

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK¹

Oleh : Mohammad Rheza Cahyadi Potabuga²

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian adalah untuk mengetahui bagaimanakah pengaturan perlindungan hukum terhadap nasabah bank dan bagaimanakah penyelesaian sengketa sebagai wujud perlindungan nasabah bank di mana dengan metode penelitian hukum normatif disimpulkan bahwa: 1. Kedudukan dan peran nasabah bank sangat penting bagi perbankan sehingga hukum menentukan pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah bank yang bentuk atau cara perlindungan hukumnya dapat ditempuh melalui pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non-litigasi). 2. Perlindungan hukum sebagai upaya melindungi nasabah bank dari kerugian yang dideritanya dengan bank, adalah suatu aspek hukum yang didasarkan pada adanya perjanjian antara nasabah bank dengan bank seperti perjanjian penyimpanan dana berupa deposito atau tabungan.

Kata kunci: bank; nasabah bank; perlindungan hukum;

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Beberapa masalah yang ditemukan dan terungkap sehubungan hubungan hukum antara bank dengan nasabahnya, antara lain kerugian nasabah karena simpanan dana berupa deposito dibobol atau dicairkan oleh pihak lain yang tidak berwenang sehingga merugikan kepentingan dan hak nasabah. Di samping itu, ialah terbongkarnya data keuangan nasabah pada bank seperti nomor rekening nasabah, *Personal Identification Number* (PIN) pada Kartu Kredit (*Credit Card*), dan lain-lainnya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaturan perlindungan hukum terhadap nasabah bank?

2. Bagaimanakah penyelesaian sengketa sebagai wujud perlindungan nasabah bank?

C. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan ialah penelitian hukum normatif,

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah berkenaan dengan nasabah penyimpan berdasarkan ketentuan perbankan konvensional, adalah merujuk pada kegiatan usaha bank, khususnya Bank Umum pada Pasal 6, yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Kegiatan menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) tersebut dilakukan dalam bentuk simpanan, yang pada Pasal 1 angka 6 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 dirumuskan bahwa "simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank dalam bentuk giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu." Giro itu sendiri menurut Pasal 1 angka 7 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 dirumuskan, bahwa "Giro adalah simpanan yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan."

Bentuk simpanan lainnya menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, ialah deposito berjangka yang dirumuskan pada Pasal 1 angka 8, bahwa "Deposito berjangka adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan bank yang bersangkutan." Selanjutnya dirumuskan pada Pasal 1 angka 9 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, bahwa "sertifikat deposito adalah deposito berjangka yang bukti simpanannya dapat diperdagangkan", dan terakhir, ialah tabungan. Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 dirumuskan, bahwa "tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya

¹ Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing: Josina E. Londa, SH, MH; Alsam Polontalo, SH, MH

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 15071101280

dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek atau alat yang dipersamakan dengan itu.”

Pembahasan tentang bentuk-bentuk simpanan menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan tersebut, menunjukkan bahwa Giro adalah Simpanan, Deposito Berjangka adalah Simpanan, Sertifikat Deposito adalah simpanan, serta tabungan merupakan simpanan dari nasabah pada bank, yang mengandung arti nasabah merupakan pemilik dana yang disimpan pada bank yang bersangkutan.

Bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang menyimpan dananya pada bank, manakala terjadi hilangnya dana simpanan karena digelapkan oleh pegawai bank itu sendiri, bocornya data PIN Kartu Kredit, dan lain sebagainya, menuntut hukum tampil memberikan jaminan dan perlindungan hukum terhadap kepentingan dan hak-hak nasabah bank.

Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, sama sekali tidak mengatur cara penyelesaian sengketa manakala terjadi penggelapan dana nasabah bank maupun pembocoran data PIN nasabah pada Kartu Kredit sehingga menimbulkan kerugian bagi nasabah tersebut. Kedua peraturan perundangan perbankan konvensional hanya mengatur Ketentuan Pidana dan Sanksi Administratif pada Bab VIII yang lebih banyak ditujukan dan dibebankan kepada bank dibandingkan dengan nasabah bank.

Marwan Effendy,³ mengelompokkan dalam tiga jenis tindak pidana perbankan, yaitu di sektor perizinan atau legalitas bank, sektor yang mengatur kerahasiaan bank, dan sektor perkreditan serta lalu lintas giral dan lain-lain. Menurut penulis, ketentuan Pasal 67 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 merupakan ketentuan yang menjamin kepentingan dan hak-hak nasabah yang menyimpan dananya pada bank, tetapi kemudian ternyata bank tersebut tidak memiliki izin usaha secara resmi (*bank illegal*).

