

Penyelesaian Sengketa Perbankan melalui Mediasi

Rista Dwi Marsela

Institut Daarul Qur'an, Jakarta

Korespondensi. author: ristad248@gmail.com

ABSTRACT

Banking, as a means of collecting and distributing funds for the public, holds a more strategic position compared to other financial institutions. In carrying out its daily operations, a bank relies heavily on the trust of the public, who entrust their money or conduct other financial activities through the bank. Therefore, banks are expected to provide adequate protection for their customers to ensure that their rights are well safeguarded. In its role as an intermediary for collecting and distributing public funds, disputes between customers and banks may arise. To protect the rights of both customers and banks, Bank Indonesia has issued legal protection through Bank Indonesia Regulation No. 8/5/PBI/2006 on Banking Mediation, as amended by Bank Indonesia Regulation No. 10/1/PBI/2008. Banking mediation is one method of dispute resolution between banks and their customers. In addition to mediation, banking disputes may also be resolved through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK).

Keywords: *Bank, Banking Mediation, Alternative Dispute Resolution*

ABSTRAK

Perbankan sebagai sarana penghimpun dan penyalur dana bagi masyarakat menempati posisi strategis dibandingkan dengan Lembaga keuangan lainnya. Dalam menjalankan kegiatan sehari-harinya, bank membutuhkan kepercayaan dari masyarakat yang akan menyimpan uangnya atau melakukan kegiatan keuangan lainnya di bank. Oleh karena itu, bank diharapkan memberikan perlindungan yang layak bagi nasabah-nasabahnya agar terjaga dengan baik hak-hak nasabah. Dalam kegiatan Bank sebagai sarana penghimpun dan penyalur dana dari masyarakat dan untuk masyarakat, tidak lepas dari adanya sengketa yang mana mungkin terjadi antara nasabah dengan bank. Maka, untuk melindungi hak-hak dari nasabaah maupun bank, Bank Indonesia mengeluarkan perlindungan hukum yaitu berupa Peraturan Bank Indonesia No 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No 10/1/PBI/2008. Mediasi perbankan merupakan salah satu upaya penyelesaian sengketa yang terjadi antara nasabah dengan bank. Penyelesaian sengketa Perbankanselain dengan Mediasi dapat pula menggunakan Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kata Kunci: Bank, Mediasi Perbankan, Alternatif Penyelesaian Sengketa

PENDAHULUAN

Bank merupakan lembaga keuangan Bank yang bertugas untuk menghimpun dan menyalurkan kembali kepada nasabah atau masyarakat. Perbankan memiliki peranan yang cukup penting di perekonomian Indonesia. Perbankan juga berperan didalam kegiatan untuk membangun dalam skala nasional maupun internasional sebagai lembaga keuangan. Bank menjadi tempat bagi perseorangan, Lembaga swasta maupun pemerintah untuk menabung harta yang dimilikinya. Di Indonesia mengatur tentang bank yang diatur dalam Undang undang Perbankan No. 7 tahun

1992 dan No. 10 tahun 1998, pengertian bank dalam pasal 1 butir 2 UU Perbankan merumuskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak (UU No. 10 Tahun 1998). perkembangan Indonesia. Sebelum Indonesia terbentuk, Lembaga perbankan sudah menjadi pendahulu karena bank menjadi cara pembayaran yang telah dibawa bersamaan dengan VOC (*Vereenigde Oost-indische Compagnie*) melakukan perjalanan dagangnya dari tempat satu ketempat lainnya yang dilaluinya. Kantor yang difungsikan dan ditugaskan untuk menjalankan fungsi dari bank saat VOC yaitu bernama *de Nederlandsche Handel Maatschappij* (NHM), sedangkan pada abad ke 19 didirikan kantor dengan nama *N.V De Javansche Bank* yang memiliki tugas untuk menjalankan usaha dari bank.

