

**MEDIASI SENGKETA PERBANKAN ANTARA BANK DAN NASABAH
MENGUNAKAN ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA**

Budi Hariyanto

Fakultas Hukum, Universitas Panca Marga Probolinggo
Jl. Yos Sudarso, No.107, Pabean, Dringu, Probolinggo, Jawa Timur 67271

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penyebab terjadinya sengketa antara bank dengan nasabah dan bagaimana proses penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui jalur mediasi perbankan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya sengketa antara bank dan nasabah yang sering terjadi dikarenakan adanya: Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank; Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang; Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana. Adapun proses penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui jalur mediasi perbankan sebagai berikut: Nasabah harus mengajukan secara tertulis keinginan untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui mediasi dengan cara mengisi Formulir Pengajuan Penyelesaian Sengketa yang tersedia pada bank; Sebelum mengajukan penyelesaian sengketa melalui mediasi, nasabah harus terlebih dahulu menyelesaikan permasalahannya dengan bank yang bersangkutan melalui proses pengaduan nasabah. Setelah mengetahui pokok permasalahan dan tidak ada titiktemu dalam proses pengaduan, kedua belah pihak sepakat menggunakan mediasi perbankan sebagai upaya penyelesaian sengketa, dan wajib menandatangani perjanjian mediasi (agreement to mediate). Dan apabila terjadi kesepakatan dalam proses mediasi tersebut, maka antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank, yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank.

Kata Kunci : Mediasi, Sengketa Perbankan, Alternatif Penyelesaian Sengketa.

A. Latar Belakang

Sebagaimana diketahui perbankan menjalankan fungsi sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, sehingga konsekuensinya menimbulkan 2 (dua) hubungan hukum, yaitu hubungan hukum antara bank (debitur) dan nasabah penyimpan dana (kreditur) dan yang kedua adalah hubungan hukum antara bank dan nasabah berupa perjanjian kredit bank (pembiayaan berdasarkan prinsip syariah).

Sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, secara yuridis “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank”. Penghimpunan dana merupakan jasa utama yang ditawarkan dunia perbankan. Baik Bank Umum maupun Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dapat melakukan usaha penghimpunan dana dari masyarakat.

Satu hal yang tidak kalah penting dalam mengadakan hubungan antara bank dengan nasabah adalah perlunya bank mengenal nasabah. Hubungan antara bank dengan nasabah mengacu kepada hukum perjanjian. Hal ini berarti para pihak

baik perorangan maupun badan usaha sama-sama memiliki hak dan kewajiban. Adapun hak dan kewajiban para pihak tergantung dari jenis layanan yang digunakan oleh nasabah tersebut.

Dalam menjalankan kegiatannya bank membutuhkan kepercayaan serta dukungan dari masyarakat. Oleh karenanya sudah seharusnya bank memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak masyarakat khususnya nasabah. Bank sebagai suatu lembaga yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dapat menimbulkan suatu hubungan hukum yang berpotensi mengakibatkan terjadinya sengketa antara bank dan nasabah. Timbulnya sengketa antara bank dan nasabah merupakan suatu hal yang mungkin saja terjadi.

Salah satu bentuk perlindungan hukum yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, yang diubah menjadi Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank

Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Mediasi Perbankan merupakan alternatif penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara bank dan nasabah, yang tampaknya jauh lebih praktis jika dibandingkan dengan melalui pengadilan. Disebut demikian, karena hakikat penyelesaian melalui lembaga mediasi, pada prinsipnya adalah diselesaikan oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Peran mediator adalah sebagai fasilitator semata.

Praktek perbankan dalam menyelesaikan sengketa belum banyak mempergunakan proses non-litigasi. Hal ini dapat dilihat dari perjanjian-perjanjian yang dibuat antara bank dan nasabah yang tidak mencantumkan klausul seperti arbitrase, mediasi dan sebagainya, sehingga penyelesaian sengketa dengan cara mediasi belum membudaya dikalangan masyarakat termasuk nasabah bank dan bank itu sendiri.

B. Rumusan Masalah

1. Apa faktor penyebab terjadinya sengketa antara bank dengan nasabah?

2. Bagaimana proses penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui jalur mediasi perbankan?

C. Pembahasan

1. Penyelesaian Sengketa melalui Litigasi

Proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui pengadilan atau yang sering disebut dengan istilah "litigasi", yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara dipengadilan dimana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim.

