

**BAB III**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENGGUNA KARTU ATM  
DALAM SISTEM HUKUM PERBANKAN INDONESIA DITINJAU DARI  
UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**2.1 Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Kartu ATM Dalam  
Sistem Hukum Perbankan Indonesia**

Suatu hal yang wajar apabila kepentingan nasabah terhadap bank memperoleh perlindungan hukum. Hal ini dikarenakan nasabah pengguna kartu ATM akan mengalami berbagai masalah terkait dengan penggunaan jasa perbankan. Selain itu, kepercayaan merupakan inti perbankan sehingga bank harus menjaganya. Di tataran Undang-Undang maupun Peraturan Bank Indonesia terdapat pengaturan untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada perbankan dan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah.

Perlindungan hukum bagi nasabah dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu :

- 1) Perlindungan tidak langsung, yaitu perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah terhadap semua resiko kerugian yang mungkin timbul akibat suatu kebijaksanaan atau kegiatan usaha bank.
- 2) Perlindungan langsung, yaitu perlindungan secara langsung terhadap nasabah terhadap kemungkinan resiko kerugian yang timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 154

Selain itu, Undang-undang memberikan perlindungan hukum bagi orang yang dirugikan dengan menuntut pihak yang menyebabkan kerugian tersebut untuk memberikan ganti rugi atas apa yang telah diperbuatnya. Dengan demikian bank harus memberikan ganti rugi kepada nasabah pengguna kartu ATM yang merasa dirugikan akibat kesalahan dari pelayanan jasa Perbankan.

Melihat begitu besarnya resiko yang dapat terjadi kepada nasabah pengguna ATM, maka diperlukan suatu regulasi atau perhatian khusus untuk melindungi kepentingan nasabah. Seiring dengan kajian yang penulis lakukan, dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan tidak mengatur secara eksplisit tentang perlindungan penggunaan pelayanan jasa Perbankan termasuk penggunaan ATM. Namun, dalam rangka usaha untuk melindungi konsumen, dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Maka berdasarkan hal diatas, dalam mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen pengguna kartu ATM dalam sistem hukum perbankan Indonesia penulis akan menjabarkannya dalam pembahasan di bawah ini melalui perlindungan hukum bagi nasabah menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### **3.1.1 Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.**

Berdasarkan pembahasan di atas, nasabah bank pengguna kartu ATM merupakan konsumen jasa perbankan. Sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen mengenai pengertian “konsumen” yaitu:

“Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya, dan tidak untuk diperdagangkan”

Selanjutnya dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjabarkan tentang Asas-asas perlindungan konsumen yaitu :

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada

konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan hukum bagi nasabah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen dapat dilihat dalam Pasal 7 huruf f yang menyebutkan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Sejalan dengan hal tersebut dalam Pasal 7 huruf g menyebutkan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan hal tersebut di atas, apabila terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM sehingga mengakibatkan kerugian yang dalam hal bukan dikarenakan kesalahan dari nasabah maka pihak bank wajib mengganti kerugian yang dialami oleh nasabah.

Selain itu juga terdapat Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Ganti kerugian yang dapat diberikan berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Dengan demikian apapun alasannya, pelaku usah harus bertanggung jawab apabila ternyata produk yang dihasilkannya cacat atau berbahaya. Informasi akurat dan lengkap merupakan hak konsumen. Apabila kewajiban ini tidak dipenuhi, maka sudah semestinya pelaku usaha dimintai pertanggungjawaban.

### **3.2 Penyelesaian Sengketa Akibat Skimming Pada Sektor Perbankan**

Sengketa merupakan suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Berdasarkan pengertian tersebut, bila dikaitkan dengan sengketa perbankan, ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian mengingat lembaga pengaduan nasabah berada pada internal bank tempat nasabah melakukan kegiatan transaksi keuangan. Apabila dalam proses penyelesaian pengaduan tersebut bank tidak memberikan solusi seperti yang diinginkan nasabah maka akan timbul permasalahan yang berpotensi terjadinya sengketa.

Seiring dengan kajian yang penyusun lakukan, pada dasarnya pengertian di atas berhubungan erat dengan beberapa prinsip dasar dalam

perlindungan hukum bagi nasabah, khususnya dalam hal terjadi sengketa antara nasabah dengan bank. Hal ini diatur melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/01/PBI/2008 Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Pasal 1 angka (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, mendefinisikan pengaduan sebagai ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sesuai dengan Pasal 2 PBI Nomor 10/10/PBI/2008, maka bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penangangan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Ketentuan mengenai kebijakan dan prosedur tertulis dimaksud diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 7/24/DPNP antara lain sebagai berikut:

1. Kewajiban Bank untuk menyelesaikan pengaduan mencakup kewajiban menyelesaikan pengaduan yang diajukan secara lisan dan atau tertulis oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum, dan atau bank lain yang menjadi Nasabah bank tersebut.

2. Setiap Nasabah, termasuk walk-in customer, memiliki hak untuk mengajukan pengaduan.
3. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh Perwakilan Nasabah yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.

Selain itu, penyelesaian sengketa antara nasabah bank sebagai konsumen dengan bank dapat didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Khususnya diatur dalam Bab X yang terdiri dari empat Pasal yaitu Pasal 45, 47, 48 dan Pasal 49.

Yang intinya bentuk penyelesaian sengketa menurut Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat ditempuh melalui 2 cara yaitu melalui peradilan atau litigasi dan melalui luar peradilan atau non litigasi.

Berdasarkan bentuk penyelesaian sengketa tersebut, pihak yang bersengketa dapat melakukan berbagai pilihan tindakan dengan tujuan agar sengketa tersebut dapat diselesaikan. Penyelesaian ini harus dilakukan menurut hukum atau berdasarkan kesepakatan awal di antara para pihak.

Sehingga dalam mengkaji penyelesaian sengketa akibat skimming pada sektor perbankan penyusun akan menjabarkannya dalam pembahasan di bawah ini melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan melalui pengadilan.

