

e-ISSN 2962-3480

ANDREW LAW JOURNAL

VOLUME 4 NOMOR 2 - DESEMBER 2025

Published by

**ANDREW LAW
CENTER**

EFEKTIVITAS MEDIASI PERBANKAN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA

BAMBANG FITRIANTO, KHAIRUDDIN, PRIMUS RAIHANDINATA

Universitas Pembangunan Panca Budi
bambangfitrianto@dosen.pancabudi.ac.id

ABSTRACT

The resolution of consumer disputes in the banking sector in Indonesia does not only rely on litigation mechanisms but also emphasizes alternative dispute resolution, particularly banking mediation. Banking mediation is regulated under the authority of financial regulators as a means to provide accessible, efficient, and fair dispute resolution between banks and consumers. However, in practice, the effectiveness of banking mediation remains questionable due to various normative and institutional challenges. Several disputes demonstrate that mediation outcomes are often constrained by unequal bargaining positions, limited binding force of agreements, and inconsistent implementation by banking institutions. The core issue lies in the limited authority of mediators, the absence of strict enforcement mechanisms, and the lack of uniform standards in mediation procedures. This research employs a normative legal research method using statutory, conceptual, and case approaches to analyze the legal framework, implementation, and effectiveness of banking mediation in resolving consumer disputes. The findings indicate that although banking mediation plays an important role in promoting consumer protection and dispute settlement efficiency, its effectiveness is hindered by weak regulatory enforcement, institutional limitations, and low legal awareness among consumers. Therefore, strengthening the legal framework, enhancing mediator authority, and improving consumer access to mediation mechanisms are essential to ensure that banking mediation functions optimally as a fair and effective dispute resolution instrument. This study is expected to contribute to the development of consumer protection law and the improvement of dispute resolution mechanisms in the Indonesian banking sector.

Keywords: *Banking Mediation, Disputes, Indonesian Consumers*

ABSTRAK

Penyelesaian sengketa konsumen di sektor perbankan di Indonesia tidak hanya mengandalkan mekanisme litigasi, tetapi juga menekankan penggunaan alternatif penyelesaian sengketa, khususnya melalui mediasi perbankan. Mediasi perbankan diatur sebagai instrumen untuk memberikan penyelesaian sengketa yang mudah diakses, efisien, dan berkeadilan antara bank dan konsumen. Namun demikian, dalam praktiknya efektivitas mediasi perbankan masih menghadapi berbagai kendala, baik dari aspek normatif maupun kelembagaan. Sejumlah kasus menunjukkan bahwa hasil mediasi seringkali belum sepenuhnya melindungi kepentingan konsumen, terutama akibat ketimpangan posisi tawar, keterbatasan kekuatan

Published by

ANDREW LAW CENTER
<http://journal.andrewlawcenter.or.id/index.php/ALJ>



mengikat kesepakatan mediasi, serta implementasi yang belum konsisten oleh lembaga perbankan. Permasalahan utama terletak pada keterbatasan kewenangan mediator, belum optimalnya mekanisme penegakan hasil mediasi, serta belum adanya standar prosedural. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus untuk mengkaji kerangka hukum, pelaksanaan, dan tingkat efektivitas mediasi perbankan dalam penyelesaian sengketa konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun mediasi perbankan memiliki peran strategis dalam memperkuat perlindungan konsumen dan efisiensi penyelesaian sengketa, efektivitasnya masih terhambat oleh lemahnya penegakan regulasi, keterbatasan institusional, serta rendahnya pemahaman hukum konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi, peningkatan kewenangan mediator, serta perluasan akses dan literasi hukum konsumen agar mediasi perbankan dapat berfungsi secara optimal sebagai sarana penyelesaian sengketa yang adil dan efektif di Indonesia.

Kata kunci: Mediasi Perbankan, Sengketa, Konsumen Indonesia

PENDAHULUAN

Indonesia menegaskan dirinya sebagai negara hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Anna Triningsih et al., 2023). Penegakan ini mengandung makna bahwa hukum ditempatkan sebagai landasan utama dalam seluruh aspek penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara, termasuk dalam pengelolaan sektor ekonomi dan keuangan. Prinsip negara hukum tidak hanya menuntut kepatuhan formal terhadap peraturan perundang-undangan, tetapi juga mengharuskan adanya jaminan perlindungan terhadap hak-hak warga negara, kepastian hukum, serta keadilan substantif dalam setiap kebijakan dan praktik penyelenggaraan negara (Alifa Achmad Wahyu et al., 2024).

