

**PERAN MEDIASI MELALUI LEMBAGA PERBANKAN DALAM
PENYELESAIAN SENGKETA KREDIT PERBANKAN:
A LITERATUR REVIEW**

Oleh : M. Ibnu Sumrana¹, Taufiq Amini², Muh. Reza Zulfikar³

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia

Email : ibnu.sumarna@umi.ac.id, ²taufiq.amini@umi.ac.id
³reza.zulfikar@umi.ac.id

ABSTRACT

This research aims to conduct a literature review regarding the role of mediation through banking institutions in resolving banking credit disputes. The approach taken in this research, namely a literature review, adopted five main stages. These stages are determining the topic, searching the article database, selecting the article database, analysis and synthesis, and preparing the draft article. The database of articles studied comes from Google Scholar, Scopus and other websites, totaling 35 databases consisting of 31 articles and 4 books that are relevant to the focus of the study. The results of the literature review show that the role of mediation through banking institutions in resolving disputes is practically acting as a mediator in resolving disputes. The role of mediation through other banking institutions is to provide education to the parties in dispute about their rights and obligations. Apart from that, mediation through banking institutions also plays a role in sustainable risk management. Mediation through banking institutions has several advantages, namely cost and time effectiveness, confidentiality of the process and the disputing parties, as well as solutions that are beneficial to both parties. Furthermore, mediation can also provide certainty of results and reduce the burden on the courts.

Keywords: Mediation, Banking Institutions, Banking Disputes

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan melakukan kajian secara literatur mengenai peran mediasi melalui lembaga perbankan dalam penyelesaian sengketa kredit perbankan. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu literatur review dengan mengadopsi lima tahapan utama. Tahapan tersebut yaitu penentuan topik, pencarian database artikel, seleksi database artikel, analisis dan sintesis, serta penyiapan draf artikel. Database artikel yang dikaji bersumber dari google scholar, scopus, dan website lainnya sebanyak 35 database yang terdiri atas 31 artikel dan 4 buku yang relevan dengan fokus kajian. Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa peran mediasi melalui lembaga perbankan dalam penyelesaian sengketa, yaitu secara praktis berperan sebagai mediator dalam penyelesaian sengketa. Peran mediasi melalui lembaga perbankan lainnya yaitu memberikan edukasi kepada pihak-pihak yang bersengketa tentang hak dan kewajibannya. Selain itu, mediasi melalui lembaga perbankan juga berperan dalam manajemen resiko berkelanjutan. Mediasi melalui lembaga perbankan memiliki

beberapa keuntungan, yaitu efektivitas biaya dan waktu, kerahasiaan proses dan pihak yang bersengketa, serta solusi yang berifat menguntungkan kedua belah pihak. Lebih lanjut, mediasi juga dapat memberikan kepastian hasil dan mengurangi beban pengadilan.

Kata kunci: Mediasi, Lembaga Perbankan, Sengketa Perbankan

1. PENDAHULUAN

Pada beberapa tahun terakhir, industri perbankan di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan dalam jumlah sengketa kredit (Priyadi et al, 2021). Hal ini dipicu oleh berbagai faktor, diantaranya kondisi ekonomi yang tidak stabil, peningkatan jumlah kredit bermasalah, serta kompleksitas produk dan layanan perbankan yang terus mengalami perkembangan. Keadaan sengketa kredit yang tidak dapat terselesaikan dengan baik dapat berdampak negatif pada berbagai hal, yaitu reputasi bank, hubungan dengan nasabah, serta stabilitas keuangan secara keseluruhan (Shariar et al, 2023; Ahmed et al, 2023). Kondisi tersebut mendorong perlu adanya metode penyelesaian sengketa kredit perbankan yang dapat menyelesaikan masalah tersebut sehingga tidak berkelanjutan.

Mediasi lembaga perbankan merupakan salah satu metode penyelesaian sengketa yang dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa perbankan dengan cara yang efektif dan efisien sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Undang-undang ini menguraikan mediasi sebagai proses penyelesaian sengketa melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang netral, yakni mediator, untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan. Pada undang-undang lain, yaitu UU no. 21 Tahun 2011 tentang OJK dijelaskan bahwa UU ini

memberikan wewenang kepada OJK untuk mengatur dan mengawasi semua kegiatan di sektor jasa keuangan, termasuk perbankan. OJK juga berperan dalam memfasilitasi mediasi antara bank dan nasabah untuk menyelesaikan sengketa perbankan. Pendapat lain menyebutkan bahwa mediasi merupakan alat yang memiliki kekuatan dalam mengelola konflik, hal ini dikarenakan dapat menawarkan solusi yang fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik para pihak yang bersengketa (Gaffal et al, 2023; Wallace, 2023).

Lembaga perbankan sebagai aktor utama dalam sengketa kredit telah mengadopsi mediasi sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa (Liu, 2020). Saat ini, banyak bank yang telah memiliki unit atau departemen khusus yang bertugas mengelola proses mediasi antara bank dan nasabahnya. Dengan adanya fasilitas mediasi internal ini, bank dapat menawarkan solusi yang lebih cepat dan hemat biaya dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan jika terjadi persengketaan antara nasabah dengan lembaga perbankan. Metode penyelesaian sengketa yang efisien, seperti mediasi memiliki peran sangat penting dalam konteks perbankan. Mediasi memungkinkan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, mengurangi biaya yang dikeluarkan, serta menjaga hubungan baik antara bank dan nasabah.