### 3.2.1 Penyelesaian Sengketa Nasabah di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk “menjamin” tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau lebih dikenal dengan Alternative Dispute Resolution (ADR) dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, summary jury trial. Settlement conference serta bentuk lainnya.<sup>2</sup>

Setelah dibentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan, maka penyelesaian jika terjadi sengketa keuangan terlebih dahulu harus di selesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Pengelolaan sengketa sangat penting diketahui oleh para pihak untuk mengetahui sejauh mana cara penyelesaian sengketa yang dihadapi sesuai dengan sengketa yang ada, dan hasil apa yang diharapkan melalui metode penyelesaian sengketa yang dipilih. Untuk sengketa-sengketa yang lebih menekankan pada hal kepastian hukum dan kemenangan, metode penyelesaian yang tepat adalah litigasi melalui pengadilan atau arbitrase. Sebaliknya, jika lebih menekankan pada hal membina hubungan bisnis, metode penyelesaian yang tepat adalah melalui negosiasi, mediasi, atau konsiliasi<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997), h. 186

<sup>3</sup> Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, (Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada, 2011), h. 19



Sengketa keuangan dapat diselesaikan melalui LAPS yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Penyelesaian sengketa khususnya penyelesaian sengketa akibat skimming pada sektor perbankan, LAPS sendiri telah membentuk lembaga yang khusus menangani persoalan pada sektor perbankan. Penyelesaian sengketa tersebut, yaitu pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

Berikut penulis akan memaparkan proses penyelesaian sengketa akibat skimming pada sektor perbankan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)

## **1. Mediasi**

Mediasi LAPSPI adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui proses perundingan di LAPSPI untuk memperoleh kesepakatan perdamaian dengan dibantu mediator. Mediator LAPSPI adalah pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan dalam mediasi LAPSPI guna mencari berbagai solusi penyelesaian, namun Mediator tidak diperbolehkan memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian. Mediator tidak memberikan keputusan atau penetapan pembayaran, namun hanya memfasilitasi pertemuan dalam kerangka mediasi para pihak yang bersengketa untuk memahami perspektif, posisi dan kepentingan masing-masing pihak atas masalah yang dihadapi, untuk mencari alternatif penyelesaian secara adil, cepat, murah dan efisien. Melalui mediasi diharapkan dapat tercapai perdamaian di antara para pihak yang bersengketa.<sup>4</sup>

### **a. Alasan Mengapa Memilih Mediasi**

Beberapa pertimbangan untuk menyelesaikan permasalahannya:

---

<sup>4</sup> Penyelesaian sengketa melalui mediasi (On-line), tersedia di: <https://lapspi.org/mediasi/>

- 1) Adanya keyakinan dari para pihak bahwa mediator LAPSPI mampu membantu menyelesaikan permasalahan para pihak secara adil, cepat, murah, dan efisien.
- 2) Mediator LAPSPI adalah para professional di bidang industry perbankan yang memahami dengan baik dunia perbankan dan mempunyai keahlian mediasi serta telah mempunyai sertifikat mediator nasional.
- 3) Adanya keinginan para pihak untuk menyelesaikan permasalahan mereka tanpa saling merugikan (win-win solution).
- 4) Adanya keinginan para pihak untuk saling mempertahankan hubungan bisnis jangka panjang (long-term relationship) dari pada penyelesaian secara hukum yang mengedepankan antara yang salah dan benar (jalur litigasi).
- 5) Mediasi melalui LAPSPI dilakukan secara tertutup untuk umum

#### **b. Penggunaan Mediasi**

Mediasi dapat digunakan pada setiap tahapan penyelesaian sengketa, yakni pada saat:

- 1) Setelah musyawarah mufakat mengalami kegagalan;
- 2) Ketika Arbiter tunggal/ Majelis Arbitrase menawarkan upaya perdamaian pada siding pertama;

- 3) Sebelum Hakim Pengadilan memulai sidang pemeriksaan perkara (sesuai Peraturan Mahkamah Agung No.1/2008)
- 4) Selama proses Arbitrase/persidangan selama belum dijatuhkan putusan.

**a. Pendaftaran Permohonan Mediasi**

Mediasi diselenggarakan berdasarkan permohonan yang diajukan pendaftarannya oleh Para Pihak atau salah satu Pihak kepada LAPSPI. Permohonan diajukan secara tertulis kepada LAPSPI untuk Ketua LAPSPI dan dialamatkan ke kantor LAPSPI. Permohonan mediasi tersebut paling kurang harus memuat:

- 1) Nama lengkap, dan tempat tinggal atau tempat kedudukan para pihak
- 2) Jenis perkara
- 3) Permintaan kepada LAPSPI untuk diselenggarakan Mediasi
- 4) Resume perkara. Resume perkara dibuat oleh masing-masing pihak jika tidak dimungkinkan untuk dibuat secara bersamasama
- 5) Fotokopi dokumen-dokumen atau bukti-bukti pendukung

**d. Syarat Penyelesaian Melalui Mediasi**

Adapun syarat penyelesaian sengketa melalui mediasi LAPSPI harus memenuhi semua kriteria di bawah ini:

- 1) Merupakan sengketa perdata di bidang Perbankan dan/ atau berkaitan dengan bidang Perbankan.
- 2) Sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa.
- 3) Sengketa yang menurut peraturan perundangundangan dapat diadakan perdamaian.
- 4) Sengketa yang telah menempuh upaya musyawarah tetapi para pihak tidak berhasil mencapai perdamaian, dan
- 5) Antara para pihak terkait dalam Perjanjian Mediasi.

**e. Verifikasi Permohonan**

Atas permohonan mediasi yang telah diterima, pengurus LAPSPI melakukan langkah langkah sebagai berikut:

- 1) Pengurus memeriksa kelengkapan dokumen apakah memenuhi persyaratan untuk diselesaikan melalui mediasi atau tidak.
- 2) Pengurus menyampaikan konfirmasi penerimaan atau penolakan terhadap pendaftaran Permohonan Mediasi kepada para pihak dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari terhitung setelah tanggal pengajuan.
- 3) Apabila Permohonan Mediasi dinyatakan ditolak, maka surat sebagaimana tersebut diatas (butir 2) harus memuat alasan penolakan.

Para pihak dapat mengajukan kembali Permohonan Mediasi setelah memenuhi persyaratan yang ditetapkan

- 4) Apabila Permohonan Mediasi diterima, maka surat sebagaimana tersebut di atas (butir 2) memuat pula :
  - a. Pemberitahuan mengenai dimulainya penunjukan Mediator.
  - b. Pemberitahuan mengenai nama Sekretaris yang ditunjuk oleh pengurus untuk perkara yang bersangkutan.
  - c. Informasi mengenai biaya-biaya mediasi atas perkara yang bersangkutan.
- 5) Terhadap Permohonan Mediasi yang diterima sebagaimana dimaksud butir 4, maka Sekretariat pada tanggal yang sama dengan tanggal konfirmasi dimaksud mencatatkan permohonan tersebut dalam buku register perkara LAPSPI.

#### **f. Perjanjian Mediasi**

Adapun syarat terpenting untuk dapat mengajukan permohonan penyelesaian permasalahan melalui mediasi LAPSPI adalah adanya kesepakatan para pihak bahwa permasalahan akan diselesaikan melalui mediasi LAPSPI. Tanpa adanya kesepakatan tersebut maka permasalahan tidak dapat diajukan kepada mediasi LAPSPI.