Kasus-kasus investasi bodong, yakni lembaga keuangan yang tidak memiliki izin

usaha dan menghimpun dana dari masyarakat dengan janji bunga yang besar sehingga menarik minat masyarakat selaku nasabahnya menyimpan dananya, merupakan bentuk perlindungan nasabah berdasarkan pada Pasal 46 ayat-ayatnya Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, yang berbunyi:

- (1) Barangsiapa menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu tanpa izin usaha dari Menteri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 dan Pasal 17, diancam dengan pidana penjara paling lama 15 (lima belas) tahun dan denda paling banyak Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh miliar rupiah).
- (2) Dalam hal kegiatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan oleh badan hukum yang berbentuk perseroan terbatas, perserikatan, yayasan atau koperasi, maka penuntutan terhadap badan-badan dimaksud dilakukan baik terhadap mereka yang memberi perintah melakukan perbuatan itu atau yang bertindak sebagai pimpinan dalam perbuatan itu atau terhadap keduanya.

Pasal 46 tersebut menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 ditambah ancaman pidana penjaranya sekurang-kurangnya 5 (lima) tahun dan paling lama 15 (lima belas) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh miliar rupiah) dan paling banyak Rp. 200.000.000.000,- (dua ratus miliar rupiah).

Marwan Effendy,⁴ menjelaskan perihal Pasal 46 tersebut bahwa praktik bank tanpa izin biasanya dikenal dengan istilah “bank gelap”, yaitu menghimpun dana dari masyarakat sebagaimana fungsi bank yang lazim tanpa izin usaha dari Pimpinan Bank Indonesia, menghimpun dana dari masyarakat dapat berupa tabungan, deposito berjangka, dan lain sebagainya. Dalam praktik kasus ini banyak dilakukan oleh perseroan yang bergerak di

³ Marwan Effendy, *Tipologi Kejahatan Perbankan Dari Perspektif Hukum Pidana*, Referensi, Jakarta, 2012, hlm. 12.

⁴ Marwan Effendy, *Op Cit*, hlm. 14-15.

sektor *multilevel marketing* dengan berkedok bergerak di perdagangan kartel dan agrobisnis. Mereka berhasil menghimpun dana dari masyarakat dengan iming-iming pembagian keuntungan secara berlantai. Masyarakat banyak menjadi terkecoh. Dengan adanya persyaratan Pasal dan Penjelasan Pasal 16 ayat (1), (2) dan (3), menentukan bahwa untuk menghindari praktik bank gelap maka harus ada pengawasan, mengingat kegiatan dimaksud sangat terkait dengan kepentingan masyarakat yang akan atau telah mempercayakan dananya kepada suatu badan usaha.

Ketentuan Pidana dan Sanksi Administratif pada Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, menuntut nasabah yang dirugikan untuk melakukan tuntutan hukum, baik melalui gugatan perdata maupun pidana ke pengadilan, sehingga perlindungan terhadap kepentingan dan hak-hak nasabah bank yang dilanggar tersebut dilakukan melalui lembaga peradilan (litigasi).

Abdurrahman Konoras,⁵ menegaskan bahwa penyelesaian sengketa secara litigasi berarti penyelesaiannya melalui lembaga peradilan, dan apabila merupakan persengketaan keperdataan. Namun selain penyelesaian secara litigasi dikenal pula penyelesaian sengketa secara non-litigasi atau penyelesaian sengketa di luar peradilan.

Penulis berpendapat bahwa cara bagaimana nasabah yang dirugikan mendapat perlindungan hukum jika dibandingkan antara ketentuan hukum Perbankan Konvensional berdasarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 dengan ketentuan hukum Perbankan Syariah berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 diatur tersendiri ketentuan tentang Penyelesaian Sengketa pada Bab IX, yang dalam Pasal 55 ayat-ayatnya berbunyi sebagai berikut:

- (1) Penyelesaian sengketa Perbankan Syariah dilakukan oleh pengadilan dalam lingkungan Peradilan Agama.
- (2) Dalam hal para pihak telah memperjanjikan penyelesaian sengketa selain sebagaimana dimaksud pada ayat

(1), penyelesaian sengketa dilakukan sesuai dengan isi akad.

- (3) Penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak boleh bertentangan dengan Prinsip Syariah.

Penjelasan Pasal 55 ayat-ayatnya dari Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, hanya diberikan penjelasannya pada ayat (2), sedangkan ayat (1) dan ayat (3) dianggap "cukup jelas." Pasal 55 ayat (2) diberikan penjelasannya bahwa, yang dimaksud dengan "penyelesaian sengketa dilakukan sesuai dengan isi akad" adalah upaya sebagai berikut:

- a. Musyawarah;
- b. Mediasi perbankan;
- c. Melalui badan arbitrase syariah nasional (basyarnas) atau lembaga arbitrase lain; dan/atau
- d. Melalui pengadilan dalam lingkungan peradilan umum.