Sesudah industri perbankan masuk ke Indonesia yang dibawa oleh VOC, perbankan di Indonesia mengalami perkembangan, yaitu pada tahun 1857 ditandai dengan pendirian dari *N.V Escompto Bank*, yang dimana bank tersebut merupakan bank milik swasta di Kawasan Hindia Belanda dan pada tahun 1895 berdiri Bank Priyayi dengan nama lainnya *De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank de indandsche Hoofden* yang bergerak dan berfungsi sebagai bank khusus untuk memberikan pelayanan penduduk asli oleh Patih Raden Wiriatmadja dan modal berasal dari kas masjid. Sekitar tahun 1898 berdiri *De Postpaarbank* yang digagas oleh Pemerintah Hindia Belanda yang melakukan kerja sama dengan Jawatan Pos berdasar Stbl. 1897 No 296. Perbankan mengalami perkembangan bukan hanya dipelopori oleh dana dari nasional saja namun juga ada campur tangandari bangsa asing diantaranya Jepang dengan Bank The Matsui Bank, Belanda dengan bank yang bernama *de Algemeene Volkscrediet Bank* dan Cina dengan *The Bank of China*.

Saat kemerdekaan Indonesia, dunia perbankan mengalami perkembangan yang ditandai dengan *De Javansche Bank* berganti nama menjadi Bank Indonesia (BI) lewat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1953. Setelah proses pergantian nama bank *De Javansche Bank* yang mengalami pergantian nama menjadi Bank Indonesia, pemerintah kembali membangun bank yang difungsikan sebagai pelengkap dan pendukung Bank sentral dengan nama BNI 1946 berdasar Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (PERPU) No. 2 Tahun 1946. Fungsi dari Perbankan dapat diterapkan dalam kegiatan dalam kegiatan dari bank tersebut yang memiliki tujuan yaitu agar memperlancar dalam kegiatan untuk melaksanakan perkembangan skala nasional dalam hal untuk meningkatkan kesamaan, kemajuan ekonomi dan menstabilkannya. Dalam perbankan, nasabah merupakan individu atau kelompok yang menggunakan fasilitas perbankan baik dalam bentuk jasa ataupun produk dari suatu bank, sehingga harus mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari bank. Dalam interaksinya, nasabah dan bank memungkinkan adanya kesalahpahaman atau masalah yang timbul dari salah satu pihak yang dimana jika bertele-tele saat menyelesaikan kesalahpahaman yang terjadi maka dikhawatirkan akan menimbulkan masalah dan sengketa diantara bank dengan nasabah. Walaupun telah ada peraturan yang telah melindungi hak-hak dari nasabah

maupun bank, namun tidak menjamin jika masalah akan tidak timbul diantara bank dan nasabah terkait masalah kredit macet dan masalah lainnya. Sengketa yang telah timbul tidak jarang pula berujung di Pengadilan oleh pihak yang menjadi korban dan merasa dirugikan yang dimana sebenarnya akan merugikan kedua pihak yaitu bank dan nasabah dari segi waktu, energi dan biaya.

Lembaga yang memiliki tanggungan untuk menelaah, memeriksa, dan memutuskan atas sengketa di perbankan dapat diterapkan melalui 2 (dua) cara penyelesaian, diantaranya melalui Lembaga litigasi serta non litigasi, litigasi yaitu melalui Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama serta Lembaga non litigasi yang dilakukan diluar pengadilan dan tidak diputuskan melalui putusan hakim atau pengadilan yakni Lembaga unit Pengaduan Internal Bank yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan Nasabah, Lembaga Mediasi Perbankan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, Konsultasi, Mediasi, dan Arbitrase tercantum dalam Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa, yaitu tentang alternatif untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi di luar pengadilan. Arbitrase, konsultasi, mediasi, dan konsiliasi merupakan bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang tercantum di Undang-Undang. Dengan adanya alternatif penyelesaian tersebut, maka diharapkan jika terjadi permasalahan atau sengketa dapat terselesaikan dengan keadilan yang dirasakan oleh para pihak yang memiliki masalah tersebut termasuk dalam perbankan. Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 8/5/PBI/2006 yang diubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan, PBI memberikan suatu jalan keluar yang bertujuan agar dapat menyelesaikan masalah diantara pihak bank dan pihak nasabah yaitu dengan mediasi pada Lembaga Mediasi Perbankan (LMP).

Dalam kalangan dunia usaha atau bisnis lebih memilih dan menyukai Lembaga diluar pengadilan seperti Lembaga arbitrase saat terjadi sengketa dalam usaha mereka. Hal tersebut dilakukan karena menyelesaikan sengketa yang dilakukan diluar pengadilan memiliki keunggulan atau kelebihan yaitu sangat terjaganya rahasia pihak-pihak yang bersengketa, serta memutuskan putusan yang tertuang didalam putusan arbitrase atau akta kesepakatan antara pihak yang memiliki sengketa dengan putusan yang berasal dari BANI atau Badan Arbitrase Nasional Indonesia atau Badan Arbitrase Syariah Nasional, yang memaksa pihak yang bersengketa dan tidak ada upaya hukum, para pihak yang memiliki masalah bisa menentukan arbiter atau orang yang membantu mendamaikan pihak yang berselisih untuk menyelesaikan masalahnya, hukum yang akan digunakan, serta tempat.

Jika para pihak mufakat akan menyelesaikan sengketanya melalui Lembaga mediasi independent maka mengharuskan bagi pihak-pihak untuk melalui tahapan penyelesaian melewati pos pengaduan yang dilayangkan oleh pihak nasabah di Lembaga unit pengaduan Internal Bank, hal tersebut telah diatur dalam Pasal 1 ayat 4 PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang pengertian sengketa, yang berbunyi: "Sengketa

adalah permasalahan yang diajukan oleh Nasabah atau perwakilan Nasabah kepada penyelenggara pengaduan oleh Bank sebagaimana diatur dalam PBI tentang penyelesaian Pengaduan Nasabah”.

Pengaduan dari nasabah dalam unit internal bank memiliki batas waktu maksimal selama 40 (empat puluh) hari setelah mendaftarkan diri dan pengaduannya diterima. Jika dirasa dari pihak nasabah ada yang kurang berkenan dan kurang puas dengan putusan yang dihasillkan dari Unit Pengaduan Internal, sehingga dia dapat mendaftarkan kasusnya Kembali di Lembaga Mediasi Independen.

Mediasi adalah proses dalam menyelesaikan dan usaha untuk mencapai kesepakatan dalam sengketa yang terjadi dengan mengaitkan mediator menjadi orang yang membantu para pihak pihak yang memiliki masalah agar dapat mendapat solusi dan jalar keluar yang berbentuk secara ikhlas terhadap sebagian ataupun seluruh yang disengketakan, pernyataan tersebut tertuang dalam pasal 1 ayat 5 (PBI) No. 8/5/PBI/2006. Dalam mediasi yang dilakukan nasabah dengan bank, dapat dilakukan hanya jika kedua belah pihak tersebut melakukan kesepakatan dan penandatanganan pada perjanjian mediasi yang terkandung didalamnya yaitu kesepakatan untuk menentukan mediasi sebagai penyelesaian jika sewaktu-waktu terjadi permasalahan dan juga sepakat untuk tetap patuh terhadap peraturan tentang mediasi yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia.

METODE PENELITIAN

Metode penulisan yang digunakan penulis dalam karya tulisan ini yaitu yuridis-normatif dengan spesifikasi deskriptif-analitis yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti dan mengkaji bahan-bahan pustaka yang mencakup bahan-bahan hukum primer, sekunder dan tersier yang berhubungan dengan pelaksanaan penyelesaian sengketa dalam mediasi perbankan independen dan menggambarkan dari permasalahan yang terjadi pada sengketa perbankan yang diselesaikan dengan mediasi perbankan dan diakitkan dengan teori-teori hukum.

