

JURNAL
INDEPENDENSI OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) DALAM
MELAKSANAKAN MEDIASI



Diajukan Oleh :

GERRY SMITH HUTAPEA

N P M : 1005 10475
Program Studi : Ilmu Hukum
Program kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
FAKULTAS HUKUM
2014

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN
INDEPENDENSI OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) DALAM
MELAKSANAKAN MEDIASI



Diajukan Oleh :

GERRY SMITH HUTAPEA

N P M : 1005 10475
Program Studi : Ilmu Hukum
Program kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

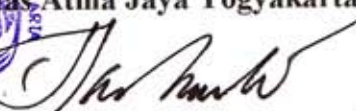
Telah Disetujui

Dosen Pembimbing : **Tanggal** : **Oktober 2014**

FX. Suhardana, SH., MH

Tanda Tangan :

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Dr. G. Sri Nurhartanto, SH. LL.M.

- I. Judul** : Independensi Otoritas Jasa Keuangan Dalam Melaksanakan Mediasi
- II. Nama** : Gerry S Hutapea, FX. Suhardana, SH., MH.
- III. Program Studi** : Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

IV. Abstract

The development of the world is characterized by globalization in all fields, especially the banking and financial services industry that impact fast enough for the development of the Indonesian economy. Along these developments also found a lot of problems in banking. The problems that arise are often resolved through non-litigation. Given a lot of advantages gained in resolving cases through non-litigation, especially in the mediation process.

In the settlement of issues through mediation between the customer and the bank before it is implemented by Bank Indonesia is conducting an investigation and it is the Directorate of Banking Mediation. mediation a mediator should be objective, but in the implementation of the appointment of the mediator is still on hold by Bank Indonesia, it is in the process of mediation who have traveled by Bank Indonesia is not independent.

The Implementation of previous mediation by Bank Indonesia has now switched to the Financial Services Authority, referred to the Directorate of Investigation and Mediation Banking also switch to the Financial Services Authority. Many observers argue that an investigation and Mediation Banking Directorate highly inappropriate transferred to the Financial Services Authority as an independent and non-Banking Institutions. But the regulation by the Financial Services Authority mediation appointment of a mediator is appointed by the Financial Services Authority. Then the implementation of mediation conducted by the Financial Services Otoritas not be independent.

Keyword : Mediation, Independent, Financial Servis Authority

V. Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia ini ditandai dengan arus globalisasi disegala bidang, khususnya industri perbankan dan jasa keuangan yang membawa dampak cukup pesat bagi perkembangan perekonomian Indonesia. Persaingan menjadi semakin ketat setelah bank-bank saling memperbutkan nasabah pada pasar yang sama. Ada pulak bank-bank asing yang ingin bersaing dalam hal memperbutkan nasabah. Bank asing tersebut mempunyai kelebihan dalam hal pilihan produk yang inovasi serta mempunyai jaringan yang luas dan global.

Para pengelola perbankan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya. Berbagai cara dilakukan oleh para pengelola perbankan dalam melayani dan memberikan kemudahan bagi para nasabahnya seperti pelayanan personal, sms banking, internet banking, mobile banking dan sebagainya. Dalam perbankan dapat menimbulkan suatu kebingungan bagi nasabah akibat meningkatnya aneka ragam produk perbankan. Teknologi internet membawa banyak perubahan berkaitan perbankan dalam melayani pelanggan dalam hal ini nasabah. Pelanggan atau nasabah penting bagi dunia perbankan karena berguna bagi kehidupan suatu bank. Nasabah haruslah dijaga dan dipertahankan agar tidak berpaling pada bank lain.

Kedudukan nasabah sebagai konsumen bank dapat dikatakan lemah.

Hal friksi tersebut disebabkan oleh :

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank,
2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa yang ditawarkan bank.
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana.

Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dan bank. Kedudukan nasabah yang lemah juga nyata dengan *asymmetric information* dalam sistem perbankan. *Asymmetric information* ini tidak memberikan akses kepada nasabah deposan untuk mengetahui kemana dana mereka diinvestasikan oleh bank.¹

Memperhatikan hal tersebut maka saat itu telah dibentuk lembaga mediasi perbankan oleh Bank Indonesia, untuk mencari jalan keluar sengketa antara nasabah dengan Bank melalui jalur mediasi.

Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan yang diberikan bank. 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.

¹Wendi Razif soetikno, 2007, *Peran BI dalam mengoptimisasikan Kedudukan Komisaris Independen sebagai Mediator Perbankan*.

Apabila pengaduan nasabah tidak diselesaikan dengan baik oleh bank, maka berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar pada publik melalui berbagai media tersebut dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan.²

Konsep awal pembentukan lembaga Mediasi perbankan dimulai dengan disusunnya Arsitektur Perbankan Indonesia (API)³ yang dibuat pada bulan Januari tahun 2004 sebagai landasan tatanan industri perbankan.⁴ Keenam pilar API mengatur mengenai perwujudan mekanisme pemberdayaan nasabah dan perlindungan jasa perbankan. Ada empat aspek yang terdapat pada pilar API, yaitu ; Mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi independen, transparansi informasi produk, dan edukasi nasabah. Mengenai keempat aspek tersebut dituangkan kedalam empat program API, yaitu :⁵

1. Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah Bank
2. Pembentukan lembaga mediasi Independen

² <http://www.hukumonline.com/> diakses pada 10 Februari 2014

³ Hadad Muliana, Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia, Jurnal (2007) hal 2.

⁴ Krisna Wijaya, Joko Retnadi, Konsolidasi Perbankan Nasional : Dari Rekapitulasi Murni Arsitektur Perbankan Indonesia, (Jakarta : Masyarakat Profesional Madani, 2005, hal 191

⁵ Muliana D Hadad, Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia, Jurnal (2007) hal 3.

3. Penyusunan standard transparasi informasi produk
4. Peningkatan edukasi Nasabah oleh Bank

Dalam mewujudkan pembentukan lembaga mediasi perbankan yang independen, Bank Indonesia mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.8/5/PBI/2006, sebagaimana telah diubah dengan PBI No.10/1/PBI/2008. Di keluarkannya Peraturan Bank tersebut merupakan lanjutan dari dikeluarkannya PBI No.7/7/PBI/2005 mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang tidak dilaksanakan dengan efektif dan tidak terselesaikan dengan cepat akan merusak reputasi Bank dimata Nasabah, serta akan mengurangi kepercayaan Nasabah terhadap Bank yang terkait. Mediasi disarankan dalam penyelesaian masalah antara Nasabah dan Bank karena diharapkan dalam penyelesaian sengketa perbankan khususnya bagi nasabah skala kecil yang menjadi prioritas dalam peraturan Bank Indonesia tersebut.

Ketentuan mengenai kelembagaan mediasi perbankan dalam pasal 3 Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 Tahun 2006 tentang mediasi Perbankan (“PBI No.8/5/PBI/2006”) dinyatakan :⁶

1. Mediasi di bidang perbankan dilakukan oleh lembaga mediasi Perbankan Independen yang dibentuk asosiasi Perbankan
2. Pembentukan lembaga Mediasi Independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan selambat-lambatnya 31 desember 2007
3. Dalam pelaksanaan tugasnya, lembaga mediasi Perbankan independen melakukan koordinasi dengan Bank Indonesia

⁶ Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006

4. Sepanjang lembaga Mediasi Perbankan Independen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum dibentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia

Pasal 3 ayat (1) dan (2) PBI No.8/5/PBI/2006 menjadi landasan Hukum bagi asosiasi perbankan untuk membentuk lembaga Mediasi Perbankan Independen. Selambatnya pada tanggal 31 Desember 2007, namun nyatanya sampai januari 2008, lembaga mediasi Perbankan Independen tersebut belum berhasil dibentuk oleh asosiasi Perbankan.