Perjanjian Mediasi dapat dibuat dengan cara sebagai berikut:

- 1) Tertuang dalam klausula penyelesaian sengketa dari perjanjian pokok;
- 2) Dibuat dalam suatu dokumen yang ditandatangani oleh Para Pihak;
- 3) Dalam bentuk pernyataan Para Pihak di hadapan persidangan Arbitrase LAPSPI.

Dalam hal pengajuan Mediasi dibuat dalam bentuk pernyataan sebagaimana dimaksud dalam butir 3 diatas, maka perjanjian tersebut cukup dibuktikan dengan Berita Acara Persidangan Arbitrase LAPSPI.

Perjanjian Mediasi memuat pernyataan bahwa Para Pihak bersedia untuk terikat, tunduk dan melaksanakan setiap dan semua kesepakatan yang mungkin dicapai dalam Mediasi LAPSPI, serta menanggung biaya-biaya yang diperlukan dalam Mediasi. LAPSPI, atas permintaan salah satu Pihak, dapat memfasilitasi pertemuan antara Para Pihak dalam rangka membuat Perjanjian Mediasi.

#### **g. Syarat Menjadi Mediator**

Untuk dapat menjadi Mediator LAPSPI, harus orang yang sudah diangkat oleh Pengurus sebagai Mediator tetap LAPSPI. Seseorang dapat diangkat menjadi Mediator Tetap LAPSPI setelah melalui proses yang diputuskan dalam Rapat Pengurus berdasarkan pemahaman Pengurus mengenai integritas dan kapabilitas dari calon yang bersangkutan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Dalam menjalankan tugasnya, mediator

harus menjunjung tinggi kode etik, bersikap adil, netral dan mandiri, bebas dari pengaruh dan tekanan pihak manapun, serta bebas dari benturan kepentingan, baik dengan salah satu pihak manapun dengan permasalahan yang bersangkutan. Apabila hal-hal tersebut dilanggar maka Mediator yang bersangkutan harus berhenti atau diberhentikan dari tugasnya.

#### **h. Perundingan, Kaukus dan Dengar Pendapat**

Perundingan Mediasi harus dimulai selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari terhitung setelah tanggal menerima surat keputusan pengangkatan Mediator, dan berlangsung paling lama 30 (tiga puluh) hari, yang dapat diperpanjang atas kesepakatan Para Pihak dan Mediator paling lama 30 (tiga puluh) hari lagi. Proses mediasi dilaksanakan secara efisien dan sungguh-sungguh sehingga Para Pihak mencapai Kesepakatan Perdamaian. Mediator harus mengambil inisiatif untuk memulai pertemuan, mengusulkan jadwal dan agenda pertemuan kepada Para Pihak untuk dibahas dan disepakati. Disamping itu Mediator harus mendorong Para Pihak untuk secara langsung terlibat dan berperan aktif dalam:

- 1) Proses Mediasi secara keseluruhan;
- 2) Menelusuri dan menggali kepentingan Para Pihak; dan
- 3) Mencari berbagai pilihan penyelesaian yang terbaik bagi Para Pihak.

Apabila menganggap perlu, Mediator dapat melakukan Kaukus dengan persetujuan terlebih dahulu Para Pihak, dan dengan persetujuan dan biaya Para Pihak, Mediator dapat mengundang 1 (satu) atau lebih ahli dalam bidang tertentu dan/atau pihak ketiga lainnya untuk memberikan keterangan Para Pihak harus menghadiri pertemuan perundingan yang diselenggarakan oleh Mediator dan tidak boleh diwakilkan hanya oleh kuasa hukumnya. Jika dipandang perlu oleh Mediator untuk kelancaran proses perundingan, Mediator dapat membatasi kehadiran kuasa hukum Para Pihak.

Dalam hal suatu pihak merupakan badan hukum, maka harus diwakili oleh pengurusnya dan/atau pegawainya yang sah dan berwenang atau berdasarkan surat kuasa khusus, untuk :

- 1) Mewakili badan hukum
- 2) Mengambil keputusan untuk dan atas nama badan hukum dan
- 3) Membuat perdamaian untuk dan atas nama badan hukum.<sup>5</sup>

Acara perundingan, kaukus dan mendengar tatap muka langsung atau melalui sarana teknologi informasi keterangan ahli atau pihak ketiga dapat dilakukan dalam bentuk pertemuan (seperti telepon, telekoferensi, dan/atau video koferensi). Selama belum tercapai Kesepakatan Perdamaian, salah satu pihak dapat menyatakan mundur dari proses Mediasi kepada Mediator, dengan tembusan pihak lain dan pengurus, jika terdapat alasan dan bukti yang kuat bahwa pihak lain menunjukkan itikad tidak baik dalam menjalani proses mediasi

---

<sup>5</sup> *Ibid*



### **i. Akta Perdamaian**

Dalam proses mediasi ada 2 kemungkinan, yakni berhasil atau gagal. Mediasi dikatakan berhasil apabila proses Mediasi berujung kepada ditandatanganinya Kesepakatan Perdamaian di antara para pihak. Apabila para pihak menghendaki Kesepakatan Perdamaian tersebut memiliki kekuatan eksekutorial (yang dituangkan dalam Kesepakatan Perdamaian), maka Kesepakatan Perdamaian tersebut dapat dituangkan ke dalam Akta Perdamaian oleh Majelis Arbitrase/Arbiter Tunggal apabila Mediasi tersebut dilaksanakan dalam kerangka proses Arbitrase Akta Perdamaian tersebut memiliki kekuatan hukum sebagaimana layaknya putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap.

Namun apabila proses Mediasi berlangsung di luar proses Arbitrase, dan para pihak menghendaki Kesepakatan Perdamaian tersebut memiliki kekuatan eksekutorial (lebih dari sekedar kekuatan suatu perjanjian), maka salah satu pihak dapat mengajukan permohonan Arbitrase kepada LAPSPI yang di dalam petitumnya meminta kepada Majelis Arbitrase/ Arbiter Tunggal untuk menghukum para pihak menaanti kesepakatan perdamaian yang telah dibuat oleh para pihak.