Berdasarkan ketentuan Pasal 55 ayat (2) tersebut, maka penyelesaian sengketa perbankan syariah dapat ditempuh melalui penyelesaian di luar pengadilan (non-litigasi) baik melalui musyawarah, melalui mediasi perbankan maupun melalui Basyarnas dan arbitrase lainnya. Di samping itu, dilakukan upaya penyelesaian sengketa melalui peradilan, baik di lingkungan peradilan agama maupun di lingkungan peradilan umum. Ketentuan ini menimbulkan banyak aspek hukum sebagai konsekuensi hukumnya.⁶ Karena kewenangan lembaga peradilan tidak hanya ada pada lingkungan Peradilan Umum melainkan juga ada pada peradilan di lingkungan Peradilan Agama. Hal serupa juga memiliki konsekuensi hukum pada penyelesaian sengketa perbankan syariah di luar peradilan yang ditentukan dapat diselesaikan melalui musyawarah, mediasi perbankan, basyarnas dan lain sebagainya.

Penyelesaian sengketa pada Pasal 55 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, kemudian diajukan pengujiannya ke Mahkamah Konstitusi, yang sesuai Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 93/PUU-X/2012, menyatakan bahwa Penjelasan Pasal 55 ayat (2) Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat,

⁵ Abdurrahman Konoras, *Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan, Op Cit*, hlm. 36-37.

⁶ Abdurrahman Konoras, *Op Cit*, hlm. 66-67.

sehingga dari Putusan Mahkamah Konstitusi tersebut, kewenangan penyelesaian sengketa perbankan syariah hanya diselesaikan melalui Peradilan Agama.

Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa perbankan sebagai wujud dari perlindungan nasabah bank lainnya, ditentukan dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang OJK, dalam ketentuan Perlindungan Konsumen dan Masyarakat (Bab VI). Beberapa ketentuan OJK tersebut mengatur perlindungan konsumen dan masyarakat sebagaimana diatur di dalam Pasal 28 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011, bahwa “Untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat yang meliputi:

- a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
- b. Meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- c. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Lebih lanjut Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang OJK, menentukan dalam Pasal 29, bahwa “OJK melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi:

- a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha di lembaga jasa keuangan;
- b. Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan; dan
- c. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Demikian pula ditentukan dalam Pasal 31 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang OJK, bahwa “ketentuan lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat diatur dengan peraturan OJK”. Berdasarkan dari ketentuan-ketentuan ini, terbitkan sejumlah Peraturan OJK (POJK) berkaitan dengan perlindungan konsumen (nasabah) seperti di sektor perbankan, antara lainnya ialah POJK No.

1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang menjelaskan antara lainnya bahwa, perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Dijelaskan pula bahwa hasil nyata yang diharapkan antara lain pelaku usaha jasa keuangan memperhatikan aspek kewajaran dalam menetapkan biaya atau harga produk dan/atau layanan, *fee-based pricing minimum* yang tidak merugikan konsumen, serta kesesuaian produk dan/atau layanan yang ditawarkan dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen.

Sehubungan dengan itu, upaya perlindungan konsumen dan/atau masyarakat diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama. Pertama, meningkatkan kepercayaan dari investor dan konsumen dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan (*market confidence*); dan kedua, memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan bagi pelaku usaha secara adil, efisien dan transparan dan di sisi lain konsumen memiliki pemahaman hak dan kewajiban dalam berhubungan dengan pelaku usaha jasa keuangan mengenai karakteristik, layanan, dan produk (*level playing field*). Dalam jangka panjang, industri keuangan sendiri juga akan mendapat manfaat yang positif untuk memacu peningkatan efisiensi sebagai respon dari tuntutan pelayanan yang lebih prima terhadap pelayanan jasa keuangan.

Pembahasan tentang pengaturan perlindungan hukum terhadap nasabah bank selanjutnya, diatur dengan POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, yang menjelaskan antara lain, terhadap Pengaduan yang tidak mendapatkan solusi penyelesaian di pelaku usaha jasa keuangan, maka selain dapat mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan, konsumen juga dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian

Sengketa Yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan ketentuan dan penjelasan POJK No.18/POJK.07/2018 tersebut, maka upaya perlindungan hukum terhadap konsumen (nasabah) yang dirugikan dalam hubungan hukumnya seperti sebagai nasabah bank, dapat diperjuangkan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Gugatan ke pengadilan seperti nasabah yang merasa dirugikan oleh karena simpanannya pada bank berbentuk deposito atau tabungan, hilang oleh karena digelapkan oleh pegawai bank (teler), tentunya merupakan tindak pidana penggelapan simpanan nasabah bank.

Tuntutan hukum yang dapat ditempuh melalui pengadilan dapat berupa tuntutan pidana maupun gugatan perdata. Penggelapan simpanan nasabah bank dapat dikenakan Pasal 372 dan Pasal 374 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Menurut Marwan Effendy,⁷ modus operandi yang dapat dilakukan oleh oknum perbankan antara lain dengan cara:

- a. Menunda pembukuan uang setoran dari nasabah untuk dapat dipakai sendiri;
- b. Mengalihkan pembukuan uang setoran nasabah lain untuk jangka waktu tertentu;
- c. Pengelola bank membawa kabur dana masyarakat yang terkumpul ke luar negeri (misalnya kasus Bank Dwimanda, Bank Gunung Palasari, dan Bank Global).