Published by

Dalam sektor ekonomi dan keuangan, peran hukum menjadi semakin krusial seiring dengan meningkatnya kompleksitas hubungan antara negara, pelaku usaha, dan masyarakat (Alna Aulin Miftakhul Muflikh, 2024). Aktivitas ekonomi modern, khususnya di bidang jasa keuangan, melibatkan kontrak-kontrak standar, penggunaan teknologi digital, serta relasi hukum yang sering kali tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, prinsip negara hukum menuntut agar negara tidak hanya berfungsi sebagai regulator, tetapi juga sebagai pelindung kepentingan masyarakat dari potensi penyalahgunaan kekuasaan ekonomi dan ketimpangan posisi tawar.

Hubungan hukum antara pelaku usaha jasa keuangan dan konsumen merupakan salah satu contoh nyata dari

relasi yang membutuhkan intervensi hukum secara proporsional. Konsumen jasa keuangan, dalam banyak kasus, berada pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan lembaga keuangan yang memiliki sumber daya, informasi, dan kekuatan institusional yang lebih besar. Kondisi ini berpotensi menimbulkan sengketa yang tidak hanya berdampak pada kerugian individual konsumen, tetapi juga pada tingkat kepercayaan publik terhadap sistem keuangan secara keseluruhan (Agung & Nasution, 2023).

Oleh karena itu, prinsip negara hukum menghendaki adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang mampu memberikan perlindungan efektif bagi konsumen. Mekanisme tersebut harus dirancang sedemikian rupa agar mudah diakses, berbiaya terjangkau, serta mampu memberikan penyelesaian yang adil dan berimbang bagi para pihak. Keberadaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif menjadi indikator penting dari hadirnya negara dalam menjamin hak-hak warga negara di sektor jasa keuangan.

Seiring dengan perkembangan sektor perbankan yang semakin kompleks dan masif, potensi sengketa antara bank dan konsumen juga mengalami peningkatan (Bambang Fitrianto, 2025).

Sengketa tersebut dapat timbul akibat berbagai permasalahan, seperti kesalahan administrasi, wanprestasi perjanjian kredit, penyalahgunaan data nasabah, hingga kerugian finansial akibat produk dan layanan perbankan (Alhakim & Sofia, 2021).

Media dan laporan lembaga pengawas menunjukkan bahwa konsumen perbankan masih berada pada posisi yang relatif lemah dalam menghadapi bank sebagai pelaku usaha yang memiliki kekuatan ekonomi, informasi, dan posisi tawar yang lebih dominan.

Dalam kerangka perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa tidak semata-mata harus ditempuh melalui jalur litigasi di pengadilan. Mekanisme penyelesaian sengketa alternatif, khususnya mediasi perbankan, dikembangkan sebagai sarana untuk memberikan solusi yang lebih cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Mediasi perbankan di Indonesia diatur melalui berbagai regulasi, antara lain dalam kebijakan Bank Indonesia yang kemudian dilanjutkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta berkelindan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan terkait (Rohmah et al., 2025).

Namun demikian, dalam praktiknya efektivitas mediasi perbankan sebagai instrumen penyelesaian sengketa konsumen masih menghadapi sejumlah permasalahan. Kesepakatan hasil mediasi kerap tidak memiliki daya paksa yang kuat, kewenangan mediator relatif terbatas, dan posisi konsumen sering kali tidak seimbang ketika berhadapan dengan institusi perbankan. Selain itu, rendahnya pemahaman hukum konsumen serta belum optimalnya implementasi regulasi turut memengaruhi keberhasilan mediasi perbankan dalam memberikan perlindungan yang substantif.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan normatif pembentukan mediasi perbankan dan realitas penerapannya. Meskipun kerangka hukum telah tersedia, pelaksanaannya masih diwarnai oleh kendala institusional, ketimpangan relasi kekuasaan, serta inkonsistensi dalam penegakan dan pengawasan. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana mediasi perbankan benar-benar efektif sebagai sarana penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

Penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) pada pengkajian efektivitas mediasi perbankan tidak hanya dari sisi normatif, tetapi juga dengan menyoroti

hubungan antara desain regulasi, kewenangan mediator, dan perlindungan kepentingan konsumen dalam praktik. Penelitian ini mengidentifikasi kelemahan struktural dalam mekanisme mediasi perbankan serta menunjukkan bagaimana ketidakseimbangan posisi tawar dan lemahnya daya ikat kesepakatan memengaruhi hasil penyelesaian sengketa. Selain itu, penelitian ini menawarkan analisis kritis terhadap kebutuhan penguatan regulasi dan kelembagaan agar mediasi perbankan dapat berfungsi secara optimal sebagai instrumen perlindungan konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kerangka hukum mediasi perbankan dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, mengkaji tingkat efektivitas penerapannya dalam praktik, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat keberhasilan mediasi perbankan. Penelitian ini juga bertujuan merumuskan rekomendasi pembaruan hukum dan penguatan kelembagaan yang dapat meningkatkan kepastian hukum, keseimbangan posisi para pihak, serta perlindungan konsumen di sektor perbankan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen dan sistem

Published by

penyelesaian sengketa di bidang perbankan di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif (Saragih, 2024), yaitu penelitian yang berfokus pada pengkajian norma hukum positif dan asas-asas hukum yang mengatur mekanisme mediasi perbankan dalam penyelesaian sengketa konsumen. Penelitian ini bertumpu pada analisis terhadap kerangka hukum yang mengatur perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dan alternatif penyelesaian sengketa, guna menilai efektivitas, konsistensi, serta implementasi mediasi perbankan sebagai instrumen penyelesaian sengketa nonlitigasi (Agus Wibowo, 2023). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach) untuk menelaah ketentuan normatif yang berkaitan dengan mediasi perbankan (Elisabeth Nurhaini Butar-Butar, 2018). Selain itu, digunakan pendekatan konseptual (conceptual approach) untuk mengkaji doktrin, teori, dan konsep hukum yang berkaitan dengan alternatif penyelesaian sengketa, mediasi, efektivitas hukum, serta prinsip perlindungan konsumen dalam sektor jasa

keuangan. Pendekatan kasus (case approach) juga digunakan melalui penelusuran berbagai contoh sengketa perbankan (Abdul Kadir Muhammad, 2004). Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, meliputi peraturan perundang-undangan, kebijakan dan peraturan OJK atau Bank Indonesia, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa perbankan. Bahan hukum sekunder mencakup literatur hukum, buku teks, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta pendapat para ahli yang relevan. Adapun bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber penunjang lainnya yang membantu memperjelas istilah dan konsep hukum. Seluruh bahan hukum dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif dengan cara menguraikan isi norma hukum, melakukan penafsiran hukum, serta menghubungkan berbagai konsep dan ketentuan hukum yang relevan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif. Penarikan kesimpulan dilakukan secara deduktif, yaitu dengan menarik kesimpulan dari norma dan prinsip hukum yang bersifat umum menuju jawaban atas permasalahan hukum yang menjadi fokus penelitian.

Published by

ANDREW LAW CENTER

<http://journal.andrewlawcenter.or.id/index.php/ALJ>



HASIL DAN PEMBAHASAN

Kerangka Hukum Mediasi Perbankan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Mediasi perbankan merupakan bagian dari mekanisme alternatif penyelesaian sengketa (alternative dispute resolution) yang dikembangkan untuk memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen jasa keuangan.(Anindito et al., 2022) Dalam sistem hukum Indonesia, keberadaan mediasi perbankan tidak dapat dilepaskan dari prinsip negara hukum dan kewajiban negara untuk menjamin akses keadilan (access to justice) bagi seluruh warga negara, termasuk dalam hubungan hukum antara konsumen dan lembaga perbankan. Oleh karena itu, kerangka hukum mediasi perbankan dibangun di atas fondasi normatif yang menempatkan perlindungan konsumen sebagai bagian integral dari penyelenggaraan sistem keuangan nasional.(Erlina et al., 2022).

Secara normatif, dasar hukum mediasi perbankan berkelindan dengan rezim perlindungan konsumen dan hukum perbankan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan umum mengenai hak-hak konsumen dan

kewajiban pelaku usaha, termasuk kewajiban untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan tidak merugikan konsumen.(Firmansyah Putri & Fahrozi, 2021) Dalam konteks sektor jasa keuangan, pengaturan tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang memberikan mandat kepada OJK untuk menyelenggarakan pengaturan dan pengawasan guna melindungi kepentingan konsumen jasa keuangan.

Lebih lanjut, kerangka hukum mediasi perbankan secara spesifik dikembangkan melalui regulasi yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dan kemudian dilanjutkan oleh OJK. Pada fase awal, Bank Indonesia memperkenalkan mediasi perbankan sebagai sarana penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah melalui kebijakan internal dan peraturan teknis. Setelah beralihnya fungsi pengaturan dan pengawasan sektor perbankan kepada OJK, mediasi perbankan ditempatkan dalam kerangka perlindungan konsumen sektor jasa keuangan yang lebih luas, termasuk melalui pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan. Regulasi ini menegaskan bahwa mediasi perbankan merupakan

Published by

mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi yang bersifat sukarela, partisipatif, dan berorientasi pada musyawarah untuk mencapai kesepakatan.(Hasandi, 2022).

Dari perspektif hukum acara perdata, mediasi perbankan memiliki karakteristik yang berbeda dengan mediasi di pengadilan sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Mediasi perbankan ditempatkan di luar mekanisme peradilan formal dan bertujuan untuk memberikan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, sederhana, dan berbiaya rendah. Namun demikian, perbedaan ini juga menimbulkan implikasi terhadap kekuatan mengikat hasil mediasi, yang pada umumnya bergantung pada kesukarelaan para pihak dan tidak selalu memiliki daya paksa yang setara dengan putusan pengadilan.

Kerangka hukum mediasi perbankan juga perlu dianalisis dari perspektif keseimbangan posisi para pihak. Meskipun regulasi telah dirancang untuk melindungi konsumen, dalam praktiknya hubungan hukum antara bank dan konsumen sering kali ditandai oleh ketimpangan posisi tawar. Bank sebagai pelaku usaha memiliki sumber daya

ekonomi, keahlian hukum, dan akses informasi yang lebih besar dibandingkan konsumen. Kondisi ini berpotensi memengaruhi proses mediasi, terutama apabila kerangka hukum belum secara tegas mengatur standar independensi mediator dan mekanisme perlindungan terhadap konsumen yang berada pada posisi lemah.

Selain itu, fragmentasi pengaturan juga menjadi tantangan dalam kerangka hukum mediasi perbankan. Ketentuan mengenai mediasi tersebar dalam berbagai regulasi yang bersifat sektoral, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum dan perbedaan penafsiran dalam implementasinya.(Elyana Novira & Uning Pratimaratri, 2024) Ketidakharmonisan norma ini dapat mengurangi efektivitas mediasi perbankan sebagai instrumen perlindungan konsumen, khususnya ketika tidak terdapat kejelasan mengenai kewenangan mediator, prosedur baku, serta konsekuensi hukum dari kesepakatan mediasi yang telah dicapai.

Dengan demikian, kerangka hukum mediasi perbankan di Indonesia pada dasarnya telah menyediakan dasar normatif yang cukup untuk mendukung penyelesaian sengketa konsumen secara nonlitigasi. Namun, keberhasilan kerangka hukum tersebut sangat

bergantung pada kejelasan regulasi, konsistensi implementasi, serta penguatan prinsip perlindungan konsumen dan keseimbangan posisi para pihak. Oleh karena itu, penguatan dan harmonisasi kerangka hukum mediasi perbankan menjadi prasyarat penting agar mekanisme ini dapat berfungsi secara efektif, adil, dan berkelanjutan dalam sistem hukum nasional.

Implementasi Mediasi Perbankan dalam Praktik Penyelesaian Sengketa Konsumen

Implementasi mediasi perbankan dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen merupakan tahapan krusial yang menentukan sejauh mana kerangka hukum yang telah dibentuk dapat berfungsi secara efektif. Mediasi perbankan pada dasarnya dirancang sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat nonlitigasi, partisipatif, dan berorientasi pada musyawarah, dengan tujuan utama memberikan penyelesaian yang cepat, sederhana, dan berkeadilan bagi konsumen. Namun demikian, efektivitas implementasi mekanisme ini sangat dipengaruhi oleh dinamika hubungan hukum antara bank dan konsumen, kapasitas kelembagaan penyelenggara mediasi, serta tingkat

kepatuhan para pihak terhadap prinsip-prinsip mediasi.(Latifah et al., 2021).

Dalam praktiknya, proses mediasi perbankan umumnya diawali dengan pengajuan pengaduan oleh konsumen kepada bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan. Apabila pengaduan tersebut tidak memperoleh penyelesaian yang memuaskan, konsumen dapat menempuh jalur mediasi melalui lembaga yang disediakan oleh otoritas terkait, seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.(Arif, 2021) Pada tahap ini, mediator berperan sebagai pihak ketiga yang netral dan tidak memiliki kewenangan memutus, melainkan memfasilitasi dialog antara bank dan konsumen untuk mencapai kesepakatan bersama. Prosedur ini secara normatif mencerminkan prinsip win-win solution, di mana penyelesaian sengketa diharapkan tidak merugikan salah satu pihak secara tidak proporsional.

Namun, implementasi mediasi perbankan dalam praktik masih menghadapi berbagai kendala struktural dan substantif. Salah satu permasalahan utama adalah ketimpangan posisi tawar antara bank dan konsumen. Bank sebagai institusi keuangan memiliki sumber daya hukum, ekonomi, dan informasi yang jauh lebih besar dibandingkan konsumen.

Kondisi ini sering kali memengaruhi proses mediasi, di mana konsumen berada pada posisi yang kurang strategis dalam merundingkan kepentingannya. Akibatnya, kesepakatan yang dihasilkan dalam mediasi berpotensi lebih mencerminkan kepentingan bank dibandingkan perlindungan hak konsumen secara optimal.

Selain itu, keterbatasan kewenangan mediator juga menjadi faktor yang memengaruhi implementasi mediasi perbankan. Mediator tidak memiliki kewenangan untuk memaksa para pihak mencapai kesepakatan atau menegakkan hasil mediasi secara langsung. Daya ikat kesepakatan mediasi sepenuhnya bergantung pada itikad baik para pihak. Dalam praktiknya, tidak jarang terjadi kesepakatan mediasi yang tidak dilaksanakan secara konsisten oleh pihak bank, sehingga konsumen kembali berada dalam posisi dirugikan. Ketiadaan mekanisme penegakan yang kuat terhadap hasil mediasi ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas mediasi perbankan sebagai sarana perlindungan hukum.

Faktor lain yang memengaruhi implementasi mediasi perbankan adalah rendahnya tingkat literasi hukum dan keuangan konsumen. Banyak konsumen yang belum memahami secara utuh hak-

haknya dalam proses mediasi, prosedur yang harus ditempuh, maupun konsekuensi hukum dari kesepakatan yang dicapai. Kondisi ini memperlemah posisi konsumen dalam proses mediasi dan berpotensi membuka ruang bagi praktik yang tidak sepenuhnya mencerminkan asas keadilan dan kesetaraan para pihak. Di sisi lain, sosialisasi mengenai mekanisme mediasi perbankan juga masih terbatas, sehingga akses konsumen terhadap mekanisme ini belum merata.

Dari perspektif kelembagaan, implementasi mediasi perbankan juga dipengaruhi oleh kapasitas dan independensi lembaga penyelenggara mediasi. Meskipun secara normatif lembaga mediasi ditempatkan sebagai institusi yang independen, dalam praktiknya masih terdapat persepsi bahwa lembaga tersebut belum sepenuhnya bebas dari pengaruh pelaku usaha jasa keuangan. Persepsi ini dapat mengurangi kepercayaan konsumen terhadap mekanisme mediasi dan pada akhirnya menurunkan tingkat partisipasi masyarakat dalam penyelesaian sengketa melalui jalur nonlitigasi.