Selanjutnya Majelis Arbitrase/Arbiter Tunggal akan menjatuhkan putusan dengan amar sebagaimana yang dituntut oleh pemohon, sehingga perdamaian tersebut memiliki kekuatan eksekutorial karena tertuang dalam putusan Arbitrase. Jika Para Pihak tidak menghendaki Kesepakatan Perdamaian dikuatkan dalam bentuk akta perdamaian, maka Kesepakatan Perdamaian harus memuat klausula pencabutan gugatan dan/atau klausula yang menyatakan perkara telah selesai. Mediasi dikatakan gagal apabila perundingan mengalami jalan buntu (deadlock) dan para pihak tidak mau melanjutkannya. Apabila kegagalan ini terjadi, maka proses penyelesaian diserahkan kembali kepada masing-masing pihak, apakah selanjutnya akan memilih jalur Arbitrase atau pengadilan. Apabila mediasi tersebut diselenggarakan dalam kerangka proses Arbitrase/Arbiter Tunggal melanjutkan kembali persidangan Arbitrase

#### **j. Pelaksanaan Kesepakatan Perdamaian**

Apabila ada Pihak yang tidak mematuhi atau melaksanakan Kesepakatan Perdamaian dalajangka waktu yang disepakati tersebut Pihak lain dapat melakukan teguran tertulis kepada Pihak yang ingkar dengan tembusan LAPSPI. Setelah menerima tembusan surat tersebut maka Pengurus akan menyampaikan teguran tertulis kepada Pihak yang ingkar, dengan tembusan kepada Pihak lain dan kepada Asosiasi Perbankan serta Otoritas Jasa Keuangan

**k. Jangka Waktu Pemeriksaan.**

Apabila telah lewat masa 7 (tujuh) hari terhitung setelah tanggal disampaikannya surat teguran masi juga diingkari, maka Pengurus dan/atau Pihak lain menyampaikan kembali teguran tertulis kedua kepada Pihak yang ingkar, dengan tembusan kepada Asosiasi Perbankan serta Otoritas Jasa Keuangan. Pihak yang berkepentingan atas pelaksanaan Kesepakatan Perdamaian berhak melakukan upaya hukum terhadap Pihak yang ingkar sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**I. Biaya-Biaya Mediasi**

Biaya-biaya dalam layanan Mediasi LAPSPI, terdiri:

- 1) Biaya Pendaftaran, yakni biaya yang harus dibayar lunas oleh para pihak pada saat mendaftarkan permohonan Mediasi LAPSPI.
- 2) Biaya Sengketa, yakni biaya untuk penyelenggaraan perundingan/pertemuan dalam rangka proses penyelesaian (at cost). Biaya sengketa ini dibayar oleh para pihak sebelum dimulainya pertemuan yang bersangkutan dalam bentuk deposit sesuai yang ditentukan LAPSPI.
- 3) Biaya Mediator, yakni biaya atas layanan Mediasi LAPSPI yang harus dibayar oleh para pihak, yang dihitung atas dasar persentase tertentu dari nilai sengketa.

Biaya-biaya tersebut menjadi tanggungjawab para pihak dengan pembagian beban yang disepakati di antara para pihak sendiri.

## 2. Ajudikasi

Ajudikasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar Arbitrase dan Peradilan umum yang dilakukan oleh Ajudikator untuk menghasilkan suatu putusan yang dapat diterima oleh Pemohon sehingga dengan penerimaan tersebut maka putusan tersebut mengikat Pihak Termohon.

Ajudikator adalah seorang atau lebih yang ditunjuk menurut Peraturan dan Prosedur Ajudikasi LAPSPI untuk memeriksa perkara dan memberikan putusan Ajudikasi mengenai sengketa tertentu yang diajukan penyelesaiannya kepada Ajudikasi LAPSPI. Dalam pembahasannya mengenai Alternative Dispute Resolution (ADR), yang termasuk dalam mekanisme Ajudikasi adalah Pengadilan dan Arbitrase, karena disana ada putusan yang dijatuhkan oleh Otoritas yang berwenang (Hakim/Arbiter) dan putusannya bersifat mengikat. Sedangkan yang termasuk dalam mekanisme Non-Ajudikasi adalah negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan sebagainya, yang di sana tidak ada suatu putusan (melainkan suatu kesepakatan damai yang dibuat secara sukarela oleh para pihak)<sup>6</sup>

Dalam perkembangannya “Ajudikasi” dipergunakan untuk mekanisme ADR yang karakteristiknya mirip dengan Arbitrase. Dapat dikatakan bahwa

---

<sup>6</sup> Penyelesaian sengketa melalui ajudikasi” (On-line), tersedia di:  
<https://lapspi.org/ajudikasi/>

Ajudikasi adalah mekanisme arbitrase yang disederhanakan dan kemudian di customised sedemikian rupa sehingga dapat memenuhi kebutuhan penyelesaian sengketa yang ritel dan kecil (retail and small claim), karena sengketa ritel dan kecil tersebut akan sangat tidak efisien jika diselesaikan melalui Arbitrase.

Bisa jadi bahwa sengketa ritel dan kecil tersebut sebelumnya sudah menempuh upaya Mediasi tetapi tidak berhasil mencapai kesepakatan damai, sehingga para pihak menghendaki suatu putusan atas sengketanya melalui mekanisme lain namun tidak melalui Arbitrase, apalagi pengadilan. Mekanisme Ajudikasi ini berkembang pesat dalam konteks perlindungan konsumen sehingga tidak mengherankan jika mekanisme tersebut dinilai sesuai untuk penyelesaian sengketa nasabah atau konsumen ritel dan kecil.

#### **a) Alasan Mengapa Memilih Ajudikasi**

Beberapa pertimbangan mengapa Para Pihak memilih Ajudikasi untuk menyelesaikan sengketanya:

- 1) Para pihak yang bersengketa sudah tidak dapat lagi melanjutkan perundingan;
- 2) Para pihak yang bersengketa menghendaki cara penyelesaian yang lebih mempertimbangkan benar-salah menurut hukum (right based procedure/approach).

- 3) Para pihak yang bersengketa menginginkan putusan yang final dan mengikat, namun pihak konsumen sebagai pemohon (penggugat) menghendaki ada opsi baginya untuk memilih apakah menerima putusan atautkah menolak putusan;
- 4) Penyedia jasa sebagai termohon (tergugat) ingin memberikan layanan yang baik bagi konsumennya dengan harapan memberikan dampak yang positif bagi penyedia dalam persoalan kepercayaan (loyalitas) konsumen lainnya (termasuk masyarakat luas);
- 5) Para pihak yang bersengketa ingin mendapatkan jaminan bahwa orang yang akan memberikan putusan atas sengketa (Ajudikator) benar-benar memahami dunia perbankan dan mempunyai keahlian ber-Ajudikasi;
- 6) Para pihak yang bersengketa ingin menyelesaikan sengketa melalui forum yang tertutup untuk umum;
- 7) Para pihak yang bersengketa menghendaki praktek acara yang bersih

**a. Syarat Penyelesaian Melalui Ajudikasi**

Sengketa yang dapat diselesaikan melalui Ajudikasi LAPSPI harus memenuhi semua kriteria tersebut di bawah ini:

1. Merupakan sengketa di bidang Perbankan dan/atau berkaitan dengan bidang Perbankan;

2. Sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa;
3. Sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian;
4. Sengketa yang telah menempuh upaya Mediasi tetapi Para Pihak tidak berhasil mencapai perdamaian;
5. Antara Pemohon dan termohon terikat dengan Perjanjian Mediasi
6. Pihak Pemohon adalah nasabah Bank Saving Account (BSA) dan nasabah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dengan nilai sengketa minimum Rp. 500.000.000,- (Lima Ratus Juta Rupiah), sedangkan Pihak Termohon adalah Bank.