Menurut Yahya Harahap menyatakan bahwa:

"Prosedur dalam jalur litigasi ini sifatnya lebih formal dan teknis, menghasilkan kesepakatan yang bersifat menang kalah, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan menimbulkan permusuhan diantara para pihak yang

bersengketa. Kondisi ini menyebabkan masyarakat mencari alternatif lain yaitu penyelesaian sengketa diluar proses peradilan formal. Penyelesaian sengketa diluar proses peradilan formal ini lah yang disebut dengan *Alternative Dispute Resolution* atau ADR".(2008:234)

2. Penyelesaian Sengketa melalui Non-Litigasi

Dalam penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, kita telah mengenal adanya penyelesaian sengketa alternatif atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR), yang dalam perspektif Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 6 ayat (1) yang menyatakan bahwa:

“Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri”.

Akhir-akhir ini pembahasan mengenai alternatif dalam penyelesaian sengketa semakin ramai dibicarakan, bahkan perlu dikembangkan untuk mengatasi kemacetan dan penumpukan perkara dipengadilan maupun di Mahkamah Agung.

Adapun alternatif dalam penyelesaian sengketa terdiri dari::

a. Arbitrase

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan bahwa:

“Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”.

Arbitrase digunakan untuk mengantisipasi perselisihan yang mungkin terjadi maupun yang sedang mengalami perselisihan yang tidak dapat diselesaikan secara negosiasi atau konsultasi maupun melalui pihak ketiga serta untuk menghindari penyelesaian sengketa melalui Badan Peradilan yang selama ini dirasakan memerlukan waktu yang lama.

b. Negosiasi

Menurut Ficher dan Ury mberpendapat bahwa:

“Negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda”. (Nurnaningsih Amriani (2012:23).

Hal ini selaras dengan apa yang diungkapkan oleh Susanti Adi Nugroho yang menyatakan, bahwa:

“Negosiasi ialah proses tawar menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak”.(2009:21)

c. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi.Mediator berubah fungsi menjadi konsiliator.Dalam hal ini konsiliator menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan

menawarkannya kepada para pihak. Jika para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat konsiliator akan menjadi resolusi.

Nurnaningsih

Amriani menyatakan bahwa:

“Kesepakatan yang terjadi bersifat final dan mengikat para pihak. Apabila pihak yang bersengketa tidak mampu merumuskan suatu kesepakatan dan pihak ketiga mengajukan usulan jalan keluar dari sengketa, proses ini disebut konsiliasi”. (2012:34)

d. Penilaian Ahli

Menurut Takdir Rahmadi menyatakan bahwa:

“Penilaian ahli merupakan cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta pendapat atau penilaian ahli terhadap perselisihan yang sedang terjadi”. (2011:19).

e. Pencari Fakta (*Fact Finding*)

Menurut Takdir Rahmadi mengemukakan bahwa:

“Pencari fakta adalah sebuah cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta bantuan sebuah tim yang

biasanya terdiri atas para ahli dengan jumlah ganjil yang menjalankan fungsi penyelidikan atau penemuan fakta-fakta yang diharapkan memperjelas duduk persoalan dan dapat mengakhiri sengketa”. (2011:17)

f. Mediasi

Mediasi merupakan salah satu cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan, yang merupakan alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Mediasi juga sering diungkapkan dalam berbagai definisi, diantaranya sebagai berikut:

Menurut Takdir Rahmadi menyatakan bahwa:

“Mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih melalui perundingan atau cara mufakat dengan bantuan pihak netral yang tidak memiliki kewenangan memutus”. (2011:12).

Sedangkan menurut Christopher W. Moore (1986), menyatakan bahwa:

“Mediasi adalah intervensi terhadap suatu sengketa atau negosiasi oleh pihak ketiga

yang dapat diterima, tidak berpihak dan netral yang tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam membantu para pihak yang berselisih dalam upaya mencapai kesepakatan secara sukarela dalam penyelesaian permasalahan yang disengketakan”. (Susanti Adi Nugroho, 2009:24)

Sedangkan menurut Folberg dan Taylor (1986), menyatakan bahwa:

“Mediasi adalah suatu proses dimana para pihak dengan bantuan seseorang atau beberapa orang, secara sistematis menyelesaikan permasalahan yang disengketakan untuk mencari alternatif dan mencapai penyelesaian yang dapat mengakomodasi kebutuhan mereka”. (Susanti Adi Nugroho, 2009:24)

Secara yuridis, sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1 angka 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 memberikan rumusan pengertian mediasi, sebagai berikut:

“Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.”