PEMBAHASAN

- A. Penyelesaian masalah bank dengan nasabah menggunakan jalur Mediasi Mediasi yaitu salah satu upaya menyelesaikan suatu masalah yang terjadi diantara pihak yang memiliki masalah atau sengketa di semua bidang persengketaaan, termasuk didalam bank anantara bank dengan nasabahnya. Mediasi perbankan sangat diperlukan untuk mendamaikan dan mendengar masalah antara nasabah dengan bank yang dimungkinkan sering terjadi.
- B. Penyelesaian sengketa dalam bank melalui mediasi perbankan
 1. Syarat untuk mengajukan untuk menyelesaikan sengketa perbankan Dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 8/5/PBI/2006 diubah menjadi Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 10/1/PBI/2008 telah mengatur tentang syarat dalam mengajukan untuk menyelesaikan sengketa perbankan dengan upaya mediasi, yang tertulis dalam Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 8/5/PBI/2006 yang telah diubah dengan

Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 10/1/PBI/2008, dengan syarat tersebut diantaranya, yaitu;

- a. Mengajukan dengan resmi yaitu secara tertulis dilengkapi dokumen dokumen yang diperlukan dan mendukung.
 - b. Telah diajukan untuk upaya dalam menyelesaikan masalah tersebut oleh pihak masyarakat atau nasabah kepada pihak bank, dan dilengkapi dengan surat yang dikeluarkan bank yang menyatakan bahwa telah diterimanya pengaduan yang diajukan nasabah kepada bank.
 - c. Bahwa sengketa belum pernah diproses atau diputus suatu sengketa oleh Lembaga arbitrase atau pengadilan
 - d. Mengajukan hanya sengketa perdata
 - e. Tidak boleh melebihi waktu untuk mengajukan penyelesaian dari masalah antar bank dengan nasabah dari 2 (dua) bulan atau 60 hari saat kerja, yang dihitung dari penyelesaian pengaduan nasabah yang disampaikan oleh bank.
2. Tahapan dan surat-surat dalam pengajuan penyelesaian sengketa Langkah setelah memenuhi syarat dalam mengajukan suatu penyelesaian atas sengketa mediasi perbankan yaitu tahapan dan surat surat yang harus terpenuhi saat mengajukan untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa dalam mediasi perbankan. Pengajuan penyelesaian mediasi perbankan diajukan dalam bentuk tertulis dengan tambahan surat-surat atau dokumen yang diperlukan saat proses menyelesaikan sengketa. Formulir dalam mengajukan penyelesaian sengketa perbankan telah tersedia di kantor bank atau bisa pula ditulis nasabah namun dengan mengikuti format yang tersedia. Surat edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 8/14/DPNP disebutkan dalam peraturan tersebut bahwa surat-surat yang harus dilengkapi dan disertakan oleh nasabah dalam mengajukan untuk menyelesaikan masalah antara bank dengan masyarakat atau nasabah yaitu, diantaranya;
- a. Salinan dari surat hasil dalam menyelesaikan pengaduan nasabah yang diberikan dari bank tertuju untuk masyarakat atau nasabah.
 - b. Salinan dari jati diri atau identitas nasabah tersebut
 - c. Surat pernyataan dan tanda tangan diatas materai dengan keterangan jika sengketa atau masalah yang nasabah tersebut ajukan benar benar tidak sedang mengalami penyelesaian atau proses dan diputus oleh Lembaga yang berwenang seperti arbitrase, peradilan dan Lembaga mediasi lain dan menyatakan juga bahwa masalah tersebut benar-benar tidak ada putusan yang telah dufasilitasi oleh Bank Indonesia.
 - d. Salinan surat yang mendukung atau berkaitan dengan masalah yang akan diajukan
 - e. Salinan surat kuasa khusus, jika pengajuannya dikuasakan kepada orang lain selain nasabah tersebut yang bersinggungan langsung dengan masalah yang terjadi.

3. Lamanya untuk mengajukan untuk menyelesaikan sengketa dalam mediasi di perbankan
Menurut pasal 8 Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 8/5/PBI/2006 diubah menjadi Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 10/1/PBI/2008 mengatur tentang tenggat waktu dalam mengajukan untuk menyelesaikan masalah atau sengketa didalam perbankan yaitu maksimal dengan waktu 60 hari kerja yang dijumlahkan dari penyerahan surat dari bank kepada nasabah tentang hasil dalam menyelesaikan sengketa. Maka, untuk waktu 60 (enam Puluh) hari saat kerja menjadi tenggat maksimal agar sengketya diterima.
4. Waktu yang diperlukan demi menyelesaikan sengketa dalam mediasi perbankan
Pasal 11 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 8/5/PBI/2006 yang telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 10/1/PBI/2008 yang mengatur tentang tenggat waktu untuk menyelesaikan sengketa atau masalah dalam mediasi perbankan, yaitu 30 hari kerja yang ditentukan atau dihitung saat pihak nasabah atau perwakilannya menandatangani surat perjanjian mediasi, dengan syarat dan peraturan yaitu dapat diperpanjang sesuai dengan persetujuan dari bank dengan nasabah. Perpanjangan waktu haruslah dengan persetujuan antara bank dengan nasabah dengnan kesepakatan diperpanjang menjadi 30 hari kerja selanjutnya sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 11 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 8/5/PBI/2006 yang diubah menjadi Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 10/1/PBI/2008. Perpanjangan yang dilakukan dalam pengerjaan sengketa dalam mediasi perbankan dengan kesepakatan atau persetujuan bank dan nasabah, melalui pemenuhan syarat-syarat, sebagai berikut:
 - a. Itikad baik yang diperlihatkan pihak-pihak yang bersengketa dengan selalu patuh dengan aturan mediasi
 - b. Tenggat waktu mediasi hampir selesai, namun mediator memiliki pendapat jika belum selesai dan masih memiliki harapan untuk memperoleh kesepakatan. Maka dari itu, waktu untuk melangsungkan mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan yaitu sampai ditandatangani akta kesepakatan yang maksimal waktunya adalah 60 (enam puluh) hari saat kerja, dan sudah diakumulasikan dengan tambahan selama 30 hari kerja.
5. Tata cara dalam menyelesaikan sengketa atau masalah dalam mediasi perbankan
Meyelesaikan sengketa dengan mediasi perbankan memiliki proses yang dilaksanakan agar proses dalam menyelesaikan sengketa lancar dan tidak ada hambatan serta sesuai yang diinginkan oleh pihak-pihak yang bersengketa, dengan cara penyelesaiannya sebagai berikut, diantaranya:
 - a. Dipanggilnya para pihak bersengketa

- Diawali dengan menandatangani surat perjanjian mediasi oleh para pihak, Bank Indonesia dengan memerintahkan petugas yang akan melakukan mediasi perbankan untuk memanggil para pihak yang berperkara untuk dapat menerangkan beberapa hal, diantaranya:
- (1) Menerangkan tentang jalannya mediasi perbankan saat menyelesaikan sengketa perbankan
 - (2) Menerangkan tentang apa yang terkandung didalam perjanjian atau kesepakatan mediasi perbankan
- b. Menghasilkan serta menandatangani dari isi perjanjian atau persetujuan mediasi
- Dalam Pasal 9 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 8/5/PBI/2006 yang diubah dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 10/1/PBI/2008 menerangkan bahwa jalannya mediasi dilakukan sesudah bank dan nasabah atau perwakilannya telah sama-sama menyetujui dan tanda tangan perjanjian mediasi yang berisi;
- (1) Menetapkan mediasi untuk menyelesaikan sengketa jika hal tersebut terjadi
 - (2) Menyetujui bahwa akan melakukan aturan-aturan mediasi yang ditentukan oleh Bank Indonesia
- c. Mediator harus memiliki sikap adil dan tidak berat sebelah pada satu pihak saja
- Mediator sebagai orang yang bersikap adil dan memandang sama pihak yang memiliki sengketa dengan membantu para pihak yang terjerat dalam kasus sengketa termasuk dalam sengketa perbankan yang menggunakan mediasi, yang dimana mediator tersebut harus adil dan tidak berat sebelah atau memihak satu pihak saja serta bersikap netral dalam membantu para pihak untuk mencapai solusi dari sengketa mereka.
- d. Pembuatan dan pengesahan akta kesepakatan
- Akta kesepakatan merupakan kesepakatan final dari proses dalam menyelesaikan sengketa menggunakan mediasi perbankan. Terdapat di Pasal 12 Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 8/5/PBI/2006 yang diubah menjadi Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 10/1/PBI/2008, mengatur bahwa persetujuan dari nasabah dan bank dengan menghasilkan kesepakatan harus:
- (1) Tertulis di akta kesepakatan;
 - (2) Serta harus adanya tanda tangan dan nasabah/konsumen dan bank yang mengalami sengketa.
- e. Proses mediasi telah selesai dilaksanakan
- Peraturan Surat Edaran Banj Indonesia (SEBI) No. 8/14/DPNP selesainya mediasi perbankan, yaitu diantaranya;
1. Persetujuan telah tercapai
 2. Mediasi telah melewati tenggat waktu
 3. Dihentikan karena tidak ditemukan solusi dalam proses mediasi

4. Terjadinya pengunduran diri dari nasabah
 5. Tidak ditaatinya peraturan mediasi oleh salah satu pihak
- f. Peran bank dalam menangani sengketa/masalah melalui mediasi di Perbankan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 8/5/PBI/2006 yang diubah menjadi Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 (PBI) dan SEBI No 8/14/DPNP memiliki peran atau kewajiban dari bank yang harus dilakukan saat menyelesaikan sengketa dengan mediasi di Perbankan, diantaranya;
1. Menghadiri undangan dari Bank Indonesia
 2. Tunduk pada perjanjian mediasi
 3. Melakukan yang tercantum dalam akta kesepakatan mediasi
 4. Menyebarluaskan alternatif dalam menyelesaikan sengketa dalam perbankan.

PENUTUP

Kesimpulan

Penyelesaian sengketa perbankan dapat dilakukan dengan metode non litigasi yang berupa mediasi dan difasilitasi langsung oleh Bank Indonesia. Dalam penyelesaiannya pun langsung diawasi oleh mediator yang dipilih oleh pihak yang bermasalah atau memiliki sengketa antara bank dengan nasabah. Jika sudah mencapai kesepakatan final akan dibuktikan atau dituangkan kedalam akta kesepakatan yang ditandatangani bank dan nasabah. Keputusan yang dihasilkan dari mediator dalam penyelesaian sengketa dalam mediasi perbankan pun mengikat untuk kedua pihak yaitu bagi bank dan nasabah.

Saran

Penyelesaian sengketa dalam mediasi perbankan sebaiknya lebih dikenalkan lagi kepada masyarakat luas. Agar jika terjadi sengketa, nasabah dapat menyelesaikan dengan bank menggunakan jalur mediasi tanpa menggunakan jalur litigasi atau pengadilan. Karena tidak semua nasabah mengetahui adanya Lembaga mediasi pada Perbankan, maka dari itu Bank Indonesia harus memperkenalkannya kepada masyarakat luas dengan cara membagikan di media sosial atau artikel berita.

DAFTAR PUSTAKA

- Audi, Muhammad dan Laksanto Utomo. (2019). Mediasi Perbankan Dalam Penyelesaian Sengketa antara Nasabah dan Bank. *Supermasi Jurnal Hukum*, Vol. 2 No. 1. Hlm. 4.
- Kholid, Muhamad. (2014). Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Mediasi Perbankan. *Aldiya*. Vol. 8, No. 1, Hlm 132
- Suherman. (2017). Upaya Mediasi Dalam penyelesaian Sengketa di Lembaga Perbankan. *Jurnal Yuridis*. Vol. 4, No. 2, Hlm. 182
- Usman, Rachmadi. (2016). Kekuatan Hukum Peraturan Mediasi Sengketa Perbankan Dalam Sistem Peraturan Perundang-Undangan (*The force of law*

*of the mediation dispute banking regulation in legislation system). Jurnal
Legislasi Indonesia. Vol. 13, No. 1. Hlm 65*