**b) Pendaftaran Permohonan Ajudikasi**

1. Ajudikasi diselenggarakan berdasarkan permohonan yang diajukan pendaftarannya oleh Para Pihak atau salah satu Pihak kepada LAPSPI. Permohonan diajukan secara tertulis kepada LAPSPI, Ketua LAPSPI dan dialamatkan ke kantor LAPSPI.
2. Permohonan Ajudikasi terdiri atas Surat tuntutan dan Lampiran-lampiran
3. Pengurus melakukan verifikasi terhadap berkas pendaftaran Permohonan Ajudikasi, atas hasil verifikasi tersebut pengguna menyampaikan konfirmasi penerimaan atau penolakan terhadap

pendaftaran Permohonan Ajudikasi kepada Pemohon, dengan tembusan kepada Termohon, dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) hari terhitung setelah tanggal pengajuan.

4. Apabila pendaftaran Permohonan Ajudikasi ditolak Pengurus, maka surat sebagaimana dimaksud pada butir 3 alasan penolakan. Pemohon dapat mengajukannya kembali dengan memenuhi persyaratan dalam waktu yang ditetapkan.
5. Apabila pendaftaran Permohonan Ajudikasi dinyatakan diterima, surat sebagaimana dimaksud pada butir 3 memuat pula:
  - a. Pemberitahuan bahwa pengurus akan segera membentuk Panel;
  - b. Pemberitahuan mengenai nama Sekretaris;
  - c. Salinan Permohonan Ajudikasi untuk Termohon.
6. Terhadap pendaftaran Permohonan Ajudikasi yang diterima, maka Sekretariat pada tanggal yang sama dengan tanggal konfirmasi tersebut mencantumkan Permohonan Ajudikasi ke dalam buku register perkara LAPSPI.
7. Pengurus dapat melimpahkan kewenangan untuk memberikan konfirmasi terhadap pendaftaran Permohonan Ajudikasi kepada Sekretariat.

### **c) Verifikasi Permohonan**

Terhadap permohonan Ajudikasi yang diterima, maka pengurus LAPSPI akan memeriksa



1. Apakah para pihak telah terikat dengan Perjanjian Ajudikasi;
2. Apakah sengketa yang diajukan adalah sengketa bidang perbankan atau yang berkaitan dengan bidang perbankan
3. Apakah Permohonan adalah nasabah Basic Saving Account (BSA) atau nasabah Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dengan nilai sengketa maksimum Rp. 500.000.000,- (Lima Ratus Juta Rupiah), sedangkan Pihak Termohon adalah Bank.
4. Apakah Pemohon telah membayar biaya-biaya yang ditetapkan.
5. Apakah telah ditempuh upaya, Mediasi tetapi Para Pihak tidak berhasil mencapai perdamaian.
6. Apakah sengketa merupakan sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian.<sup>7</sup>

Atas verifikasi yang telah dilakukan, maka pengurus akan menyampaikan surat pemberitahuan kepada Pemohon dan Termohon dalam waktu selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari setelah pendaftaran, apakah permohonan Ajudikasi diterima atau ditolak. Apabila pendaftaran permohonan Ajudikasi memenuhi persyaratan maka pengurus akan menyampaikan pemberitahuan kepada Pemohon dan Termohon bahwa pendaftaran permohonan Ajudikasi diterima dan akan diproses lebih lanjut, sekaligus dicatatkan pada buku perkara LAPSPI. Proses selanjutnya adalah pembentukan paneh Ajudikasi oleh pengurus LAPSPI.

#### **d) Penunjukan Ajudikator**

Ajudikator adalah seorang atau lebih yang ditunjuk menurut Peraturan dan Prosedur Ajudikasi LAPSPI untuk memeriksa perkara dan memberikan Putusan Ajudikasi mengenai sengketa tertentu yang diajukan penyelesaiannya

---

<sup>7</sup> Ibid

kepada Ajudikasi LAPSPI. Meskipun Ajudikator ditunjuk oleh Pengurus LAPSPI, namun para pihak tetap memiliki hak untuk menolak penunjukan tersebut jika Ajudikator tersebut memiliki benturan kepentingan. Berbeda dengan Arbitrase LAPSPI yang memungkinkan

menunjuk orang di luar yang tercatat dalam Daftar Arbiter Tetap LAPSPI sebagai Arbiter dalam suatu perkara, sedangkan dalam Ajudikasi LAPSPI Pengurus hanya menunjuk Ajudikator yang tercantum dalam Daftar Ajudikator Tetap LAPSPI saja.

#### **e) Syarat Menjadi Ajudikator**

Yang bisa ditunjuk oleh Pengurus LAPSPI menjadi Ajudikator dalam proses Ajudikasi LAPSPI adalah mereka yang tercantum di dalam Daftar Ajudikasi Tetap LAPSPI. Dalam menjalankan tugasnya Ajudikator harus menjunjung tinggi kode etik, bersikap adil, netral dan mandiri, bebas dari pengaruh dan tekanan pihak manapun, serta bebas dari benturan kepentingan baik dengan salah satu pihak yang bersengketa maupun dengan materi sengketa yang bersangkutan. Adapun hal-hal tersebut dilanggar, maka Ajudikator yang bersangkutan harus berhenti atau diberhentikan dari tugasnya oleh Pengurus.

#### **f) Panggilan Dengar Pendapat dan Upaya Perdamaian**

1. Dengar pendapat pertama:

- a. Panel melalui Sekretaris menyampaikan surat panggilan dengar pendapat pertama kepada Para Pihak. Dalam surat panggilan tersebut Termohon diminta memberikan tanggapan secara tertulis (jawaban) pada dengar pendapat pertama tersebut.
  - b. Apabila pada hari yang telah ditentukan Pemohon tidak datang tanpa alasan yang sah, maka Panel menunda dengar pendapat dan melakukan pemanggilan kembali kepada Termohon.
  - c. Apabila pada hari yang telah ditentukan Termohon tidak datang tanpa suatu alasan yang sah, maka Panel menunda dengar pendapat dan melakukan pemanggilan kembali kepada Termohon.
  - d. Apabila Termohon tetap tidak datang tanpa alasan sah, maka pemeriksaan akan diteruskan tanpa kehadiran Termohon.
2. "Jawaban" disampaikan Termohon kepada Panel dengan dan dilampirkan alat bukti dan fotokopi/salinan dokumen bukti-bukti.
  3. Panggilan untuk dengar pendapat berikutnya ditetapkan oleh Panel dalam prosedur dengar pendapat, atau melalui surat panggilan tertulis
  4. Dalam prosedur dengar pendapat, Panel memeriksa keterangan masing-masing Pihak, mengupayakan perdamaian, memeriksa bukti dan mendengar keterangan saksi.
  5. Prosedur dengar pendapat dapat diselenggarakan dalam bentuk pertemuan tatap muka secara langsung ataupun melalui sarana teknologi informasi, seperti telekoferensi dan videokoferensi