Dengan demikian, implementasi mediasi perbankan dalam praktik menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan normatif pembentukannya dan

realitas pelaksanaannya. Mediasi perbankan telah menyediakan ruang dialog dan penyelesaian sengketa yang relatif efisien, namun efektivitasnya masih dibatasi oleh ketimpangan relasi kekuasaan, keterbatasan kewenangan mediator, lemahnya penegakan hasil mediasi, serta rendahnya literasi hukum konsumen. Kondisi ini menegaskan bahwa penguatan implementasi mediasi perbankan tidak hanya memerlukan perbaikan prosedural, tetapi juga reformasi kelembagaan dan peningkatan kesadaran hukum agar mekanisme ini benar-benar mampu memberikan perlindungan yang adil dan berkelanjutan bagi konsumen di sektor perbankan.

Evaluasi Efektivitas Mediasi Perbankan dan Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen

Evaluasi efektivitas mediasi perbankan dalam penyelesaian sengketa konsumen perlu dilakukan secara komprehensif dengan menggunakan indikator efektivitas hukum yang mencakup kepastian hukum, keadilan, kemanfaatan, serta akses terhadap keadilan (access to justice). (Wagiu et al., 2022) Keempat indikator tersebut menjadi tolok ukur untuk menilai sejauh mana mediasi perbankan mampu mencapai

tujuan normatifnya sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang melindungi kepentingan konsumen sekaligus menjaga stabilitas sektor perbankan. Dalam konteks ini, efektivitas tidak hanya diukur dari jumlah sengketa yang diselesaikan melalui mediasi, tetapi juga dari kualitas perlindungan hukum yang dihasilkan.

Dari perspektif kepastian hukum, mediasi perbankan masih menghadapi tantangan berupa belum optimalnya daya ikat kesepakatan hasil mediasi. (Benalda et al., 2024) Meskipun secara normatif kesepakatan mediasi mengikat para pihak berdasarkan prinsip *pacta sunt servanda*, dalam praktiknya tidak terdapat mekanisme penegakan yang kuat apabila salah satu pihak, khususnya bank, tidak melaksanakan kesepakatan tersebut. Kondisi ini berpotensi mereduksi kepercayaan konsumen terhadap efektivitas mediasi perbankan dan menimbulkan ketidakpastian hukum dalam penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi yang mampu menjamin kepastian pelaksanaan hasil mediasi secara konsisten.

Dari sisi keadilan, efektivitas mediasi perbankan juga dipengaruhi oleh keseimbangan posisi para pihak dalam proses mediasi. Ketimpangan relasi kekuasaan antara bank dan konsumen

sering kali menyebabkan hasil mediasi tidak sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan substantif. Konsumen, yang umumnya memiliki keterbatasan pengetahuan hukum dan posisi tawar yang lemah, cenderung menerima kesepakatan yang kurang menguntungkan demi mengakhiri sengketa. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas mediasi perbankan tidak dapat dilepaskan dari upaya penguatan perlindungan konsumen, khususnya melalui pendampingan hukum dan peningkatan kapasitas mediator dalam menjaga keseimbangan kepentingan para pihak.

Dari aspek kemanfaatan, mediasi perbankan secara umum telah memberikan keuntungan berupa penyelesaian sengketa yang lebih cepat, sederhana, dan berbiaya rendah dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan. Namun, manfaat tersebut akan berkurang apabila hasil mediasi tidak memberikan solusi yang berkelanjutan atau justru menimbulkan sengketa lanjutan akibat tidak dilaksanakannya kesepakatan. Oleh karena itu, efektivitas mediasi perbankan harus diukur tidak hanya dari efisiensi prosedural, tetapi juga dari keberlanjutan dan keberhasilan penyelesaian sengketa dalam jangka panjang.