Dengan mediasi, para pihak dapat mengeksplorasi berbagai opsi penyelesaian yang mungkin tidak tersedia dalam proses litigasi formal, sehingga memungkinkan hasil yang lebih memuaskan bagi kedua belah pihak (Rahmah, 2019; Kusumaningrum & Pujiyono, 2021).

Dalam konteks hukum perbankan di Indonesia, mediasi memiliki relevansi yang semakin meningkat seiring bertambahnya jumlah persengketaan di bidang perbankan. Pemerintah dan otoritas perbankan telah mendorong penggunaan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang lebih efektif. Regulasi yang ada dan berlaku sudah mendukung dan memfasilitasi mediasi sebagai mekanisme yang sah serta diakui untuk menyelesaikan sengketa kredit perbankan (Nahdah, 2016). Hal ini sejalan dengan upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem penyelesaian sengketa di sektor perbankan. Namun demikian, kajian tentang peran mediasi melalui lembaga perbankan dalam rangka menyelesaikan sengketa perbankan masih belum dikaji dan dibandingkan secara komprehensif. Berdasarkan hal tersebut, maka pada artikel ini dilakukan kajian literatur dengan fokus mengkaji secara literatur mengenai peran mediasi dalam penyelesaian sengketa kredit perbankan, mengevaluasi efektivitas mediasi, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang ada dalam implementasinya di Indonesia. Dengan melakukan tinjauan literatur, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai manfaat dan kendala mediasi sebagai metode penyelesaian sengketa kredit perbankan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan

literatur review sebagai pendekatan yang digunakan dalam pengumpulan data. Literatur review yang dilaksanakan terdiri atas lima tahapan utama, yaitu penentuan topik, pencarian database artikel, seleksi database artikel, analisis dan sintesis, serta penyiapan draft untuk menuliskan hasil kajian literatur (Kraus et al, 2022). Topik yang dikaji dalam artikel ini berfokus pada lembaga perbankan sebagai lembaga mediasi dan perannya dalam menyelesaikan sengketa perbankan. Pada tahap selanjutnya dilakukan pencarian database artikel dengan kata kunci mediasi lembaga perbankan dan sengketa perbankan dengan menggunakan google scholar, scopus, springer, dan sumber lainnya. Sementara itu, tahap seleksi didasarkan pada kriteria yang ditentukan yaitu tahun publikasi dengan batasan 10 tahun terakhir, relevansi dengan topik yang dikaji, serta kriteria kelengkapan informasi pada artikel. Database hasil seleksi berjumlah 35 dengan rincian 31 artikel dari jurnal nasional dan internasional, serta 3 buku yang memiliki relevansi dengan tema kajian. Analisis dan sintesis dari artikel-artikel dan buku yang dikaji berfokus pada data dan informasi penting, baik informasi kualitatif maupun kuantitatif yang berkaitan dengan fokus kajian. Hasil analisis dan sintesis disiapkan dalam bentuk draft artikel sesuai dengan fokus kajian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Peran Lembaga Perbankan dalam Mediasi Sengketa Kredit Perbankan

Lembaga perbankan memegang peran krusial dalam mediasi sengketa kredit perbankan dengan menyediakan platform untuk menyelesaikan perselisihan antara pihak-pihak yang

terlibat. Mediasi ini dapat terjadi antara bank dengan nasabahnya atau antara nasabah yang berkonflik dengan bank. Peran utama lembaga perbankan dalam konteks ini adalah sebagai mediator yang netral dan berwenang untuk memfasilitasi dialog, mencari solusi kompromi, atau menentukan keputusan akhir yang menguntungkan bagi kedua belah pihak (Purba, 2021; Handriani et al, 2023).

Secara praktis, lembaga perbankan memiliki peran penting sebagai mediator dalam memediasi sengketa kredit perbankan. Lembaga perbankan berfungsi sebagai pihak ketiga yang netral dan tidak terlibat langsung dalam konflik antara pihak-pihak yang terlibat, seperti antara bank dengan nasabahnya atau antara nasabah yang berkonflik dengan bank (Phelan et al, 2023). Keberadaan lembaga perbankan sebagai mediator yang independen memungkinkan untuk menjaga objektivitas dalam menyelesaikan perselisihan tersebut, sehingga tidak memiliki kecenderungan untuk memihak salah satu pihak yang sedang bersengketa. Hal ini diperlukan agar proses penyelesaian sengketa perbankan tidak menimbulkan masalah atau sengketa baru.

Pentingnya lembaga perbankan dalam mediasi ini terletak pada pengetahuan dan keahlian mendalam tentang peraturan perbankan yang berlaku, kebijakan internal bank, serta praktik industri yang terstandarisasi (Ali et al, 2018). Peraturan perbankan yang mengatur peran lembaga perbankan dalam mediasi sengketa perbankan sangat penting untuk memastikan penyelesaian yang adil dan terstruktur. Berikut adalah beberapa aturan atau pedoman yang relevan dalam konteks ini:

1) **Undang-Undang Perbankan:** Setiap negara memiliki undang-undang

perbankan yang mengatur aktivitas bank, termasuk penyelesaian sengketa. Misalnya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan mengatur kewenangan bank dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabahnya.