6. Apabila selama pemeriksaan Para Pihak setuju untuk melakukan upaya damai, maka Panel dapat menunda proses pemeriksaan, untuk memberikan kesempatan kepada Para Pihak mengupayakan perdamaian sesuai pilihan penyelesaian sengketa yang disepakati oleh Para Pihak.
7. Dalam hal upaya perdamaian berhasil mencapai perdamaian, maka kesepakatan tersebut harus memuat klausula pencabutan Permohonan Ajudikasi dan menyatakan perkara telah selesai. Atas hal tersebut Pemohon menyatakan mencabut Permohonan Ajudikasi di hadapan Panel dan selanjutnya Panel menutup pemeriksaan dan menyatakan Ajudikasi selesai.
8. Pemeriksaan Ajudikasi akan dilanjutkan jika upaya perdamaian tidak berhasil.

**g) Jangka Waktu Pemeriksaan**

1. Jangka waktu pemeriksaan Ajudikasi adalah paling lama 60 (enam puluh) hari terhitung setelah tanggal pembentukan Panel.
2. Panel berwenang untuk memperpanjang jangka waktu.
3. Dalam rangka menjamin kepastian waktu penyelesaian pemeriksaan Ajudikasi, maka pada dengar pendapat pertama, Panel menetapkan jadwal pemeriksaan berikutnya sampai dengan pembacaan Putusan Ajudikasi

4. Dalam hal terjadi keadaan sebagaimana dimaksud butir 2, maka dalam dengar pendapat ditetapkan perpanjangan jangka waktu pemeriksaan paling lama 30 (tiga puluh) hari.
5. Apabila dalam waktu perpanjangan sebagaimana dimaksud pada butir 3 ternyata persidangan Ajudikasi belum juga selesai, Panel hanya dapat memperpanjang waktu berdasarkan persetujuan Para Pihak dan Pengurus.
6. Para Pihak sepakat bahwa sengketa harus diselesaikan dengan itikad baik dan secepat mungkin, dan oleh karena Para Pihak tidak akan mengulur-ngulur waktu, bersikap dan/atau melakukan tindakan yang dapat menghambat jalannya proses Ajudikasi.

#### **h) Pengambilan Keputusan**

Apabila pemeriksaan sengketa telah dianggap cukup maka Panel menyatakan pemeriksaan segera ditutup dan Panel menetapkan hari sidang untuk membacakan Putusan Ajudikasi.

Putusan tersebut akan diucapkan dalam sidang yang tertutup untuk umum dalam waktu paling lama 20 hari setelah pemeriksaan dinyatakan ditutup. Apabila salah satu Pihak atau anggota Panel tidak hadir pada hari sidang yang telah ditentukan, maka pembacaan putusan Ajudikasi tetap dilaksanakan oleh Ketua Panel. Dalam mengambil keputusan:

1. Panel bebas dari intervensi pihak manapun, termasuk pengurus LAPSPI atau Otoritas di bidang Perbankan.
2. Panel mengambil keputusan atas dasar keadilan dan kepatutan.
3. Meskipun diperbolehkan adanya perbedaan, namun keputusan Panel adalah keputusan kolektif yang diambil atas dasar musyawarah untuk mufakat. Apabila tidak tercapai musyawarah mufakat maka keputusan diambil atas dasar suara terbanyak.

**i) Biaya-Biaya Ajudikasi**

Biaya-biaya dalam layanan Ajudikasi LAPSPI terdiri atas:

1. Biaya Pendaftaran, yakni biaya yang harus dibayar oleh Para Pihak untuk mendaftarkan penyelesaian melalui layanan Ajudikasi LAPSPI. Biaya ini harus dibayar lunas oleh Pemohon pada saat pendaftaran.
2. Biaya Sengketa, yakni biaya yang dikeluarkan dalam rangka penyelenggaraan proses Ajudikasi. Biaya sengketa ini menjadi beban Pemohon, yang harus disetor berupa deposit sebelum dimulainya sidang Ajudikasi.
3. Biaya Pelaksanaan Putusan Ajudikasi, yakni biaya yang harus dikeluarkan terkait dengan pelaksanaan putusan Ajudikasi, antara lain berupa pengeluaran biaya untuk pendaftaran Putusan Ajudikasi di Pengadilan Negeri, biaya pengambilan salinan Putusan Ajudikasi yang sudah didaftarkan di Pengadilan Negeri, dan biaya lainnya yang

dikeluarkan untuk pelaksanaan hasil putusan Ajudikasi. Biaya pelaksanaan Putusan ini menjadi beban Pemohon.

4. Biaya Ajudikator, yakni biaya jasa atas layanan Ajudikator yang harus dibayar di muka seluruhnya oleh Pemohon sebelum sidang pertama diselenggarakan

Biaya-biaya tersebut, khususnya biaya pendaftaran, biaya sengketa dan biaya Ajudikator harus dibayar sebelum proses/sidang Ajudikasi pertama diselenggarakan. Pengurus dapat menunda dan/atau menghentikan proses Ajudikasi hingga biaya-biaya dimaksud dilunasi sesuai Peraturan dan Prosedur yang berlaku.

### **3. Arbitrase**

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa perdata bidang Perbankan dan yang terkait bidang perbankan di luar peradilan umum, yang diselenggarakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) dengan menggunakan Peraturan dan Prosedur Arbitrase LAPSPI.

Arbiter adalah seorang atau lebih yang merupakan Arbiter Tetap LAPSPI atau Arbiter Tidak Tetap LAPSPI yang ditunjuk menurut Peraturan dan Prosedur LAPSPI sebagai Arbiter Tunggal/Majelis Arbitrase untuk memeriksa

perkara dan memberikan Putusan Arbitrase mengenai sengketa tertentu yang diajukan penyelesaiannya kepada Arbitrase LAPSPI.

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat dikatakan bahwa Arbitrase LAPSPI pada hakekatnya mirip dengan Pengadilan. Sedangkan Arbiter dalam proses Arbitrase adalah mirip hakim pada proses litigasi.