Published by

Sementara itu, dari perspektif akses terhadap keadilan, mediasi perbankan masih menghadapi hambatan berupa rendahnya tingkat literasi hukum dan keuangan konsumen serta keterbatasan informasi mengenai mekanisme mediasi.(Latifah et al., 2021) Banyak konsumen yang belum mengetahui hak-haknya untuk mengajukan sengketa melalui mediasi atau belum memahami prosedur yang harus ditempuh. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efektivitas mediasi perbankan tidak hanya bergantung pada ketersediaan mekanisme hukum, tetapi juga pada sejauh mana mekanisme tersebut dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.(Purba et al., 2025).

Berdasarkan evaluasi tersebut, upaya penguatan perlindungan konsumen melalui mediasi perbankan perlu dilakukan secara terintegrasi. Pertama, diperlukan pembaruan regulasi yang memberikan kepastian hukum terhadap daya ikat dan mekanisme penegakan hasil mediasi. Kedua, peningkatan kewenangan dan kapasitas mediator menjadi penting untuk memastikan proses mediasi berjalan secara adil dan berimbang. Ketiga, penguatan literasi hukum dan keuangan konsumen melalui edukasi yang berkelanjutan perlu dilakukan agar

konsumen mampu berpartisipasi secara aktif dan sadar dalam proses mediasi. Keempat, penguatan kelembagaan lembaga penyelenggara mediasi perlu diarahkan pada peningkatan independensi, transparansi, dan akuntabilitas.

KESIMPULAN

Mediasi perbankan merupakan instrumen alternatif penyelesaian sengketa yang secara normatif dirancang untuk memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen jasa perbankan di Indonesia. Kerangka hukum yang mengatur mediasi perbankan telah tersedia melalui berbagai peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen, perbankan, dan kebijakan Otoritas Jasa Keuangan, yang menempatkan mediasi sebagai mekanisme nonlitigasi yang berorientasi pada musyawarah dan efisiensi penyelesaian sengketa. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas mediasi perbankan dalam praktik masih belum optimal. Ketimpangan posisi tawar antara bank dan konsumen, keterbatasan kewenangan mediator, lemahnya daya ikat serta mekanisme penegakan hasil mediasi, dan rendahnya literasi hukum konsumen menjadi faktor utama yang menghambat tercapainya perlindungan konsumen

secara substantif. Kondisi ini menyebabkan mediasi perbankan sering kali hanya berfungsi sebagai penyelesaian prosedural, tanpa memberikan kepastian hukum dan keadilan yang berkelanjutan bagi konsumen. Evaluasi terhadap efektivitas mediasi perbankan menunjukkan bahwa meskipun mekanisme ini memberikan manfaat dari sisi kecepatan, biaya, dan fleksibilitas, keberhasilannya sangat bergantung pada kualitas regulasi, keseimbangan relasi para pihak, serta kapasitas kelembagaan penyelenggara mediasi. Oleh karena itu, tanpa adanya penguatan pada aspek normatif dan implementatif, mediasi perbankan belum sepenuhnya mampu berfungsi sebagai instrumen perlindungan konsumen yang efektif dalam sistem hukum Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Muhammad. (2004). *Hukum Dan Penelitian Hukum*. Citra Aditiya Bakti.
- Agung, S. F. A. T., & Nasution, M. I. P. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Di E-Commerce. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEMB)*, 2(1), 5–7.

- <https://doi.org/10.47233/jemb.v2i1.9>
15
- Agus Wibowo. (2023). *Penyelesaian Sengketa Hukum dan Teknologi*. Yayasan Prima Agus Teknik Bekerja sama dengan Universitas Sains & Teknologi Komputer.
- Alhakim, A., & Sofia, S. (2021). Kajian Normatif Penanganan Cyber Crime Di Sektor Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 4(2), 377–385.
<https://doi.org/10.23887/jatayu.v4i2.38089>
- Alifa Achmad Wahyu, Fokky Fuad, & Aris Machmud. (2024). Aspek Kepastian Hukum dalam Perjanjian Jaminan Fidusia. *Binamulia Hukum*, 13(2).
- Alna Aulin Miftakhul Muflikh, B. B. S. S. (2024). Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Pengawasan dan Penegakan Hukum di Sektor Perbankan. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2(4), 387–391.
<https://doi.org/10.5281/ZENODO.14201714>
- Anindito, T., Priyadi, A., & Awaludin, A. (2022). Pelaksanaan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan Negeri Banyumas. *Cakrawala Hukum*, 24(1).
- Anna Triningsih, Zaka Firma Aditya, & Abdul Basid Fuadi. (2023). *Hukum Tata Negara (Sejarah, Teori dan Dinamika Ketatanegaraan Indonesia)*. Rajawali Pers.
- Arif, A. (2021). Aspek Manajemen dan Hukum Perdata Internasional Terhadap Penerapan Batasan Commercial Activity dalam Sengketa Imunitas BUMN Indonesia di Pengadilan Asing. *Jurnal Syntax Admiration*, 2(7), 1191–1204.
<https://doi.org/10.46799/jsa.v2i7.264>
- Bambang Fitrianto. (2025). Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Hukum Bank Terhadap Kerugian Nasabah Akibat Kecerdasan Buatan (AI) Dalam Pengambilan Keputusan Kredit. *Milthree Law Journal*, 1(3).
- Benalda, K., Amirulloh, M., Universitas Padjadjaran, Faisal, P., & Universitas Padjadjaran. (2024). Penguatan Regulasi Rahasia Dagang Melalui Ketentuan Mengenai Perlindungan Informasi Rahasia Dalam Perjanjian Lisensi Rahasia Dagang Berdasarkan Penerapan Asas Kepastian Hukum, Teori

- Prospek Dan Teori Risiko. *Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan dan ke-PPAT-an*, 7(2).
<https://doi.org/10.23920/acta.v7i2.1708>
- Elisabeth Nurhaini Butar-Butar. (2018). *Metode Penelitian Hukum, Langkah-Langkah untuk Menemukan Kebenaran dalam Ilmu Hukum*. PT. Refika Aditama.
- Elyana Novira & Uning Pratimaratri. (2024). Perubahan Sosial dan Hukum Perbankan di Indonesia. *UNES Law Review*, 6(3).
- Erlina, E., Idris, Z., & Zaharnika, R. F. A. (2022). Akibat Hukum Dalam Pembiayaan Konsumen Yang Tidak Disertai Dengan Perjanjian Fidusia. *JKIH: Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, 1(2), 134–145.
<https://doi.org/10.55583/jkih.v1i2.239>
- Firmansyah Putri, D. D., & Fahrozi, M. H. (2021). Upaya Pencegahan Kebocoran Data Konsumen Melalui Pengesahan Ruu Perlindungan Data Pribadi (Studi Kasus E-Commerce Bhinneka.Com). *Borneo Law Review*, 5(1), 46–68.
<https://doi.org/10.35334/bolrev.v5i1.2014>
- Hasandi, H. (2022). Efektifitas Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Studi Di Bpsk Kota Mataram). *Unizar Recht Journal*, 1(2).
- Latifah, S. N., Muhibbin, M., & Bastomi, A. (2021). Peran Mediator Dalam Penyelesaian Sengketa Waris Berdasarkan Perma Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan. *Dinamika*, 27(4).
- Purba, J., Fitrianto, B., & Nurhayati, S. (2025). Legal Framework for the Role of Village Officials in Preserving Local Cultural Wisdom Values: Study of Nagori Tongah, Purba District, Simalungun Regency)(Study of Nagori Tongah, Purba District, Simalungun Regency. *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 6(4), 1027–1035.
<https://doi.org/10.54543/syntaximperatif.v6i4.794>
- Rohmah, U., Hasanah, N. A., & Astuti, R. P. (2025). Regulasi Dan Pengawasan Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(5), 314–319.
- Saragih, G. M. (2024). A Judges' Role in Pursuing Justice: Oliver Wendell

Holmes' Sociological Jurisprudence
Perspective. *International Journal
of Law Society Services*, 3(2), 58.
[https://doi.org/10.26532/ijlss.v3i2.3
4990](https://doi.org/10.26532/ijlss.v3i2.34990)

Wagiu, J. D., Maramis, R. A., Anis, F. H.,
Setlight, M. M. M., & Soeikromo,
D. (2022). *Penerapan Keadilan
Restoratif (Restorative Justice)
Dalam Penyelesaian Tindak Pidana
Perbankan Badan Usaha Milik
Negara Yang Merugikan Keuangan
Negara*. Restorative Justice.