Menurut Nurnaningsih

Amriani menyatakan bahwa:

“Mediasi pada dasarnya adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga yang memiliki keahlian mengenai prosedur mediasi yang efektif, dapat membantu dalam situasi konflik untuk mengkoordinasikan aktivitas mereka sehingga dapat lebih efektif dalam proses tawar-menawar”. (2012:28)

Mediasi merupakan salah satu bentuk dari alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Mediasi mempunyai suatu tujuan-tujuan. Adapun tujuan dari mediasi adalah sebagai berikut:.

1) Mencapai atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima

oleh para pihak yang bersengketa guna mengakhiri sengketa.

2) Merupakan sebuah proses penyelesaian sengketa berdasarkan perundingan atau negosiasi.

3) Mediasi lazimnya terjadi setelah para pihak yang bersengketa melakukan negosiasi (dan gagal mencapai kesepakatan). Karena itu sering dinyatakan bahwa mediasi adalah merupakan suatu negosiasi dengan melibatkan pihak ketiga yang memiliki pengetahuan tentang prosedur negosiasi yang efektif dan berfungsi membantu para pihak yang bersengketa mengkoordinasikan negoisinya agar berjalan efektif dan efisien.

Tujuan mediasi dalam hal ini dibagi menjadi dua bagian yaitu tujuan utama dan tujuan tambahan. Yang dimaksud dengan tujuan utama yaitu membantu mencari jalan keluar atau alternative penyelesaian atas sengketa yang timbul diantara para pihak yang disepakati dan dapat diterima oleh para pihak yang bersengketa.

Dengan demikian proses negosiasi adalah proses yang *forward looking* dan bukan *backward looking*.

Yang hendak dicapai bukanlah mencari kebenaran dan atau dasar hukum yang diterapkan namun kepada penyelesaian masalah.

Sedangkan untuk tujuan tambahan di sini yaitu dengan melalui proses mediasi diharapkan dapat dicapai terjalinnya komunikasi yang lebih baik diantara para pihak yang bersengketa dan menjadikan para pihak yang bersengketa dapat mendengar, memahami alasan atau penjelasan atau argumentasi yang menjadi dasar atau pertimbangan pihak lain. Dengan adanya pertemuan tatap muka, diharapkan dapat mengurangi rasa marah atau bermusuhan antara pihak-pihak yang satu dengan yang lainnya.

Berkenaan dengan keuntungan yang didapat dari hasil mediasi, Christopher W. Moore menyebutkan sebagai berikut:

1. Keputusan yang hemat
2. Penyelesaian secara cepat
3. Hasil yang memuaskan bagi semua pihak
4. Kesepakatan-kesepakatan *komprehensif* dan *custemized*.
5. Praktek dan belajar prosedur-prosedur

penyelesaian masalah secara kreatif.

6. Tingkat pengendalian lebih besar dan hasil yang bisa diduga.
7. Pemberdayaan individu (*personal empowerment*).
8. Melestarikan hubungan yang sudah berjalan atau mengakhiri hubungan dengan cara yang lebih ramah.
9. Keputusan-keputusan yang bisa dilaksanakan.
10. Kesepakatan yang lebih baik dari pada hanya menerima hasil kompromi atau prosedur menangkalah.
11. Keputusan yang berlaku tanpa mengenal waktu". (Nurnaningsih Amriani (2012:23)

Adapun pengertian mediator menurut Fuller sebagai berikut:

“Mediator memiliki beberapa fungsi yaitu katalisator, pendidik, penerjemah, narasumber, penyandang berita jelek, agen realitas, dan sebagai

kambing hitam (*scapegoat*)".
(Takdir Rahmadi (2011:14)