#### **a) Syarat Penyelesaian Melalui Arbitrase LAPSPI**

Sengketa yang dapat diselesaikan melalui Arbitrase LAPSPI harus memenuhi semua kriteria tersebut di bawah ini:

1. Merupakan sengketa di bidang perbankan dan/atau berkaitan dengan bidang perbankan;
2. Sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa;
3. Sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian;
4. Antara Pemohon dan Termohon terkait dengan Perjanjian Arbitrase.<sup>8</sup>

#### **b) Pendaftaran Gugatan atau Permohonan Arbitrase**

Setelah menyampaikan notifikasi, salah satu Pihak harus mengajukan gugatan (Permohonan Arbitrase secara tertulis kepada LAPSPI. Pihak yang mengajukan permohonan disebut “Pemohon”, atau istilah dalam Pengadilan sama dengan “Penggugat”. Sedangkan pihak lawannya disebut “Termohon”, atau dalam istilah Pengadilan sama dengan “Tergugat”. Isi Permohonan:

1. Informasi mengenal nama, alamat dan kedudukan para Pihak

---

<sup>8</sup> Penyelesaian sengketa melalui rbitrase (On-line), tersedia di:  
<https://lapspi.org/arbitranse/>



2. Uraian sengketa/ duduk perkara (posita);
3. Isi tuntutan (petitum).

Khususnya untuk Permohonan Arbitrase LAPSPI, harus mengutip dan menyertakan pula Perjanjian Arbitrase , pernyataan bahwa Pemohon akan terikat dan tunduk serta melaksanakan Putusan Arbitrase dan tidak akan mengajukan perlawanan dan/atau upaya hukum lain atas sengketa yang sama di Pengadilan Negeri dan lembaga peradilan manapun, dan menyertakan akta buku dan daftar saksi fakta/saksi ahli, dan bukti lunas Biaya Pendaftaran.

### **c) Verifikasi Permohonan**

Terhadap permohonan Arbitrase LAPSPI yang telah didaftarkan, Pengurus LAPSPI akan memeriksa:

1. Apakah permohonan telah memenuhi syarat kelengkapan administrasinya;
2. Apakah para pihak telah terikat dengan Perjanjian Arbitrase yang menyatakan bahwa persengketaan akan diselesaikan melalui Arbitrase;
3. Apakah persengketaan yang diajukan adalah mengenai persengketaan perdata sehubungan dengan kegiatan di bidang Perbankan;
4. Apakah pemohon telah memabayar Biaya Pendaftaran.

Apabila permohonan sudah memenuhi persyaratan di atas, Pengurus LAPSPI akan menyampaikan surat pemberitahuan kepada Pemohon dan

Termohon dalam waktu selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari setelah pendaftaran, apakah diterima atau ditolak.

Apabila permohonan dinyatakan ditolak, maka didalam surat pemberitahuan harus menyebutkan alasan penolakannya, dan Pemohon dapat mengajukan kembali dengan memenuhi persyaratannya. Apabila diterima dalam surat pemberitahuan tersebut memuat:

1. Pemberitahuan mengenai dimulainya penunjukan Arbiter
2. Permbertitahuan mengenai nama Sekretaris yang ditunjuk oleh Pengurus untuk perkara yang bersangkutan.
3. Informasi mengenai biaya-biaya Arbitrase atas perkara yang bersangkutan
4. Salinan Permohonan Arbitrase untuk termohon.

#### **d) Penunjukan Arbiter**

Arbiter adalah orang perorangan yang karena kompetensi dan integritasnya dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memeriksa dan memberikan putusan atas sengketa yang bersangkutan. Para pihak berhak menunjuk Arbiter, dan Arbiter pun berhak untuk menerima atau menolak penunjukan tersebut. Dalam proses Arbitrase LAPSPI para pihak harus menyepakati terlebih dahulu bentuk Arbitrase, apakah akan berbentuk Arbiter

tunggal atau berbentuk Majelis Arbiter (berjumlah tiga orang Arbiter atau lebih, dan harus berjumlah ganjil).

**f) Syarat Menjadi Arbiter**

Pada dasarnya yang bisa ditunjuk oleh Pemohon dan Termohon sebagai Arbiter di dalam Arbitrase LAPSPI adalah mereka yang tercantum di dalam Daftar Arbiter LAPSPI. Namun, apabila Pemohon dan/atau Termohon bermaksud menunjuk Arbiter dari luar daftar tersebut maka harus memenuhi persyaratan tertentu dan mendapatkan persetujuan dari pengurus BAPMI.

Dalam menjalankan tugasnya, Arbiter harus menjunjung tinggi kode etik, bersikap adil, netral dan mandiri, bebas dari pengaruh dan tekanan pihak manapun, serta bebas dari benturan kepentingan dari afiliasi, baik dengan salah satu pihak yang bersengketa (termasuk kuasa hukumnya) maupun dengan persengketaan yang bersangkutan. Apabila hal-hal tersebut dilanggar, maka Arbiter yang bersangkutan harus berhenti atau diberhentikan dari tugasnya.

**g) Jangka Waktu Pemeriksaan**

Pemeriksaan dalam pokok perkara akan berlangsung paling lama 180 hari terhitung sejak Arbiter tunggal ditunjuk/ Majelis Arbitrase terbentuk, tanpa dihitung keperluan pemeriksaan atas eksepsi dan tuntutan professional lainnya jika ada. Arbiter Tunggal/Majelis Arbitrase dapat memperpanjang jangka waktu

tersebut berdasarkan alasan tertentu atau dengan persetujuan Pemohon dan Termohon. Apabila pemeriksaan sengketa telah selesai, pemeriksaan segera ditutup dan Arbiter menetapkan hari sidang untuk mengucapkan Putusan Arbitrase paling lama 30 hari. Biaya-Biaya Arbitrase

#### **h) Biaya-Biaya Arbitrase**

Biaya dan imbalan untuk proses Arbitrase LAPSPI, terdiri dari:

1. Biaya Pendaftaran, yakni biaya ini harus dibayar lunas oleh Pemohon pada saat mendaftarkan permohonan Arbitrase LAPSPI.
2. Biaya Pemeriksaan, yakni merupakan pengeluaran nyata untuk persidangan, antara lain biaya pemakaian ruangan sidang, transportasi dan akomodasi pemeriksaan setempat, dan transportasi dan akomodasi saksi/saksi ahli, penggandaan dokumen, konsumsi dan lain lain. Biaya pemeriksaan ini dibayar oleh Pemohon dan Termohon sebelum dimulainya pemeriksaan yang bersangkutan dalam bentuk deposit yang akan diperhitungkan kemudian.
3. Biaya Arbiter, yakni imbalan atas penggunaan layanan Arbitrase LAPSPI yang harus dibayar oleh Pemohon dan Termohon secara pro-rata sebelum sidang pertama dimulai.
4. Biaya Pelaksanaan, yakni biaya yang terkait dengan pelaksanaan Putusan Arbitrase, meliputi biaya pendaftaran putusan sampai biaya

eksekusi apabila Putusan Arbitrase tidak dilaksanakan secara sukarela sehingga membutuhkan biaya untuk permohonan perintah eksekusi kepada Ketua Pengadilan Negeri setempat.