2) **Pedoman Bank Sentral:** Bank sentral suatu negara biasanya mengeluarkan pedoman atau peraturan terkait dengan tata cara mediasi atau penyelesaian sengketa perbankan. Contohnya, Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Penyelesaian Sengketa di Bidang Perbankan: Peraturan ini mengatur tata cara penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabahnya, termasuk melalui mediasi dan arbitrase jika diperlukan. Peraturan ini mencakup prosedur yang harus diikuti oleh bank dalam menanggapi sengketa yang diajukan oleh nasabah.

3) **Kebijakan Internal Bank:** Setiap bank juga memiliki kebijakan internal yang mengatur prosedur mediasi atau arbitrase untuk menyelesaikan sengketa dengan nasabah. Kebijakan ini mencakup langkah-langkah yang harus diikuti oleh nasabah dan bank untuk mengajukan sengketa dan prosedur penyelesaiannya.

4) **Pedoman Industri:** Selain peraturan dari bank sentral, pedoman industri atau asosiasi perbankan juga dapat mengatur praktik mediasi atau arbitrase dalam penyelesaian sengketa perbankan. Contohnya Pedoman Perlindungan Konsumen Perbankan: Asosiasi Bank Indonesia (ABI) mengeluarkan pedoman yang mengatur tentang perlindungan konsumen di sektor perbankan. Pedoman ini mencakup hak-hak nasabah serta tata cara penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank

anggotanya.

5) Regulasi Perlindungan Konsumen:

Regulasi terkait perlindungan konsumen dalam sektor perbankan juga relevan dalam konteks penyelesaian sengketa. Regulasi ini sering kali memuat persyaratan mengenai kewajiban bank dalam menanggapi keluhan nasabah dan menyelesaikan sengketa secara adil.

Pengetahuan ini tidak hanya memungkinkan lembaga perbankan untuk memahami kompleksitas sengketa kredit secara menyeluruh, tetapi juga untuk memfasilitasi dialog yang produktif antara pihak-pihak yang bertikai. Dengan demikian, bank dapat mengarahkan proses mediasi dengan cara yang bijaksana dan adil, mencari solusi kompromi atau membuat keputusan yang menguntungkan bagi semua pihak terlibat.

Selain itu, lembaga perbankan juga berperan dalam mengedukasi pihak-pihak yang terlibat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam konteks sengketa kredit (Rutledge & Susan, 2010). Lembaga perbankan menyediakan penjelasan mendetail mengenai proses mediasi, mengklarifikasi aspek-aspek teknis yang relevan, dan mendorong penyelesaian yang meminimalkan kerugian baik untuk bank maupun nasabah. Pendekatan ini tidak hanya membantu menciptakan lingkungan yang transparan dan terstruktur dalam menyelesaikan sengketa, tetapi juga memastikan bahwa proses mediasi berlangsung sesuai dengan standar hukum yang berlaku.

Penyelesaian sengketa kredit yang efektif dan adil menjadi fokus utama lembaga perbankan dalam mendampingi para pihak. Para mediator tidak hanya mendorong dialog yang konstruktif antara kedua

belah pihak, tetapi juga berupaya untuk mencapai kesepakatan yang meminimalkan kerugian finansial dan reputasi, baik untuk bank maupun nasabahnya. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat hubungan antara bank dan nasabah, tetapi juga mendukung kepercayaan masyarakat terhadap integritas lembaga perbankan dalam menangani sengketa yang timbul (Damberg et al, 2022; Nur et al, 2023).

Dalam beberapa kasus, lembaga perbankan mengadopsi peraturan internal yang mengatur proses mediasi dengan lebih terstruktur. Tujuan utamanya yaitu untuk memastikan bahwa setiap sengketa yang muncul dapat diselesaikan secara transparan, efisien, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Mediasi ini tidak hanya berfokus pada penyelesaian finansial semata, tetapi juga melibatkan aspek hukum dan regulasi yang menjadi bagian penting dari operasional lembaga perbankan sebagai mediator (Nugroho, 2015; Shaleh, 2018). Peraturan atau pedoman internal yang diterapkan oleh lembaga perbankan sering kali dirancang untuk menciptakan kerangka kerja yang jelas dan dapat diandalkan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa kredit perbankan. Dengan demikian, mediasi dijalankan dalam lingkungan yang terstruktur dan terkontrol dengan proses yang dapat dipantau dan dinilai pada aspek keadilannya. Kondisi tersebut dapat membantu membangun kepercayaan antara pihak yang bersengketa serta meminimalkan potensi konflik lebih lanjut.

Selain itu, peran lembaga perbankan dalam mediasi sengketa kredit juga mencakup manajemen risiko yang berkelanjutan (Ismail, 2024; Apriani, 2017). Dengan

menerapkan mediasi secara efektif, lembaga perbankan dapat mengurangi kemungkinan litigasi yang mahal dan memakan waktu, serta memperkuat integritas sistem hukum yang berlaku dalam aktivitas. Hal ini sejalan dengan komitmen lembaga perbankan untuk menjaga stabilitas dan kepercayaan dalam industri perbankan, serta tetap mematuhi standar hukum yang berlaku secara ketat. Selain manfaat finansial, pendekatan mediasi yang terstruktur juga berdampak positif pada integritas sistem hukum yang ditegakkan dalam aktivitas perbankan (Mudrika et al, 2023). Dengan mematuhi standar hukum yang ketat, lembaga perbankan menunjukkan komitmen terhadap transparansi dan kepatuhan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Hal ini tidak hanya memperkuat posisi lembaga perbankan dalam industri perbankan, tetapi juga membangun kepercayaan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya terhadap lembaga tersebut.

