

**PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN
MELALUI MEDIASI MENURUT
UU NOMOR 21 TAHUN 2011 TENTANG
OTORITAS JASA KEUANGAN¹**

Oleh: Adistya Dinna²

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaturan penyelesaian sengketa perbankan dan bagaimana mediasi perbankan menurut UU No. 21 Tahun 2011. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif, disimpulkan: 1. Mediasi adalah salah satu cara Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dapat terus memberikan eksistensi dan kelanjutan hubungan bisnis, sehingga banyak dipakai dalam penyelesaian sengketa bisnis. 2. Mediasi perbankan menurut Otoritas Jasa Keuangan diserahkan kepada kemampuan mediator dalam mewujudkan kesepakatan bersama yang dapat mengakhiri persengketaan. Konsep mediasi yang tidak baku, menyebabkan proses dan prosedur pelaksanaannya bergantung pada mediator.

Kata kunci: Penyelesaian sengketa, perbankan, mediasi.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hubungan antara nasabah dan dengan lembaga perbankan juga sering terjadi persengketaan, seperti adanya keberatan nasabah bank atas tagihan baru, hilangnya dana simpanan nasabah karena digelapkan karyawan bank, dan lain-lainnya. Keberatan seperti ini adalah bagian dari perlindungan konsumen (jasa) di bidang perbankan yang diatur oleh Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang di dalam Pasal 29 disebutkan bahwa:

“OJK melakukan pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi:

- a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;

- b. Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
- c. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”³

Salah satu instrumen hukum Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ialah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang berfungsi sebagai peraturan-peraturan pelaksanaan dari Undang-Undang No. 21 Tahun 2011. Sedangkan ruang lingkup atau cakupan dari OJK diantaranya ialah meliputi lembaga Perbankan, yang dalam sistem perbankan di Indonesia dibedakan atas perbankan konvensional dan perbankan syariah.

Perbankan konvensional diatur dengan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana telah dirubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sedangkan Perbankan Syariah diatur berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, sama sekali tidak mengatur tentang penyelesaian sengketa, tetapi diatur dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI), sebagai peraturan pelaksanaan dari Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, yang telah beberapa kali dirubah, terakhir dirubah dengan Undang-Undang No. 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, menjadi Undang-Undang.

Cara penyelesaian sengketa perbankan diatur mulanya oleh Bank Indonesia, berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, kemudian dirubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008. Pengaturan tentang Mediasi Perbankan tersebut, karena perbankan masih menjadi bagian dari kewenangan pengaturan dan pengawasan oleh Bank Indonesia, dan pengaturan serta pengawasan perbankan oleh

¹ Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Said Aneke, R, SH, MH; Yumi Simbala, SH, MH

² Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 13071101183

³ Lihat UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Pasal 29)

Bank Indonesia tersebut kemudian beralih menjadi kewenangan Otoritas Jasa Keuangan di dalam pengaturan dan pengawasan perbankan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hukum positif yang mengatur tentang mediasi perbankan sebagai upaya penyelesaian sengketa, ialah yang diatur berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang OJK. Atas dasar itulah, OJK menerbitkan sejumlah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK/07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, dan lain sebagainya.

Penyelesaian sengketa melalui LAPSPI tersebut adalah bentuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan menempuh prosedur penyelesaian sengketa secara mediasi. Dengan mendahulukan penyelesaian sengketa secara mediasi, tidak berarti tertutup kemungkinan penyelesaian sengketa secara lainnya, seperti penyelesaiannya di pengadilan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan penyelesaian sengketa perbankan ?
2. Bagaimana mediasi perbankan menurut UU No. 21 Tahun 2011?

C. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, pada penelitian hukum normatif, bahan pustaka merupakan data dasar yang dalam ilmu penelitian digolongkan sebagai data sekunder.⁴ Sumber data sekunder penelitian ini diperoleh dari berbagai bahan hukum yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier,

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Penyelesaian Sengketa Perbankan

Undang-Undang tentang Bank Indonesia merupakan pengaturan pertama yang mengatur penyelesaian sengketa perdata di bidang perbankan, yang diwujudkan dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, yang kemudian dirubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008. Pengaturan tentang cara penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi perbankan oleh Bank Indonesia tersebut, dalam implementasinya tidak berjalan seperti yang diharapkan. Abdul Ghifur Anshori menjelaskan hal itu, bahwa:

“Mediasi sebagai lembaga hukum berdasarkan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan akan diinstitutionalkan melalui pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen (LMPI) yang sedianya akan dibentuk pada tanggal 21 Desember 2007 dan untuk sementara fungsinya dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Sampai tenggat waktu yang diberikan ternyata pembentukan LMPI belum dapat dilaksanakan sehingga kemudian dikeluarkan PBI No. 10/1/PBI/2008 yang merupakan perubahan atas PBI No. 8/5/PBI/2006.....”⁵

Sehubungan beralihnya tugas, fungsi dan kewenangan mengatur dan mengawasi perbankan dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan karena berlakunya Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, beralih pula kelembagaan yang berfungsi mengatur dan mengawasi perbankan, termasuk dan terpenting di antaranya ialah pengaturan tentang penyelesaian sengketa perbankan.

Menurut Pasal 6 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, disebutkan bahwa “Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:

- a. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan;
- b. Kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal; dan
- c. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga

⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif. Suatu Tinjauan Singkat*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2001, hal. 24

⁵ Abdul Ghofur Anshori, *Op Cit*, hal. 110-111

Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.⁶

Tugas pengaturan dan pengawasan khususnya di sektor Perbankan tersebut telah menentukan aturan baru, bahwa Bank Indonesia tidak lagi bertugas melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap lembaga Perbankan di Indonesia. Selanjutnya dari kewenangan Otoritas Jasa Keuangan menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2011, ditentukan pada Pasal 7, bahwa “Untuk melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor Perbankan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, OJK mempunyai wewenang:⁷

- a. Pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank yang meliputi:
 1. Perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank; dan
 2. Kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktivitas di bidang jasa;
- b. Pengaturan dan pengawasan mengenai kesehatan bank yang meliputi:
 1. Likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas aset, rasio kecukupan modal minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, dan pencadangan bank;
 2. Laporan bank yang terkait dengan kesehatan dan kinerja bank;
 3. Sistem informasi debitur;
 4. Pengajuan kredit (*credit testing*); dan
 5. Standar akuntansi bank;
- c. Pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank, meliputi:
 1. Manajemen resiko;
 2. Tata pengelola bank;
 3. Prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang; dan
 4. Pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan; dan
- d. Pemeriksaan bank.

Menurut penulis, tugas dan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan yang diatur pada Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan tersebut, semula adalah tugas dan kewenangan Bank Indonesia, dan sekarang menurut hukum positif, beralih menjadi tugas dan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan. Pemberian izin pendirian bank maupun pencabutan izin usaha bank yang disebutkan pada Pasal 6 tersebut adalah contoh nyata beralihnya tugas pengaturan dan pengawasan bank dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan.

B. Pelaksanaan Mediasi Perbankan

Pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, ditentukan pada Pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014, bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK meliputi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang:⁸

- a. Mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa:
 1. Mediasi;
 2. Ajudikasi; dan
 3. Arbitrase.
- b. Mempunyai peraturan yang meliputi:
 1. Layanan penyelesaian sengketa;
 2. Prosedur penyelesaian sengketa;
 3. Biaya penyelesaian sengketa;
 4. Jangka waktu penyelesaian sengketa;
 5. Ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator dan arbiter; dan
 6. Kode etik mediator, adjudikator dan arbiter;
- c. Menerapkan prinsip aksebilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektivitas dalam setiap peraturannya;
- d. Mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian sengketa; dan
- e. Didirikan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *selfregulatory organization*.

⁶ Lihat UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Pasal 6)

⁷ Lihat UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Pasal 7)

⁸ Lihat Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (Pasal 4)

Ketentuan Pasal 4 tersebut diberikan Penjelasan pada Huruf a,

- 1) Yang dimaksud dengan “mediasi” adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk oleh pihak yang bersengketa untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.
- 2) Yang dimaksud dengan “ajudikasi” adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk para pihak yang bersengketa untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul di antara pihak dimaksud.

Putusan ajudikasi mengikat kepada Lembaga Jasa Keuangan. Apabila konsumen menyetujui putusan ajudikasi meskipun Lembaga Jasa Keuangan tidak menyetujuinya, maka Lembaga Jasa Keuangan wajib melaksanakan putusan ajudikasi. Sebaliknya apabila konsumen tidak menyetujui putusan ajudikasi walaupun Lembaga Jasa Keuangan menyetujuinya maka putusan tidak dapat dilaksanakan.

- 3) Yang dimaksud dengan “arbitrase” adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di lajur peradilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Penulis berpendapat sesuai ketentuan tersebut, bahwa pelaksanaan penyelesaian sengketa Lembaga Jasa Keuangan, khususnya lembaga perbankan, lebih menekankan cara APS berdasarkan mediasi dan arbitrase yang selanjutnya berdasarkan pada Surat Edar Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, ditentukan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen.

Pembahasan tentang relevansi penyelesaian sengketa secara arbitrase berkaitan dengan kelembagaan dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menentukan keharusan mempunyai layanan penyelesaian sengketa secara arbitrase sebagaimana diatur pada Pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014. Pembahasan utama ialah mekanisme penyelesaian sengketa perbankan berdasarkan mediasi dengan mengandalkan pihak ketiga sebagai penengah atau mediator.

Pada mediasi, mediator tidak mempunyai kekuasaan untuk memaksakan suatu penyelesaian pada pihak-pihak yang bersengketa. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah penyelesaian sengketa dilakukan oleh seorang atau lebih yang benar-benar dipercaya kemampuannya untuk mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa. Mediasi membimbing para pihak untuk berunding atau melakukan negosiasi sampai terdapat kesepakatan yang mengikat para pihak. Kesepakatan ini selanjutnya dituangkan dalam suatu perjanjian.

Mediasi perbankan yang dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSAI) sebagai satu-satunya organisasi yang ditentukan oleh Otoritas Jasa Keuangan, menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, ditentukan pelaksanaannya dengan didahului adanya pelaporan, sebagaimana diatur dalam Pasal 9 ayat-ayatnya, sebagai berikut:

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang diterapkan oleh OJK menyampaikan laporan berkala setiap 6 (enam) bulan yaitu pada bulan Juni dan Desember kepada OJK, paling lambat pada tanggal 10 bulan berikutnya.
- (2) Dalam hal tanggal pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) jatuh pada hari libur, laporan disampaikan paling lambat pada hari kerja berikutnya.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat informasi paling kurang:
 - a. Jumlah permohonan penyelesaian sengketa;
 - b. Demografi dari konsumen yang mengajukan permohonan penyelesaian sengketa;
 - c. Jumlah permohonan penyelesaian sengketa yang ditolak karena tidak memenuhi persyaratan (termasuk alasan penolakan);
 - d. Sengketa yang masih dalam proses penyelesaian;
 - e. Jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masing-masing sengketa;

- f. Jenis layanan dan/atau produk yang menjadi sengketa; dan
- g. Jumlah sengketa yang telah diputus dan hasil monitoring atas pelaksanaan putusan dimaksud.

Pelaporan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia kepada Otoritas Jasa Keuangan tersebut merupakan wujud transparansi terhadap kegiatan dan fungsinya, yang penting sekali di dalam mewujudkan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan khususnya pada sektor lembaga perbankan.

Tindak lanjut dari pelaksanaan mediasi perbankan, ditentukan di dalam penyelesaian pengaduan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, sesuai dengan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang pada Angka IV, menentukan bahwa:

1. Pengaduan konsumen wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
2. Dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada Angka 1, konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui Pengadilan.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Angka 2 dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
4. Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melaksanakan Putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
5. Peraturan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan akan diatur lebih lanjut oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka dalam hal ada pengaduan pihak konsumen, terlebih dahulu diselesaikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan itu sendiri, namun dimungkinkan upaya penyelesaian yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan tidak terwujud sebagaimana mestinya.

Penyelesaian pertama, yakni yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang dalam hal ini adalah lembaga perbankan, wajib diselesaikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan itu sendiri bersama dengan pihak konsumen yang merasa dirugikan. Upaya penyelesaiannya ialah mencapai kesepakatan bersama sekaligus dengan kesepakatan tersebut mengakhiri persengketaan yang ada.

Penyelesaian sengketa berikutnya, dilakukan baik di luar pengadilan, maupun melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa perbankan melalui non-litigasi atau di luar pengadilan dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang pada perbankan dinamakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) dengan menerapkan beberapa prinsip, sebagaimana ditentukan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014, pada Pasal 5 ayat-ayatnya, sebagai berikut:

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki skema layanan penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen.
- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengembangkan strategi komunikasi untuk meningkatkan akses konsumen terhadap layanan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan meningkatkan pemahaman konsumen terhadap proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- (3) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menyediakan layanan yang mencakup seluruh wilayah Indonesia.

Berikutnya ialah berkaitan dengan prinsip independensi yang ditentukan pada Pasal 6 ayat-ayatnya dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014, sebagai berikut:

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai organ pengawas yang memastikan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa telah memenuhi persyaratan untuk menjalankan fungsinya.
- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa berkonsultasi dengan pemangku kepentingan yang relevan dalam menyusun atau mengubah peraturan sebelum mengimplementasikannya.
- (3) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mempunyai sumber daya yang memadai

untuk melaksanakan fungsinya dan tidak tergantung kepada Lembaga Jasa Keuangan tertentu.

Prinsip berikutnya ialah prinsip keadilan dalam melaksanakan fungsi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang ditentukan pada Pasal 7 ayat-ayatnya dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2014, sebagai berikut:

- (1) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki peraturan dalam pengambilan putusan, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Mediator benar-benar bertindak sebagai fasilitator dalam rangka mempertemukan kepentingan para pihak yang bersengketa untuk memperoleh kesepakatan penyelesaian;
 - b. Ajudikator dan arbiter dilarang mengambil putusan berdasarkan pada informasi yang tidak diketahui para pihak; dan
 - c. Ajudikator dan arbiter wajib memberikan alasan tertulis dalam setiap putusannya.
- (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan alasan tertulis atas penolakan permohonan penyelesaian sengketa dari konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan sama sekali tidak mengatur dan juga tidak merumuskan pelbagai aspek mengenai mediasi perbankan dalam penyelesaian sengketa, mengingat konsep mediasi itu sendiri tidaklah baku. Konsep mediasi menentukan kemampuan mediator dan proses-proses atau tahapan-tahapan yang ditempuh oleh mediator sesuai dengan pilihan yang diambil oleh mediator itu sendiri.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Mediasi adalah salah satu cara Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dapat terus memberikan eksistensi dan kelanjutan hubungan bisnis, sehingga banyak dipakai dalam penyelesaian sengketa bisnis.
2. Mediasi perbankan menurut Otoritas Jasa Keuangan diserahkan kepada kemampuan mediator dalam mewujudkan kesepakatan bersama yang dapat mengakhiri

persengketaan. Konsep mediasi yang tidak baku, menyebabkan proses dan prosedur pelaksanaannya bergantung pada mediator.

B. Saran

1. Berlakunya Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan membutuhkan sosialisasi, penyuluhan, pelatihannya secara mendalam guna memahami aspek-aspek hukum yang terkait di dalamnya.
2. Perlu upaya Otoritas Jasa Keuangan mengembangkan mediasi perbankan sehingga menjadi pilihan utama dalam penyelesaian sengketa antara lembaga perbankan dengan nasabah bank selaku konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Amriani Nurnaningsih, *Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Anshori Abdul Ghofur, *Hukum Perbankan Syariah (UU No. 21 Tahun 2008)*, Refika Aditama, Bandung, 2009.
- Asikin Zainal, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2015.
- Djumhana Muhammad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Gazali, Djoni S., dan Usman Rachmadi, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Hendra Winarta Frans, *Hukum Penyelesaian Sengketa. Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013
- Mertokusumo Sudikno, *Mengenal Hukum. Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta, 2005.
- Rachmadi Takdir, *Mediasi. Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Sidabalok Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.
- Soekanto Soerjono dan Mamudji Sri, *Penelitian Hukum Normatif. Suatu Tinjauan Singkat*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2001

Usman Rachmadi, *Tindakan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.

_____, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 No. 31; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3472).

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 No. 182; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3790).

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No. 138; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3872).

Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 No. 94; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 4867).

Undang-Undang No. 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 No. 7; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 4962).

Undang-Undang No. 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 No. 157; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5076).

Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 No. 111; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5253).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan

Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 No. 118; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5431).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 No. 12; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5499).

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.