**i) Alasan Memilih Arbitrase LAPSPI**

Ada beberapa alasan mengapa para pihak yang bersengketa memilih Arbitrase LAPSPI untuk menyelesaikan sengketa:

1. Para pihak yang bersengketa sudah tidak dapat lagi melanjutkan perundingan;
2. Para pihak yang bersengketa menghendaki cara penyelesaiannya yang lebih mempertimbangkan benar salah menurut hukum;
3. Para pihak yang bersengketa menginginkan putusan yang final dan mengikat, namun tidak ingin menempuh jalur litigasi karena akan memakan waktu yang lama dan biaya yang besar;
4. Para pihak yang bersengketa menghendaki cara yang lebih mudah, lebih cepat dan lebih efisien;
5. Para pihak yang bersengketa ingin menyelesaikan sengketa melalui forum yang tertutup untuk umum;

### 3.2.2 Penyelesaian Sengketa Nasabah Melalui Pengadilan

Sebagaimana telah dikemukakan, UUPK menyediakan fasilitas penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan/litigasi dan di luar pengadilan atau non litigasi

Awalnya setiap sengketa diselesaikan melalui pengadilan, sehingga pengadilan dijadikan *the first and last resort* dalam penyelesaian sengketa. Secara prinsip, penegakan hukum hanya dilakukan oleh kekuasaan kehakiman yang dilembagakan secara konstitusional yang lazim disebut sebagai badan yudikatif. Dengan demikian yang berwenang memeriksa dan mengadili sengketa hanya badan peradilan yang bernaung di bawah kekuasaan kehakiman yang berpuncak di Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Pasal 1 ayat 5 Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman :

“Hakim adalah hakim pada Mahkamah Agung dan hakim pada badan peradilan yang berada di bawahnya dalam lingkungan peradilan umum, lingkungan peradilan agama, lingkungan peradilan militer, lingkungan peradilan tata usaha negara, dan hakim pada pengadilan khusus yang berada dalam lingkungan peradilan tersebut.”

Pengadilan Negeri merupakan salah satu peradilan yang mempunyai kewenangan untuk menyelesaikan sengketa dalam masyarakat termasuk penyelesaian sengketa akibat skimming pada sektor perbankan. Tugas pokok

pengadilan negeri adalah menerima, memeriksa dan mengadili serta menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya (Pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 Sebagaimana dirubah Undang-Undang No 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman). Tugas pokok tersebut dapat terlaksana apabila ada pengajuan sengketa atau perkara oleh pihak yang bersengketa ke pengadilan.

Kartu ATM merupakan produk yang dikeluarkan oleh bank yang dalam pengoperasiannya berada di bawah pengawasan pihak bank. Oleh karena itu bank harus bertanggungjawab terhadap keamanan produk yang dikeluarkannya

Maraknya kejahatan yang terjadi dalam bidang perbankan, seperti pencurian dana nasabah bank melalui modus skimming mempengaruhi stabilitas dan rasa aman bagi nasabah bank. Kemajuan teknologi informasi yang menjadi nilai awal dari keberadaan cyber crime, secara yuridis dapat membawa dampak pada hukum yang mengatur tentang hal tersebut.

Pihak-pihak yang dapat mengajukan gugatan atau pelanggaran pelaku usaha melalui pengadilan umum menurut Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.

3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit

Dari ketentuan Pasal 46 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atas diketahui bahwa yang berwenang untuk mengajukan gugatan ke peradilan umum adalah konsumen yang dirugikan atau oleh ahli warisnya, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dan Pemerintah.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan umum hanya memungkinkan apabila:

1. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, atau
2. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h.234



Penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan hukum acara baik secara perdata, pidana maupun melalui hukum administrasi negara, membawa keuntungan dan kerugian bagi konsumen dalam proses perkaranya. Antara lain tentang beban pembuktian dan biaya pada pihak yang menggugat.

Pada kasus pencurian dana nasabah melalui modus skimming,

dapat dilihat ada unsur kegagalan bank, baik dari sistem atau teknologi yang mereka gunakan. Terbukti dengan kebobolannya mesin ATM sehingga merugikan nasabah.

Bank sudah membayar ganti kerugian yang dialami nasabah akibat skimming tersebut, tetapi disini nasabah telah mengalami kerugian materil maupun immaterial yaitu salah satunya nasabah mendapatkan denda karena terlambat membayar cicilan karena kasus skimming tersebut. Dalam hal ini, pihak bank tidak mau bertanggung jawab karena pihak bank hanya berkewajiban mengganti kerugian yang diakibatkan oleh skimming saja, tanpa memikirkan dampak bagi nasabah.

Nasabah merasa sangat dirugikan akan hal ini karena gagal mendapatkan ganti kerugian dari pihak bank dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan tidak mungkin akan dicapai sebuah win-win solution (solusi yang memperhatikan kedua belah pihak) karena hakim harus menjatuhkan putusan dimana salah satu pihak akan menjadi pihak yang menang dan pihak lain menjadi pihak yang kalah.

Sengketa yang diselesaikan melalui Pengadilan, ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan oleh kedua belah pihak selain waktu dan biaya yang harus dikeluarkan cukup banyak, juga identitas para pihak yang bersengketa akan diketahui oleh masyarakat. Masalah lainnya adalah bahwa penyelesaian sengketa melalui pengadilan prosesnya cukup lama. Hal ini tiada lain karena proses litigasi ada beberapa tingkatan yang harus dilalui, yakni tingkat pertama di Pengadilan Negeri (PN); tingkat kedua di Pengadilan Tinggi (PT) untuk tingkat banding, dan tingkat ketiga adalah Mahkamah Agung (MA) sebagai tingkat kasasi yang merupakan instansi terakhir dalam hierarki lembaga peradilan<sup>10</sup>

Suatu perkara lama selesai karena wilayah hukum dari Pengadilan Negeri dan Pengadilan Tinggi itu luas, di samping itu setiap hari selalu saja terjadi perkara dan perkara tersebut menumpuk di Mahkamah Agung sehingga butuh waktu yang lama untuk putusannya. Selain itu, putusan yang diambil oleh hakim belum tentu benar-benar adil, karena hakim biasanya memiliki pengetahuan umum atas suatu perkara.

---

<sup>10</sup> [penyelesaian sengketa perusahaan secara litigasi](http://marullohtekindustri.blogspot.co.id/2016/06/penyelesaian-sengketa-perusahaansecara.html?m=1)  
(On-line), tersedia di: <http://marullohtekindustri.blogspot.co.id/2016/06/penyelesaian-sengketa-perusahaansecara.html?m=1>