Dalam konteks globalisasi dan kompleksitas regulasi yang terus mengalami perubahan dan perkembangan, kemampuan lembaga perbankan untuk menangani sengketa kredit dengan cara yang adil dan efisien menjadi semakin penting. Globalisasi memperluas jangkauan operasional perbankan ke berbagai negara dengan sistem hukum dan kebijakan yang berbeda, menambah tantangan dalam penyelesaian sengketa. Selain itu, regulasi yang terus berubah memerlukan adaptasi cepat dari lembaga perbankan agar tetap mematuhi hukum yang berlaku dan menjaga kredibilitasnya di mata nasabah dan investor.

Kondisi ini tidak hanya berdampak pada stabilitas pasar dan keberlanjutan operasional, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab sebagai

pelaku utama dalam ekosistem keuangan global. Ketika sengketa kredit tidak ditangani dengan baik, dampaknya bisa meluas ke sektor- sektor lain dalam perekonomian, mempengaruhi kepercayaan publik terhadap sistem keuangan. Oleh karena itu, lembaga perbankan harus mampu menjamin bahwa setiap sengketa diselesaikan secara adil dan transparan, memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang memadai bagi semua pihak yang terlibat. Dengan demikian, peran lembaga perbankan dalam mediasi sengketa kredit tidak hanya sebagai penyelesaian masalah, tetapi juga sebagai bagian integral dari strategi dalam membangun masa depan yang berkelanjutan dan terpercaya dalam industri perbankan. Mediasi yang efektif dapat mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sengketa, serta meminimalkan potensi kerugian bagi bank dan nasabah (Triana, 2019). Lebih jauh lagi, pendekatan mediasi yang berbasis keadilan dan efisiensi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, yang pada akhirnya akan memperkuat stabilitas dan pertumbuhan sektor perbankan secara keseluruhan (Dalimunthe & Lubis, 2023).

Dalam menghadapi tantangan ini, lembaga perbankan perlu terus mengembangkan kapasitas internal, termasuk pelatihan bagi staf dan penerapan teknologi yang dapat mendukung proses mediasi. Kolaborasi dengan otoritas regulasi dan lembaga penyelesaian sengketa lainnya juga menjadi kunci untuk menciptakan kerangka kerja yang efektif dan responsif terhadap dinamika global. Dengan pendekatan yang komprehensif dan proaktif, lembaga perbankan dapat memainkan peran sentral dalam memastikan keberlanjutan dan

kepercayaan dalam sistem keuangan global, sekaligus memenuhi tanggung jawab terhadap para pemangku kepentingan.

B. Keuntungan Mediasi melalui Lembaga Perbankan dalam Menyelesaikan Sengketa Perbankan

Mediasi melalui lembaga perbankan dalam penyelesaian sengketa perbankan menawarkan sejumlah keuntungan yang signifikan baik bagi bank maupun nasabah. Berikut adalah beberapa keuntungan utama dari proses mediasi ini:

1) Efisiensi Waktu dan Biaya

Mediasi melalui lembaga perbankan menawarkan berbagai keuntungan yang signifikan, salah satunya berkaitan dengan waktu penyelesaian sengketa. Dalam konteks penyelesaian sengketa, waktu menjadi faktor krusial karena penundaan sering kali dapat memperparah situasi dan meningkatkan biaya yang terlibat. Proses mediasi yang dilakukan melalui lembaga perbankan biasanya lebih cepat dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan (Ramadhani et al, 2021). Salah satu alasan utama mengapa proses mediasi lebih cepat yaitu proses yang dilaksanakan tidak memerlukan prosedur formal yang kompleks (Rahman, 2021). Prosedur formal yang biasanya diterapkan di pengadilan, seperti pengajuan dokumen-dokumen, sidang pendahuluan, dan berbagai tahapan proses hukum lainnya, sering kali memakan waktu yang cukup lama. Dalam mediasi, pihak-pihak yang terlibat dapat langsung berkomunikasi dan berdiskusi untuk mencari solusi yang saling menguntungkan tanpa harus melalui

tahapan prosedural yang panjang.

Selain itu, lembaga perbankan memiliki mekanisme dan struktur yang memungkinkan mediasi dilakukan dengan lebih efisien. Mediator yang ditunjuk biasanya memiliki keahlian dan pengalaman khusus dalam menangani sengketa yang berhubungan dengan perbankan, sehingga dapat membantu pihak-pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan dengan lebih cepat. Kecepatan dalam penyelesaian sengketa ini tidak hanya mengurangi beban mental bagi pihak-pihak yang terlibat, tetapi juga mengurangi biaya yang harus dikeluarkan. Secara keseluruhan, mediasi melalui lembaga perbankan merupakan alternatif yang lebih praktis dan efisien dibandingkan dengan litigasi di pengadilan (Salim, 2017; Hariyanto, 2018). Dengan mengurangi kompleksitas prosedural dan memanfaatkan keahlian khusus mediator, penyelesaian sengketa dapat dicapai dalam waktu yang lebih singkat, sehingga membantu pihak-pihak yang terlibat untuk segera melanjutkan aktivitas mereka tanpa terganggu oleh proses hukum yang berlarut-larut.

Selain efisiensi waktu, mediasi melalui lembaga perbankan juga memiliki biaya yang lebih murah. Proses mediasi yang dilakukan oleh lembaga perbankan dirancang untuk menjadi lebih cepat dibandingkan dengan jalur hukum tradisional yang sering kali memakan waktu berbulan-bulan atau bahkan bertahun-tahun (Suherman, 2017). Efisiensi waktu ini memberikan keuntungan langsung bagi semua pihak yang terlibat, hal ini dikarenakan sengketa yang terjadi dapat diselesaikan dengan lebih cepat sehingga mengurangi ketidakpastian dan

memungkinkan kedua belah pihak untuk segera melanjutkan aktivitas bisnis tanpa gangguan berkepanjangan. Biaya yang rendah proses mediasi melalui lembaga perbankan ini dikarenakan pada prosesnya tidak memerlukan biaya untuk pengacara dan pengadilan. Pada proses hukum tradisional, biaya pengacara bisa sangat tinggi, terutama jika kasus berlarut-larut. Selain itu, ada juga biaya administratif dan berbagai biaya lain yang terkait dengan proses pengadilan, termasuk biaya pengadilan itu sendiri. Semua biaya ini dapat menjadi beban finansial yang signifikan bagi kedua belah pihak, terutama bagi pihak yang lebih lemah secara finansial. Dengan memilih mediasi, lembaga perbankan dan nasabah dapat menghindari biaya-biaya tersebut, sehingga membuat proses penyelesaian sengketa menjadi lebih terjangkau.

2) Kerahasiaan

Mediasi melalui lembaga perbankan juga dapat menjaga kerahasiaan para pihak yang terlibat (Suherman, 2017). Dalam proses penyelesaian sengketa, privasi sering kali menjadi faktor yang sangat penting, terutama bagi perusahaan atau individu yang ingin menjaga reputasi dan informasi bisnis mereka dari sorotan publik. Kerahasiaan ini sangat sulit dicapai dalam proses pengadilan tradisional, di mana transparansi dan akses publik sering kali diutamakan demi keadilan dan akuntabilitas. Proses pengadilan biasanya bersifat publik, yang berarti bahwa sengketa dan detail-detailnya dapat menjadi pengetahuan umum. Dalam pengadilan, dokumen-dokumen yang diajukan, kesaksian, dan putusan hakim biasanya terbuka untuk umum dan bisa diliput oleh

media. Hal ini dapat menyebabkan informasi sensitif terkait sengketa tersebar luas, yang pada gilirannya bisa merusak citra dan reputasi pihak-pihak yang terlibat. Misalnya, perusahaan yang sedang bersengketa mungkin khawatir bahwa informasi tentang kelemahan finansial atau operasional mereka bisa diketahui oleh kompetitor atau publik luas.

Bagi perusahaan atau individu yang menghargai privasi, paparan publik semacam ini bisa merugikan. Paparan tersebut tidak hanya berpotensi merusak reputasi, tetapi juga dapat berdampak negatif pada hubungan bisnis dan kepercayaan dari klien atau mitra bisnis. Perusahaan yang terlibat dalam sengketa publik mungkin menghadapi penurunan kepercayaan dari konsumen, penurunan harga saham, atau bahkan kehilangan kontrak bisnis penting. Individu, di sisi lain, mungkin mengalami kerugian pribadi atau profesional yang signifikan akibat terungkapnya informasi pribadi di ruang publik.

Mediasi melalui lembaga perbankan biasanya bersifat tertutup dan rahasia, sehingga memberikan tingkat privasi yang lebih tinggi. Dalam mediasi, diskusi dan negosiasi berlangsung secara tertutup, hanya melibatkan pihak-pihak yang bersengketa dan mediator. Informasi yang dibahas selama mediasi tidak dipublikasikan dan tidak dapat digunakan sebagai bukti di pengadilan jika mediasi tidak menghasilkan kesepakatan. Hal ini memberikan jaminan kepada pihak-pihak yang terlibat bahwa informasi sensitif mereka akan tetap terlindungi sepanjang proses penyelesaian sengketa.

Dengan menjaga kerahasiaan, mediasi memungkinkan pihak-pihak

untuk menyelesaikan sengketa tanpa perhatian publik yang tidak diinginkan. Privasi ini memberikan ruang bagi para pihak untuk berdiskusi secara terbuka dan jujur tanpa khawatir tentang dampak publik dari pernyataan mereka. Selain itu, kerahasiaan juga mendorong adanya solusi yang lebih fleksibel dan disesuaikan dengan kebutuhan spesifik para pihak, karena mereka lebih cenderung untuk berbagi informasi secara penuh dan mencari penyelesaian yang terbaik tanpa tekanan dari publik.

3) **Fleksibilitas Proses**

Selain kedua keuntungan tersebut, mediasi melalui lembaga perbankan juga menawarkan fleksibilitas yang lebih besar dalam penyelesaian sengketa (Suherman, 2017). Dalam proses mediasi, kedua belah pihak yang bersengketa memiliki kesempatan untuk bernegosiasi dan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan yang mungkin tidak selalu dapat dicapai melalui proses pengadilan yang lebih formal dan kaku (Nugroho, 2018). Pada proses mediasi memungkinkan untuk adanya solusi kreatif yang lebih spesifik dan sesuai dengan kebutuhan serta kepentingan kedua belah pihak. Hal ini menjadikan kedua belah pihak memiliki fleksibilitas dalam menyelesaikan sengketa dengan lebih efektif. Lebih dari itu, proses mediasi juga dapat memperbaiki hubungan antara pihak-pihak yang bersengketa, sehingga sengketa tidak berkelanjutan.

Selain fleksibel dalam penentuan metode penyelesaian masalah, mediasi melalui lembaga perbankan juga memiliki fleksibilitas dalam memilih waktu dan lokasi

untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi. Hal ini sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa dalam proses mediasi, kedua belah pihak yang bersengketa dapat menentukan waktu dan lokasi sesuai kebutuhan dan kesanggupan kedua belah pihak (Suherman et al, 2024). Contoh fleksibilitas dalam pemilihan tempat diantaranya kedua belah pihak dapat menentukan lokasi lembaga perbankan atau lokasi yang netral. Dengan demikian proses mediasi diharapkan memberikan kenyamanan dan suasana kekeluargaan diantara kedua belah pihak yang bersengketa, sehingga diharapkan menghasilkan penyelesaian yang saling menguntungkan.

4) **Pemeliharaan Hubungan Baik**

Keuntungan lain dari mediasi melalui lembaga perbankan yaitu berkaitan dengan pemeliharaan hubungan baik antara pihak-pihak yang bersengketa (Suherman, 2017; Triana, 2019). Pada prosesnya, mediasi dengan lembaga perbankan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk berpartisipasi dalam proses diskusi dan negosiasi dalam menentukan penyelesaian sengketa yang terjadi. Melalui mediasi dengan lembaga perbankan, proses penyelesaian dapat berlangsung dengan baik karena dipandu oleh mediator yang netral. Melalui proses ini, maka proses penyelesaian sengketa dengan mediasi dapat tetap menjaga hubungan baik diantara kedua belah pihak.

Pada dasarnya proses mediasi dengan lembaga perbankan menghadirkan proses yang dapat memberikan nyaman untuk pihak-

pihak yang bersengketa. Mediator memainkan peran penting dalam menjamin proses diskusi dan negosiasi yang terbuka dan tetap memberikan kenyamanan kepada semua pihak (Amelia, 2015). Dengan demikian, hubungan antara kedua belah pihak dapat terjaga dengan baik dengan solusi yang saling menguntungkan satu sama lain.

5) Solusi Win-Win

Mediasi melalui lembaga perbankan memiliki keuntungan dalam hal solusi yang dihadirkan bagi kedua belah pihak yang bersengketa (Suherman, 2017). Solusi yang dihadirkan melalui proses mediasi dapat menghasilkan win-win solution yang mengacu pada hasil kesepakatan yang memuaskan dan menguntungkan kedua belah pihak. Hal ini dapat mendorong tercapainya hasil yang lebih memuaskan kedua pihak dibandingkan dengan keputusan pengadilan yang sering kali bersifat menang-kalah. Pencapaian solusi yang saling menguntungkan merupakan keuntungan utama dari mediasi melalui lembaga perbankan (Nugroho, 2019). Mediasi melalui lembaga perbankan mendorong semua pihak yang bersengketa melaksanakan kerja sama dalam mencapai kesepakatan yang mempertimbangkan kepentingan dan kebutuhan semua pihak.

Pada prosesnya, mediator akan membantu dalam mediasi dengan menghadirkan proses diskusi dan perundingan yang terbuka. Hal ini memberikan kesempatan kepada semua pihak yang bersengketa untuk mendengarkan satu sama lain, saling memahami posisi masing-masing, dan memikirkan solusi inovatif. Selama proses yang berlangsung,

kedua belah pihak memiliki kesempatan untuk menghasilkan solusi yang dapat diterima secara keseluruhan dan membantu dalam mempertahankan hubungan yang baik di masa depan selain menyelesaikan masalah saat ini.

6) Keterlibatan Aktif Para Pihak

Mediasi melalui lembaga perbankan dapat mendorong pihak-pihak yang bersengketa untuk terlibat langsung dalam proses penyelesaian sengketa, mediasi perbankan memungkinkan pihak-pihak tersebut untuk berbicara langsung satu sama lain dengan didampingi mediator yang netral. Kondisi ini memberikan peluang kepada semua pihak untuk terlibat aktif dalam penyampaian pendapat, mencari cara untuk saling memahami, dan bekerjasama untuk membuat solusi yang bermanfaat bagi kedua belah pihak (Nugroho, 2019). Keterlibatan aktif kedua belah pihak dalam penyelesaian sengketa memiliki peran sangat penting karena dapat menghadirkan solusi yang lebih dapat diterima dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak (Makarim, 2019).

7) Kepastian Hasil

Mediasi melalui lembaga perbankan juga memberikan kepastian hasil untuk semua pihak yang bersengketa. Proses mediasi dengan lembaga perbankan dapat memperoleh hasil yang lebih pasti dan terjamin dalam penyelesaian sengketa (Suherman, 2017). Proses mediasi dapat mendorong semua pihak mencapai kesepakatan yang pasti dan mengikat yang dapat dilaksanakan oleh kedua belah pihak dalam waktu yang segera tanpa harus menunggu proses hukum seperti banding. Dengan demikian,

penyelesaian sengketa melalui lembaga perbankan dapat memberikan kepastian hasil yang dapat dikontrol. Lebih lanjut, pihak yang bersengketa dapat berpartisipasi lebih banyak dan memiliki kendali terhadap hasil mediasi. Pada prosesnya, semua pihak memiliki kesempatan untuk menyampaikan secara langsung kebutuhan dan kepentingan kepada pihak lain serta melakukan negosiasi untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima oleh kedua belah pihak.

8) Mengurangi Beban Pengadilan

Mediasi melalui lembaga peradilan merupakan proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan pihak-pihak yang bersengketa bertemu dengan bantuan seorang mediator untuk mencapai kesepakatan. Dengan lebih banyak sengketa diselesaikan melalui mediasi, kasus-kasus ini tidak perlu lagi diproses secara penuh di pengadilan. Dengan demikian, pengadilan tidak akan terbebani dengan jumlah kasus yang seharusnya bisa diselesaikan di tingkat mediasi. Melalui penyelesaian sengketa melalui mediasi, maka beban kerja pengadilan akan berkurang, sehingga dapat berdampak pada sistem peradilan yang lebih efisien (Rahmah, 2019). Mediasi melalui lembaga perbankan dapat berlangsung lebih cepat, mudah, dan memiliki risiko emosional yang lebih rendah dibandingkan dengan persidangan di pengadilan. Dengan demikian, proses mediasi dengan lembaga perbankan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang bersengketa.

4. PENUTUP

1. Lembaga perbankan memiliki peran penting sebagai mediator dalam menengahi sengketa kredit perbankan yang terjadi antara dua pihak yang berselisih. Selain itu, lembaga perbankan dalam proses mediasi juga memiliki peran dalam memberikan edukasi kepada pihak-pihak yang terlibat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam konteks sengketa kredit.
2. Lembaga perbankan juga memiliki peran dalam manajemen risiko yang berkelanjutan dengan tujuan sengketa yang terjadi tidak menjadikan kedua belah pihak tidak dapat bekerja sama di masa yang akan datang, tetapi sengketa yang terjadi dapat diselesaikan dengan baik, sehingga kerja sama dapat berlanjut di masa mendatang.
3. Pada konteks keuntungan mediasi melalui lembaga perbankan, hasil kajian literatur menunjukkan bahwa proses mediasi melalui lembaga perbankan memiliki beberapa keuntungan, yaitu kecepatan waktu penyelesaian sengketa yang cenderung lebih singkat dibandingkan dengan proses pengadilan, biaya yang dikeluarkan lebih sedikit dibandingkan proses pengadilan, proses persengketaan yang berlangsung bersifat rahasia dengan privasi yang tetap terjaga dengan baik, serta solusi yang dihasilkan dapat bersifat menguntungkan kedua belah pihak yang berselisih.
4. Mediasi melalui lembaga perbankan juga dapat memberikan fleksibilitas dalam proses penyelesaian sengketa, memberikan pemeliharaan hubungan baik, menghadirkan solusi win-win, memberi ruang bagi keterlibatan aktif para pihak, kepastian dalam

hasil, dan mengurangi beban pengadilan. Dengan demikian proses mediasi melalui lembaga perbankan ini memiliki peluang dalam penyelesaian sengketa masalah yang lebih efisien, efektif, dan menguntungkan semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, H.M., El-Halaby, S.I. & Soliman, H.A. (2022). The consequence of the credit risk on the financial performance in light of COVID-19: Evidence from Islamic versus conventional banks across MEA region. *Futur Bus J* 8, 21. <https://doi.org/10.1186/s43093-022-00122-y>
- Ali, M., Lei, S., & Wei, XY. (2018). The mediating role of the employee relations climate in the relationship between strategic HRM and organizational performance in Chinese banks, *Journal of Innovation & Knowledge*, 3(3), 115-122, <https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.12.003>
- Amelia. (2015). Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Perbankan. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, 3(2). <https://doi.org/10.12345/ius.v3i8.209>
- Apriani, R. (2017). Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa perbankan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum De'Jure: Kajian Ilmiah Hukum*, 2(2), 341-359. <https://doi.org/10.35706/dejure.v2i2.1308>
- Damberg, S., Schwaiger, M. & Ringle, C.M. (2022). What's important for relationship management? The mediating roles of relational trust and satisfaction for loyalty of cooperative banks' customers. *J Market Anal* 10, 3-18. <https://doi.org/10.1057/s41270-021-00147-2>
- Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. (2023). Peran Lembaga Perbankan terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi dan Tujuannya dalam Menyokong Ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(4). <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.20997>
- Gaffal, M., Padilla Gálvez, J. (2023). Negotiation and Mediation. In: Dynamics of Rational Negotiation. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-49051-4_6
- Handriani, A., Suparno, & Sara, S. (2023). Banking Mediation As A Way In Settlement Of Disputes Between Banks And Customers. *The 2nd INTERNATIONAL CONFERENCE ON STATE, LAW, POLITIC & DEMOCRACY, (Icon-SLPD)*. 389-399.
- Hariyanto, B. (2018). Mediasi Sengketa Perbankan Antara Bank Dan Nasabah Menggunakan Alternatif Penyelesaian Sengketa. *IUS: Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum*, 6(2), 92 - 105. <https://doi.org/10.51747/ius.v6i2.659>

