

## **Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank Dengan Nasabah**

**Agus Salim**

**Fakultas Hukum Universitas Yos Soedarso**

e-mail : [agussalim@gmail.com](mailto:agussalim@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Ketika hubungan hukum antara bank dan nasabah mulai tercipta, maka sejak itu terbuka kemungkinan sengketa antar para pihak. Penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan melalui proses litigasi dan non-litigasi. Praktek perbankan selama ini dalam menyelesaikan sengketa belum banyak mempergunakan proses non-litigasi. Hal ini dapat dilihat dari perjanjian-perjanjian yang dibuat antara bank dan nasabah yang tidak mencantumkan klausul seperti arbitrase, mediasi, dan sebagainya seperti yang dikemukakan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan atau arbitrase bersifat formal memaksa. Meneliti masalah ke belakang dengan memperhatikan ciri pertentangan dan apa yang memperhatikan hak-hak. Dalam hal ini para pihak yang menyelesaikan suatu sengketa harus melalui prosedur pemutusan perkara yang didasarkan pada ketentuan-ketentuan yang ketat dan hak serta kewajiban hukum para pihak. Sebaliknya, penyelesaian sengketa alternatif sifatnya tidak formal, sukarela, melihat ke depan, kooperatif dan berdasar kepentingan.

**Kata Kunci : Mediasi, Perbankan, Penyelesaian Sengketa.**

## PENDAHULUAN

Salah satu pilar pembangunan ekonomi Indonesia terletak pada industri perbankan. Didalam system hukum Indonesia, segala bentuk praktek perbankan haruslah berdasar kepada prinsip yang terkandung dalam ideology negara Indonesia yakni Pancasila dan Tujuan Negara Indonesia dalam Undang-Undang Dasar 1945. Pengakuan yuridis formal mengenai eksistensi perbankan dimulai sejak dilahirkannya Undang-Undang Nomor 14 tahun 1967 Tentang Pokok-Pokok Perbankan yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Sebagai badan usaha, kehadiran bank di masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam proses pembangunan nasional. Arti dan peran perbankan terlihat dari pengertian bank itu sendiri yakni badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup>

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan setiap negara. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan badan-badan usaha swasta dan negara. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa lainnya, bank berperan serta dalam mekanisme pembayaran bagi semua sektor perekonomian.<sup>2</sup> Prasarana perbankan Indonesia setelah reformasi mengalami perkembangan yang sangat cepat. Penambahan cabang-cabang bank dan pelayanan bank telah menjangkau sektor pedesaan dan masyarakat didorong untuk membuka rekening kecil apaun.<sup>3</sup> Dalam rangka menarik minat nasabah untuk menyimpan dana pada bank, beberapa bank mengadakan undian, menawarkan hadiah-hadiah, mempromosikan iklan-iklan yang lihai, menawarkan bunga dan biaya-biaya

---

<sup>1</sup> Lihat Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

<sup>2</sup> Hermansyah, *Hukum perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005). Hal.7.

<sup>3</sup> Radius Prawiro, *Pergulatan Indonesia Membangun Ekonomi : Pragmatisme Dalam Aksi*, (Jakarta: PT Gramedia, 1998),hal.346.

yang lebih menarik kegiatan penghimpunan dana bagi bank pada masyarakat itu meliputi transaksi-transaksi dalam pemberian kredit, pemanfaatan sarana-sarana fasilitas bank seperti penyediaan kartu kredit, ATM, surat-surat berharga dan lain-lain. Dari pemaparan diatas, maka jelaslah bahwa kedudukan bank adalah sebagai lembaga yang berhubungan erat dengan masyarakat itu sendiri sesuai dengan kerangka asas-asas hukum perbankan yakni :

1. Asas Demokrasi Ekonomi.
2. Asas Kepercayaan (*Fiduciary Principle*)
3. Asas kerahasiaan (*Confidential Principle*)
4. Asas kehati-hatian (*Prudential Principle*)<sup>4</sup>

Dalam interaksi yang demikian intensif antara bank dan nasabah, bank berusaha untuk menarik minat konsumen bank agar memasuki dimensi perjanjian yakni perjanjian simpanan dan perjanjian kredit bank, sehingga terdapat keterikatan antara bank dan nasabahnya yang berujung kepada timbulnya hubungan hukum. Berdasarkan sifat dari subjek hukum itu sendiri sebagai human nature yang memiliki kepentingan keperdataan yang berbeda, maka dapat timbul kemungkinan terganggunya siklus harmonisasi kepentingan keperdataannya dalam hubungan perikatan antara bank dan nasabah. Masing-masing pihak ini sama-sama memiliki kepentingan, namun dalam dimensi yang berbeda. Dibidang perbankan hal ini merupakan awal sebuah sengketa antara bank dan nasabah. Dalam system hukum Indonesia, jika ada subjek hukum yang merasa terganggu keperdataannya, maka ia dapat mempertahankan hak-haknya melalui ketentuan perundang-undangan yang berlaku di indonesia. Dalam ketentuan pasar 1365 KUH perdata juga dinyatakan bahawa tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian

---

<sup>4</sup> Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), hal.14-16.

itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut.<sup>5</sup> Dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 199 tentang Perlindungan konsumen, baik perjanjian simpanan maupun perjanjian kredit, kedudukan nasabah bank merupakan konsumen yang harus memperoleh perlindungan hukum bagi nasabah bank seharusnya sudah dilakukan pada tahap pra-perjanjian sampai dengan pelaksanaan perjanjian.