Dalam hal nasabah bank mengajukan gugatan keperdataan ke pengadilan, maka terkait erat dengan gugatan wanprestasi, J. Satrio menjelaskan bahwa wanprestasi merupakan lembaga hukum yang memegang peranan penting dalam hukum perdata, karena mempunyai akibat hukum yang sangat penting, yang biasanya dikaitkan dengan masalah pembatalan perjanjian dan atau ganti rugi (Pasal 1243 jo Pasal 1266 dan 1267 KUHPerdata).⁸

Wanprestasi atau juga sering disebut dengan ingkar janji, atau cedera janji, dan lain sebagainya, merupakan suatu perkara yang berkaitan dengan adanya suatu hubungan hukum seperti perjanjian atau kontrak, ketika salah satu pihak tidak memenuhi prestasi.

Nasabah bank yang menyimpan dana atau uangnya pada bank berupa deposito atau tabungan, yang dengan demikian simpanan tersebut sewaktu-waktu sesuai perjanjian antara bank dengan nasabah, dapat ditarik atau diambil kembali oleh nasabah yang bersangkutan karena pada dasarnya, simpanan tersebut adalah milik nasabah bank yang dipercayakan kepada bank untuk disimpan. Konsekuensi hukum dari wanprestasi seperti tuntutan pemenuhan ganti kerugian merupakan upaya perlindungan hukum bagi nasabah bank yang simpanannya hilang atau digelapkan oleh pihak lain, dalam hal ini oleh pihak pegawai (teler) bank.

B. Penyelesaian Sengketa sebagai Wujud Perlindungan Nasabah Bank

Sebagaimana yang telah penulis jelaskan sebelumnya bahwa penyelesaian sengketa terjadi oleh karena salah satu pihak merasa kepentingan hukum dan hak-haknya dilanggar oleh pihak lain, sehingga menimbulkan kerugian kepada yang bersangkutan. Pelanggaran hukum seperti itu tentunya akan diperjuangkan oleh pihak yang dirugikan melalui berbagai jalur hukum yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Jalur hukum penyelenggaraan sengketa pertama dan tertua ialah penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan, yang dalam hal ini melalui peradilan umum untuk perkara perbankan konvensional, dan melalui peradilan agama untuk sengketa perbankan syariah. Sedangkan jalur kedua, ialah melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa yang berintikan pada ketentuan dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, kemudian dituangkan lagi oleh Otoritas Jasa Keuangan ke dalam sejumlah POJK, yang merupakan bentuk penyelesaian sengketa perbankan secara khusus.

Wujud perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang dirugikan karena simpanannya hilang atau digelapkan oleh pegawai bank dengan menempuh aspek hukum keperdataan berupa gugatan perdata, disampaikan ke pengadilan negeri. Gugatan dengan menggunakan ketentuan wanprestasi dalam hal ini berkaitan dengan tidak dipenuhinya perjanjian penyimpanan dana oleh

⁷ Marwan Effendy, *Op Cit*, hlm. 46.

⁸ J. Satrio, *Wanprestasi Menurut KUHPerdata, Doktrin dan Yurisprudensi*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 21.

bank, karena simpanannya sudah habis atau hilang, bukan karena diambil oleh nasabah bank selaku pemiliknya.

Menurut Abdurrahman Konoras,⁹ di lingkungan peradilan umum, proses suatu persengketaan berubah menjadi perkara terjadi apabila sudah dimasukkannya surat gugatan ke pengadilan. Proses yang dimaksudkan ialah bagaimana tata cara membuat surat gugatan yang antara lainnya berisikan *Posita* (dasar gugatan) dan *Petitum* (pokok tuntutan) yang jelas.

Penyelesaian sengketa perbankan sehubungan kepentingan dan hak-hak nasabah bank dirugikan oleh pihak bank merupakan ruang lingkup dari perkara perdata. Namun patut pula diperhatikan ialah Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, yang menentukan kewajiban penyelesaian sengketa secara mediasi, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 4 ayat (1) PERMA No. 1 Tahun 2016, bahwa "Semua sengketa perdata yang diajukan ke Pengadilan termasuk perkara perlawanan (*verset*), atas putusan *verstek* dan perlawanan pihak berperkara (*partij verzet*) maupun pihak ketiga (*derden verzet*) terhadap pelaksanaan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap, wajib terlebih dahulu diupayakan penyelesaian melalui mediasi, kecuali ditentukan lain berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung ini."