Maka, sesuai dengan PBI No.8/5/PBI/2006 Pasal 3 ayat (4), selama lembaga mediasi Perbankan independen belum terbentuk fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Kemudian, pada tahun 2008 Bank Indonesia menerbitkan Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 Tahun 2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan (No. 10/1/PBI/2008) yang menghapus ketentuan pasal 3 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006. Sehingga pada saat ini tidak ada lagi ketentuan mengenai batas waktu pembentukan lembaga mediasi perbankan independen yang akan dibentuk asosiasi perbankan. Praktis saat ini mediasi perbankan masih dijalankan oleh Bank Indonesia (berdasarkan Pasal 3 ayat (4) PBI 8/5/PBI/2006).

Sedangkan Proses beracara pada mediasi perbankan sendiri masih mengacu pada Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah oleh PBI No. 10/1/PBI/2008. Selain itu Bank Indonesia juga sudah menerbitkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP

Tahun 2006 Tentang Mediasi Perbankan sebagai ketentuan pelaksanaan dari Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006.

Dengan dibentuknya mediasi perbankan mendapat tanggapan positif dengan adanya Undang undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.⁷ Dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia juga telah sesuai dengan Undang-undang No.30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dimana upaya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui negosiasi,konsiliasi, mediasi, dan Arbitrasi. Dengan demikian pembentukan mediasi perbankan diharapkan akan memberi nilai positif baik Bank dengan Nasabah. Melalui mediasi ini terciptanya keseimbangan antara posisi Nasabah dan posisi Bank.

Sebelum dibentuknya lembaga mediasi perbankan, prakteknya penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi belum banyak digunakan. Hal ini terlihat dari perjanjian yang dibuat oleh Bank dan Nasabah tidak mencantumkan klausul seperti arbitrase, mediasi, dan sebagainya seperti yang dikemukakan pada Undang-Undang No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa.

Pada perencanaanya, Pelaksanaan mediasi perbankan seharusnya dilaksanakan oleh lembaga mediasi Perbankan Independen yang dibentuk oleh asosiasi-asosiasi perbankan di Indonesia. Namun pada kenyataannya, lembaga mediasi independen yang seharusnya selesai dibentuk pada 31 Desember 2007, tak kunjung terwujud. Dengan demikian pelaksanaan

⁷ Ibid, hal 2

mediasi perbankan masih dijalankan oleh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP) yang masih satu unit kerja didalam Bank Indonesia untuk sementara waktu.

Wewenang pengawasan serta pengaturan lembaga perbankan yang sebelumnya di kuasai oleh Bank Indonesia telah beralih kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada awal 2013 lalu, dengan di keluarkannya Undang-Undang no 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Pengambil wewenang tersebut sesuai dengan UU-nya yang sudah disahkan oleh DPR-RI. Untuk kesehatan perbankan dan sebagainya sudah bukan wewenang BI lagi.

Dengan adanya Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga pengawasan keuangan perbankan dan non perbankan yang beroperasi di Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan merupakan sebuah lembaga Independen, yang baru dirancang untuk melakukan pengawasan ketat bagi lembaga-lembaga tersebut. Adapun tujuan utama pendirian Otoritas Jasa Keuangan adalah meningkatkan dan memelihara kepercayaan publik di bidang jasa keuangan. Menegakkan peraturan perundang-undangan di bidang jasa keuangan. Meningkatkan pemahaman publik mengenai bidang jasa keuangan serta melindungi kepentingan konsumen jasa keuangan.

Satu hal yang juga diharapkan dari terbentuknya OJK adalah persoalan perlindungan konsumen. Aktivitas dalam lembaga keuangan ini tentu disadari memberikan perlindungan bagi masyarakat sebagai nasabah atau konsumen. Di Indonesia, kehadiran OJK dianggap sebagai otoritas yang

dapat menanggulangi kegelisahan masyarakat atas tindakan penyelewengan lembaga keuangan (yang umumnya tidak berizin) yang selama ini terjadi. Belum lama ini OJK telah menerbitkan Peraturan OJK No. 01/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen sektor Jasa Keuangan. Pencapaian tujuan Peraturan OJK No. 01/POJK.07/2013 ini untuk melindungi kepentingan konsumen industri jasa keuangan setidaknya dapat tercapai melalui 3 aspek yang disebut OJK terdiri dari peningkatan transparansi (berupa pengungkapan manfaat, resiko serta biaya atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)), melakukan penilaian kesesuaian prosedur yang lebih sederhana dan memudahkan konsumen untuk menyampaikan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk atau layanan PUJK.