- Ismail, M. (2024). Konseptualisasi Hak Cipta dan Hak Paten: Pengakuan dan Manajemen Risiko dalam Jaminan Kredit Perbankan dalam Hukum Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 4(3), 215-226.
<https://doi.org/10.38035/jihhp.v4i3.1890>
- Kusumaningrum, D.R., & Pujiyono. (2021). Alasan Mediasi Belum Menjadi Model Utama Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia. *Privat Law*. 9(1), 52-62.
<https://doi.org/10.20961/privat.v9i1.41464>
- Kraus, S., Breier, M., Lim, W.M. *et al.* (2022). Literature reviews as independent studies: guidelines for academic practice. *Rev Manag Sci* 16, 2577–2595.
<https://doi.org/10.1007/s11846-022-00588-8>
- Liu, H. (2020). Construction of the International Commercial Mediation Mechanism Under BRI: A Comparative Study Perspective. In: Martinico, G., WU, X. (eds) *A Legal Analysis of the Belt and Road Initiative*. Palgrave Macmillan, Cham.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-46000-6_13
- Makarim, A. (2019). *Penyelesaian sengketa perbankan syariah lewat mediasi di lembaga litigasi dan non litigasi (studi kasus: Pengadilan Agama Jakarta Selatan, Badan Arbitrase Syariah Nasional Jakarta, dan Lembaga Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia)* (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Mudrika, M., Sriwidodo, J., & Dewi, D. S. (2023). Penerapan Restorative Justice Tindak Pidana Korupsi Dengan Nominal Kecil Dalam Sistem Peradilan Pidana Di Indonesia. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), 5261-5272.
ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri
- Nahdhah. (2016). Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan. *Badamai Law Journal*, 1(1), 120-140. Retrieved from <http://example.com/254-464-1-SM.pdf>
- Nugroho, S. M. (2019). *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Prenada Media.
- Nugroho. (2015). Lembaga Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dengan Bank. Tesis Universitas Islam Indonesia.
- Nur, Y., Basalamah, S., Semmail, B., & Hasan, S. (2023). The Influence of Bank Image, Accessibility, and Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Loyalty at Islamic Banks in Makassar City. *International Journal of Professional Business Review*, 8(9), e03640.
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i9.3640>
- Phelan A, O'Donnell D, McCarthy S. (2023). Financial abuse of older people by third parties in banking institutions: a

- qualitative exploration. *Ageing and Society*, 43(9):2135-2156. doi:10.1017/S0144686X21001574
- Purba, Perjaka. (2021). Mediation as an Alternative Dispute Resolution Between Banks and Customers." *Jurnal Ilmu Hukum Kyadiren*, 3(1). 11-20, doi:10.46924/jihk.v3i1.145.
- Priyadi, U., Utami, K.D.S., Muhammad, R. and Nugraheni, P. (2021), "Determinants of credit risk of Indonesian Shari'ah rural banks", *ISRA International Journal of Islamic Finance*, Vol. 13 No. 3, pp. 284-301. <https://doi.org/10.1108/IJIF-09-2019-0134>
- Rahmah, DM. (2019). Optimalisasi Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi di Pengadilan. *Jurnal Bina Hukum*. 4(1), 1-18. Doi. 10.23920/jbmh.v4n11
- Rahman, A. (2021). Pendekatan Sulh dan Mediasi Sebagai Alternatif Terbaik Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 961-969. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/2488>
- Ramadhani, T. R., Brawijaya, A., & Aziz, I. A. (2021). Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Di Bank Syariah. *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, 4(1). <http://dx.doi.org/10.21043/tawazun.v4i1.8996>
- Rutledge, & Susan L., (2010). Consumer Protection and Financial Literacy: Lessons from Nine Country Studies. *World Bank Policy Research Working Paper No. 5326*, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1619168>
- Saleh, M. (2018). Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah di Luar Pengadilan (Studi Kasus BPRS Bhakti Sumekar). *Jurnal Justisia Ekonomika: Magister Hukum Ekonomi Syariah*, 2(2).
- Salim, A. (2017). Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank Dengan Nasabah. *Justice Pro: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1), 33-55. <https://doi.org/10.53027/jp.v1i1.242>
- Shahriar, A., Mehzabin, S., Ahmed, Z., Döngül, E.S. and Azad, M.A.K. (2023), "Bank stability performance and efficiency: an experience from West Asian countries", *IIM Ranchi Journal of Management Studies*, Vol. 2 No. 1, pp. 31- 47. <https://doi.org/10.1108/IRJMS-02-2022-0017>
- Suherman, E., Sururie, R. W., & Sunaryo, O. (2024). Prosedur Penyelesaian Sengketa dalam Perbankan Syariah: Tinjauan Terhadap Kasus di Pengadilan Agama Tasikmalaya. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 2(1), 46-61. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v2i1.657>
- Suherman, S. (2017). Upaya Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Perbankan. *Jurnal Yuridis*, 4(2), 178-191.

<https://doi.org/10.35586/v4i2.250>

Triana, N.. (2019). *Alternative Dispute Resolution: Penyelesaian Sengketa Alternatif Dengan Model Mediasi, Arbitrase, Negosiasi dan Konsultasi*. Kaizen Sarana Edukasi.

Triana, N. (2019). Urgensitas Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Di Pengadilan Agama Purbalingga. *Law Reform*, 15(2), 239-257.
<https://doi.org/10.14710/lr.v15i2.26184>

Wallace, W.C. (2023). Mediation. In: Romaniuk, S.N., Marton, P.N. (eds) *The Palgrave Encyclopedia of Global Security Studies*. Palgrave Macmillan, Cham.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-74319-6_245

