BaLRev
Volume 2 Issue 1, October 2020: pp. 17-31. Copyright @ BaLRev.
Faculty of Law, Lambung Mangkurat University, Banjarmasin,
South Kalimantan, Indonesia. ISSN: 2715-4688 | e-ISSN: 2715-4742.
Open Access at: http://balrev.ulm.ac.id/index.php/balrev

Mediasi Perbankan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)

Nahdhah[1], Ningrum Ambarsari[2]

Fakultas Hukum Unisversitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Jalan Adhyaksa Banjarmasin Kalimantan Selatan, Indonesia
Email: nahdhah.fhuniska@gmail.com,

Fakultas Hukum Unisversitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Jalan Adhyaksa Banjarmasin Kalimantan Selatan, Indonesia
Email: ningrum74fhuniska@gmail.com

Submitted : 23-04-2020 Reviewed: 14-09-2020 Accepted: 23-10-2020

Abstract : *Banking disputes are a problem that must be resolved immediately because banks are agents of trust given that there is one principle of bank management namely the principle of trust (financial principle) and the influence of the family system that still upholds the trust of both parties, mediation is considered as a way effective way to resolve disputes. Transfers of functions, duties, regulatory and supervisory authority from Bank Indonesia to the Financial Services Authority while continuing to pay attention to legal protection for customers. Based on POJK Number 01 / POJK.07 / 2014 concerning Alternative Institutions for Dispute Resolution in the Financial Services Sector, regulates that the mechanism for resolving banking disputes is divided into two stages, namely settlement through LJK (internal dispute resolution) and through judicial institutions or Non-Judicial Institutions (External dispute resolution). Settlement of disputes outside the judiciary is carried out by the Indonesian Banking Settlement Alternative Institute (LAPSPI) while adhering to the principles of mediation, which are fast, low-cost, objective, relevant, and fair results. Alternative dispute resolution institutions must provide dispute resolution that is effective in providing protection and has the legal force to bind the parties to the dispute. In order to provide low cost-based services, LAPSPI has 2 (two) service concepts, namely Pre-bono services and Commercial services. These services are differentiated based on the large number of claims, namely: Pre-bono services, services performed free of charge and Commercial services or paid services with total claims above Rp. 500,000,000 (five hundred million rupiah). This research was conducted using research method of library studying and researching the scope and material of mediation materials based on the provisions of LAPSPI.*

Keywords*: Banking Mediation; Alternative Institutions for Indonesian Banking Dispute Resolution (LAPSPI)*

***Abstrak**: Sengketa perbankan merupakan permasalahan yang harus segera diselesaikan karena perbankan merupakan agen kepercayaan (agen of trust) mengingat adanya salah satu prinsip pengelolaan bank yakni prinsip kepercayaan (financial principle) dan pengaruh dari sistem kekeluargaan yang masih menjunjung tinggi kepercayaan kedua belah pihak maka mediasi dianggap sebagai langkah efektif untuk menyelesaikan sengketa. Peralihan fungsi, tugas, wewenang pengaturan dan pengawasan dari Bank Indonesia kepada Otoritas Jasa Keuangan dengan tetap memperhatikan perlindungan hukum bagi nasabah. Berdasarkan POJK Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa mekanisme penyelesaian sengketa perbankan terbagi menjadi dua tahapan, yaitu penyelesaian melalui LJK (internal dispute resolution) dan melalui lembaga Peradilan atau Lembaga di Luar Peradilan (Eksternal dispute resolution). Penyeselaian sengketa di luar peradilan dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Perbankan Indonesia (LAPSPI) dengan tetap berpegang pada asas-asas mediasi yaitu prosedur yang cepat, biaya murah, hasil obyektif, relevan, dan adil. Lembaga alternatif penyelesaian sengketa harus memberikan penyelesaian sengketa yang bersifat efektif dalam memberikan perlindungan dan memiliki kekuatan hukum yuridis untuk mengikat para pihak yang bersengketa. Dalam rangka memberikan pelayanan berbasis biaya murah maka LAPSPI mempunyai 2 (dua) konsep layanan yaitu layanan Pra bono dan layanan Commercial. Layanan-layanan tersebut dibedakan berdasarkan besarnya jumlah tuntutan yaitu: layanan Pra bono, layanan yang dilakukan tanpa dipungut biaya dan layanan Commercial atau layanan berbayar dengan jumlah tuntutan diatas Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). Penelitiai ini dilakukan dengan metode penelitian library research yaitu mempelajari dan meneliti dari lingkup dan materi bahan-bahan mediasi berdasarkan ketentuan-ketentuan LAPSPI.*

***Kata kunci**:Mediasi Perbankan; Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)*

PENDAHULUAN

Perbankan adalah lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dan strategis dalam menggerakkan roda perekonomian suatu Negara dan menjadi salah satu pilar utama perekonomian nasional. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, fungsi utama perbankan adalah sebagai lembaga intermediasi yaitu lembaga yang menghubungkan antara masyarakat yang mengalami kelebihan dana (*surplus of fund*) dengan masyarakat yang mengalami kekurangan dana (*lack of fund*).

Mathias Dewatripont dan Jean Tirole mengatakan tentang lembaga intermediasi ini adalah "*a bank is a financial intermediary that participates in the payment system and finances entities in financial deficit (typically the public sector, non financial firms, and some households) using the funds of entities in financial surplus (typically households)*". Artinya, peran bank sebagai lembaga intermediasi menjadi bagian dalam sistem pembayaran dan sebagai lembaga keuangan yang menggunakan dana pihak berlebihan untuk disalurkan pada pihak yang membutuhkan.

Interaksi antara Bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan sangat memungkinkan terjadinya friksi atau pergeseran yang menimbulkan

perbedaan pendapat dan apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa. Ketika terjadi sengketa antara Bank dan Nasabah maka pihak nasabah berada pada posisi yang lemah. Posisi nasabah yang lemah itu berpengaruh terhadap perilaku konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu kepentingan dan hak-hak konsumen perlu diberikan perlindungan hukum.

Perlindungan terhadap konsumen ini dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank. Bank Indonesia (BI) sebagai bank sentral berperan penting dalam usaha melindungi dan menjamin kepentingan nasabah terhadap kerugian yang diakibatkan karena kesalahan atau kelalaian bank. Peran ini dijalankan oleh Bank Indonesia melalui Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Lembaga Mediasi. Dengan ini maka Bank Indonesia berfungsi sebagai pelaksana mediasi perbankan.

Setelah adanya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan pada tanggal 22 November 2011 Pengaturan dan pengawasan perbankan serta fungsi pelaksana mediasi perbankan yang semula berada pada Bank Indonesia dialihkan pada Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan telah dibentuk lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas atau wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan di sektor keuangan. Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan OJK dibentuk dengan tujuan seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan, yaitu:

1. Terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
2. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
3. Mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

Sebagaimana yang diamanatkan dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tanggal 26 juli 2013 tentang perlindungan konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK No. 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor Jasa keuangan maka pada awal 2016 terbentuklah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) dalam rangka perlindungan dan pemberdayaan nasabah, diwujudkan dengan keberadaan infrastruktur untuk menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan serta pengaduan nasabah kepada Bank dan juga dikarenakan perbankan merupakan agen kepercayaan (*agen of trust*) sesuai dengan salah satu prinsip pengelolaan bank yakni prinsip kepercayaan (*financial principle*). Tanpa adanya unsur kepercayaan mustahil bank bisa menghimpun dana dari masyarakat atau sebaliknya sebagai penyalur dana kepada masyarakat.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia memberikan salah satu pelayanan yaitu mediasi perbankan. Penyelesaian sengketa melalui mediasi merupakan solusi alternatif untuk mengatasi komplekesitas masalah perbankan. Ada beberapa hal yang sangat menarik untuk dikaji yaitu berupa karakteristik yang dimiliki oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, dan parameter yang digunakan dalam menentukan syarat-syarat sengketa tersebut dapat di tindaklanjuti di dalam LAPSPI. Mediasi yang dilakukan oleh LAPSPI diakibatkan dari peralihan fungsi, tugas, wewenang pengaturan dan pengawasan dari Bank Indonesia kepada Otoritas Jasa Keuangan dan juga menyebabkan transformasi yang menyeluruh dan sistematis di dalam sistem pengaturan dan pengawasan

sektor jasa keuangan di Indonesia, termasuk didalamnya adalah dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah bank.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah karekteristik mediasi yang dilakukan LAPSPI dalam menyelesaikan sengketa antara Bank dan Nasabah?
2. Apakah parameter yang digunakan dalam menentukan karakteristik mediasi yang dilakukan oleh LAPSPI?

Tinjauan Pustaka

Tinjauan umum tentang sengketa perbankan

Sengketa dapat digambarkan sebagai suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Pihak yang merasa dirugikan ini menyampaikan ketidakpuasannya itu kepada pihak kedua, dan apabila pihak kedua tidak menanggapi dan memuaskan pihak pertama, serta menunjukkan perbedaan pendapat di antara mereka, maka terjadilah apa yang dinamakan dengan sengketa.[1]

Sengketa adalah pertentangan atau konflik yang terjadi antar individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas suatu objek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dan lainnya.

Menurut Rachmadi Usman, sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.[2]

Dalam konteks hukum yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi di antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan.

Tinjauan umum tentang mediasi perbankan

Penyelesaian sengketa merupakan upaya untuk mengembalikan hubungan para pihak yang bersengketa dalam keadaan seperti semula. Dengan pengembalian hubungan tersebut, maka mereka dapat mengadakan hubungan baik sosial maupun hubungan hukum.[3]

Pada umumnya asas-asas yang berlaku pada alternatif penyelesaian sengketa sebagai berikut:

1. Asas itikad baik, yakni keinginan dari para pihak untuk menentukan penyelesaian sengketa yang akan maupun sedang mereka hadapi.
2. Asas kontraktual, yakni adanya kesepakatan yang dituangkan dalam bentuk tertulis mengenai cara penyelesaian sengketa.
3. Asas mengikat, yakni para pihak wajib mematuhi apa yang telah disepakati.
4. Asas kebebasan berkontrak, yakni para pihak dapat dengan bebas menentukan apa saja yang hendak diatur oleh para pihak dalam perjanjian tersebut selama tidak bertentangan dengan undang-undang dan kesusilaan. Hal ini berarti pula kesepakatan mengenai tempat dan jenis penyelesaian sengketa yang akan dipilih.

[1] Abdulkadir Muhammad, *Hukum Acara Perdata Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), 16.
[2] Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2013), 3.
[3] M.H. Edi Hudiata, Lc., *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah* (Jakarta: UII Press, 2015), 135.

5. Asas kerahasiaan, yakni penyelesaian atas suatu sengketa tidak dapat disaksikan oleh orang lain karena hanya pihak yang bersengketa yang dapat menghadiri jalannya pemeriksaaan atas suatu sengketa.

Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui dua acara, yaitu:
Litigasi (pengadilan)

Penyelesaian sengketa secara litigasi adalah suatu penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat dikatakan sebagai penyelesaian sengketa yang memaksa salah satu pihak untuk menyelesaikan sengketa dengan perantara pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui litigasi tentu harus mengikuti persyaratan-persyaratan dan prosedur prosedur formal di pengadilan dan sebagai akibatnya jangka waktu untuk menyelesaikan suatu sengketa menjadi lebih lama.

Non litigasi (non pengadilan)

Non litigasi berarti menyelesaikan masalah hukum di luar pengadilan. Jalur non-litigasi ini dikenal dengan Penyelesaian Sengketa Alternatif. Penyelesaian perkara diluar pengadilan ini diakui di dalam peraturan perundangan di Indonesia. Pertama, dalam penjelasan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman disebutkan " Penyelesaian perkara di luar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbitase) tetap diperbolehkan". Kedua, dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 1 angka 10 menyebutkan " Alternatif Penyelesaian Perkara (*Alternatif Dispute Resolution*) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, atau penilaian para ahli."

Penyelesaian sengketa perbankan di luar pengadilan dapat dilakukan melalui berbagai cara, yaitu:

Mediasi

Secara etimologi mediasi berasalah dari Bahasa latin yaitu "*mediare*" yang berarti berada di tengah. Makna ini menunjuk pada peran pihak ketiga sebagai mediator dalam menjalankan tugasnya menegahi dan menyelesaikan sengketa para pihak, juga bermakna pada posisi netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa. [4]Black's Law Dictionary mendefinisikan mediasi : "*mediation is private, informal dispute resolution process in which a neutral third person, the mediator helps disputing partie to reach an agreement".* "*… the mediator has no power to impose a decision on the parties".* Menekankan penyelesaian perselisihan yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah untuk mencapai kesepakatan bersama pihak yang bersengketa.

Secara terminologi mediasi para ahli memberikan beberapa sudut pandang masing-masing, diantaranya Laurance Boulle menyebutkan " *mediation is a decision making process in the which the parties are assisted by a mediator; the mediator attempt to improve the process of decision making and to assist the parties the reachan outcome to which of them can assent.* Mediasi sebagai suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan para pihak dan di bantu pihak ketiga sebagai mediator dalam proses pengambilan keputusan tersebut. Peranan mediator

[4] Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, Dan Hukum Nasional,* (Jakarta: Kencana Perasada Media Group, 2009), 2.

lebih kepada mengupayakan proses pengambilan keputusan menjadi lebih baik. Sehingga hasilnya dapat diterima oleh pihak yang bersengketa. Sedangkan kewenangan pengambilan keputusan sepenuhnya tetap berada ditangan para pihak tersebut.

Arbitrase

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa pada Pasal 1 Ayat (1) menyatakan bahwa "Arbiter (wasit) adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa."

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyatakan definisi mengenai lembaga arbitrase yaitu suatu badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu, lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa.

Ajudikasi

Ajudikasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui ajudikator untuk menjatuhkan putusan yang timbul diantara para pihak. Ajudikator tersebut biasanya dipilihkan oleh LAPS dari *List* atau Daftar Ajudikator LAPS. Cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga (ajudikator) untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul di antara pihak yang dimaksud. Ajudikator tersebut biasanya lebih dari satu karena hasil akhir penyelesaian berupa putusan maka ajudikator biasanya adalah majelis ajudikator (minimal tiga orang).

Putusan ajudikasi mengikat kepada LJK, sehingga apabila konsumen menyetujui putusan ajudikasi, meskipun LJK tidak menyetujuinya, maka LJK wajib melaksanakan putusan ajudikasi. Sebaliknya, apabila konsumen tidak menyetujui putusan ajudikasi walaupun LJK menyetujuinya, maka putusan tidak dapat dilaksanakan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, LAPS memiliki prinsip sebagai berikut:

1. Prinsip aksesibilitas
   Layanan penyelesaian sengketa mudah diakses oleh konsumen dan mencakup seluruh Indonesia.
2. Prinsip independensi
   LAPS memiliki organ pengawas untuk menjaga dan memastikan independensi SDM LAPS. Selain itu, LAPS juga memiliki sumber daya yang memadai sehingga tidak tergantung kepada Lembaga Jasa Keuangan tertentu.
3. Prinsip keadilan
   Mediator di LAPS bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak dalam memperoleh kesepakatan penyelesaian sengketa, sedangkan ajudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam tiap putusannya. Jika ada penolakan permohonan penyelesaian sengketa dari konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan, LAPS wajib memberikan alasan tertulis.
4. Prinsip efisiensi dan efektivitas

LAPS mengenakan biaya murah kepada konsumen dalam penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa di LAPS dilakukan dengan cepat. Pelaksanaan putusan diawasi oleh LAPS.

Pendirian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengeta Perbankan Indonesia (LAPSPI) tidak terlepas dari penyelesaian pengaduan konsumen oleh lembaga perbankan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga perbankan. Untuk mengatasi hal tersebuat diperlukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan yang ditangani oleh orang-orang yang memahami dunia perbankan dan mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien.

Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka LAPS di sektor jasa keuangan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dan dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil. Penyelesaian sengketa melalui lembaga ini bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian sengketa dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif.
Pendirian LAPSPI mempunyai maksud dan tujuan sebagai berikut:

1. Memenuhi kebutuhan masyarakat untuk tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan dibidang jasa keuangan sektor Perbankan baik konvensional maupun syariah yang cepat, murah, adil dan efisien.
2. Mewujudkan koordinasi dan kerjasama di antara perkumpulan atau asosiasi di sektor Perbankan dalam penyelesaian sengketa dengan tetap memperhatikan karakteristik permasalahan dengan mengedepankan independensi dan kepatuhan pada peraturan perundang-undangan.

Sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa, LAPSPI menjamin dan menjunjung tinggi integritas, kemandirian dan imparsialitas para mediator, ajudikator, arbiternya, sebagaimana yang diatur dalam kode etik LAPSPI.

Pencapaian tujuan Peraturan OJK No. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan ini untuk melindungi kepentingan konsumen industri jasa keuangan setidak-tidaknya dapat tercapai melalui 3 aspek yang disebut OJK terdiri dari peningkatan transparasi (berupa pengungkapan manfaat, resiko serta biaya atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), melakukan penilaian kesesuaian prosedur yang lebih sederhana dan memudahkan konsumen untuk menyampaikan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk atau layanan PUJK.

METODE

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum (penelitian yuridis). Dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif yaitu mengkaji norma-norma menggunakan tiga bahan hukum yang berasal dari penelitian kepustakaan meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan bahan hukum tertier. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian *library research* atau penelitian kepustakaan sehingga dapat dikatakan sebagai *library based, focusing on reading and analysis of the primary and secondary materials*. Penelitian semacam ini biasanya juga disebut dengan *legal research* atau *legal research instruction.*

Penelitian ini mengkaji dengan cara mempelajari dan meneliti lingkup dan materi bahan-bahan mediasi berdasarkan ketentuan-ketentuan LAPSPI sehingga dapat mengetahui dan

menganalisa karekteristik mediasi yang dilakukan LAPSPI dalam menyelesaikan sengketa antara Bank dan Nasabah serta parameter yang digunakan dalam menentukan karakteristik mediasi yang dilakukan oleh LAPSPI dalam usaha memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Prinsip kepercayaan (*financial principle*) adalah salah satu prinsip yang dipegang erat oleh dunia perbankan karena hal itulah yang menyebabkan terjalinnya hubungan baik antara pihak perbankan dan nasabah. Dengan bertambahnya kepercayaan masyarakat terhadap bank maka diharapkan dapat meningkatkan *income* perbankan itu sendiri. Namun pada praktiknya perbankan adalah sektor yang mendominasi terjadinya kasus sengketa di industri keuangan di Indonesia. Dalam dunia bisnis hal ini sangat tidak diharapkan karena dapat menyebabkan kerugian bagi pihak yang bersengketa. Sengketa (*dispute*) dapat digambarkan sebagai suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain.

Henry Campbell Black menjelaskan arti "*Dispute*", sebagai: "*A conflict of controversy; a conflict of claims or rights; an assentation of a right, claim, or demand on one side, met by contrary claims or allegations on the other. The subject of litigation; the matter for which a suit is brought and upon which issue is joined, and in relation to which jurors are called and witnesses examined*"[5]

Menurut Rachmadi Usman, sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang berawal dari persepsi yang berbeda tentang suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.[6] Akan tetapi dalam konteks hukum, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi di antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan perkataan lain, telah terjadi wanprestasi oleh para pihak atau salah satu pihak.

Menurut Yahya Harahap: "Wanprestasi sebagai pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, sehingga menimbulkan keharusan bagi pihak debitur untuk memberikan atau membayar ganti rugi (schadevergoeding), atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak, pihak yang lainnya dapat menuntut pembatalan perjanjian.

Penyebab terjadinya sengketa perbankan adalah:

1. Wanprestasi: tidak dipenuhinya prestasi oleh salah satu pihak berupa :
   a. Jika sama sekali tidak memenuhi prestasi;
   b. Tidak tunai memenuhi prestasi;
   c. Terlambat memenuhi prestasi;
   d. Keliru memenuhi prestasi.
2. Perbuatan melawan hukum (*onrechtsmatigdaad*) adalah perbuatan yang dilakukan dengan kesalahan dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain sehingga pihak dimaksud wajib menggganti kerugian.

[5] Henry Campbell Black, *Black's Law Dictionary* (St. Paul, Minnesota: West Publishing Company, 1990), 2335.
[6] Ibid, 3.

3. *Force Majeur* keadaan dimana seorang debitur tidak dapat berprestasi karena adanya keadaan yang tidak dikehendaki dan diluar batas kemampuannya.

Ruang Lingkup sengketa dalam perbankan meliputi sengketa perbankan yang timbul dari transaksi keuangan, yaitu:

1) Penghimpunan dana, meliputi giro, tabungan, deposito, antar bank dan lainnya
2) Penyaluran dana, meliputi kredit atau pembiayaan, antar bank dan lainnya;
3) Sistem pembayaran, meliputi ATM atau kartu kredit, kartu debit, kartu pra bayar, *direct debit standing, instruction, travelers cheque, kliring*,[7] RTGS6,[8] *electronic banking, remittance*[9] dan lainnya;
4) Produk kerjasama, meliputi *bancaassurance*,[10] reksa dana, dan lainnya;
5) Produk lainnya seperti bank garansi, trade finance, derifatif, wealth management,[11] safe deposit[12] dan lainnya.

Apabila memperhatikan kondisi konsumen pada saat ini maka akan tampak bahwa posisi konsumen berada pada tempat yang tidak sebanding dengan produsen sehingga perlu adanya pemberdayaan konsumen agar posisinya tidak selalu pada posisi yang dirugikan. Pemberdayaaan ini dapat dilakukan melalui penerapan perlindungan konsumen yang memadai pada tiga tahapan transaksi konsumen, yaitu prapembelian, saat pembelian, dan purna pembelian.

Mengingat posisi kedua belah pihak yang saling membutuhkan, maka sebenarnya konsumen memiliki potensi untuk menepati posisi yang seimbang dengan produsen, karena kemajuan usaha produsen sangat tergantung pada konsumen, hal ini juga berlaku pada dunia perbankan.

Perlindungan nasabah merupakan tantangan perbankan yang berpengaruh secara langsung terhadap sebagian besar masyarakat. Oleh karena itu menjadi tantangan yang sangat besar bagi pemerintah Indonesia untuk menciptakan standar yang jelas dalam memberikan perlindungan kepada nasabah. Salah satu usaha yuridis dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen yaitu dengan lahirnya UUPK walaupun belum memadai namun dengan ini berbagai usaha perlidungan konsumen di Indonesia mencapai puncaknya dan tetap mengakui segala ketentuan perundang-undangan sebelumnya, selama ketentuan tersebut tidak diatur secara khusus atau bertentangan.

---

[7] *Kliring* adalah suatu tata cara perhitungan utang piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat-surat berharga dari suatu bank terhadap bank lainnya, dengan maksud agar penyelesaiannya dapat terselenggara dengan mudah dan aman.

[8] *Real-Time Gross Settlement*, adalah proses transfer yang realtime. Waktu itu juga bisa langsung sampai kepada penerima.

[9] *Remittance* Adalah transfer atau pengiriman uang dalam bentuk valuta asing baik penerimaan (incoming) maupun pengiriman (out going) dan Demand Draft dari dan ke luar negeri maupun dalam negeri.

[10] *Bancassurance* adalah aktivitas pemasaran produk asuransi oleh bank, dimana aktivitas pemasaran ini dilandasi dengan kerjasama antara bank dengan perusahaan asuransi. Pelayanan Bancassurance ini untuk melayanai kebutuhan nasabah dan memberikan solusi yang menyeluruh kepada nasabah bank serta untuk melakukan proteksi terhadap risiko bank.

[11] *Wealth management* pada dasarnya merupakan jasa pengelolaan keuangan dan kekayaan, tidak terbatas dalam hal melakukan investasi, namun termasuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan keuangan pribadi. Dapat dikatakan bahwa wealth management adalah bertindak sebagai manager keuangan pribadi

[12] *Safe Deposit* merupakan fasilitas pengaman barang berharga yang disediakan oleh suatu bank untuk kepentingan nasabahnya, hanya dapat dibuka oleh bank dan nasabah secara bersamasama

Pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) merupakan salah satu amanat dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1 Tahun 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan. Berdasarakan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka LAPS di sektor jasa keuangan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dan dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil dalam menyelesaikan sengketa perbankan

Penyelesaian sengketa merupakan upaya untuk mengembalikan hubungan para pihak yang bersengketa dalam keadaan seperti semula. Dengan pengembalian hubungan tersebut, maka mereka dapat mengadakan hubungan baik sosial maupun hubungan hukum.

Dalam penyelesaian sengketa dikenal dengan teori penyelesaian sengketa "*dispute settlement of theory*" dalam Bahasa Belanda dikenal dengan *theorie van de beslechting van geschillen.* Sedangkan dalam Bahasa Jerman dikenal dengan *thoerie der streitbeilegung*. Teori ini menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa itu ada 5 (lima), yaitu: Pertama, *contending* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya. Kedua, *yielding* (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan. Ketiga, *problem solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternatif yang memuaskan dari kedua belah pihak. Keempat, *with drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis. Kelima *in action* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa. Sebagaimana dikutip dari Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin yang mengemukakan teori tentang penyelesaian sengketa.[13]

Laura Nader dan Harry F. Todd Jr menerangkan 7 (tujuh) cara penyelesaian sengketa dalam masyarakat, yaitu: a. *Lumpingit* (membiarkan saja), Dia mengambil keputusan untuk mengabaikan saja masalahnya atau isu-isu yang menimbulkan tuntutannya dan dia meneruskan hubungan-hubungannya dengan pihak yang dirasakan merugikannya. b. *Avoidance* (mengelak), yaitu pihak yang merasa dirugikan, memilih untuk mengurangi hubungan-hubungan dengan pihak yang merugikannya atau untuk sama sekali menghentikan hubungan tersebut. c. *Coercion* (paksaan), pihak yang satu memaksakan pemecahan kepada pihak lain, ini bersifat unilateral. Tindakan yang bersifat memaksakan atau ancaman untuk menggunakan kekerasan, pada umumnya mengurangi kemungkinan penyelesaiaan secara damai. d. *Negotiation* (perundingan), kedua belah pihak yang berhadapan merupakan para pengambil keputusan. e. *Mediation* (mediasi), pihak ketiga yang membantu kedua belah pihak yang berselisih pendapat untuk menemukan kesepakatan. Pihak ketiga ini dapat ditentukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa, atau ditunjukan oleh pihak yang berwenang untuk itu. Apakah mediator hasil pilihan kedua belah pihak, atau karena ditunjuk oleh orang yang mempunyai kekuasaan, kedua belah pihak yang bersengketa harus setuju bahwa jasa-jasa seorang mediator akan digunakan dalam upaya mencari pemecahan. f. *Arbitration* (Arbitrase), yaitu dua belah pihak yang bersengketa sepakat untuk meminta perantara kepada pihak ketiga, arbitrator dan sejak semula telah setuju bahwa mereka akan menerima keputusan dari arbitrator tersebut. g. *Adjudication* (peradilan), yaitu pihak ketiga yang mempunyai wewenang untuk mencampuri pemecahan masalah, lepas dari keinginan para pihak yang bersengketa. Pihak

[13] Dean G. Pruitt and Jeffrey Z. Rubin, *Teori Konflik Sosial* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 4-6.

ketiga itu juga berhak membuat keputusan dan menegakkan keputusan itu artinya pihak ketiga berupaya bahwa keputusan itu dilaksanakan.[14]

Pada umumnya asas-asas yang berlaku dalam alternatif penyelesaian sengketa sebagai berikut:

1. Asas itikad baik, yakni keinginan dari para pihak untuk menentukan penyelesaian sengketa yang akan maupun sedang mereka hadapi.
2. Asas kontraktual, yakni adanya kesepakatan yang dituangkan dalam bentuk tertulis mengenai cara penyelesaian sengketa.
3. Asas mengikat, yakni para pihak wajib mematuhi apa yang telah disepakati.
4. Asas kebebasan berkontrak, yakni para pihak dapat dengan bebas menentukan apa saja yang hendak diatur oleh para pihak dalam perjanjian tersebut selama tidak bertentangan dengan undang-undang dan kesusilaan. Hal ini berarti pula kesepakatan mengenai tempat dan jenis penyelesaian sengketa yang akan dipilih.
5. Asas kerahasiaan, yakni penyelesaian atas suatu sengketa tidak dapat disaksikan oleh orang lain karena hanya pihak yang bersengketa yang dapat menghadiri jalannya pemeriksaaan atas suatu sengketa.

Penyelesaian sengketa secara yuridis disebutkan dalam Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa berbunyi: *"Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri."*

Rachmadi Usman, S.H., M.H. dalam bukunya Mediasi di Pengadilan, bahwa selain melalui pengadilan (litigasi), penyelesaian sengketa juga dapat diselesaikan di luar pengadilan (non litigasi), yang lazim dinamakan dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Penyelesaian sengketa melalui non-litigasi jauh lebih efektif dan efisien pada masa sekarang ini. Untuk menyelesaikan sengketa dibidang keuangan bisa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). LAPS ini terdiri dari tujuh lembaga yakni Badan Arbitrase dan Mediasi Penjaminan Indonesia (BAMPI), Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Mediasi dan Arbitrases Asuransi Indonesia (BMAI), Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP), Badan Arbitrase Ventura Indonesia (BAVI), Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Indonesia (BMPPI), serta Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

Dalam rangka upaya perlindungan dan pemberdayaan nasabah diwujudkan dengan keberadaan infrastruktur untuk menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan nasabah. Maka asosiasi di bidang perbankan, yakni Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas), Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo), Perhimpunan Bank-Bank Internasional Indonesia (Perbina), dan Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo) mendirikan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

[14] Laura Nader and Harry F. Todd Jr, *The Disputing Process Law in Ten Societies* (New York: Columbia University Press, 1978), 9-11.

Berdasarkan POJK Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa mekanisme penyelesaian sengketa perbankan terbagi menjadi dua tahapan, yaitu:

1. Penyelesaian melalui LJK (*internal dispute resolution*)
2. Melalui lembaga Peradilan atau Lembaga di Luar Peradilan (*Eksternal dispute resolution*)

Sesuai ketentuan OJK yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dalam Pasal 2 ayat (1) menyebutkan bahwa Lembaga Perbankan wajib menyelesaikan sengketa dengan konsumen/nasabahnnya atau dengan kata lain penyelesaian terhadap pengaduan oleh nasabah diwajibkan diselesaikan melalu Lembaga Perbankan. Dengan demikian jika tidak tecapai kesepakatan maka konsumen/nasabah dan Lembaga Perbankan dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui lembaga diluar pengadilan atau melalui lembaga pengadilan (*Eksternal dispute resolution*).

Penyelesaian sengketa perbankan melalui *eksternal dispute resolution* yaitu: terdiri dari dua cara yaitu melalui litigasi (pengadilan) dan non litigasi (luar pengadilan). Dalam proses penyelesaian sengketa melalui litigasi merupakan sarana terakhir (*ultimum remidium*) bagi para pihak yang bersengketa setelah proses penyelesaian melalui non litigasi tidak membuahkan hasil.

Penyelesaian sengketa non litigasi yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan yangmana harus ditangani oleh orang-orang yang memahami dunia perbankan dan mampu menyelesaikan sengketa perbankan oleh karena itu LAPSPI dibentuk dengan tujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara kedua belah pihak di luar sidang pengadilan. Pembentukan lembaga mediasi perbankan memberi nilai positif dalam rangka penegakan hukum

Peraturan dan prosedur mediasi tahun 2017 dalam Pasal 1 menyebutkan "Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui proses perundingan di LAPSPI untuk memperoleh Kesepakatan Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator"

Pasal 2 Peraturan dan Prosedur Mediasi menyebutkan Sengketa yang dapat diselesaikan melalui Mediasi LAPSPI harus memenuhi semua kriteria tersebut di bawah ini:

a) Merupakan sengketa perdata di bidang Perbankan dan/atau berkaitan dengan bidang Perbankan.
b) Sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh Pihak yang bersengketa.
c) Sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian.
d) Sengketa yang telah menempuh upaya musyawarah tetapi Para Pihak tidak berhasil mencapai perdamaian, dan
e) Antara Para Pihak terikat dengan Perjanjian Mediasi.

Dalam menjaga kredibilitas lembaga maka LAPSPI termasuk Mediator, Pengurus, Sekretaris dan personil Sekretariat dilarang untuk memberikan dan/atau menawarkan bantuan hukum dalam bentuk apapun, baik secara profesional ataupun personal kepada Para Pihak, termasuk nasehat dan/atau opini hukum menyangkut posisi hukum Para Pihak jadi para pihak, mediator, pengurus, sekretaris dan personil sekretariat wajib mengikuti ketentuan yang diatur dalam Peraturan dan Prosedur ini.

Mediasi diselenggarakan di Jakarta atau tempat yang ditentukan oleh Pengurus. Namun demikian, Para Pihak dapat mengusulkan tempat lain dengan persetujuan Pengurus dan Mediator.

Mediasi pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) mempunyai dua layanan, yaitu: layanan probono dan layanan komersil. Layanan probono adalah layanan Mediasi secara cuma-cuma untuk sengketa dengan jumlah Tuntutan Ganti Rugi sampai dengan Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) yang diajukan oleh Pemohon dengan kriteria tertentu yang ditetapkan dalam Keputusan Rapat Pengurus LAPSPI. Untuk Layanan Probono, Pengurus LAPSPI menunjuk 1 (satu) orang Mediator Tetap LAPSPI untuk menangani penyelesaian sengketa Para Pihak. Layanan Komersial adalah layanan Mediasi berbayar untuk sengketa dengan jumlah Tuntutan Kerugian diatas Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). Para Pihak dalam Layanan Komersial berhak memilih seorang atau paling banyak 2 (dua) orang Mediator yang tercatat dalam Daftar Mediator Tetap LAPSPI. Walaupun terdapat perbedaan antara layanan komersil dan layanan probono akan tetapi dalam hal penyelenggaraan mediasi berdasarkan Permohonan Mediasi yang diajukan pendaftarannya oleh Para Pihak atau salah satu Pihak kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

Pasal 12 Peraturan dan Prosedur Mediasi dalam Jangka Waktu penyelesaian sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia menyebutkan bahwa Perundingan Mediasi berlangsung paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung setelah tanggal surat keputusan pengangkatan Mediator perkara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (8) dan Pasal 7 ayat (10). Jangka waktu tersebut dapat diperpanjang atas kesepakatan Para Pihak dan Mediator paling lama 30 (tiga puluh) hari lagi. Apabila Para Pihak berhasil mencapai kesepakatan, maka Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator harus menuangkan kesepakatan tersebut dalam Kesepakatan Perdamaian yang ditandatangani oleh Para Pihak dan Mediator sebagai saksi. Sebelum Para Pihak menandatangani Kesepakatan Perdamaian, Mediator memeriksa materi perdamaian untuk menghindari ada kesepakatan yang bertentangan dengan hukum atau yang tidak dapat dilaksanakan atau yang memuat itikad tidak baik. Dengan ditandatangani Kesepakatan Perdamaian oleh Para Pihak, Mediator menyatakan Mediasi selesai dan tugas Mediator selesai. Selanjutnya Mediator segera melaporkan hal tersebut secara tertulis kepada Pengurus.

Penyelesaian dapat dicapai atau dihasilkan jika semua pihak yang bersengketa dapat menerima penyelesaian itu. Namun, ada kalanya karena berbagai faktor, para pihak tidak mampu mencapai penyelesaian sehingga mediasi berakhir dengan jalan buntu (deadlock, stalemate). Situasi ini yang membedakan mediasi dari litigasi. Litigasi pasti berakhir dengan sebuah penyelesaian hukum, berupa putusan hakim, meskipun penyelesaian hukum belum tentu mengakhiri sebuah sengketa karena ketegangan diantara para pihak masih berlangsung dan pihak yang kalah selalu tidak puas.

PENUTUP

Sebagaimana karakteristik mediasi yaitu prosedur cepat, berbiaya murah, dan dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil maka dapat disimpulkan dalam LAPSPI berdasarkan mekanisme penyelesaian sengketa perbankan terbagi menjadi dua tahapan, yaitu: Penyelesaian melalui LJK (*internal dispute resolution*) dan Melalui lembaga Peradilan atau Lembaga di Luar Peradilan (*Eksternal dispute resolution*) sebagaimana Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor

01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dalam Pasal 2 ayat (1). Mediasi pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) mempunyai dua layanan, yaitu: layanan probono dan layanan komersil. Layanan probono adalah layanan Mediasi secara cuma-cuma untuk sengketa dengan jumlah Tuntutan Ganti Rugi sampai dengan Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) dan Layanan Komersial adalah layanan Mediasi berbayar untuk sengketa dengan jumlah Tuntutan Kerugian diatas Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). Walaupun terdapat perbedaan akan tetapi proses tetap berjalan sesuai prosedur. Mediasi diselenggarakan di Jakarta atau tempat yang ditentukan oleh Pengurus. Namun demikian, Para Pihak dapat mengusulkan tempat lain dengan persetujuan Pengurus dan Mediator

Saran

LAPSPI yang berpusat di Jakarta mengakibatkan mediasi diselenggarakan di Jakarta atau tempat yang ditentukan oleh Pengurus. Namun demikian, Para Pihak dapat mengusulkan tempat lain dengan persetujuan Pengurus dan Mediator akan tetapi jika LAPSPI dibuka perprovinsi maka akan lebih memudahkan dan mempercepat dalam melakukan mediasi sesuai dengan karakteristik dari mediasi itu sendiri.

BIBLIOGRAFI

Abbas, Syahrizal. *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat, Dan Hukum Nasional,*. Jakarta: Kencana Perasada Media Group, 2009.

Black, Henry Campbell. *Black's Law Dictionary*. St. Paul, Minnesota: West Publishing Company, 1990.

Edi Hudiata, Lc., M.H. *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*. Jakarta: UII Press, 2015.

Gandapradja, Permadi. *Dasar dan Prinsip Pengawasan Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004

Harahap, M. Yahya. *Arbitrase*. Jakarta: Sinar Grafika, 2004.

Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2011.

Imaniyati, Neni Sri. *Hukum Perbankan dan Perbankan Syariah: Teori dan Praktik*. Bandung: LPPM Unisba, 2009.

Imaniyati, Neni Sri.*Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. Bandung: Refika Aditama, 2010.

Mahmud, Peter Marzuki. *Penelitian Hukum.* Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005.

Mahmud, Peter Marzuki. *Penelitian Hukum (edisi revisi)*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2014.

Margono, Suyud. *ADR & Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2000.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.

Nader, Laura, and Harry F. Todd Jr. *The Disputing Process Law in Ten Societies*. New York: Columbia University Press, 1978.

Pruitt, Dean G., and Jeffrey Z. Rubin. *Teori Konflik Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.

Riduan, Syahrani. *Seluk-beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*. Bandung: Alumni, 1995.

Soekanto, Soejono. *Pengantar Penelitian Hukum,* Universitas Indonesia, Jakarta: UIPress, 2008

Usman, Rachmadi. *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2013.

———. *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2013.

Wisnubroto, Al. *Teknis Persidangan Pidana*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Atma Jaya, 2009.

Wiwaho, Jamal. *Hukum Perbankan*. Surakarta: UNS press, 2011.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Tahun 2011 Nomor 111 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253).

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872).

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 12 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5499).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor).

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor: 07/LAP-SPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor: 8/14/DPNP/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 2/SOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Jasa Keuangan.