Pembentukan Otoritas jasa keuangan, maka pertanggal 1 januari 2014 maka setidaknya 8 satuan kerja Bank Indonesia yang menangani pengawasan Bank sudah dipindahkan ke Otoritas Jasa Keuangan dimana satuan kerja yang dipindahkan salah satunya adalah Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2014 terkait Pasal 10 yang berisi tentang :

1. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dibentuk oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi masing-masing sektor jasa keuangan.
2. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bagi sektor perbankan, pembiayaan, penjaminan, dan pegadaian wajib dibentuk paling lambat tanggal 31 Desember 2015.

Namun pihak lain juga beranggapan tetap menginginkan lembaga mediasi perbankan yang independen dengan alasan administratif, prosedur, serta independensi dimana peralihan yang sebelumnya di pengaturan dan pengawasan dilaksanakan oleh Bank Indonesia setelah itu beralih ke Otoritas Jasa Keuangan sebagai pelaksana dari dunia perbankan sehingga kemungkinan keberpihakan kepada bank dalam melaksanakan proses mediasi sengketa perbankan bisa saja tetap terjadi. Terkait dengan kekurangan yang masih terdapat dalam mediasi perbankan tersebut, maka penulis akan memfokuskan mengenai Lembaga Mediasi Perbankan yang Independensi yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan, serta dengan adanya pro dan kontra mengenai pembentukan lembaga pelaksana mediasi perbankan, maka ada baiknya hal tersebut dikaji lebih dalam sebelum mengambil langkah perihal pembentukan lembaga mediasi perbankan independen terutama yang tercantum dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2014 terkait Pasal 10, adanya kesenjangan antara aturan yang terkait dengan kenyataan yang ada dalam pelaksanaan mediasi yang dilaksanakan selama ini oleh Otoritas Jasa Keuangan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang Masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana OJK mewujudkan Independensi dalam menyelesaikan sengketa terkait mengenai permasalahan perbankan melalui jalur Mediasi?

VI. Isi Makalah

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN MOTTO

KATA PENGANTAR

ABSTRACT

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

PERNYATAAN KEASLIAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, dan metode penelitian. Yang meliputi jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, lokasi penelitian, nara sumber, dan metode analisis.

BAB II :INDEPENDENSI OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM MELAKSANAKAN MEDIASI

Bab ini menguraikan mengenai Tinjauan Umum mengenai Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga yang independen dalam melaksanakan Mediasi.

BAB III : PENUTUP

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan yang merupakan pertanyaan singkat atas temuan penelitian yang merupakan jawaban atas permasalahan yang diangkat.

DAFTAR PUSTAKA

VII. Kesimpulan

Berdasarkan pada analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Otoritas jasa Keuangan mengambil alih Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan merupakan pelaksana mediasi perbankan yang ideal, sebab Otoritas Jasa Keuangan dalam pelaksanaan tugasnya juga mengawasi proses perbankan. Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan memiliki keunggulan yang belum dimiliki oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan yang berada di bawah Otoritas Jasa Keuangan juga memiliki *enforcement* sehingga bank akan taat baik dalam proses maupun dalam melaksanakan kesepakatan mediasi sebab bagi bank yang tidak mematuhi proses dan

kesepakatan mediasi dapat langsung dikenai sanksi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Dalam perwujudan Independensi Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan peraturan khusus dalam mengatur lembaga alternatif yang menjadi wadah penyelesaian antara Nasabah dengan Bank. Tetapi dalam proses mediasi yang dijalankan oleh Otoritas Jasa Keuangan tidak bersifat Independen, dikarenakan dalam penyelesaian masalah melalui mediasi, penunjukan Mediator masih dipegang oleh Otoritas Jasa Keuangan.