Pembahasan tentang substansi hukum PERMA No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, secara sekilas mencampurkan antara cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan di luar pengadilan, oleh karena konsep dan cara mediasi itu sendiri merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Pembahasan dan pembahasan PERMA No. 1 Tahun 2016 perlu terlebih dahulu dijelaskan gambaran berupa bahan pertimbangan (konsiderans) dari PERMA No. 1 Tahun 2016 berupa menimbang sebagai berikut:

a. Bahwa Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa secara damai yang tepat, efektif, dan dapat membuka akses yang lebih luas kepada para pihak untuk memperoleh penyelesaian yang memuaskan serta berkeadilan;

- b. Bahwa dalam rangka reformasi birokrasi Mahkamah Agung Republik Indonesia yang berorientasi pada visi terwujudnya badan peradilan Indonesia yang agung, salah satu elemen pendukung adalah mediasi sebagai instrumen untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap keadilan sekaligus implementasi asas penyelenggaraan peradilan yang sederhana, cepat dan berbiaya ringan;
- c. Bahwa ketentuan hukum acara perdata yang berlaku, Pasal 154 Reglemen Hukum Acara untuk Daerah Luar Jawa dan Madura (*Reglement tot Regeling van Het Rechtswezen in de Gewsten Buiten Java en Madura, Staatsblad 1927:227*) dan Pasal 130 Reglement Indonesia yang diperbaharui (*Het Inlandsche Reglement, Staatsblad 1941:44*), mendorong para pihak untuk menempuh proses perdamaian yang dapat didayagunakan melalui mediasi dengan mengintegrasikannya ke dalam prosedur berperkara di pengadilan;
- d. Bahwa prosedur mediasi di pengadilan menjadi bagian hukum acara perdata dapat memperkuat dan mengoptimalkan fungsi lembaga peradilan dalam penyelesaian sengketa;
- e. Bahwa Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan belum optimal memenuhi kebutuhan pelaksanaan mediasi yang lebih berdayaguna dan mampu meningkatkan keberhasilan mediasi di pengadilan;
- f. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d dan huruf e, perlu menyempurnakan Peraturan Mahkamah Agung tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

PERMA No. 1 Tahun 2016 lebih lanjut memberikan beberapa rumusan dalam Pasal 1, bahwa "dalam peraturan mahkamah agung ini yang dimaksud dengan:

1. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator;
2. Mediator adalah hakim atau pihak lain yang memiliki sertifikat mediator sebagai pihak netral yang membantu para pihak dalam

⁹ Abdurrahman Konoras, *Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan, Op Cit*, hlm. 35.

- proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian;
3. Sertifikat mediator adalah dokumen yang diterbitkan oleh mahkamah agung atau lembaga yang telah memperoleh akreditasi dari Mahkamah Agung yang menyatakan bahwa seseorang telah mengikuti dan lulus pelatihan sertifikat mediasi;
 4. Daftar mediator adalah catatan yang memuat nama mediator yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan ketua pengadilan yang diletakkan pada tempat yang mudah dilihat oleh khalayak umum;
 5. Para pihak adalah dua atau lebih subjek hukum yang bersengketa dan membawa sengketa mereka ke pengadilan untuk memperoleh penyelesaian;
 6. Biaya mediasi adalah biaya yang timbul dalam proses mediasi sebagai bagian dari biaya perkara, yang diantaranya meliputi biaya pemanggilan para pihak, biaya perjalanan salah satu pihak berdasarkan pengeluaran nyata, biaya pertemuan, biaya ahli, dan/atau biaya lain yang diperlukan dalam proses mediasi;
 7. *Resume* perkara adalah dokumen yang dibuat oleh para pihak yang memuat duduk perkara dan usul perdamaian;
 8. Kesepakatan perdamaian adalah kesepakatan hasil mediasi dalam bentuk dokumen yang memuat ketentuan penyelesaian sengketa yang ditandatangani oleh para pihak dan mediator;
 9. Kesepakatan perdamaian sebagian adalah kesepakatan antara pihak penggugat dengan sebagian atau seluruh pihak tergugat dan kesepakatan para pihak terhadap sebagian dari seluruh objek perkara dan/atau permasalahan hukum yang disengketakan dalam proses mediasi;
 10. Akta perdamaian adalah akta yang memuat isi naskah perdamaian dan putusan hakim yang menguatkan kesepakatan perdamaian;
 11. Hakim adalah hakim pada pengadilan tingkat pertama dalam lingkungan peradilan umum dan peradilan agama;
 12. Hakim pemeriksa perkara adalah majelis hakim yang ditunjuk oleh Ketua Pengadilan untuk memeriksa dan mengadili perkara;
 13. Pegawai Pengadilan adalah panitera, sekretaris, panitera pengganti, juru sita, juru sita pengganti, calon hakim dan pegawai lainnya;
 14. Pengadilan adalah pengadilan tingkat pertama dalam lingkungan peradilan umum dan peradilan agama;
 15. Pengadilan tinggi adalah pengadilan tingkat banding dalam lingkungan peradilan umum dan peradilan agama;
 16. Hari adalah hari kerja.
- PERMA No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan ditinjau dari ruang lingkupnya, menentukan pada Pasal 2 ayat-ayatnya, sebagai berikut:
- (1) Ketentuan mengenai prosedur mediasi dalam Peraturan Mahkamah Agung ini berlaku dalam proses berperkara di pengadilan baik dalam lingkungan peradilan umum maupun peradilan agama.
 - (2) Pengadilan di luar lingkungan peradilan umum dan peradilan agama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menerapkan mediasi berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung ini sepanjang dimungkinkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Ditentukan pula dalam PERMA No. 1 Tahun 2016 perihal mediasi mencapai kesepakatan, kesepakatan perdamaian sebagian, maupun mediasi tidak berhasil atau tidak dapat dilaksanakan. Berdasarkan pembagiannya tersebut penulis berpendapat bahwa penerapan PERMA No. 1 Tahun 2016 dapat saja berhasil seluruhnya, berhasil sebagian, maupun sama sekali tidak berhasil mencapai kesepakatan.
- Perihal mediasi mencapai kesepakatan, ditentukan pada Pasal 27 ayat-ayatnya dari PERMA No. 1 Tahun 2016, sebagai berikut:
- (1) Jika mediasi berhasil mencapai kesepakatan, para pihak dengan bantuan mediator wajib merumuskan kesepakatan secara tertulis dalam kesepakatan perdamaian yang ditandatangani oleh para pihak dan mediator.
 - (2) Dalam membantu merumuskan kesepakatan perdamaian, mediator wajib memastikan kesepakatan perdamaian tidak memuat ketentuan yang;
 - a. Bertentangan dengan hukum, ketertiban umum, dan/atau kesusilaan;
 - b. Merugikan pihak ketiga; dan

- c. Tidak dapat dilaksanakan.
- (3) Dalam proses mediasi yang diwakili oleh kuasa hukum, penandatanganan kesepakatan perdamaian hanya dapat dilakukan apabila terdapat pernyataan para pihak secara tertulis yang memuat persetujuan atas kesepakatan yang dicapai.
 - (4) Para pihak melalui mediator dapat mengajukan kesepakatan perdamaian kepada hakim pemeriksa perkara agar dikuatkan dalam akta perdamaian;
 - (5) Jika para pihak tidak menghendaki kesepakatan perdamaian dikuatkan dalam akta perdamaian, kesepakatan perdamaian wajib memuat pencabutan gugatan.
 - (6) Mediator wajib melaporkan secara tertulis keberhasilan mediasi kepada hakim pemeriksa perkara dengan melampirkan kesepakatan perdamaian.

PERMA No. 1 Tahun 2016 juga mengatur kesepakatan perdamaian sebagian maupun tidak dicapainya kesepakatan, yang dalam konteks dengan penyelesaian perkara perbankan karena nasabah bank dirugikan, tentunya penyelesaian berdasarkan PERMA No. 1 Tahun 2016 termasuk ke dalam bentuk penyelesaian sengketa melalui peradilan (litigasi).

Penyelesaian sengketa lainnya sehubungan sengketa antara nasabah bank dengan adanya pengaduan sampai penyelesaian sengketa berdasarkan pada POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, yang pada beberapa bahan pertimbangan (konsiderannya), menimbang sebagai berikut:

- a. Bahwa salah satu tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan adalah mewujudkan keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan yang mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat;
- b. Bahwa salah satu cara mewujudkan kegiatan yang mampu melindungi kepentingan konsumen adalah dengan memberikan kewajiban kepada pelaku usaha jasa keuangan untuk memiliki layanan pengaduan konsumen;
- c. Bahwa layanan pengaduan konsumen merupakan wadah untuk menampung keluhan konsumen termasuk adanya potensi kerugian materiil atas produk

dan/atau jasa pelaku usaha jasa keuangan yang dimanfaatkan oleh konsumen;

- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Terhadap pengaduan pihak nasabah bank atas layanan jasa keuangan yang menurut nasabah bank telah merugikan, POJK No. 18/POJK.07/2018 menentukan 3 (tiga) cara penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yaitu: Pertama, diselesaikan secara internal oleh pelaku usaha jasa keuangan, seperti perbankan; Kedua, diselesaikan melalui peradilan; dan Ketiga, diselesaikan di luar peradilan.

Penyelesaian pengaduan dan sengketa secara internal, seperti oleh bank itu sendiri, dalam POJK No. 18/POJK.07/2018, ditentukan pada Pasal 5 ayat-ayatnya bahwa:

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki prosedur secara tertulis mengenai Layanan Pengaduan.
- (2) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib mencantumkan prosedur singkat layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan.

Dalam hal penanganan pengaduan, ditentukan pada Pasal 14 ayat-ayatnya dari POJK No. 18/POJK.07/2018, sebagai berikut:

- (1) Setelah menerima pengaduan konsumen dan/atau perwakilan konsumen, pelaku usaha jasa keuangan wajib melakukan tindak lanjut berupa:
 - a. Pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, serta objektif; dan
 - b. Analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan.
- (2) Dalam hal diperlukan, pelaku usaha jasa keuangan dapat meminta dokumen atau informasi dari konsumen dan/atau pihak lainnya.

Meskipun ketentuan dan kewajiban dibebankan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan menampung keluhan atau pengaduan konsumen, tetapi ditentukan pula kemungkinan kesalahan atau kekeliruan datang dari pihak nasabah itu sendiri, sehingga Pelaku

Usaha Jasa Keuangan berwenang untuk menyatakan menolak menangani pengaduan tersebut, sebagaimana ditentukan oleh POJK No. 18/POJK.07/2018, Pasal 19 jika:

- a. Konsumen dan/atau perwakilan konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
- b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan;
- c. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan; dan/atau
- d. Pengaduan tidak terkait dengan transaksi keuangan yang dikeluarkan oleh pelaku usaha jasa keuangan yang bersangkutan.”

Selain penyelesaian pengaduan konsumen secara internal, yang dalam hal ini seperti penyelesaian pengaduan nasabah bank kepada lembaga perbankan yang bersangkutan, menurut POJK No. 18/POJK.07/2018, dapat diselesaikan melalui pengadilan maupun penyelesaiannya di luar pengadilan.

Pasal 25 ayat-ayatnya POJK No. 18/POJK.07/2018, menentukan sebagai berikut:

- (1) Dalam hak Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menolak Tanggapan Pengaduan dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan maka Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan informasi kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan.
- (2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui Lembaga Arbitrase Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Klausula pemilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dicantumkan dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan antara pelaku usaha jasa keuangan dan konsumen.

Berdasarkan ketentuan Pasal 25 tersebut, penulis berpendapat bahwa ketentuan tersebut berisikan beberapa pokok berkenaan dengan adanya keberatan atau penolakan tanggapan pengaduan, yang mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan memberikan informasi kepada konsumen mengenai hal pertama, yakni upaya penyelesaian dengan konsumen dapat diselesaikan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.

Hal kedua, ialah penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui alternatif penyelesaian sengketa yang bersifat inklusif, yakni lembaganya telah ditentukan sendiri oleh Otoritas Jasa Keuangan. Hal ketiga, ialah perihal adanya klausul penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan yang dicantumkan dalam perjanjian antara para pihak.

Abdurrahman Konoras,¹⁰ menjelaskan bahwa praktik perbankan manakala terjadi persengketaan antara nasabah bank dengan pihak bank, misalnya karena hilangnya dana simpanan nasabah pada bank yang mungkin saja digelapkan oleh karyawannya sendiri, pada mulanya pihak bank menempuh cara bermusyawarah yakni hanya sebatas antara pihak nasabah bank dengan petugas (pimpinan bank). Musyawarah ini berintikan pada upaya untuk mencapai kesepakatan bersama yang sudah tentu kepentingan pihak nasabah bank yang dana simpanannya hilang pada bank bersangkutan, harus dipertanggungjawabkan oleh bank karena diatur dalam perjanjian penyimpanan dana.

POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, juga membebaskan sanksi administrasi terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang melanggar ketentuan-ketentuan antara lainnya Pasal 25 POJK ini dengan sanksi administratif berupa:

- a. Peringatan atau teguran tertulis; dan/atau
- b. Penurunan dalam penilaian tingkat kesehatan.

Pembahasan tentang penyelesaian sengketa sebagai bentuk atau wujud perlindungan terhadap nasabah bank sesuai ketentuan POJK No. 18/POJK.07/2018 tersebut, merujuk pula

¹⁰ Abdurrahman Konoras, *Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan, Op Cit*, hlm. 65.

pada ketentuan dalam POJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan ditempuh melalui 2 (dua) tahapan, yakni penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*), dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*).

Keberadaan Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK sehubungan dengan lembaga perbankan, disebut sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), yang telah menerbitkan beberapa peraturannya antara lainnya Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No. 07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi, yang dalam Pasal 2 ayat-ayatnya menentukan sebagai berikut:

- (1) Peraturan dan prosedur ini mengatur penyelesaian sengketa yang diselesaikan melalui mediasi LAPSPI, baik yang diajukan langsung oleh para pihak kepada forum mediasi LAPSPI maupun yang ditempuh melalui forum arbitrase LAPSPI.
- (2) 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. Antara para pihak terikat dengan perjanjian mediasi.
- (3) LAPSPI termasuk mediator, co-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.

- (4) Para pihak, mediator, co-mediator, pengurus, sekretaris dan personil sekretariat wajib mengikuti ketentuan yang diatur dalam peraturan dan prosedur ini.

Apabila dicermati ketentuan LAPSPI berupa Prosedur dan Mediasi di atas, sebenarnya upaya penyelesaian sengketa perbankan di luar pengadilan menempuh mekanisme atau cara mediasi, walaupun dalam hal tertentu terkait pula dengan arbitrase.

Menurut Peraturan dan Prosedur Mediasi yang diterbitkan oleh LAPSPI tersebut, berkenaan dengan hasil mediasi, ditentukan beberapa aspek baik mengenai mediasi tidak mencapai perdamaian, aspek kesepakatan perdamaian, aspek kesepakatan perdamaian secara parsial, aspek pelaksanaan kesepakatan perdamaian, maupun aspek tentang akta perdamaian.

Penyelesaian sengketa perbankan melalui Peraturan dan Prosedur Mediasi Nomor 07/LAPSPI-PER/2015 tersebut, dari aspek mediasi tidak mencapai kesepakatan, ditentukan pada Pasal 18 ayat-ayatnya sebagai berikut:

- (1) Mediator menyatakan mediasi berakhir tanpa penyelesaian dan segera melaporkan hal tersebut secara tertulis kepada pengurus dengan tembusan para pihak, apabila:
 - (a) Setelah lampaunya waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, mediasi tidak berhasil mencapai perdamaian;
 - (b) Mediator mengetahui bahwa dalam sengketa yang sedang dimediasikan, ternyata melibatkan aset atau harta kekayaan atau kepentingan yang nyata-nyata berkaitan dengan pihak lain yang tidak menjadi pihak dalam mediasi, sehingga tidak mungkin dapat dibuat suatu perdamaian yang akan dapat dilaksanakan dengan baik;
 - (c) Satu atau lebih pihak mengundurkan diri dari mediasi;
 - (d) Mediasi menilai tidak ada itikad baik dari satu atau lebih pihak dalam mediasi.
- (2) Berdasarkan keadaan sebagaimana dimaksud ayat (1), maka tugas mediator selesai, dan selanjutnya sengketa tersebut dapat dilanjutkan pada proses penyelesaian sengketa lainnya sesuai

kesepakatan/perjanjian di antara para pihak.

- (3) Khusus untuk mediasi yang masuk melalui arbitrase LAPSPI sebagaimana dimaksud Pasal 6, Pengurus segera menyampaikan pemberitahuan kepada arbitrase tunggal/majelis arbitrase bahwa mediasi telah selesai tanpa perdamaian, dengan maksud agar arbitrase tunggal/majelis arbitrase dapat melanjutkan kembali proses arbitrase.
- (4) Dalam hal mediasi gagal/tidak berhasil memperoleh kesepakatan perdamaian, maka semua pernyataan, pengakuan, dokumen, data, fakta, korespondensi, catatan dan informasi yang muncul dan diperoleh selama proses mediasi berlangsung dianggap tidak pernah ada dan tidak dapat dipergunakan sebagai alat bukti dalam persidangan arbitrase maupun pengadilan negeri.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kedudukan dan peran nasabah bank sangat penting bagi perbankan sehingga hukum menentukan pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah bank yang bentuk atau cara perlindungan hukumnya dapat ditempuh melalui pengadilan (litigasi) dan di luar pengadilan (non-litigasi).
2. Perlindungan hukum sebagai upaya melindungi nasabah bank dari kerugian yang dideritanya dengan bank, adalah suatu aspek hukum yang didasarkan pada adanya perjanjian antara nasabah bank dengan bank seperti perjanjian penyimpanan dana berupa deposito atau tabungan.

B. Saran

Dalam rangka pembaruan perbankan konvensional menurut Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, perlu diatur perihal penyelesaian sengketanya, oleh karena peraturan perundangan yang ada selama ini tidak mengaturnya.

Perlu lembaga perbankan menerapkan penyelesaian sengketa secara internal, maupun penyelesaian sengketa melalui pengadilan serta

di luar pengadilan sebagaimana ditentukan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asikin Zainal, *Hukum Acara Perdata di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2016.
- _____, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, RajaGrafindo persada, Jakarta, 2015.
- Effendy Marwan, *Tipologi Kejahatan Perbankan Dari Perspektif Hukum Pidana*, Referensi, Jakarta, 2012.
- Fuady Munir, *Arbitrase Nasional. Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Gazali Djoni S. dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Konoras Abdurrahman, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan (OJK) : Teori dan Praktek*, Pustaka Pena Press, Makassar, 2015.
- _____, *Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan*, RajaGrafindo Persada, Depok, 2017.
- Mertokusumo Sudikno, *Mengenal Hukum. Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005.
- Miru Ahmadi, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013.
- Musjtari Dewi Nurul, *Penyelesaian Sengketa Akad Pembiayaan dengan Jaminan Hak Tanggungan dalam Praktik Perbankan Syariah*, Parama Publishing, Yogyakarta, 2016.
- Purwanti Sari, *Kamus Perbankan*, Nuansa Cendekia, Bandung, 2015
- Satrio J., *Wanprestasi Menurut KUHPerdata, Doktrin dan Yurisprudensi*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Soekanto Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif. Suatu Tinjauan Singkat*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013.
- Usman Rachmadi, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 jo. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Penjelasan atas POJK No. 1/POJK.07/2013).

Putusan Mahkamah Konstitusi No. 93/PUU-X/2012 tentang Pengujian Penjelasan Pasal 55 ayat (2) UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Website

“LAPSPI, Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Yang Efisien”, <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5ae4c94a/lapspi-alternatif-penyelesaian-sengketa-perbankan-yang-efisien>. Diakses tanggal 28 Januari 2019.

“Pengertian Bank”, dimuat pada: <https://id.wikipedia.org/wiki/bank>. Diakses Tanggal 28 Januari 2019.