Ketika hubungan hukum antara bank dan nasabah mulai tercipta, maka sejak itu terbuka kemungkinan sengketa antar para pihak. Penyelesaian sengketa tersebut dapat dilakukan melalui proses litigasi dan non-litigasi. Praktek perbankan selama ini dalam menyelesaikan sengketa belum banyak mempergunakan proses non-litigasi. Hal ini dapat dilihat dari perjanjian-perjanjian yang dibuat antara bank dan nasabah yang tidak mencantumkan klausul seperti arbitrase, mediasi, dan sebagainya seperti yang dikemukakan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan atau arbitrase bersifat formal memaksa. menyalurkan masalah ke belakang dengan memperhatikan ciri pertentangan dan apa yang memperhatikan hak-hak. Dalam hal ini para pihak yang menyelesaikan suatu sengketa harus melalui prosedur pemutusan perkara yang didasarkan pada ketentuan-ketentuan yang ketat dan hak serta kewajiban hukum para pihak. Sebaliknya. Penyelesaian sengketa alternatif sifatnya tidak formal. sukarela. melihat ke depan. kooperatif dan berdasar kepentingan.<sup>6</sup>

Timbulnya sengketa tersebut terdapat disebabkan oleh empat hal yaitu:<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> R. Subekti, R. Tjitrosudibyo, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: PT.Pradnya Paramitha, 1982), hal.311.

<sup>6</sup> Bismar Nasution (1), <http://bismarnasty.files.wordpress.com/2007/06/penyelesaian-sengketa-alternatif-melalui-mediati.pdf>, hal.5, diakses pada tanggal 9 September 2007

<sup>7</sup> Muliawan D. Hadad, *Perlindungan Dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, hal1-2, <http://www.google.com>, diakses pada tanggal 10 September 2007

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank.
2. Pemahaman nasabah terhadap aktifitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang.
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana.
4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal sengketa yang terjadi antara nasabah dengan bank,

Dalam upaya mengurangi berbagai keluhan nasabah tersebut, maka Bank Indonesia sebagai Bank Sentral di Indonesia mengeluarkan peraturan yang menjadi dasar hukum bagi nasabah untuk menyatakan ketidakpuasannya dan mengajukan aduan kepada pihak perbankan. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Melalui kebijakan ini maka diberi kesempatan bagi nasabah untuk menyampaikan segala ketidakpuasannya terhadap berbagai jenis transaksi perbankan yang dilakukan. Kemudian karena dirasa kurang dapat memuaskan nasabah Bank Indonesia mengambil inisiatif untuk mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan,

Mengingat pentingnya permasalahan tersebut, Bank Indonesia telah menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang diluncurkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004, API sendiri merupakan suatu cetak biru sistem perbankan nasional yang terdiri dari enam pilar untuk mewujudkan sistem perbankan yang sehat, kuat, dan efisien dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional yaitu mencakup:<sup>8</sup>

1. Struktur perbankan yang sehat
2. Sistem regulasi yang efektif
3. Sistem supervisi yang independen dan efektif

---

<sup>8</sup> Satya Arinanto, *Beberapa Catatan Tentang Mediasi Perbankan*, Disampaikan pada “Diskusi terbatas Mengenai Mediasi perbankan Kerjasama Bank Indonesia dan Universitas Sumatera Utara”, (Medan, tanggal 15 februari 2007), hal.1

4. Industri perbankan yang kuat
5. Infrastruktur yang memadai
6. Perlindungan nasabah yang kuat

Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tersebut, sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan financial nasabah oleh bank dalam penyelesaian pengaduan Nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi perbankan. Selanjutnya dalam pasal 6 disebutkan Mediasi perbankan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan paling banyak Rp. 500.000.000,00 dan tidak termasuk kerugian immaterial. Pelaksanaan mediasi perbankan untuk sementara dilakukan oleh Bank Indonesia, menunggu pembentukan lembaga mediasi perbankan. Jadi inilah salah satu latar belakang bagi nasabah untuk mempergunakan mediasi perbankan sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah.

### **RUMUSAN MASALAH**

Permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk-bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang dapat dipergunakan oleh bank dan nasabah?
2. Bagaimana pelaksanaan mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah melalui PBI 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi perbankan?

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian pada kali ini termasuk dalam jenis penelitian yuridis normatif. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini akan mengelaborasi,

dan mengkomparasikan permasalahan yang ada dengan kondisi atau fakta dilapangan. Dengan begitu maka bisa dilihat apakah ada sebuah pelanggaran atau ketidak selarasan antara peraturan yang ada dengan fakta dilapangan. Setelah ditemukan sebuah ketidak selarasan maka penulis akan berusaha untuk mencari sebuah solusi yang kongkret dalam sebuah permasalahan yang terjadi.

Metode penelitian yang digunakan pada saat ini mengacu pada argumentasi Philipus M. Hadjon. Dimana Phiipus M. Hadjon menyatakan bahwa harus adanya keselarasan antara hukum yang tertulis (*Law in the book*) dengan hukum yang ada dilapangan (*Law in the action*).<sup>9</sup> Dengan begitu dalam pembahasan yang ada dalam ini pada awalnya akan membahas mengenai hukum yang tertulis yang diambil dari beberapa sumber hukum. Selanjutnya penelitian ini akan membahas mengenai hukum yang berlaku dilapangan. Ketika ditemukan ketidak selarasan antara hukum yang tertulis dengan hukum yang ada dilapangan maka hal tersebut menjadi titik permasalahan.

Permasalahan yang ada kemudian akan dibahas dengan beberapa sumber hukum yang terkait dengan penelitian ini. Dengan demikian dapat ditemukan bebrapa solusi yang tidak bertentangan dengan hukum yang ada. Hal ini dikarenakan ketika sebuah solusi masih bertentangan dengan hukum maka akan menimbulkan sebuah permasalahan yang baru.

## PEMBAHASAN

### **1. Bentuk-Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa Yang Dapat Dipergunakan Oleh Bank Dan Nasabah**

Perselisihan atau persengketaan merupakan suatu keadaan yang tidak dikehendaki oleh setiap manusia sehat akal dan pikiran. Akan tetapi dalam pergaulan di masyarakat, hidup di tengah roang yang berbeda kepentingan, psati tidak akan dapat sama sekali tidak berhadapan dengan

---

<sup>9</sup> Philipus. M Hadjon dan Tatiek Sri, 2005, ARGUMENTASI HUKUM, Yogyakarta:UGM pers, Hal. 3

perselisihan. Perselisihan itu dapat disebabkan oleh hal-hal kecil, misalnya tentang batas tanah dengan tetangga atau perselisihan atas perjanjian yang telah dibuat sebelumnya. Suatu perselisihan itu muncul antara lain disebabkan karena masing-masing merasa benar, merasa berhak atas apa yang diperselisihkan.<sup>10</sup>

Di dalam pergaulan masyarakat, kedamaian adalah merupakan idaman setiap anggota masyarakat. Kedamaian akan terwujud antara lain jika berbagai kepentingan yang berbeda dari masing-masing anggota masyarakat tidak saling bertentangan. Pertentangan kepentingan itulah yang menimbulkan perselisihan/persengketaan tata tertib, yaitu dengan membuat ketentuan atau kaedah hukum, yang harus ditaati oleh setiap anggota masyarakat. Apabila kaedah hukum itu dilanggar, maka kepada yang bersangkutan akan dikenakan sanksi atau hukuman. Yang dimaksud dengan kepentingan tersebut adalah hak-hak dan kewajiban-kewajiban perdata yang diatur dalam hukum perdata materil. Misalnya terhadap sengketa antara bank dan nasabah, para pihak terkait kepada suatu perjanjian, apabila salah satu pihak tidak menjalankan kewajibannya seperti yang tertuang dalam perjanjian tersebut maka pihak tersebut dinyatakan telah melanggar hukum perdata materil berupa wanprestasi.

Pelaksanaan dari hukum perdata (materil) dapat berlangsung secara diam-diam diantara para pihak yang berinteraksi, tanpa harus melalui instansi resmi. Namun seringkali di hukum perdata (materil) itu dilanggar, sehingga ada pihak yang dirugikan dan mengakibatkan gangguan keseimbangan kepentingan di dalam masyarakat. Dalam hal ini maka hukum materil perdata yang telah dilanggar itu haruslah dipertahankan dan ditegakkan. Untuk mempertahankan berlangsungnya hukum perdata (materil) dalam hal ada tuntutan hak diperlukan rangkaian peraturan hukum lain, yaitu yang disebut hukum formil atau hukum acara perdata, hukum acara perdata merupakan keseluruhan peraturan yang bertujuan

---

<sup>10</sup> <http://bh4ktl.multiply.com/journal/item/19>, diakses pada tanggal 27 Oktober 2007

melaksanakan dan mempertahankan atau menegakkan hukum perdata materil.<sup>11</sup>

Disamping melalui litigasi, juga dikenal alternatif penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang lazim disebut non-litigasi. Jalur non litigasi dimungkinkan selain karena peraturan perundang-undangan, juga karena pada dasarnya dalam cara litigasi, inisiatif berperkara ada pada diri orang yang berperkara (dalam hal ini penggugat). Ada atau tidak adanya suatu perkara harus diambil oleh seorang atau beberapa orang yang merasa bahwa haknya dilanggar, yaitu oleh penggugat atau para penggugat. Cara penyelesaian sengketa melalui peradilan mendapat kritik yang cukup tajam, baik dari praktisi maupun teoritis hukum. Peran dan fungsi peradilan, dianggap mengalami beban terlampau padat (*overload*), lamban dan buang waktu (*waste of time*), biaya mahal (*very expensive*) dan kurang tanggap (*unresponsive*) terhadap kepentingan umum atau dianggap terlampau formalistik (*formalistic*) dan terlampau teknis (*technically*).<sup>12</sup>

Bahwa hubungan hukum antara bank dan nasabah kadangkala memiliki friksi yang dapat menimbulkan sengketa dikemudian hari, maka sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Setiap masyarakat memiliki berbagai macam cara untuk memperoleh kesepakatan dalam menyelesaikan sengketa perselisihan atau konflik yang sedang dihadapi. Penyelesaian sengketa dapat saja dilakukan oleh kedua belah pihak secara kooperatif, dibantu orang lain, atau pihak ketiga yang bersifat netral, dan sebagainya.

Persepsi utuk yang lahir dan masih berkembang dalam masyarakat adalah masih adanya ketidakpuasan sebagaimana masyarakat terhadap badan pengadilan. Pengusaha atau para pelaku ekonomi dan bisnis, terlebih masyarakat awam melihat hukum bukan dari produk-produk hukum yang pemerintah keluarkan. Masyarakat umumnya melihat pengadilan sebagai

---

<sup>11</sup> C.S.T Kansil, *Op.Cit*, hal.329.

<sup>12</sup> <http://www.uika-bogor.ac.id/jur05.htm>, diakses pada tanggal 5 November 2007

hukum. Begitu pula resepsi terhadap polisi, jaksa atau pengacara.<sup>13</sup> Dalam krisis ekonomi yang terus berkepanjangan ini, masyarakat (begitupun masyarakat internasional) masih melihat adanya ketidakpastian dalam proses berperkara melalui pengadilan. Masih cukup banyak kasus nyata dimana putusan pengadilan masih belum dapat memberi kepastian, rasa keadilan dan sejenisnya.

Saat ini penyelesaian sengketa atau konflik telah mulai beralih ke penyelesaian dengan cara non-litigasi yang dikenal dengan penyelesaian sengketa alternatif atau alternatif dispute resolution (ADR). Istilah ADR pertama kalinya lahir di Amerika Serikat seiring dengan pencarian alternatif pada tahun 1976, yaitu ketika Chief Justice Warren Burger mengadakan the Roco E. Pound *conference on the causes of popular dissatisfaction with the administration of justice* di Saint Paul, Minnesota. Para akademisi, para anggota pengadilan dan para public interest lawyer, secara bersama-sama mencari cara baru dalam menyelesaikan konflik pada tahun 1976 itu pula American Bar Association (ABA) mengakui secara resmi ADR dan membentuk satu komisi untuk penyelesaian sengketa (special committee on dispute resolution). Selanjutnya, fakultas hukum (law school) di Amerika Serikat telah menambahkan secara bertahap ADR di dalam kurikulumnya dan sekarang ini law school tersebut telah memberikan kursus ADR dalam bidang mediasi dan negosiasi. Beberapa kajian hukum diarahkan untuk studi ADR. Perkembangan ADR itu telah terjadi pula dalam *graduate dan business schools*.<sup>14</sup>

Penerapan ADR di Amerika Serikat yang pada umumnya merujuk kepada alternatif-alternatif adjudikasi pengadilan atas konflik, seperti negosiasi, mediasi, arbitrase, mini-trial dan summary jury trial, dilatarbelakangi oleh faktor-faktor gerakan reformasi pada awal tahun 1970,

---

<sup>13</sup> Huala Adolf, *Penyelesaian Sengketa di Bidang Ekonomi dan Keuangan*, <http://www.Lfip.org>, hal 2, diakses tanggal 12 Agustus 2007

<sup>14</sup> Bismar Nasution (2), <http://bismarnasty.files.wordpress.com/2007/06/menuju-penyelesaian-sengketa-alternatif.pdf>, hal. 2, diakses pada tanggal 9 September 2007

dimana saat itu banyak pengamat dalam hukum dan masyarakat akademis mulai merasakan keprihatinan serius mengenai pengaruh negatif yang semakin meningkat dari litigasi.

Berdasarkan latar belakang munculnya ADR, baik di Amerika yang didasarkan atas ketidakpuasan (dissatisfaction) masyarakat pada administrasi pengadilan, maupun di negara-negara Asia Timur yang didasarkan pada kultur yang menekankan keharmonisan, seperti kultur Jepang dan Indonesia yang juga mempunyai kultur yang mendukung ADR tersebut. Hal itu telah membuat ADR semakin populer, bahkan berbagai negara telah mengaturnya melalui undang-undang. Misalnya, Indonesia mempunyai Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa

Penyelesaian sengketa melalui ADR masih dianggap relatif murah dan cepat. Oleh karena itu saat ini penggunaan cara penyelesaian di luar pengadilan lebih disenangi dibandingkan penyelesaian melalui pengadilan. Ada beberapa kebaikan mekanisme ADR bila dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, yaitu:

- a. Sifat kesukarelaan dalam proses
- b. Prosedur yang cepat
- c. Keputusan non-yudisial
- d. Kontrol oleh manajer yang paling tabu tentang kebutuhan organisasi
- e. Prosedur rahasia
- f. Fleksibilitas yang besar dalam merancang syarat-syarat penyelesaian masalah,
- g. Hemat waktu dan biaya
- h. Perlindungan dan pemeliharaan hubungan kerja.
- i. Tinggi kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan
- j. Tingkatan yang lebih tinggi untuk melaksanakan kontrol dan lebih mudah untuk memperkirakan hasil.
- k. Kesepakatan-kesepakatan yang lebih baik dari pada sekedar kompromi atau hasil yang diperoleh dari cara penyelesaian kalah atau menang.

1. Keputusan bertahan sepanjang waktu.<sup>15</sup>

Faktor-faktor lain yang menjadi alasan perlunya alternatif penyelesaian sengketa yaitu:

1. Adanya tuntutan dunia bisnis.
2. Adanya berbagai kritik yang dilontarkan kepada lembaga peradilan
3. Peradilan pada umumnya tidak responsif.
4. Keputusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah.
5. Adanya kemampuan hakim bersifat generalis.
6. Adanya berbagai mxgkapan yang mengurangi citra pengadilan.
7. Pencegalian Terjadinya sengketa akan memperkecil sengketa.<sup>16</sup>

Perkembangan kegiatan perbankan pada saat ini menunjukkan inreraksi yang tinggi setiap hari. sulit dihindari terjadinya sengketa (*disputes, difference*) di antara para pihak yang terlibat. Setiap seugketa apapun yang terjadi selalu memmtut penyelesaian dan pemecahan. Makin banyak dan luas terjadi sengketa. maka semakin banyak sengketa yang harus diselesaikan. Hal ini dapat diainati di negara Indonesia, setiap tahun ratusan perkara yang menunggak (tidak terselesaikan) oleh mahkamah Agung. baik perkara perdata maupun perkara pidana, seolah Lembaga tinggi tersebut tidak dapat menyelesaikan tugasnya. sehingga diharapkan alternatif penyelesaian sengketa ini akan dapat lebih berperan, Sedangkan di negara maju maupun negara industri bank lebih menempatkan ADR sebagai *the first resort* dan pengadilan sebagai *the last resort*. Oleh karena itu penyelesaian masalah melalui jalur non-litigasi meujadi amat penting sebab dewasa ini didalam nienyelesaikan masalah. terutama masalah yang menyangkut kegiatan di bidang perekonomian, jaliir litigasi atau peradilan dipandang menjadi solusi terakhir dalam usaha menyelesaikan masalah. Sebab selaiiii masalah di bidang perekonomian yang muncul membutuhkan solusi yang cepat dan, tepat. para pihak apabila diselesaikan melalui peugadilan belum tentu benar-benar

---

<sup>15</sup> Joni Emirzon, Hukum Bisnis Indonesia, (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002), hal.495.

<sup>16</sup> *Ibid*, hal.496

memahami permasalahan tersebut dengan baik. Apalagi waktu yang diperlakukan akan sangat lama dan keputusan yang dihasilkan belum tentu memuaskan. Tidak diketahui berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan perkara. Kenyataan-kenyataan seperti di atas menjadi suatu alasan yang kuat mengapa Alternative Disputes Resolution (ADR) atau penyelesaian sengketa alternatif ini menjadi sangat penting dan perlu dikembangkan oleh negara-negara berkembang.<sup>17</sup>

Pengerabangan alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia dan Amerika mempunyai latar belakang yang berbeda. Di Indonesia alternatif penyelesaian sengketa merupakan bagian dari tradisi masyarakat, oleh karena itu pengembangannya sangat dipengaruhi oleh faktor budaya.<sup>18</sup> Namun faktor ketidakefisienan penyelesaian sengketa melalui pengadilan turut memperkuat komitmen menggunakan ADR. Sedangkan di Amerika mediasi secara sengaja dikembangkan karena pertimbangan efisiensi untuk menghindari penyelesaian sengketa di pengadilan yang dianggap tidak lagi efisien. Dengan demikian budaya masyarakat Indonesia telah memberikan landasan yang kuat bagi pengembangan ADR di Indonesia.

Pemerintah Indonesia dalam pengembangan telah membuat beberapa perundang-undangan sebagai landasan penerapan ADR seperti :

1. Di bidang lingkungan hidup melalui UU Nomor 23 tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.
2. Di bidang perubahan melalui UU Hubungan Industrial
3. Di bidang keperdataan dan bisnis melalui UU Nomor 30 tahun 1999
4. Di bidang hak atas kekayaan intelektual, antara lain melalui:
  - a. UU nomor 14 tahun 2001 tentang Paten
  - b. UU nomor 15 tahun 2001 tentang Merek
  - c. UU nomor tahun 2000 tentang Perlindungan Varietas Tanaman

---

<sup>17</sup> *Ibid*

<sup>18</sup> Susanti Adi Nugroho, *mediasi perbankan*, Disampaikan Pada “Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Sriwijaya”, (Palembang, tanggal 12 April 2007), hal.26

- d. UU nomor tahun 2000 tentang Rahasia Dagang
- e. UU nomor tahun 2000 tentang Desain Industri
- f. UU nomor tahun 2000 tentang Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu
- g. UU nomor 19 tahun 2002 tentang Hak Cipta
- h. UU nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>19</sup>

Pada saat ini ada lebih dari 300 lembaga yang bergerak di bidang ADR di Indonesia. Lembaga-lembaga tersebut antara lain BANI, Indonesian Center for Environmental Law (ICEL) di Jakarta, Pusat Pilihan Penyelesaian sengketa (PKPPS) di Universitas Andalas, Yayasan lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) di Jakarta, Pusat Penyelesaian Perselisihan Bisnis Indonesia (P3BI), Indonesian Institute for Conflict Transformation (IICT), Pusat Mediasi Nasional dan lembaga-lembaga lain yang bukan lembaga khusus mediasi, namun juga menerapkan proses mediasi dalam penyelesaian sengketa seperti LBH Jakarta, Badan Penasihat Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4), Lembaga yang muncul belakangan seperti BAPMI, BASYARNAS (Badan Arbitrase Syariah Nasional) dan di bidang perbankan seperti Lembaga Mediasi Perbankan melalui PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. dalam penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah di Indonesia yang saat ini masih dijalankan oleh Bank Indonesia, menunggu terbentuknya Lembaga Mediasi Perbankan.

## **2. Pelaksanaan Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Bank Dan Nasabah Melalui Pbi 8/5/Pbi/2006 Tentang Mediasi Perbankan**

Peraturan Bank Indonesia adalah sebuah aturan hukum. Berdasarkan Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Noinor 10 Tahun 2004, suraber hukum formal yang berlaku saat ini adalah Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Peraturan Pemerintah Peugganti Undang-Undang. Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, dan Peraturan Daerah.

---

<sup>19</sup> *Ibid*, hal.28

<sup>20</sup>Sebagaimana diatur dalam Pasal ayat (4) UU Nomor 10 Tahun 2004. bahwa jenis peraturan perundang-undangan selain sebagaimana dimaksud pada ayat (1). diakui keberadaannya dan mempunyai kekuatan hukum mengikat sepanjang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Kemudian dalam Penjelasan dinyatakan bahwa jenis Peraturan perundang-undangan tersebut antara lain peraturan yang dikeluarkan oleh MPR dan DPR, DPD, MA, MK, BPK, BI dan lain-lain.

Dalam UU Nomor 7 Tahun 1992, sebagaimana telah diubah UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, tidak terdapat pengaturan secara khusus tentang mediasi perbankan. Namun jika dikaitkan dengan UU Nomor 10 Tahun 2004, maka PBI mediasi perbankan dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi.<sup>21</sup> Adapun peraturan yang lebih tinggi atau berkaitan dengan mediasi perbankan adalah:

1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (lembaran Negara republic Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara republic Indonesia Nomor 3472) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (lembaran Negara republic Indonesia Tahun 1998 Nomor 182 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790);
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4357);

---

<sup>20</sup> Febrian, *Eksistensi Kelembagaan Mediasi Perbankan Dalam Peraturan Bank Indonesia Terhadap Sistem Aturan Hukum*, disampaikan pada “Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Sriwijaya”, (Palembang, tanggal 12 April 2007), hal.13

<sup>21</sup> *Ibid*, hal.174

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara republic Indonesia Nomor 3843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara republic Indonesia Nomor 4357);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872);
5. Peraturan bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4476).<sup>22</sup>

Perlindungan nasabah yang kuat diperlukan untuk pembentukan sebuah sistem Perbankan yang mantap, yang pada akhirnya bermuara pada sebuah system perbankan yang efisien, kuat, dan mantap guna menciptakan stabilitas system keuangan yang mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.<sup>23</sup> Bank Indonesia telah menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang diluncurkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004. API sendiri merupakan suatu cetak biru system perbankan nasional yang terdiri dari enam pilar untuk mewujudkan visi system perbankan yang sehat, kuat dan efisien dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional diantaranya adalah perlindungan nasabah yang kuat. Dalam rangka mewujudkan perlindungan yang kuat, maka Bank Indonesia telah mengeluarkan beberapa peraturan terkait yakni PBI No. 7/6/PBI/2005, PBI No. 7/7/PBI/2005 dan PBI No. 8/5/2006

---

<sup>22</sup> Lihat Konsiderans PBI Mediasi Perbankan

<sup>23</sup> Satya Arinanto, *Op.Cit*, hal.2

Penerbitan PBI No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Transparansi informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah” dan PBI No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” yang menjadi bagian dari Paket Kebijakan Perbankan Januari 2005 merupakan titik tolak dikeluarkannya PBI No. 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang “Mediasi perbankan” sebagai bagian dari paket kebijakan perbankan januari 2006, yang merupakan realisasi dari upaya Bank Indonesia untuk menyelaraskan kegiatan usaha perbankan dengan amanat UU Perlindungan Konsumen yang mewajibkan adanya kesetaraan hubungan antara pelaku usaha (bank) dengan konsumen (nasabah). Sebagai bagian dari Paket Kebijakan Perbankan, penerbitan ketiga ketentuan tersebut akan dapat membawa dimensi baru dalam pengaturan perbankan dengan turut diperhatikannya pula kepentingan nasabah secara eksplisit sebagai aspek penting yang turut mempengaruhi perkembangan perbankan.<sup>24</sup> Adapun penjelasan lebih lanjut tentang peraturan bank Indonesia yang terkait dengan pembentukan mediasi perbankan sebagai berikut:

- a. Transparansi Informasi produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Dalam PBI No. 7/6/PBI/2005 diatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank, baik produk yang diterbitkan oleh bank itu sendiri maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank. PBI ini mensyaratkan bahwa informasi yang disediakan untuk nasabah haruslah memenuhi criteria-kriteria yang ditetapkan, antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, resiko dan biaya-biaya yang melekat pada suatu produk. Selain itu, dalam PBI diatas diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi

---

<sup>24</sup> Muliaman D. Hadad, Op.Cit, hal.5

standar tertentu, antara lain harus dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatkan dan mudah dimengerti. Pada bagian lainnya, PBI tersebut juga mengatur mengenai pembatasan penggunaan data pribadi nasabah hanya untuk kepentingan internal bank.

Dari perspektif regulator, penerbitan PBI tersebut memiliki dua tujuan, yaitu untuk melindungi dan memberdayakan nasabah serta untuk meningkatkan aspek *good governance* pada bank.<sup>25</sup> Dari sisi perlindungan dan pemberdayaan nasabah, implementasi efektif dari PBI tersebut akan dapat meningkatkan pemahaman nasabah mengenai suatu produk sehingga nasabah akan memiliki bekal yang cukup untuk memutuskan apakah produk bank yang akan dimanfaatkannya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan keuangannya. Agar informasi yang diterima oleh nasabah tidak simpang siur dan terdapat kejelasan mengenai karakteristik produk bank yang sebenarnya, maka pemberian informasi tersebut diarahkan untuk memenuhi criteria tertentu dan terstandarisasi. Oleh karena itu, diperlakukan pengaturan yang secara spesifik dapat mengarahkan pemberian informasi yang lengkap, akurat, terkini dan utuh. Selain itu, pembatasan pengguna data pribadi nasabah akan meningkatkan rasa aman dan nyaman nasabah dalam berhubungan dengan bank karena untuk dapat memberikan data pribadi nasabah kepada pihak lain untuk tujuan komersial bank harus terlebih dahulu meminta izin kepada nasabah yang bersangkutan (kecuali ditetapkan lain oleh ketentuan perundang-undangan yang berlaku).

Pada sisi lain, penerapan PBI No. 7/6/PBI/2005 secara konsisten dan efektif juga akan membawa manfaat pada bank berupa peningkatan *good governance* karena mekanisme data tata cara penggunaan produk, termasuk hak dan kewajiban nasabah bank, wajib diungkapkan secara transparan dalam pemberian informasi produk

---

<sup>25</sup> <http://lawyerindonesia.blogspot.com/2007/8/perlindungan-nasabah-dalam-sistem.html>, diakses pada tanggal 29 November 2007

bank kepada nasabah sehingga secara tidak langsung akan dapat mengurangi penyimpangan-penyimpangan dalam kegiatan operasional bank. Selain itu, pembatasan penggunaan data pribadi nasabah hanya untuk keperluan internal bank juga akan memberikan perlindungan kepada bank dari tuntutan hukum karena hak-hak pribadi nasabah terlindungi dengan baik.

b. Penyelesaian pengaduan Nasabah

Pada PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang terkait dengan adanya potensi kerugian financial pada sisi nasabah. Dalam PBI ini diatur mengenai tatacara penerimaan, penanganan dan juga pemantauan penyelesaian pengaduan. Selain itu, bank diwajibkan pula untuk memberikan laporan triwulan kepada Bank Indonesia mengenai pelaksanaan penyelesaian pengaduan nasabah tersebut.

Pada prinsipnya, PBI diatas mengatur bahwa bank tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tertulis. Untuk pengaduan lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam waktu 2 hari kerja sedangkan untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu.<sup>26</sup>

Untuk memastikan bahwa bank telah melaksanakan ketentuan penyelesaian pengaduan nasabah, maka setiap triwulan bank diwajibkan menyampaikan laporan kepada Bank Indonesia mengenai kasus-kasus pengaduan yang sedang dan telah diselesaikan oleh bank. Laporan ini nantinya akan disusun sedemikian rupa sehingga akan mudah diketahui produk apa yang paling bermasalah dan jenis permasalahan yang paling sering dikemukakan nasabah. Melalui laporan ini pula Bank Indonesia akan dapat memantau permasalahan

---

<sup>26</sup> Lihat Pasal 10 Peraturan Bank Indonesia Nomor.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

yang kemungkinan dapat berkembang menjadi permasalahan yang bersifat sistematis sehingga dapat segera dilakukan langkah-langkah preventif untuk mencegah eskalasi permasalahan yang dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan. Penerbitan PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah ini memiliki dua tujuan utama yaitu untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan untuk menurunkan publikasi negative terhadap bank yang dapat mempengaruhi reputasi bank tersebut.<sup>27</sup>

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan berpotensi menimbulkan sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank. Penyelesaian sengketa di bidang perbankan yang berlarut-larut dapat merugikan nasabah dan meningkatkan resiko reputasi bagi bank. Penyelesaian sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank dapat dilakukan secara sederhana, murah dan cepat melalui cara mediasi. Hal inilah yang mendasari Bank Indonesia mengeluarkan PBI mediasi perbankan.