Sedangkan penjelasan dari fungsi-fungsi tersebut diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Katalisator, yang diperlihatkan dengan kemampuan mendorong lahirnya suasana yang konstruktif bagi dialog atau komunikasi diantara para pihak dan bukan sebaliknya, yakni menyebarkan terjadinya salah pengertian dan polarisasi diantara para pihak.
- 2) Pendidik, yaitu dimaksudkan berusaha memahami kehendak, aspirasi, prosedur kerja, keterbatasan politis, dan kendala usaha dari para pihak.
- 3) Penerjemah, artinya mediator harus berusaha menyampaikan dan merumuskan usulan pihak yang satu kepada pihak lainnya melalui bahasa atau ungkapan yang enak didengar oleh pihak lainnya, tetapi tanpa mengurangi maksud atau sasaran yang hendak dicapai oleh sipengusul.
- 4) Narasumber, mediator harus mampu mendayagunakan atau melipat gandakan kemanfaatan

sumber-sumber informasi yang tersedia.

- 5) Sebagai penyandang berita jelek, mediator harus menyadari bahwa para pihak dalam proses perundingan dapat bersikap emosional, maka mediator harus siap menerima perkataan dan ungkapan yang tidak enak dan kasar dari salah satu pihak.
- 6) Sebagai agen realitas, mediator harus memberitahu atau memberi pengertian secara terus terang kepada satu atau para pihak, bahwa sasarannya tidak mungkin atau tidak masuk akal untuk dicapai melalui sebuah proses perundingan.
- 7) Sebagai kambing hitam, mediator harus siap menjadi pihak yang dipersalahkan apabila orang-orang yang dimediasi tidak merasa sepenuhnya puas terhadap prasyarat-prasyarat dalam kesepakatan.

Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi

Faktor Penyebab Terjadinya Sengketa Antara Bank dan Nasabah

Bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan

menjalankan usahanya terutama dari dana masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat. Selain itu, bank juga memberikan jasa-jasa keuangan dan pembayaran lainnya. Dengan demikian ada dua peranan penting yang dimainkan oleh bank yaitu sebagai lembaga penyimpan dana masyarakat dan sebagai lembaga penyedia dana bagi masyarakat dan atau dunia usaha.

Dengan demikian Perbankan memiliki fungsi penting dalam perekonomian negara. Perbankan mempunyai fungsi utama sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya secara efektif dan efisien pada sektor-sektor riil untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian sebuah negara. Dalam hal ini, bank menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan asas kepercayaan dari masyarakat.

Walaupun hubungan yang terjalin antara bank dan nasabah didasarkan pada prinsip kepercayaan, akan tetapi dalam praktiknya seringkali tidak dapat dihindarkan adanya sengketa (*dispute*) diantara mereka. Hal ini berawal dari terjadinya komplain

yang diajukan nasabah kepada bank karena merasa dirugikan secara finansial.

Pada umumnya faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya sengketa antara bank dan nasabah yang sering terjadi dikarenakan adanya:

- a. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank.
- b. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang.
- c. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana.

Misalnya pada salah satu nasabah merasa dirinya sudah memenuhi syarat untuk pengajuan kredit usaha, tetapi ternyata pihak bank belum dapat mencairkan kredit yang diajukan, dalam hal ini pihak Bank dalam memberikan kredit tentu saja melakukan analisa terlebih dahulu yang dinilai berdasarkan syarat atau ketentuan yang berlaku.

Apabila pihak Bank berpendapat bahwa nasabah belum memenuhi syarat maka Bank tidak akan mengeluarkan kredit usaha, sedangkan nasabah-nasabah yang

awam terhadap syarat kredit khususnya bagi nasabah mikro dan kecil yang dari segi usaha masih sangat sederhana. Begitu juga dengan dokumen dan hal lain yang berkaitan dengan syarat kredit hanya berpikir bagaimana pun caranya asalkan dia dapat mendapatkan kredit usaha.

Secara umum, bank akan melihat pada kelayakan usaha dan juga jaminan yang dimiliki nasabah sebagai dasar untuk mengeluarkan persetujuan kredit. Nasabah menilai bahwa jaminan itu tidak perlu diberikan karena menurut nasabah dengan menilai kelayakan usaha itu sudah cukup untuk dijadikan jaminan dalam pengajuan kredit.

Ketidakmampuan bank dalam menilai kelayakan nasabah sering dianggap sebagai kelemahan pihak perbankan dalam memberikan kredit. Perbedaan pendapat inilah yang dapat menjadi potensi terjadinya sengketa pertama antara bank dan nasabah.

Selain itu masalah yang berpotensi menimbulkan sengketa pada Bank adalah mengenai perbedaan pencatatan jadwal pembayaran kredit. Nasabah terkadang ada yang

merasa dirinya seharusnya pada bulan tertentu sudah melunasi kreditnya tetapi ternyata masih terus ditagih oleh pihak bank.

Nasabah merasa dirugikan karena menurutnya kredit sudah lunas, tetapi masih menerima penagihan yang sering terjadi hanyalah perbedaan mulai pencatatan tanggal penagihan dan juga dimungkinkan adanya denda keterlambatan pembayaran yang tidak terhitung oleh nasabah.

Sebagaimana diketahui dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik, sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah ini apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh bank berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah dan/atau bank.

Tidak adanya mekanisme standar dalam penanganan pengaduan nasabah selama ini telah menimbulkan perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut, antara lain ditunjukkan

dengan banyaknya keluhan-keluhan nasabah diberbagai media.

D. Kesimpulan

1. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya sengketa antara bank dan nasabah yang sering terjadi dikarenakan adanya:

- a. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank.
- b. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang.
- c. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana.

2. Adapun proses penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui jalur mediasi perbankan sebagai berikut:

- a. Nasabah harus mengajukan secara tertulis keinginan untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui mediasi dengan cara mengisi Formulir Pengajuan Penyelesaian Sengketa yang tersedia pada bank.
- b. Sebelum mengajukan penyelesaian sengketa melalui

mediasi, nasabah harus terlebih dahulu menyelesaikan permasalahannya dengan bank yang bersangkutan melalui proses pengaduan nasabah. Setelah mengetahui pokok permasalahan dan tidak ada titiktemu dalam proses pengaduan, kedua belah pihak sepakat menggunakan mediasi perbankan sebagai upaya penyelesaian sengketa, dan wajib menandatangani perjanjian mediasi (agreement to mediate).

- c. Dan apabila terjadi kesepakatan dalam proses mediasi tersebut, maka antara nasabah atau perwakilan nasabah dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh nasabah atau perwakilan nasabah dan bank, yang bersifat final dan mengikat bagi nasabah dan bank.

Saran-saran

1. Bank Indonesia perlu mensosialisasikan keberadaan mediasi perbankan pada

masyarakat dengan menegaskan kembali kewajiban bank, menginformasikan pada nasabahnya akan ketersediaan mediasi perbankan.

2. Masyarakat terutama nasabah bank agar lebih proaktif dalam mencari penyelesaian konfliknya dengan bank. Apabila terjadi ketidakpuasan dalam proses pengaduan nasabah mereka seharusnya melanjutkan proses ke mediasi perbankan. Nasabah seharusnya mendapatkan akses yang seluas luasnya dalam mendapatkan penyelesaian konflik dengan bank.

Daftar Pustaka

- Adi Nugroho, Susanti.* Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa. Telaga Ilmu. Jakarta. 2009.
- Amriani, Nurnaningsih. Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata. Di Pengadilan. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2012.
- Ariff, Faisal, dan Rekan. Bank, Strategi dan Operasional. PT. Eresco, Bandung. 1996.
- Harahap, M. Yahya.* Hukum Acara Perdata Tentang Gugatan, Persidangan, Penyitaan, Pembuktian dan Putusan Pengadilan. Sinar Grafika. Jakarta. 008
- Hasibuan, Malayu S.P. Dasar-Dasar Perbankan. PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2008.
- Kamello, Tan. Hukum Jaminan Fidusia: Suatu Kebutuhan Yang Didambakan. Alumni. Bandung. 2006.
- Kasmir. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2012.
- Moeloeng Lexy J., Metodologi Penelitian Kualitatif, Rosda Karya, Bandung, 2007.
- Parera, J.D, Bank Indonesia, Bank Sentral Republik Indonesia, Suatu Pengantar, Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, Jakarta. 2004.
- Rahmadi, Takdir. Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2011.
- Sembiring, Sentosa. Hukum Perbankan. Mandar Maju. Bandung. 2012.
- Soekanto, Soerjono. Pengantar Penelitian Hukum. UII Press. Jakarta.. 2008.
- Susilo, Y.Sri, Sigit Triandaru, dan A. Totok Budi Santoso. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Salemba Empat, Jakarta. 2000.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, Kamus Bahasa Indonesia, Pusat Bahasa, Jakarta, 2008.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa