

MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN¹

Oleh : Budi Triadi Kurniawan²

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana tata cara pengajuan dan penerimaan pengaduan nasabah dalam sengketa perbankan di Indonesia dan bagaimana persyaratan pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan serta bagaimana lingkup penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan di Indonesia. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, maka dapat disimpulkan: 1. Terdapat dua cara yang dapat ditempuh nasabah untuk mengajukan pengaduan, yaitu: secara lisan dan tertulis. Secara lisan dengan mengajukan secara langsung ke kantor bank terdekat, kantor bank tempat nasabah membuka rekening atau kantor bank tempat nasabah melakukan transaksi keuangan atau melalui telepon, termasuk call center (layanan 24 jam) yang tersedia. Secara tertulis dengan membuat dan menyampaikan surat resmi secara jelas serta mengungkapkan kronologis dan lokasi terjadinya permasalahan, baik diantar langsung, atau dikirim melalui faksimili atau pos ke bank yang bersangkutan, melalui *e-mail* atau *website* bank, atau melalui sarana elektronik lainnya. 2. Persyaratan pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut: Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai, Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank, Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau pengadilan, Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan; Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia. 3. Lingkup penyelesaian Sengketa melalui mediasi perbankan hanya sengketa yang berkenaan

¹ Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing :

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 100711373

dengan aspek transaksi keuangan nasabah pada bank, dengannilai tuntutan finansial maksimal Rp 500 juta untuk setiap kasus sengketa.

Kata kunci: Mediasi, sengketa, perbankan.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, lembaga keuangan bank memiliki misi dan fungsi khusus. Bank diarahkan sebagai agen pembangunan yaitu sebagai lembaga yang bertujuan mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.³ Lembaga Perbankan mempunyai peranan yang amat strategis dalam menggerakkan roda perekonomian suatu negara.⁴ Hampir semua kegiatan masyarakat modern tidak lepas kaitannya dengan dunia perbankan.

Peran strategis Bank tersebut sebagai wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien kearah peningkatan taraf hidup rakyat.⁵ Bank dengan segala tugas dan fungsinya memegang peranan yang sangat penting sebagai sumber permodalan dan perantara keuangan yang sangat dibutuhkan masyarakat. Secara umum, fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara lebih spesifik fungsi bank dapat sebagai *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of services*.⁶

Tidak ragu lagi bahwa perbankan menunjukkan pelayanan khusus dan bermanfaat terhadap masyarakat dan tidak ada masyarakat modern yang dapat mencapai kemajuan pesat atau bahkan dapat mempertahankan angka pertumbuhan tanpa

³ H. Budi Untung, *Kredit Perbankan Di Indonesia*, Andi, Yogyakarta, 2000, Hal. 14.

⁴ Muchdarsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000, Hal 1,

⁵ Y. Sri Susilo, Sigit Triandaru, A. Totok Budi Santoso, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, 2000, Hal. 7.

⁶ *Ibid*, Hal 6.

bank.⁷ Jika dilihat dari prosentase dana yang dikelola oleh bank, dana titipan masyarakat pada bank memiliki prosentase yang sangat besar, yaitu sekitar 60-70% dibanding dari modal bank itu sendiri yang berkisar 30-40%.⁸ Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa bank sangat membutuhkan dana dari masyarakat agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Untuk itu bank harus mampu melindungi secara baik apa yang dititipkan masyarakat kepadanya. Dalam menghimpun dana masyarakat, kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dananya pada bank merupakan modal utama bank. Hubungan antara nasabah dan bank terjalin dengan berdasarkan pada prinsip kepercayaan, namun dalam praktek terjadi sengketa antara nasabah dan bank yang biasanya nasabah sering merasa dirugikan secara finansial.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana tata cara pengajuan dan penerimaan pengaduan nasabah dalamsengketa perbankan di Indonesia?
2. Bagaimana persyaratan pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan?
3. Bagaimana lingkup penyelesaian sengketa melalui mediasiperbankan di Indonesia?

E. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (yuridis normatif). Penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan yaitu: "Penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka".⁹

PEMBAHASAN

A. Tata Cara Pengajuan dan Penerimaan Pengaduan Nasabah Dalam Sengketa Perbankan

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 diatur bahwa nasabah dapat

mengajukan atau menyampaikan pengaduan secara tertulis dan/atau lisan, yang berisikan penjelasan inti permasalahan yang akan diadakan dan apa yang akan diharapkan dari bank.

Jadi ada terdapat dua cara yang dapat ditempuh nasabah untuk mengajukan pengaduan, yaitu: secara lisan dan tertulis.¹⁰

1. Secara lisan

- Diajukan secara langsung ke kantor bank terdekat, kantor bank tempat nasabah membuka rekening atau kantor bank tempat nasabah melakukan transaksi keuangan;
- Melalui telepon, termasuk call center (layanan 24 jam) yang tersedia.

2. Secara tertulis

- Membuat dan menyampaikan surat resmi dengan jelas serta dengan mengungkapkan kronologis dan lokasi terjadinya permasalahan, baik diantar langsung, atau dikirim melalui faksimili atau melalui pos ke bank yang bersangkutan.
- Melalui *e-mail* atau *website* bank;
- Melalui sarana elektronik lainnya;
- Mengisi formulir pengaduan yang tersedia pada setiap kantor bank
- Pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya yang mendasari transaksi keuangan.

B. Persyaratan Pengajuan Penyelesaian Sengketa Pada Mediasi Perbankan

Pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 telah diatur mengenai persyaratan pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan. Dalam peraturan tersebut ditentukan bahwa pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai, seperti buku transaksi keuangan yang dilakukan nasabah;

⁷Afzalur Rahman, *Economic Doctrins of Islam*, Dana Bhakti Wakaf, Yogyakarta, 1996, Hal. 338.

⁸Neni Sri Imaniyati, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, 2010, Hal. 15.

⁹Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op Cit*, hal. 13.

¹⁰*Ibid*, hal 176-177

2. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank, dibuktikan dengan bukti penerimaan pengaduan dan/atau surat hasil penyelesaian pengaduan yang dikeluarkan oleh bank;
3. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau pengadilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya, yaitu sengketa tersebut belum pernah diajukan oleh nasabah dan/atau bank kepada lembaga-lembaga arbitrase atau peradilan atau lembaga mediasi lainnya atau upaya penyelesaian sengketa pada lembaga-lembaga dimaksud sudah dihentikan;
4. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
5. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia. Sengketa yang sudah pernah diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia tidak dapat diproses ulang; dan
6. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.¹¹

Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan dapat menolak pengajuan penyelesaian sengketa yang tidak memenuhi persyaratan dan ketentuan sebagaimana tersebut di atas. Pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan dilakukan secara tertulis dalam format tertentu dengan menyertakan berbagai dokumen pendukung yang diperlukan. Formulir pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan telah disediakan di setiap kantor bank atau dapat dibuat sendiri oleh nasabah dengan berpedoman pada format tertentu.

C. Lingkup Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Perbankan

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah

dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 telah menggariskan sengketa di bidang perbankan apa saja yang dapat diselesaikan melalui proses mediasi perbankan. Pada dasarnya secara teoritik setiap sengketa dibidang keperdataan dan dapat diadakan perdamaian dapat menjadi objek sengketa yang diselesaikan melalui mediasi, kecuali ditentukan lain oleh perundang-undangan.¹²

Dibawah ini terdapat beberapa pasal dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 yang berkenaan dengan lingkup penyelesaian sengketa di bidang perbankan yang dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan, yaitu Pasal 1 angka 4, Pasal 2, Pasal 4, Pasal 6, dan Pasal 8. Ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 merumuskan pengertian sengketa dalam konteks penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan, yaitu:

“Sengketa adalah permasalahan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh Bank sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah”.¹³

Dari perumusan sengketa yang terdapat dalam ketentuan Peraturan Bank Indonesiatersebut terdapat kesan seolah-olah yang mempunyai sengketa hanyalah nasabah saja, sedangkan Bank tidak mempunyai sengketa.

Perumusan “sengketa” tersebut dapat menimbulkan tafsir yang keliru, yaitu apakah setiap permasalahan itu sengketa, mengapa hanya nasabah yang didefinisikan sebagai pihak dalam sengketa, apakah bank merasa tidak perlu untuk ikut serta sebagai pihak dalam suatu sengketa, sebagai pihak yang mengajukan klaim. Jika pihak yang mengajukan permasalahan hanyalah nasabah dan pihak bank merasa tidak

¹¹Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

¹²RachmadiUsman, *Op-cit*, hal. 209.

¹³Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

mempunyai sengketa, tidak bersedia menandatangani *Agreement to Mediate*, tujuan pembentukan lembaga mediasi perbankan akan sangat sulit dicapai.

Selanjutnya dalam Peraturan Bank Indonesia tersebut ditentukan sebagai berikut:

“Sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial Nasabah oleh Bank dalam penyelesaian pengaduan Nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi perbankan.”¹⁴

Sementara itupada penjelasan dari Peraturan Bank Indonesia dinyatakan sebagai berikut:

“Yang dimaksud dengan tuntutan finansial adalah potensi kerugian finansial Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank sebagaimana dimaksud pada Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah”.¹⁵

Berikutnya ketentuan dalam Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 antara lain menyebutkan persyaratan pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, yaitu sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan”.

Dengan merujuk kepada ketentuan dalam Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, yang kemudian dihubungkan dengan penjelasannya serta Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, maka sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan yang berpotensi menimbulkan kerugian materiil atau finansial bagi nasabah dapat diajukan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan. Sebelumnya sengketa tersebut pernah diupayakan

penyelesaiannya dengan bank melalui pengaduan nasabah, akan tetapi tidak berhasil.

Pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 ternyata tidak semua sengketa antara nasabah dengan bank yang dapat difasilitasi melalui mediasi perbankan, terkecuali nilai klaim tuntutan finansial paling banyak sebesar Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Disamping itu, nasabah juga tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial, yaitu antara lain kerugian karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan. Hal ini ditentukan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 yang menentukan sebagai berikut:

- (1) Mediasi perbankan sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 2 dilaksanakan untuk setiap Sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (2) Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial.¹⁶

Dengan demikian sengketa yang dapat diajukan dan diselesaikan melalui mediasi perbankan hanya sengketa yang berkenaan dengan aspek transaksi keuangan nasabah pada bank, dengan ketentuan nilai tuntutan finansial maksimal Rp 500 juta untuk setiap kasus sengketa. Cakupan nilai tuntutan finansial yang dimaksud terbatas pada tuntutan yang diakibatkan oleh kerugian materiil dan/atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan nasabah dalam rangka penyelesaian sengketa. Dalam surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPN ditegaskan, bahwa jumlah maksimum nilai tuntutan finansial dimaksud dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan nasabah dengan pihak lain, dan/atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan

¹⁴Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

¹⁵Penjelasan atas Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008

¹⁶Pasal 6 Ayat (1) dan Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

nasabah untuk mendapatkan penyelesaian sengketa.

Dengan merujuk pada ketentuan Pasal 6 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, jelas bahwa untuk tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immateriil tidak dapat diajukan oleh nasabah untuk mendapatkan penyelesaian melalui mediasi perbankan. Dengan sendirinya terhadap tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian materiil bagi nasabah tidak menjadi lingkup penyelesaian sengketa mediasi perbankan.¹⁷

Dari ketentuan tersebut jelas bahwa potensi kerugian nasabah masih akan tetap terbuka, karena objek yang menjadi sengketa adalah uang, maka apabila penyelesaian sengketa berlarut-larut, nilai uang nasabah semakin riil sebenarnya akan semakin merosot termakan oleh inflasi dan kehilangan *opportunity income*.¹⁸

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 membatasi lingkup pemeriksaan sengketa melalui mediasi perbankan hanya pada mengkaji ulang pokok permasalahan yang disengketakan secara mendasar agar tercapai kesepakatan. Hal ini ditegaskan dalam ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, bahwa fungsi mediasi perbankan terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan.¹⁹ Dalam hal ini, fungsi mediasi perbankan tidak memberikan keputusan dan/atau rekomendasi penyelesaian sengketa kepada nasabah dan bank.

¹⁷RachmadiUsman, *Op-cit*, hal. 212.

¹⁸Djoko Retnadi, "Mediasi Perbankan, Satu Lagi Proteksi Terhadap Nasabah Bank", dalam RachmadiUsman, *Mediasi Perbankan: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan*, Fakultas Hukum Lambung Mangkurat, Banjarmasin, 2007.

¹⁹Pasal 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Terdapat dua cara yang dapat ditempuh nasabah untuk mengajukan pengaduan, yaitu: secara lisan dan tertulis. Secara lisan dengan mengajukan secara langsung ke kantor bank terdekat, kantor bank tempat nasabah membuka rekening atau kantor bank tempat nasabah melakukan transaksi keuangan atau melalui telepon, termasuk call center (layanan 24 jam) yang tersedia.

Secara tertulis dengan membuat dan menyampaikan surat resmi secara jelas serta mengungkapkan kronologis dan lokasi terjadinya permasalahan, baik diantar langsung, atau dikirim melalui faksimili atau pos ke bank yang bersangkutan, melalui *e-mail* atau *website* bank, atau melalui sarana elektronik lainnya;

2. Persyaratan pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai
- Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank,
- Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau pengadilan,
- Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
- Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.

3. Lingkup penyelesaian Sengketa melalui mediasi perbankan hanya sengketa yang berkenaan dengan aspek transaksi keuangan nasabah pada bank, dengannilai tuntutan finansial maksimal Rp 500 juta untuk setiap kasus sengketa.

B. Saran

Sosialisasi mengenai mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan perlu terus dilaksanakan oleh Bank Indonesia agarmasyarakat sebagai pengguna

jasa perbankan dapat mengetahui dan memahami tentang:

1. Cara-cara yang dapat ditempuh nasabah dalam mengajukan pengaduan;
2. Persyaratan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan;
3. Lingkup penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Syahril, 2009, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*, Cet. I, Jakarta, Kencana Prenada Media.
- Achmad, Ali, 2004, *Sosiologi Hukum : Kajian Empiris Terhadap Pengadilan*, Cet. I, Jakarta, Badan Penerbit IBLAM.
- Afzalur Rahman, 1996, *Economic Doctrines' of Islam*, Dana Bhakti Wakaf, Yogyakarta.
- Djoko Retnadi, 2007, "Mediasi Perbankan, Satu Lagi Proteksi Terhadap Nasabah Bank", dalam Rachmadi Usman. *Mediasi Perbankan: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan*, Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin.
- _____, 2007, "Mediasi Perbankan, Satu Lagi Proteksi Terhadap Nasabah Bank", dalam Rachmadi Usman, *Mediasi Perbankan: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan*, Fakultas Hukum Lambung Mangkurat, Banjarmasin.
- Fuady, Munir, 2002, *Arbitrase Nasional: Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Imaniyati Sri, Neni, 2010, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Refika Aditama, Bandung.
- Goodpaster, Gary, 1995, "Tinjauan Terhadap Penyelesaian Sengketa", dalam *Seri Dasar-dasar Hukum Ekonomi 2: Arbitrase di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- _____, 1999, *Seri Dasar Hukum Ekonomi 9: Paduan Negosiasi dan Mediasi*, diterjemahkan Nogar Simanjuntak, ELIPS, Jakarta.
- Marbun B.N., 2006, *Kamus Hukum Indonesia*, Cet. I, Jakarta, Sinar Harapan.
- Moore W., Christopher, *Mediasi Lingkungan*, Indonesian Centre for Environmental Law and CDR Associates, Jakarta.
- Priliasari, Erna, Juni 2008, *Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank*, Artikel dalam Jurnal Legislasi Indonesia Volume 5 Nomor 2, Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jakarta.
- Riskin L., Leonard dan Westbrook, James E., 1987, *Dispute Resolution and Lawyers*, West Publishing Co, St. Paul.
- Samsul, Inosentius, 2009, *Pengembangan Model Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan Kepentingan Konsumen*, Artikel dalam Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan Volume 7 Nomor 1, Jakarta, Direktori Hukum Bank Indonesia, Januari.
- Sinungan, Muchdarsyah, 2000, *Manajemen Dana Bank*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Soebagyo, Felix Oentoeng, 21 Maret 2007, "Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dibidang Perbankan", *Bahan Diskusi Terbatas "Pelaksanaan Mediasi Perbankan Oleh Bank Indonesia dan Pembentukan Lembaga Independen Mediasi Perbankan"*, Kerjasama Magister Hukum Bisnis dan Kenegaraan Universitas Gajah Mada dan Bank Indonesia, Yogyakarta.
- Susilo Sri, Y, Triandaru, Sigit, Budi Santoso, A. Totok, 2000, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat.
- Sutiyoso, Bambang, 2006, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi Bagi Peminat Bisnis Dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Citra Media Hukum, Yogyakarta.
- Untung, H. Budi, 2000, *Kredit Perbankan Di Indonesia*, Andi, Yogyakarta.
- Usman, Rachmadi, 2011, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, Mandar Maju, Bandung.
- _____, 2011, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah)*, Mandar Maju, Bandung.
- _____, 2003, *Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Henry Campbell, Black, *Black Law Dictionary (sixth edition)*, USA: St. West Publishing Co.
- <http://www.bisnis-kti.com/index.php/2012/10sengketa-perbankan-mediasi-lewat-bi-sebanyak-1-606-kasus/>, diakses tanggal Juni 2014.
- Ketua Mahkamah Agung RI, *Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2008 Tentang Proses Mediasi di Pengadilan*.
- Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006, Pasal 1 Angka 5 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No.10/1/PBI/2008.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/2006

Runtung, *Pemberdayaan Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Indonesia: Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Tetap dalam Bidang Ilmu Hukum Adat FH Universitas Sumatra Utara* Medan:USU, 2006,. Diakses tanggal 17 Juni 2014 http://www.usu.ac.id/id/files/pidato/ppgb2006_runtung.pdf.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/4/DPNP

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar bahasa Indonesia Edisi Ke tiga*, Cet. II. Balai Pustaka, Jakarta, 2002.

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

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.