VIII. Daftar Pustaka

1. Buku

- Adhiatama Fabianus Krisna, *Tinjauan Pembentukan Lembaga Mediasi Perbankan Independen (LMPI)*, skripsi (jakarta, Universitas Indonesia, 2012)
- Ayu Endah, *Peran Lembaga Mediasi Perbankan dalam Melindungi Nasabah Bank di Indonesia*, Tesis (Jakarta, Universitas Indonesia, 2008).
- Andhika Perdana, *Perbandingan Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah dengan Bank Melalui Mediasi Perbankan dengan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Pengadilan*, Tesis (Jakarta, Universitas Indonesia, 2009)
- Erman Rajagukguk, dkk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Felix Oentoeng Soebagjo, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan*, (Yogyakarta, 2007)
- H. Budi Untung, 2005, *Kredit Perbankan di Indonesia*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Johannes Ibrahim, 2004, *Cross Default dan Cross Collateral Sebagai Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah*, Bandung: PT. Revika Aditama.

Krisna Wijaya, Joko Retnadi, 2000, Konsolidasi Perbankan Nasional :*Dari Rekapitulasi Menuju Arsitektur Perbankan Indonesia*, (Jakarta : Masyarakat Profesional Madani.

Susanti Adi Nugriho, *Mediasi Perbankan*, Disampaikan pada “Diskusi Terbatas Mengenai Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Sriwijaya

Usman Rachmadi.2011. *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*.Mandar Maju.Bandung.

Zulkarnain Sitompul, 2006, *Problematika Perbankan*, Book Terrace and Library, Bandung.

2. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No. 10/Tahun 1988, tentang Perubahan atas UU Ri No. 7/Tahun 1922 tentang Perbankan, Lembaran Negara tahun 1968 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2865.

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

Undang-Undang No. 3/ tahun 2004, tentang perubahan atas UU RI No. 23/ Tahun 1999, tentang Bank Indonesia, Lembaran Negara RI Tahun 1999 nomor 6 , Tambahan Lembaran Negara Nomor 3843.

Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Peraturan Mahkamah Agung No.1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Peraturan Bank Indonesia No.6 /10/PBI/2004, Tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank.

Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006, Tentang Mediasi Perbankan.

Peraturan Bank Indonesia No.10/1/PBI/2008, Tentang Perubahan atas PBI No.8/5/PBI/2006, tentang Mediasi Perbankan.

Peraturan Bank Indonesia No.10/10/PBI/2008, tentang Perubahan Atas PBI No.7/7/PBI/2005, tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013, tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Tahun 2013 nomor 118, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5431).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2014, tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di sektor Jasa Keuangan.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP Tahun 2006 Tentang Mediasi perbankan sebagai ketentuan pelaksanaan dari Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006.

3. Jurnal

Hadad Muliana, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, Jurnal (2007)

Bank Indonesia, “*Mediasi Perbankan*”,(Pertemuan Bank Indonesia dengan Forum Komunikasi Direktur Kepatuhan Perbankan mengenai One Debtor Concept & Mediasi Perbankan, Jakarta, 2006)

Syamsul Hoiri, *Lembaga Mediasi Perbankan: Sejauh Mana Efektifitasnya?*

Lihat Jeane Novianti Manik, *Proses Beracara Dalam Mediasi Perbankan Dalam Penyelesaian Sengketa*,(Jurnal Hukum Progresif: Penegakan Hukum, 2007)

4. Internet

Hukum Online <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php> diakses pada tanggal 21-3-2014, jam 11.00 wib.

Wikipedia <http://id.wikipedia.org/wiki/pengertian> pada tanggal 21-3-2014, jam 13.00 wib.

Muliaman D. Hadad. 16 juni 2006. “*Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*”, dalam <http://www.bi.go.id>, diunduh tanggal 7 oktober 2009, hal. 7-8.

Jorganizer Hamdani, *Independensi OJK Harus Bebas Intervensi dan Netral*, <<http://sejarawan.blogspot.com/2011/12/independensi-ojk-harus-bebas-intervensi.html>>, Diakses pada tanggal 18 agustus pukul 13.55 WIB.

Khotubul Umam, Catatan Kritis PBI 8/5/PBI/2006 ttg Mediasi Perbankan sbg Alternatif Penyelesaian Sengketa & Rekomendasi, <<http://sharialearn.wikidot.com/khotibulumam002>>, diakses pada tanggal 4 januari 2012 pukul 07.20 WIB.