## **A. Penutup**

### **1. Kesimpulan**

Bertitik tolak dari kesimpulan di atas, berikut ini dikemukakan beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi semua pihak :

- a. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya. Hubungan bank dan nasabah diliputi oleh asas kepercayaan asas kerahasiaan dan asas kehati-hatian. Hubungan hukum tercipta antara bank dan nasabah penyimpan dana, dan nasabah debitur. Hubungan ini dapat terlihat dari hubungan hukum yang muncul dari produk-produk perbankan

---

<sup>27</sup> Lihat Penjelasan Peraturan bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

seperti deposito, tabungan, giro dan sebagainya. Hubungan hukum keduanya diletakkan ke dalam bentuk kontraktual dan non kontraktual. Pihak bank dalam menjalankan usahanya menggunakan berbagai promosi yang bertujuan untuk menarik konsumen bank agar memasuki dimensi kontrak sehingga terdapat keterikatan dengan nasabahnya dan menimbulkan suatu hak serta kewajiban para pihak dalam perjanjian. Ketika hubungan hukum antara bank dan nasabah mulai tercipta, maka sejak momentum itu pula terbuka kesempatan konflik hukum antara para pihak. Sengketa yang terus berkelanjutan dapat berpengaruh terhadap tingkat resiko reputasi bank tersebut. Penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah harus segera dilaksanakan secara sederhana, cepat dan efisien.

- b. dalam menyelesaikan sengketa antara bank dan nasabah, dapat ditembus melalui jalur litigasi dan non litigasi. Peran dan fungsi peradilan, lamban dan buang waktu (waste of time), biaya mahal (very expensive) dan kurang tanggap (unresponsive) terhadap kepentingan umum atau dianggap terlampau formalistic (formalistic) dan terlampau teknis (technically). Bank dan nasabah dapat menggunakan jalur non litigasi dalam menyelesaikan sengketa karena efektif dan efisien. Alternative penyelesaian sengketa yang berkembang di Indonesia antara lain melalui negosiasi, konsiliasi, arbitrase, mediasi yang antara lain diatur dalam Undang-Undang nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan alternative Penyelesaian sengketa. Adapun mengenai mediasi, diatur dalam Pasal 130 HIR dan Pasal 154 RBG, lebih lanjut Mahkamah Agung telah mengeluarkan Perma nomor 2 tahun 2003 tentang mediasi di pengadilan. Dan untuk sengketa perbankan dapat diselesaikan melalui Lembaga Mediasi perbankan. Mediasi perbankan adalah proses penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sekarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan

yang disengketakan. Mediasi Perbankan merupakan upaya lanjutan (phase 2) dari upaya Penyelesaian pengaduan Nasabah berdasarkan PBI No 7/7/PBI/2005 yang tidak dapat diselesaikan secara internal oleh bank (phase 1). Mediasi perbankan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sepanjang tuntutan nilai sengketa paling banyak Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah). Mediasi perbankan merupakan aturan khusus mediasi bagi konsumen bank. Prinsip mediasi dalam Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 dapat dipergunakan sebagai suplemen bagi mediasi perbankan, demikian juga prinsip perjanjian dalam KUH Perdata. Penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi perbankan sangat menguntungkan bagi nasabah kecil, sebab prosesnya sederhana, biaya murah dan cepat.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku :

- Febrian, *Eksistensi Kelembagaan Mediasi Perbankan Dalam Peraturan Bank Indonesia Terhadap Sistem Aturan Hukum*, disampaikan pada “Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Sriwijaya”, (Palembang, tanggal 12 April 2007).
- Hermansyah, *Hukum perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005).
- Joni Emirzon, *Hukum Bisnis Indonesia*, (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002).
- Muliaman D. Hadad, *Perlindungan Dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, hal1-2, <http://www.google.com>.
- Philipus. M Hadjon dan Tatiek Sri, 2005, ARGUMENTASI HUKUM, Yogyakarta:UGM pers.
- R. Subekti, R. Tjitrosudibyo, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: PT.Pradnya Paramitha, 1982).

Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001).

Radius Prawiro, *Pergulatan Indonesia Membangun Ekonomi : Pragmatisme Dalam Aksi*, (Jakarta: PT Gramedia, 1998).

Satya Arinanto, *Beberapa Catatan Tentang Mediasi Perbankan*, Disampaikan pada “Diskusi terbatas Mengenai Mediasi perbankan Kerjasama Bank Indonesia dan Universitas Sumatera Utara”, (Medan, tanggal 15 februari 2007)

Susanti Adi Nugroho, *mediasi perbankan*, Disampaikan Pada “Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Sriwijaya”, (Palembang, tanggal 12 April 2007).

**Peraturan perundang-undangan:**

Peraturan bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan