sengketa melalui mediasi, para pihak biasanya mampu mencapai kesepakatan diantara mereka, sehingga manfaat mediasi dapat dirasakan. Beberapa keuntungan mediasi adalah sebagai berikut: (1) Mediasi dapat menyelesaikan sengketa dengan cepat, biaya murah dibandingkan dengan proses beracara di pengadilan atau melalui arbitrase. Dalam proses mediasi tidak diperlukan gugatan

<sup>7</sup> Muliaman D Hadad, *op.cit*

<sup>8</sup> Humas FH, *Mediasi Sebagai Solusi Dalam Sengketa Perbankan Syariah*, <https://www.ui.ac.id/mediasi-sebagai-solusi-dalam-sengketa-perbankan-syariah/>, diakses pada 1 November 2021.

<sup>9</sup> *Ibid.*,

ataupun biaya untuk mengajukan banding sehingga biayanya lebih murah. (2) Mendorong terciptanya iklim yang kondusif bagi para pihak yang bersengketa tetap menjaga hubungan kerja sama mereka yang sempat terganggu akibat terjadinya persengketaan diantara mereka. (3) Proses mediasi lebih bersifat informal dan menghasilkan putusan yang tidak memihak.

### **Lembaga Mediasi Perbankan Syariah di Indonesia**

Menurut Peraturan OJK No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, menjelaskan bahwa terbentuknya LAPS (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa) dengan tujuan agar layanan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan diselenggarakan secara independen, adil, efektif dan efisien, serta mudah diakses dan dipercaya oleh konsumen dan PUJK. Penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan untuk seluruh PUJK dilakukan oleh 1 (satu) LAPS Sektor Jasa Keuangan.

Sesuai dengan pasal 3 ayat (1) PBI No. 8/5/PBI/2006, yang membentuk lembaga mediasi perbankan independen adalah asosiasi perbankan. Asosiasi perbankan yang membentuk lembaga mediasi perbankan independen dapat terdiri dari gabungan asosiasi perbankan untuk menjaga independensinya. Selain dapat pula dilakukan perekrutan dari kalangan bankir.

Bank Indonesia (BI) harus mewajibkan seluruh bank untuk menjadi anggota dari lembaga mediasi perbankan. Agar mempunyai kekuatan hukum mengikat maka BI perlu membuat PBI tentang kewajiban Bank menjadi anggota lembaga mediasi. Kemudian untuk menjaga kualitas dari lembaga mediasi perbankan ini, maka

BI dapat memberi akreditasi pada lembaga mediasi perbankan Indonesia tersebut. Lembaga mediasi mempunyai kewajiban melaporkan secara berkala pada BI mengenai sengketa yang pernah dimediasikan.

Dalam Lembaga mediasi ini harus ada mediator yang dapat memberikan saran sesuai dengan profesinya masing-masing. Misalnya, ada konflik antara nasabah dengan bank mengenai masalah hukum, maka harus ada seorang agar mempunyai mediator yang ahli di bidang hukum perbankan.

Kemudian lembaga ini harus berfungsi seperti arbitrase sehingga keputusannya mengikat bagi kedua belah pihak. Oleh karena itu, hasil dari kesepakatan kedua belah pihak kemudian didaftarkan pada pengadilan agar mempunyai kekuatan hukum mengikat.

### **Kesimpulan**

Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa melalui perundingan atau mufakat para pihak dengan dibantu oleh mediator yang tidak memiliki kewenangan memutus atau memaksakan sebuah penilaian.

Kehadiran mediasi perbankan sangat penting dalam upaya meningkatkan perlindungan nasabah perbankan syariah. Karena, perbankan merupakan salah satu lembaga yang sangat mengandalkan kepercayaan dari masyarakat luas. Masyarakat mengandalkan jasa bank dilandasi rasa kepercayaan. Oleh karena itu, kepercayaan dari masyarakat harus tetap terjaga. Keberadaan lembaga mediasi akan memberikan manfaat baik bagi nasabah maupun bank.

### **Daftar Pustaka**

- Abdullah, Burhanuddin. 2006. *Jalan Menuju Stabilitas Mencapai Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.
- Djumhana, Muhammad. 2003. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bhakti.
- Hadad, Muliaman D. (a). “*perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*”, <http://www.bi.co.id>, diakses tanggal 3 Oktober 2021.
- Humas FH, *Mediasi Sebagai Solusi Dalam Sengketa Perbankan Syariah*, <https://www.ui.ac.id/mediasi-sebagai-solusi-dalam-sengketa-perbankan-syariah/>, diakses pada 1 November 2021.
- Otoritas Jasa Keuangan, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Januari-2021.aspx>. Diakses 18 Juni 2021.
- Shofie, Yusuf. 2000. *Perlindungan Konsumen dan instrument-instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.