

MEDIASI PERBANKAN DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Amaliyah

Program Studi Ilmu Hukum Universitas Hasanuddin Makassar

Email: amaliyah_recht26@gmail.com

Abstrak:

Mediasi perbankan adalah upaya penyelesaian sengketa yang terjadi antara bank dengan nasabah yang dilakukan oleh OJK atau LAPSPI untuk kepentingan para pihak agar tercapai hasil yang menguntungkan para pihak. Peranan LAPSPI dalam melakukan mediasi sengketa perbankan belum berjalan efektif karena masih terdapat kelemahan dalam Peraturan LAPSPI tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi. Hasil mediasi yang dilakukan LAPSPI belum memberikan perlindungan hukum terhadap para pihak karena belum diatur akibat hukum apabila ada pihak yang tidak beritikad baik. Agar dibuat cabang LAPSPI di seluruh kantor cabang OJK di setiap propinsi, jumlah fasilitator (mediator, adjudikator, arbiter) yang bersertifikasi dan ahli dibidang perbankan ditambah sehingga penanganan kasus perbankan melalui jalur mediasi dapat berjalan efektif. Sebaiknya lembaga perbankan lebih aktif lagi di dalam memberikan arahan atau edukasi preventif kepada para nasabah untuk menghindari terjadinya sengketa dengan bank, selain itu melengkapi aturan-aturan yang belum ada mengenai pihak yang tidak beritikad baik serta peran kuasa hukum jika mewakili nasabah yang bersengketa.

Kata Kunci: mediasi perbankan, hukum perlindungan konsumen.

Abstract:

Banking Mediation is a dispute resolution efforts between the bank and its customers conducted by the FSA or LAPSPI for the interests of the parties in order to achieve results that benefit both parties. LAPSPI role in mediating disputes banks have not been effective because there are still weaknesses in the Regulation on Rules and Procedures LAPSPI Mediation. The result of mediation is LAPSPI not provide legal protection against the parties because they have not regulated the legal consequences if there are parties who are not acting in good faith. LAPSPI branches to be made at all branches of the FSA in each province, the number of facilitators (mediators, adjudicators, arbitrators) certified and expert in banking plus so handling the case of banks through the mediation can be effective. Banking institutions should be more active in providing direction or preventive education to the customer to avoid a dispute with the bank, in addition to the complementary rules yet regarding a party who is not acting in good faith and the role of legal counsel when representing clients in dispute.

Keywords: banking mediation, consumer protection laws.

PENDAHULUAN

Pada era masyarakat ekonomi Asean saat ini, bank telah menjadi bagian dari sistem keuangan dan sistem pembayaran dunia, dimana bank sebagai badan usaha

yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat. Industri perbankan memegang peranan penting untuk menyukseskan program pembangunan nasional dalam rangka mencapai pemerataan pendapatan, menciptakan pertumbuhan ekonomi, dan memelihara stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan. Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada.¹ Dilihat dari sisi penghimpunan dana, maka nasabah yang menyimpan dananya pada bank baik sebagai penabung deposan, maupun pembeli surat berharga berkedudukan sebagai kreditur bank. Sedangkan pada sisi penyaluran dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur. Dari semua kedudukan tersebut, pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di bidang perbankan.

Penjelasan pasal 3 dan 4 UU Perbankan memberikan ciri perbankan nasional sesuai dengan fungsi dan tujuannya dalam kehidupan ekonomi nasional bangsa Indonesia, yaitu bank berfungsi sebagai *financial intermediary* dengan kegiatan usaha pokok menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat atau pemindahan dana masyarakat dari unit surplus kepada unit defisit atau pemindahan uang dari penabung kepada peminjan.² Dalam kaitan ini, G.M Verryn Stuart seperti dikutip oleh Suyatno, dkk., memberikan pengertian Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperoleh dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral.³ Sedangkan menurut Abdurrahman, bank adalah suatu badan yang melaksanakan berbagai macam jasa seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.⁴

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan. Ketika hubungan hukum antara bank dan nasabah mulai tercipta, maka sejak itu dapat terbuka kemungkinan terjadinya sengketa antara para pihak. Dalam

¹Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia* (Bandung: PT.Citra Aditya Bhakti 2003).

²Rahmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan* (Bandung CV.Mandar Maju, 2011).

³Suyatno, dkk., *Kelembagaan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia, 1997).

⁴Abdurrahman, *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1993).

interaksi yang demikian intensif antara bank dengan nasabah, mungkin saja terjadi kesalahpahaman yang jika tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa. Hal ini terjadi disebabkan oleh informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank, pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk serta jasa perbankan yang masih kurang, kesalahan transaksi yang dilakukan oleh nasabah, dan lain sebagainya. Salah satu contoh sengketa yang banyak terjadi saat ini adalah bobolnya atm nasabah tanpa melakukan transaksi, saldo yang dimiliki oleh nasabah penabung tersebut berkurang. Kejadian ini yang menjadi pengaduan atau keluhan nasabah kepada bank. Apabila bank tidak cepat dalam menangani tersebut, maka akan memberikan dampak negatif bagi pencitraan bank dan berkurangnya kepercayaan nasabah.

Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan Kusumaningtuti S. Soetiono mengatakan jumlah pengaduan konsumen sektor keuangan melalui Layanan Keuangan Terintegrasi OJK bahwa sepanjang tahun 2014, total pengaduan konsumen yang masuk mencapai 2.197 pengaduan. Sementara untuk tahun 2015, tercatat sebanyak 308 pengaduan. Untuk regional terbanyak yang melaporkan pengaduan pada 2014, posisi pertama ditempati DKI Jakarta dengan 847 pengaduan, Jawa Barat 430, Jawa Timur 418, Jawa Tengah 306 (termasuk didalamnya Kantor Daerah Yogyakarta), dan Sumut 194 pengaduan. Untuk sektor yang tertinggi dilaporkan adalah masalah perbankan, lalu asuransi, lembaga pembiayaan, dan pasar modal. Persoalan perbankan kebanyakan menyangkut lelang agunan, restrukturisasi kredit, dan alat pembayaran menggunakan kartu.⁵

Penyelesaian sengketa yang terjadi antara bank dan nasabah dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non litigasi) seperti arbitrase, mediasi, negosiasi, dan sebagainya yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Bentuk penyelesaian sengketa melalui litigasi dilakukan melalui pengadilan, penyelesaian sengketa melalui non litigasi dilakukan berdasar pada kehendak dan itikad baik, sifatnya informal, sukarela, kooperatif serta mengutamakan kepentingan para pihak. Penelitian ini bertujuan untuk memahami peranan Otoritas Jasa Keuangan, khususnya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang telah dibentuk oleh OJK dalam melakukan mediasi sengketa perbankan serta perlindungan hukum terhadap para pihak dalam upaya mediasi perbankan oleh LAPSPI.

⁵Widagdo Bayu, *Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Bersama Asosiasi Perbankan Membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)*, 2015 Available from: [www. finansial.bisnis.com](http://www.finansial.bisnis.com)

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (*normative legal research*) atau metode penelitian kepustakaan, dimana metode atau cara yang digunakan di dalam penelitian ini dengan meneliti bahan hukum yang ada. Dalam rangka mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicari jawabannya, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*).

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat meliputi norma atau kaidah dasar (Pembukaan UUD 1945), peraturan dasar (Batang Tubuh UUD 1945), peraturan perundang-undangan, dan lain-lain. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti naskah akademis, rancangan undang-undang, dan lain-lain. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, ensiklopedia, dan lain-lain.

Teknik Pengumpulan Data

Data dan informasi dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan dan dokumentasi hukum untuk mendapatkan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Analisis Data

Data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui kegiatan penelitian ini akan diidentifikasi menurut kelompok tujuan tertentu, selanjutnya akan dianalisis secara kualitatif, kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu dengan menguraikan, menjelaskan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan LAPSPI dalam melakukan mediasi sengketa perbankan belum efektif karena masih terdapat kelemahan dalam peraturan tentang mediasi perbankan, kantor pusat LAPSPI masih berada di Ibukota Jakarta, mediasi perbankan belum memberikan perlindungan hukum terhadap para pihak apabila tidak beritikad baik dan jumlah fasilitator (mediator, ajudikator, arbiter) yang belum memadai dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi di antara bank dan nasabah.

Industri perbankan memiliki sebuah karakteristik khusus sebagai lembaga bisnis yang eksistensi dan kelangsungannya terkait dengan kepercayaan dari masyarakat. Tanpa adanya unsur kepercayaan, maka bank tidak akan bisa menghimpun dana dari masyarakat atau sebaliknya sebagai penyalur dana dari masyarakat. Jika bank tidak dapat berfungsi seperti tujuan yang diharapkan, maka hal tersebut dapat menimbulkan efek domino yang dapat mempengaruhi kelangsungan usaha bidang lain sehingga secara menyeluruh perekonomian akan menghadapi kesulitan. Oleh karena itu kebijakan perbankan harus ditetapkan dan diterapkan secara menyeluruh, terarah, terpadu, professional dan konsisten, (Bank Indonesia, DIMP).

Pendirian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) tidak terlepas dari kenyataan bahwa dalam penyelesaian pengaduan konsumen oleh lembaga perbankan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga perbankan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan yang ditangani oleh orang-orang yang memahami dunia perbankan dan mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Asosiasi di bidang Perbankan, yaitu 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), telah menandatangani Nota Kesepakatan Bersama tertanggal 5 Mei 2015 untuk membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang kemudian diberi nama Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), (lapspi.org). Pembentukan LAPSPI tersebut juga merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK.

Lembaga ini bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menyelesaikan sengketa di luar pengadilan di bidang jasa keuangan sektor perbankan baik konvensional maupun syariah yang cepat, murah, adil dan efisien. Selain itu, untuk mewujudkan koordinasi dan kerjasama diantara Perkumpulan atau Asosiasi di sektor perbankan dalam penyelesaian sengketa dengan tetap memperhatikan karakteristik permasalahan dengan mengedepankan independensi dan kepatuhan pada peraturan perundang-undangan. Diharapkan hal ini sejalan dengan asas dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa harus tercapai kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum bagi para pihak.

Mediasi sebagai salah satu upaya penyelesaian sengketa mempunyai kelebihan dibandingkan penyelesaian sengketa di pengadilan. Kelebihan tersebut, antara lain jangka waktu penyelesaian lebih cepat dan biaya lebih murah serta dapat memberikan

akses yang lebih besar kepada para pihak untuk menemukan penyelesaian yang memuaskan dan memenuhi rasa keadilan. Mediasi perbankan yang dilakukan oleh LAPSPI ini fokusnya diperuntukkan bagi para nasabah usaha kecil dan menengah (UKM) agar mudah untuk mendapatkan akses hukum di dalam menyelesaikan sengketanya. Mediasi menjadi salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang di dukung oleh pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan dikeluarkannya Perma No.1 tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Sesuai dalam Pasal 4 Perma tersebut, maka diwajibkan bagi sengketa perdata yang diajukan ke Pengadilan Tingkat Pertama diupayakan terlebih dahulu penyelesaiannya melalui perdamaian dengan bantuan mediator. Perma tersebut di dukung pula oleh beberapa aturan lainnya, yaitu Pasal 1851 KUHPerdata dan Pasal 45 Ayat (2) Undang-undang Perlindungan Konsumen yang memberikan peluang untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan.

Dean G.Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin seperti dikutip oleh Salim HS, mengatakan bahwa mediasi dikategorikan sebagai suatu *Problem Solving* (pemecahan masalah), yaitu untuk mencari alternatif yang memuaskan aspirasi kedua belah pihak.⁶ Hal ini sangat penting dilakukan karena adanya hubungan keterikatan antara nasabah dan bank, di mana nasabah memerlukan perbankan untuk memenuhi kebutuhannya dan di sisi lain bank juga memerlukan nasabah untuk menjalankan usahanya. Jadi sebaiknya permasalahan yang terjadi antara nasabah dan bank di selesaikan secara *win-win solution* melalui mediasi.

Adapun tahapan-tahapan dalam melakukan mediasi perbankan, yaitu proses penyelesaian sengketa antara bank dengan konsumen didahului dengan penyelesaian pengaduan konsumen pada bank sesuai dengan POJK No.1/2013 mewajibkan setiap bank untuk memiliki unit yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh konsumen tanpa dipungut bayaran. Kewajiban tersebut berdasarkan pasal 32 Ayat (1) yang menentukan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Apabila tidak tercapai kesepakatan dan timbul sengketa, maka nasabah dapat memilih penyelesaian sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan. Ketika nasabah memilih menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, maka nasabah dapat menyelesaikan sengketanya melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) atau fasilitas penyelesaian sengketa oleh OJK.

Pada pasal 42 POJK No 1/POJK.07/2013 yang menentukan bahwa pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 merupakan upaya mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian. Dalam melaksanakan fasilitas

⁶Salim HS, *Perkembangan Teori dalam Ilmu Hukum* (Jakarta: Rajawali Press, 2010).

penyelesaian sengketa, OJK menunjuk fasilitator yang merupakan petugas OJK di bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Direktorat Pelayanan Konsumen OJK. Setelah itu Konsumen dan Bank wajib menandatangani perjanjian fasilitasi yang pada pokoknya menyatakan konsumen dan bank telah sepakat untuk memilih penyelesaian sengketa difasilitasi oleh OJK dan akan tunduk dan patuh pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh OJK. Proses pelaksanaan fasilitasi oleh OJK paling lama 30 hari kerja sejak penandatanganan perjanjian fasilitasi, dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan konsumen dan bank. Pelanggaran atas pelaksanaan ketentuan dalam akta kesepakatan merupakan wanprestasi dan dapat dituntut melalui gugatan perdata. Jika tidak ada kesepakatan, maka konsumen dan bank menandatangani berita acara hasil fasilitasi OJK dan konsumen dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan.⁷

Selain itu, jika pengaduan konsumen tidak dapat diselesaikan oleh bank, maka konsumen dapat pula mengajukan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). Prosedur mediasi perbankan diatur dalam Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No 07/LAPSPI-PER/2015 Tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi, yang selanjutnya disebut Peraturan LAPSPI. Adapun tahapan mediasi perbankan berdasarkan peraturan LAPSPI, yaitu pendaftaran permohonan mediasi, syarat penyelesaian sengketa melalui mediasi merupakan sengketa perdata di bidang perbankan yang dapat diadakan perdamaian, dimana telah menempuh upaya musyawarah tetapi tidak berhasil, dan para pihak terikat perjanjian mediasi. Setelah itu dilakukan proses verifikasi permohonan, penunjukan mediator yang dilanjutkan dengan tahap perundingan, kaukus, dan dengar pendapat. Dalam proses mediasi ada dua kemungkinan, yaitu berhasil atau gagal. Mediasi berhasil apabila proses mediasi berujung kepada ditandatanganinya kesepakatan perdamaian di antara para pihak. Sedangkan apabila tidak tercapai kesepakatan, maka dikembalikan kepada masing-masing pihak, apakah selanjutnya memilih jalur arbitrase atau pengadilan.⁸

Perlindungan nasabah perbankan merupakan salah satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang baik di dalam sistem perbankan nasional. Fokus persoalan perlindungan nasabah tertuju pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dengan nasabah dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta di bawah tangan maupun dalam bentuk otentik. Dalam konteks inilah perlu pengamatan yang baik untuk menjaga suatu bentuk perlindungan bagi konsumen

⁷Pasal 41, dan 42 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan

⁸Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No 07/LAPSPI-PER/2015 Tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi, yang selanjutnya disebut Peraturan LAPSPI

namun tidak melemahkan kedudukan posisi bank, hal demikian perlu mengingat seringnya perjanjian yang dilaksanakan antara bank dengan nasabah telah dibakukan dengan suatu perjanjian baku. Sisi lain yang menjadi fokus perlindungan konsumen dalam sektor jasa perbankan, yaitu pelayanan di bidang perkreditan. Hal-hal yang menjadi perhatian untuk perlindungan konsumen, yaitu pada proses yang harus ditempuh, dan warkat-warkat yang digunakan dalam pemberian kredit tersebut. Tidak kalah pentingnya pula, yaitu saat pengikatan hukum antara bank dengan nasabah di mana secara hukum biasanya menyangkut dua macam pengikatan berupa perjanjian kredit dan perjanjian tambahan yakni perjanjian mengikuti perjanjian pokok berupa suatu perjanjian penjaminan.⁹

Seringkali terjadi dalam kenyataan bahwa nasabah selalu dianggap lemah atau pada posisi yang kurang diuntungkan apabila terjadi kasus-kasus perselisihan antara bank dan nasabahnya, sehingga nasabah dirugikan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perbankan bersama-sama dengan masyarakat akan memiliki beberapa agenda yang bertujuan untuk memperkuat perlindungan terhadap nasabah atau konsumen perbankan. Agenda tersebut adalah meningkatkan transparansi informasi produk, melakukan edukasi kepada masyarakat, dan mengefektifkan OJK atau LAPSPI dalam proses penyelesaian sengketa di bidang perbankan.

KESIMPULAN

Peranan LAPSPI dalam melakukan mediasi sengketa perbankan belum berjalan efektif karena masih terdapat kelemahan dalam Peraturan LAPSPI tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi. Hasil mediasi yang dilakukan LAPSPI belum memberikan perlindungan hukum terhadap para pihak karena belum diatur akibat hukum apabila ada pihak yang tidak beritikad baik. Agar dibuat cabang LAPSPI di seluruh kantor cabang OJK di setiap propinsi, jumlah fasilitator (mediator, adjudikator, arbiter) yang bersertifikasi dan ahli dibidang perbankan ditambah sehingga penanganan kasus perbankan melalui jalur mediasi dapat berjalan efektif. Sebaiknya lembaga perbankan lebih aktif lagi di dalam memberikan arahan atau edukasi preventif kepada para nasabah untuk menghindari terjadinya sengketa dengan bank, selain itu melengkapi aturan-aturan yang belum ada mengenai pihak yang tidak beritikad baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman. *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*, Jakarta: Pradnya Paramita, 1993.
- Bank Indonesia. *Mediasi Perbankan*, Jakarta: DIMP.

⁹M. Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, 2003.

Bayu, Widagdo. *Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Bersama Asosiasi Perbankan Membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia atau LAPSPI*, 2015 Available from: www.finansial.bisnis.com

Djumhana, Muhammad. *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 2003.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No 07/LAPSPI-PER/2015 Tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi.

Salim HS. *Perkembangan Teori dalam Ilmu Hukum*, Jakarta: Rajawali Press, 2010.

Rahmadi, Usman. *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, Bandung: CV.Mandar Maju, 2011.

Suyatno, dkk. *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: Gramedia, 1997.