

**IMPLEMENTASI PERAN DAN FUNGSI  
MEDIASI PERBANKAN DALAM MENYELESAIKAN  
SENGKETA PERBANKAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum (S.H)**

**pada**

**Bagian Studi Hukum dan Bisnis  
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**



**Oleh:**

**M.SUHERIAL AMIN**

**NIM. 02071001042**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDERALAYA**

**2011**

346.082 of  
huh  
c-111821

**IMPLEMENTASI PERAN DAN FUNGSI  
MEDIASI PERBANKAN DALAM MENYELESAIKAN  
SENGKETA PERBANKAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum (S.H)**

**pada  
Bagian Studi Hukum dan Bisnis  
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**



**Oleh:**

**M.SUHERIAL AMIN  
NIM. 02071001042**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
INDERALAYA**

**2011**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
KAMPUS INDERALAYA**

**NAMA : M. SUHERIAL AMIN**

**NIM : 02071001042**

**JUDUL SKRIPSI:**

**“IMPLEMENTASI PERAN DAN FUNGSI MEDIASI PERBANKAN  
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA PERBANKAN”**

Secara Substansi telah Disetujui dan Dinyatakan Siap untuk Diuji/Dipertahankan  
dalam Ujian Komprehensif

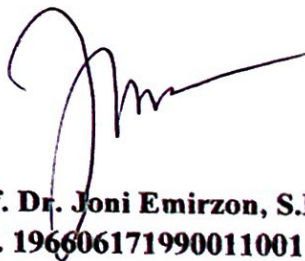
**Inderalaya, 28 April 2011**

**Pembimbing Pembantu,**



**Arfiana Novera, S.H., M.Hum  
NIP. 195711031988032001**

**Pembimbing Utama,**



**Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum  
NIP. 196606171990011001**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
KAMPUS INDERALAYA**

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI PERAN DAN FUNGSI MEDIASI PERBANKAN  
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA PERBANKAN**

Diajukan oleh:

**NAMA : M. SUHERIAL AMIN  
NIM : 02071001042**

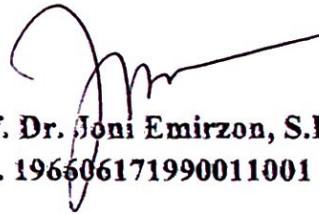
Telah dibaca dengan seksama dan telah dianggap memenuhi standar ilmiah, baik jangkauan kuantitas maupun kualitasnya sebagai skripsi jenjang pendidikan Sarjana (S1) Hukum

**Pembimbing Pembantu,**

**Pembimbing Utama,**



**Arfiana Novera, S.H., M.Hum  
NIP. 195711031988032001**



**Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum  
NIP. 196506171990011001**

Skripsi ini telah diserahkan kepada Bagian Akademik Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dan telah diterima sebagai syarat untuk memenuhi jenjang pendidikan Sarjana (S1) Hukum

Inderalaya, 12 Mei 2011  
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

**Ketua Bagian Hukum Perdata,**

**Dekan,**



**H. Amrullah Arpan, S.H., S.U  
NIP. 195305091980031001**



**Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D  
NIP. 196412021990031003**

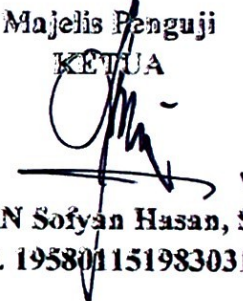
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
KAMPUS INDERALAYA**

**NAMA : M. SUHERIAL AMIN  
NIM : 02971001042**

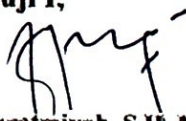
**PENINGKATAN PERAN DAN FUNGSI MEDIASI PERBANKAN  
DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA PERBANKAN**

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Majelis Penguji pada Ujian Komprehensif yang dibentuk oleh Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dan dinyatakan lulus dalam ujian pada sidang hari kamis, tanggal 12 Mei 2011

Majelis Penguji  
KETUA

  
H.KN Sofyan Hasan, S.H, M.H  
NIP. 195801151983031006

Penguji I,

  
Sri Turatmiyah, S.H, M.Hum  
NIP.196511011992032001

Penguji II,

  
Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H, M.Hum  
NIP. 196606171990011001



Disahkan di Inderalaya, 12 Mei 2011

Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya,

  
Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D  
NIP. 196412021990031003





KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM

Kampus Inderalaya, Jalan Raya Palembang-Prabumulih Km. 32  
Inderalaya, Ogan Ilir, Sumatera Selatan, Telp. (0711)580065 Fax. (0711) 581179

---

---

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : M. Suherial Amin  
Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 02071001042  
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 05 Juni 1988  
Fakultas : Hukum  
Strata Pendidikan : Strata 1 (S1)  
Program Pendidikan : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Studi Hukum Dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di Perguruan Tinggi manapun, tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila terbukti bahwa saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Inderalaya, 25 April 2011



M. Suherial Amin

NIM. 02071001042

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

» "Yakin Usaha Sampai"

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Mama, Papa dan Adik-adiku  
tercinta
- ❖ Motivasi dan penyemangatku
- ❖ Sahabat-Sahabatku
- ❖ Almamater ku

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah, pertolongan dan kasih sayang-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan dengan judul Peningkatan Peran dan Fungsi Mediasi Perbankan dalam Menyelesaikan Sengketa Perbankan, sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian skripsi/komprehensif.

Dalam menulis dan menyelesaikan skripsi ini, saya telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof Amzulian Rifai, S.H, L.LM, Ph.D selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Fahmi Yoesmar, S.H., M.Hum selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Meria Utama, S.H., L.LM Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Raden Moch. Ichsan, S.H, M.Hum. selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Sri Turatmiyah, S.H, M.Hum yang pernah menjabat Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Arfiana Novera, S.H, M.Hum yang pernah menjabat Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya dan Pembimbing Pembantu dalam penulisan skripsi ini.



7. Bapak Ahmaturrahman, S.H yang pernah menjabat Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Prof. DR. Joni Emirzon, S.H, M.Hum selaku Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak H. Amrullah Arpan, S.H, S.U selaku Kepala Jurusan Hukum Perdata.
10. Bapak Syahmin AK, S.H selaku Dosen Pembimbing Akademik
11. Bapak Imron selaku Pegawai Bank Indonesia Cabang Kota Palembang yang telah memberikan informasi, data dan saran kepada saya selama penulisan skripsi ini.
12. Bapak Riko selaku Pegawai Bank BCA Cabang Kota Palembang bagian Kartu Kredit yang telah membantu penulis dalam mencari informasi selama penulisan skripsi ini.
13. Ibu Mardiyah selaku Pegawai Bank BNI Cabang Kota Palembang bagian Kartu Kredit yang telah membantu penulis dalam mencari informasi selama penulisan skripsi ini.
14. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah banyak memberikan ilmu nya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan studi di Fakultas Hukum. Khususnya kepada Bapak H.KN Sofyan Hasan, Bapak Laurel Heydir, Bapak Mohjan, Ibu Wahyu Ernaningsih, Ibu Indah Febriani dan Ibu Iza Rumesten.
15. Seluruh staf fakultas Hukum Unsri yang telah banyak membantu saya dalam kegiatan di kampus, Bu Kris, Pak Ratman, Pak Ratno, Bu Mimi Pak Satino, Yuk Las, Bowo dll terima kasih atas segala kerjasamanya.

16. Untuk Mama dan Papa mungkin terima kasih tidaklah cukup atas segala pengorbanan yang telah di berikan baik doa dan motivasi nya karena tanpa itu tidaklah mungkin ananda dapat melangkah sampai sejauh ini. Maafkan segala khilaf dan sifat yang kurang berkenan di hati mama dan papa. Mohon doa nya agar ananda senantiasa dalam jalan yang di ridhoi Allah SWT dan dapat mencapai sukses agar dapat membahagiakan mama dan papa.. Amin
17. *ALSA LC UNSRI*, banyak hal yang saya dapatkan disini baik pengalaman dalam berorganisasi, cerita, canda tawa, kegagalan, dan kebersamaan, khususnya kepada seluruh Pengurus Periode 2009/2010, khususnya kepada Dk Anderson banyak peristiwa telah kita lalui demi menegakkan bendera LC Unsri dengan segala kondisi.. *ALSA ALWAYS BE ONE*
18. *Eliza Manty*, spesialis project officer yang rendah hati tapi suka ngambek dan moody nian, sahabat dalam berbagai masalah terima kasih atas segala kerjasamanya baik dalam Ecomp, Pengurusan ALSA dan MCC (khususnya untuk membantu saya dalam menemukan jalan ke RC) hehehe makasih banyak yo lur, semoga kita sukses dan dapat beasiswa ke LN ..Amin
19. Rekan-rekan pengurus BEM FH UNSRI periode 2010-2011, terima kasih atas segala kerjasamanya , asman makasih sudah selalu ada untuk saran dan bantuannya dalam menyelesaikan masalah, mitha, sherly, anita, echi, lusie, Tata, Ridho, Rini, Pras, Ria dan Hendriko makasih banyak yo dek atas bantuannya maaf la banyak ngerepoti kalian, dan untuk 2010 semangatnya semoga kedepannya BEM FH UNSRI semakin terdepan. ***Hidup Mahasiswa!!!***
20. Rekan-rekan pengurus HMI Komisariat FH Unsri, terima kasih atas segala bantuan dan ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan kepada saya.

21. Teman-teman PLKH kelas A terima kasih atas segala bantuannya selama masa-masa PLKH.
22. Untuk Cap Cuz Genk hehehe, ,winda,zega,noe, chaky (lah lulus duluan) dan desty makasihnya atas segala kerjasamanya hingga akhir kuliah kalian memang teman-teman yang baik.
23. Untuk Sari, Fitri,Ardila,ihsania,nehi, dll serta Heje dan Dina (yang lah lulus duluan) makasih atas segala cerita, kenangan yang telah diberikan
24. Ricky jadilah lah berpetualang mencari cinta ,Wahyu serius lah belajar jangan mau ketinggalan, dan Imam payo lek rapi lah pulo . Tapi yang jelas makasih atas segala kerjasamanya. Semoga tugas akhir kalian lancar agar cepat menyelesaikan studi.
25. Seluruh Angkatan 2007, semoga kedepan kita semua menjadi manusia yang sukses dan berakhlak mulia.. Amin Jayalah 2007.
26. Yang Terakhir, untuk Reanatha Cassandra makasih atas segala semangat dan dukungannya sehingga kita dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Banyak hal yang telah di lalui bersama dalam masa perkuliahan semoga semuanya menjadi kekuatan dalam menjalani kehidupan ke depan yang mungkin lebih berliku.

## KATA PENGANTAR

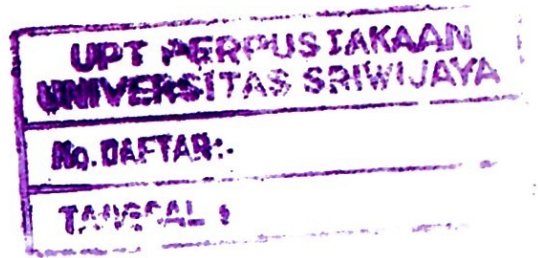
Puji Syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul *“Implementasi Peran dan Fungsi Mediasi Perbankan Dalam Menyelesaikan Sengketa Perbankan”* sebagai syarat mengikuti ujian komprehensif untuk meraih gelar sarjana.

Saya sadar dalam proses penulisan skripsi telah mendapat banyak bantuan dan saran dari berbagai pihak, baik dari pembimbing, narasumber, maupun teman-teman sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Oleh sebab itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam proses pembuatan skripsi ini.

Akhirnya semoga skripsi dengan judul *“Implementasi Peran dan Fungsi Mediasi Perbankan Dalam Menyelesaikan Sengketa Perbankan”* dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis bagi kita semua

Indralaya, Mei 2011  
Penulis

M.Suherial Amin



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSYARATAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan .....	10
C. Ruang Lingkup .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	12
F. Metode Penelitian .....	13
G. Teknik Pengumpulan Data.....	15
H. Teknik Analisis Data .....	15



<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>17</b>
<b>A. Tinjauan Tentang Perbankan .....</b>	<b>17</b>
1. Pengertian Bank.....	17
2. Jenis Bank.....	19
3. Hubungan Hukum Antara Nasabah dan Bank.....	24
<b>B. Tinjauan Tentang Perjanjian .....</b>	<b>25</b>
1. Pengertian Perjanjian.....	25
2. Asas-Asas Dalam Perjanjian.....	26
3. Syarat Sah Perjanjian Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata.....	27
<b>C. Tinjauan Tentang Penyelesaian Sengketa Perbankan.....</b>	<b>28</b>
1. Jalur Litigasi .....	29
2. Jalur Non Litigasi .....	29
3. Lembaga Pengaduan Nasabah .....	33
4. Mediasi Perbankan.....	35
5. Prosedur Pengajuan Penyelesaian Sengketa.....	38
6. Berakhirnya Mediasi Perbankan.....	40
<b>D. Tinjauan Tentang Kartu Kredit .....</b>	<b>40</b>
1. Pengertian Kartu Kredit.....	40
2. Pihak-Pihak yang Terkait Dalam Kartu Kredit .....	42
3. Perjanjian Kerjasama Dalam Kartu Kredit .....	43
4. Syarat Penerbitan .....	44
5. Manfaat Kartu Kredit.....	44
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Implementasi Peran dan Fungsi Lembaga Mediasi Perbankan Dalam Menyelesaikan Sengketa Perbankan Dalam Hal Terjadinya Kemacetan Pembayaran Tagihan Kartu Kredit di Kota Palembang.....	46

B. Peningkatan Peran dan Fungsi Lembaga Mediasi Perbankan Dalam Menyelesaikan Sengketa Perbankan Dalam Hal Terjadinya Kemacetan Pembayaran Tagihan Kartu Kredit di Kota Palembang.....	71
C. Keberadaan Mediasi Perbankan Memberikan Manfaat Bagi Nasabah Khususnya Dalam Hal Terjadinya Kemacetan Pembayaran Tagihan Kartu Kredit di Kota Palembang.....	80
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

1. TABEL I : Laporan Pengaduan terhadap transaksi kartu kredit  
di Bank Indonesia ..... 72



## ABSTRAK

*Penelitian ini berjudul implementasi peran dan fungsi mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa perbankan. Dengan permasalahan yang akan dibahas mengenai implementasi peran dan fungsi mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa perbankan khususnya dalam hal terjadinya kemacetan pembayaran tagihan kartu kredit di Kota Palembang serta apakah terjadi peningkatan terhadap peran dan fungsi mediasi perbankan tersebut serta apakah keberadaan mediasi perbankan memberikan manfaat kepada nasabah. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian empiris guna mencari jawaban atas permasalahan yang di bahas. Implementasi peran dan fungsi mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa perbankan di lakukan dengan dua tahap yaitu pra mediasi yang dilakukan oleh pihak bank yang bersengketa dengan pengawasan dari Bank Indonesia, selanjutnya apabila tahapan ini tidak menemukan kesepakatan maka akan di selesaikan dengan mediasi perbankan dan Bank Indonesia menjadi mediatornya. Didalam perkembangannya peran dan fungsi mediasi perbankan dari tahun 2008-2010 terus mengalami peningkatan apabila di lihat secara nasional, namun untuk di kota Palembang tidak terjadi peningkatan yang signifikan karena hanya ada dua kasus yang dapat di selesaikan untuk kota Palembang. Sehingga keberadaan mediasi perbankan belum memberikan manfaat yang banyak bagi nasabah kartu kredit di kota Palembang.*

*Kata Kunci : Perbankan, Sengketa, Mediasi Perbankan*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjembatani antara pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana seperti lembaga perasuransian, dana pensiun, pegadaian, dan lainnya. Saat ini peranan dari dunia perbankan bagi perekonomian Indonesia, khususnya bagi perekonomian Kota Palembang mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Perbankan memiliki peran strategis terkait hubungannya dengan kepercayaan masyarakat karena fungsi utama bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup>

Berdasarkan peran dari lembaga perbankan tersebut di atas, maka dalam rangka mencapai tujuan dari pembangunan nasional tidak berlebihan apabila lembaga perbankan ditempatkan pada posisi yang strategis dan perlu mendapat perhatian dan pembinaan yang intensif dari pemerintah.

Hal ini karena lembaga perbankan merupakan penggerak roda perekonomian modern dan menjadi penentu tingkat kestabilan perekonomian di Indonesia, sebab

---

<sup>1</sup> Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 Tentang Perbankan Lembaga Negara Republik Indonesia tahun 1998 No 182 .

apabila lembaga perbankan tidak berjalan dengan baik, perekonomian menjadi tidak efisien, dan pertumbuhan ekonomi yang diharapkan juga tidak tercapai.

Selain itu bank yang merupakan suatu kegiatan yang bertumpu pada kepercayaan masyarakat akan mengalami ketidakstabilan dan efeknya akan mengganggu perekonomian apabila masyarakat kurang percaya terhadap lembaga perbankan. Sehingga untuk tetap menjaga kepercayaan masyarakat maka dunia perbankan perlu memberikan suatu rasa aman dan perlindungan hukum terhadap kepentingan masyarakat, terutama kepentingan nasabah dari Bank-Bank yang bersangkutan.

Sebagai negara yang berideologi Pancasila, lembaga perbankan Indonesia memiliki kekhasan sifat tersendiri yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 beserta amandemennya diantaranya<sup>2</sup>:

- a. "Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Fungsi utamanya adalah sebagai penghimpun dan pengatur dana masyarakat, dan bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak."<sup>3</sup>
- b. Perbankan Indonesia sebagai sarana untuk memelihara kesinambungan pelaksanaan pembangunan nasional, juga guna mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila

---

<sup>2</sup> Muhammad Djumhana, *Asas-Asas Hukum Perbankan Indonesia*, Cetakan Kesatu, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2008, hal.16.

<sup>3</sup>Lihat ketentuan Pasal 2, 3, dan 4 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31.

dan Undang-Undang 1945, pelaksanaan perbankan Indonesia harus banyak memerhatikan keserasian, keselarasan, dan keseimbangan unsur-unsur trilogi pembangunan.

- c. Perbankan Indonesia dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya kepada masyarakat tetap harus senantiasa bergerak cepat, guna menghadapi tantangan-tantangan yang semakin berat dan luas, baik dalam perkembangan perekonomian nasional maupun internasional.

Dengan demikian Perbankan memiliki fungsi penting dalam perekonomian Negara seperti :

- (1) 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. Apabila masyarakat percaya pada bank, maka masyarakat akan merasa aman untuk menyimpan uang atau dananya di bank. Dengan demikian, bank menanggung risiko reputasi atau *reputation risk* yang besar. Bank harus selalu menjaga tingkat kepercayaan dari nasabah atau masyarakat agar menyimpan dana mereka di bank, dan bank dapat menyalurkan dana tersebut untuk menggerakkan perekonomian bangsa. Dilihat dari sisi

pengerahan dana, nasabah yang menyimpan dananya pada bank baik sebagai penabung deposan, maupun pembeli surat berharga, maka pada saat itu nasabah berkedudukan sebagai kreditur bank. Sedangkan pada sisi penyaluran dana, nasabah peminjam berkedudukan sebagai debitur dan bank sebagai kreditur;

- (2) Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah;
- (3) Dalam pelayanan jasa perbankan lainnya seperti dalam pelayanan bank garansi, penyewaan *save deposit box*, transfer uang, dan pelayanan lainnya, nasabah mempunyai kedudukan yang berbeda pula;
- (4) Tetapi dari semua kedudukan tersebut pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor perbankan.<sup>4</sup>

Dalam perkembangannya kegiatan lembaga keuangan bank mengalami kemajuan yang baik karena semakin banyaknya masyarakat yang memanfaatkan lembaga keuangan bank ini sebagai tempat untuk menyimpan dan menyalurkan dana. Saat ini di era teknologi yang semakin canggih kegiatan dari bank dapat dilakukan melalui berbagai media tanpa harus datang langsung ke bank untuk bertransaksi. Sebagai contoh penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*) atau Anjungan Tunai Mandiri. ATM merupakan sebuah alat elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening

---

<sup>4</sup> [www.djpp.depkmham.go.id](http://www.djpp.depkmham.go.id), di akses pada senin, 3 Januari 2011.

tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang teller manusia. Selain itu ATM juga mengizinkan penyimpanan uang atau cek, dan transfer uang serta melakukan kegiatan pembayaran kartu kredit. Keberadaan ATM ini telah memberikan banyak kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi sehari-hari, namun, sarana yang mempermudah transaksi tersebut tidak menutup kemungkinan menimbulkan persoalan hukum. Oleh karena itu, transaksi melalui ATM perlu dikaji dari aspek hukum untuk mencegah terjadinya resiko kerugian di salah satu pihak yang bertransaksi. Perangkat hukum dalam transaksi bisnis diharapkan dapat melindungi hak-hak para pihak sekaligus menjadi *problem solving* apabila terjadi sengketa di kemudian hari.

Transaksi ATM ini sering dikeluhkan oleh nasabah bank dalam prakteknya. Contohnya, sebagaimana yang dialami oleh agus triyanto seorang nasabah sebuah bank swasta di Surabaya mengungkapkan kekecewaannya saat menggunakan ATM bank tersebut Ketika itu, agus bermaksud mengambil uang di ATM di salah satu cabang sebesar Rp 1.000.000 (satu juta rupiah). Sesudah menekan angka Rp 1.000.000 (satu juta rupiah) pada tombol ATM, tiba-tiba mesin ATM *error* (rusak) sehingga membuat agus panik dan khawatir saldonya terdabet. Sehari kemudian, ia mengambil uang melalui ATM bank yang sama di sebuah toko roti. Ternyata, kekhawatirannya itu terbukti. Saldonya telah berkurang Rp 1.000.000 (satu juta rupiah ). Padahal, saat pengambilan sebelumnya uang agus tidak keluar karena ATM *error*.

Kejadian ini sudah disampaikan ke pihak bank namun belum ada *feedback* dari bank yang bersangkutan.<sup>5</sup>

Uraian kasus di atas merupakan gambaran dari sekian banyak kasus yang pernah dialami oleh nasabah bank dalam bertransaksi lewat ATM. Umumnya, pihak nasabah berada dalam kedudukan hukum yang lemah, sehingga nasabah mengalami kerugian. Padahal, setiap transaksi bisnis diharapkan selalu menguntungkan para pihak. Adanya pihak yang dirugikan tentu bisa karena dari faktor kesalahan dari pihak lainnya, kecuali karena faktor *force majeure*. Tetapi, kerugian itu bisa juga karena kesalahan sendiri. Dalam transaksi lewat ATM yang tiba-tiba rusak umumnya pihak bank cenderung tidak mau dipersalahkan dengan *reasoning* yang secara hukum masih bisa diperdebatkan. Kelemahan nasabah terletak pada proses pembuktian.

Masalah tersebut di atas tidak hanya terjadi dalam proses transaksi ATM tetapi masih banyak lagi sengketa perbankan yang dimana setiap penyelesaiannya di rasa kurang adil seperti masalah kartu kredit yang juga banyak menimbulkan permasalahan dan selalu nasabah yang tetap di rugikan misalnya saja dalam kasus Winardi Taniwangsa seorang warga Jalan Gunung Nangka, Lippo Karawaci, Tangerang yang merupakan nasabah dari Bank RBS<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> <http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/dir.php?DepartmentID=MAN>, di akses 3 Januari 2011.

<sup>6</sup> <http://keluhannasabah.blogspot.com/Kompas> 7 april 2010/oleh Pulo Siregar. di akses 3 Januari 2011.

Sekitar dua bulan lalu, saya ditelepon bagian otorisasi Bank RBS: transaksi saya sebesar Rp 20 juta ditolak karena melebihi limit. Saat itu saya tidak melakukan transaksi apa pun. Seharusnya kartu saya tidak melewati limit karena limit cukup besar. Petugas otorisasi mengatakan bahwa satu jam yang lalu saya sudah transaksi Rp 41 juta. Saya baru sadar: kartu kredit saya sudah dibobol orang sebanyak Rp 41 juta. Petugas otorisasi minta saya melaporkan hal ini kepada layanan nasabah.

Dari layanan nasabah RBS, saya ketahui latar belakang pembobolan. Tanggal 9 Januari 2010, pelaku menelepon layanan nasabah dan mengaku sebagai saya. Pelaku lolos verifikasi data karena ia tahu semua detail data kartu kredit dan data pribadi saya. Dia minta alamat tagihan diubah ke alamatnya di Bekasi. Nomor telepon juga diubah. Tanggal 11 Januari 2010 pelaku menelepon lagi kepada layanan nasabah melaporkan bahwa kartu kreditnya hilang, minta diblokir, dan minta dibuatkan kartu kredit baru. Tiga hari kemudian kartu baru selesai dibuat dan dikirim oleh bank ke alamat yang diminta pelaku. Tanggal 15 Januari 2010, kartu baru diterima oleh pelaku dan ia langsung mengaktifkan kartu lewat telepon ke layanan nasabah. Hari itu juga kartu langsung digunakan untuk menarik Rp 41 Juta. Satu jam kemudian, ia hendak menarik lagi Rp 20 juta. Transaksi kedua ini ditolak karena kelebihan limit. Untunglah pada bagian otorisasi RBS masih tertera nomor telepon saya yang benar, bukan nomor telepon yang diganti oleh pelaku sehingga saya langsung mengetahui: yang telah terjadi adalah pembobolan. Sepertinya pelaku mengetahui kelemahan cara kerja RBS. Hebatnya, ia tahu persis semua detail data kartu kredit dan data pribadi saya.

Berdasarkan hal ini lah maka perlu dilakukan suatu penyelesaian yang efektif dan efisien yang mana diharapkan dapat menyelesaikan sengketa tanpa harus ke pengadilan. Pemerintah dalam hal ini, Bank Indonesia selaku bank sentral di Indonesia telah melakukan suatu upaya guna menyelesaikan sengketa perbankan yang terjadi antara bank dan nasabah dengan mengeluarkan suatu solusi yang cepat, sederhana dan murah melalui mediasi perbankan.<sup>7</sup>

Mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar (mediator) yang tidak memihak dan netral bekerja dengan pihak-pihak yang bersengketa untuk

---

<sup>7</sup>Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 Atas perubahan Peraturan Bank Indonesia Nomor : 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.



membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa antara para pihak. Namun, dalam hal ini para pihak mengusahakan kepada mediator untuk membantu mereka menyelesaikan persoalan-persoalan diantara mereka. Asumsinya bahwa pihak ketiga akan mampu mengubah kekuatan dan dinamika sosial hubungan konflik dengan cara mempengaruhi kepercayaan dan tingkah laku pribadi para pihak, dengan memberikan pengetahuan atau informasi, atau dengan menggunakan proses negosiasi yang lebih efektif, dengan demikian membantu para peserta untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dipersengketakan.<sup>8</sup>

Dalam proses penyelesaian sengketa, mediator memiliki peran yang sangat vital dalam proses mencapai kesepakatan, menurut Howard Raiffa, peran mediator sebagai sebuah garis rentang yang memiliki dua sisi peran yaitu terlemah dan terkuat. Sisi peran terlemah apabila mediator hanya melaksanakan peran-peran:<sup>9</sup>

- 1) Penyelenggara pertemuan;
- 2) pemimpin diskusi yang netral;
- 3) pemelihara atau penjaga aturan-aturan perundingan agar perdebatan dalam proses perundingan berlangsung secara beradab;
- 4) pengendali emosi para pihak;

---

<sup>8</sup> Gary Goodpaster, *Negosiasi dan Mediasi: Sebuah Pedoman Negosiasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Negosiasi*, Jakarta: ELIPS Project, 1993.hal 201.

<sup>9</sup>Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan*, Bandung : PT.Citra Aditya Bakti,2003, hal 88.

- 5) pendorong pihak atau peserta perundingan yang kurang mampu atau segan untuk<sup>10</sup> mengungkapkan pandangannya.

Sei peran yang kuat dari mediator bila mediator bertindak atau mengerjakan hal-hak berikut dalam proses perundingan :<sup>10</sup>

- 1) mempersiapkan dan membuat notulen perbandingan;
- 2) merumuskan atau mengartikulasikan titik temu atau kesepakatan para pihak;
- 3) membantu para pihak agar menyadari bahwa sengketa bukan sebuah pertarungan untuk dimenangkan, melainkan untuk diselesaikan;
- 4) menyusun dan mengunsulkan pelbagai pilihan pemecahan masalah.

Dengan demikian, tugas dan fungsi mediator dalam menyelesaikan masalah sangatlah berat dan karenanya tidak semua orang dapat menjadi mediator. Untuk itulah khusus mediasi perbankan hingga saat ini perannya masih dipegang oleh Bank Indonesia.

Sebenarnya lembaga mediasi perbankan ini haruslah dibentuk oleh asosiasi perbankan namun perlu kita sadari bahwa untuk membentuk lembaga mediasi perbankan ini membutuhkan waktu oleh karena itu saat ini lembaga mediasi perbankan masih dalam lingkup bank Indonesia. Dengan adanya penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi perbankan diharapkan dapat menguntungkan pihak nasabah dan pihak bank. Terutama yang berkaitan dengan permasalahan kartu kredit dimana belakangan ini marak terjadi. Oleh sebab itulah dengan kemajuan zaman maka keberadaan dari lembaga

---

<sup>10</sup> *Ibid*

mediasi perbankan perlu ditingkatkan lagi agar dapat memberikan suatu perlindungan dan rasa aman bagi para pengguna jasa bank khususnya di Kota Palembang.

Berdasarkan latar belakang inilah penulis tertarik untuk menuangkan dalam suatu bentuk tulisan yang berjudul :

## **“IMPLEMENTASI PERAN DAN FUNGSI LEMBAGA MEDIASI PERBANKAN DALAM MENYELASAKAN SENGKETA PERBANKAN”**

### **B. Permasalahan**

Setelah mengetahui apa yang menjadi latar belakang penulis dalam menyusun skripsi ini, adapun permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Bagaimana implementasi peran dan fungsi lembaga mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa perbankan khususnya dalam hal terjadinya kemacetan pembayaran tagihan kartu kredit di Kota Palembang ?
2. Apakah terjadi peningkatan terhadap peran dan fungsi lembaga mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa perbankan khususnya dalam hal terjadinya kemacetan pembayaran tagihan kartu kredit di Kota Palembang ?
3. Apakah keberadaan mediasi perbankan memberikan manfaat bagi nasabah khususnya dalam hal terjadinya kemacetan pembayaran tagihan kartu kredit di Kota Palembang ?

### **C. Ruang Lingkup**

Berdasarkan judul skripsi tersebut, penulis akan menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan judul skripsi penulis, yaitu implementasi peran dan fungsi dari lembaga mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa perbankan. Penulis akan memberikan pembahasan yang terperinci sehingga dapat menjawab permasalahan yang berkaitan dengan implementasi peranan dari lembaga mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa perbankan khususnya dalam hal terjadinya kemacetan pembayaran tagihan kartu kredit, adakah peningkatan dari peranan tersebut serta adakah manfaatnya bagi para nasabah.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang penulis akan bahas dalam skripsi ini maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk menjelaskan implementasi peran dari lembaga mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa perbankan khususnya dalam hal terjadinya kemacetan pembayaran tagihan kartu kredit di Kota Palembang
2. Untuk menjelaskan peningkatan peran dan fungsi dari mediasi perbankan dalam menyelesaikan sengketa perbankan khususnya

dalam hal terjadinya kemacetan pembayaran tagihan kartu kredit di  
Kota Palembang

3. Untuk menjelaskan keberadaan mediasi perbankan memberikan manfaat bagi nasabah khususnya dalam hal terjadinya kemacetan pembayaran tagihan kartu kredit di Kota Palembang

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Selanjutnya manfaat penelitian yang diharapkan penulis adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan sebagai salah satu referensi dalam perkembangan ilmu hukum, khususnya hukum perbankan

2. Secara Praktis

Dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai jalur alternatif dalam menyelesaikan sengketa perbankan khususnya yang berkaitan dengan kemacetan pembayaran tagihan kartu kredit selain melalui jalur Litigasi dapat juga melalui Mediasi Perbankan yang mekanismenya jauh lebih cepat, murah dan sangat sederhana pelaksanaannya.



## F. Metode Penelitian

### 1. Tipe Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum empiris (sosiologis) yaitu<sup>11</sup>: suatu penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan identifikasi dan efektivitas hukum yang berkaitan dengan pokok masalah.

### 2. Sumber Data

#### a. Data Primer

Adalah suatu data yang diperoleh dari penelitian lapangan yaitu dengan melalui wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang akan dibahas.<sup>12</sup>

#### b. Data Sekunder

Adalah suatu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

### 3. Sampel

Sampel merupakan himpunan bagian/sebagian dari populasi<sup>13</sup>. Pengambilan sampel dalam suatu penelitian ilmiah merupakan suatu hal yang penting, karena kesimpulan pada hakikatnya adalah generalisasi dari sampel menuju populasi<sup>14</sup>.

---

42. <sup>11</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta : PT.RajaGrafindo.2007.hal

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI Pers 1986, hal 10.

<sup>13</sup> Bambang Sunggono, *Op.cit*, hal.119.

<sup>14</sup> *Ibid* hal 97.

Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah 3 bank yang berada di kota Palembang yaitu Bank Indonesia Cabang Kota Palembang hal ini dikarenakan fungsi mediasi perbankan masih di pegang oleh Bank Indonesia sebab lembaga independen yang diharapkan dapat menjalankan fungsi mediasi perbankan tersebut belum dibentuk, Selanjutnya yang menjadi sampel adalah Bank Central Asia (BCA) dan Bank Negara Indonesia (BNI) hal ini dikarenakan kedua bank ini merupakan pemilik kartu kredit yang cukup diminati oleh konsumen.

#### Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel yang akan digunakan penulis dalam menyusun skripsi ini adalah metode *purposive sampling* yaitu sampel yang ditentukan mempunyai hubungan yang erat dengan masalah yang akan diteliti atau dilakukan secara sengaja.<sup>15</sup> Hal ini dikarenakan *purposive sampling* lebih banyak memusatkan perhatian pada cirri-ciri atau sifat-sifat yang harus masuk didalam sampel yang di pilih. Keuntungannya lebih mudah dan meminimalkan biaya.

#### 4. Lokasi Penelitian

Dalam menyusun skripsi ini penulis akan melakukan penelitian di Palembang tepatnya pada Bank Indonesia Cabang Kota Palembang yang selanjutnya akan diteruskan dengan penarikan sampel di bank-bank yang berada di Kota Palembang, seperti bank BNI dan Bank BCA Cabang Kota Palembang.

---

<sup>15</sup> Burhan Ashrofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Rineka Cipta, 1996,hal 92.

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Studi Kepustakaan**

Suatu studi yang dilakukan dengan melakukan penelitian pustaka (*library research*) yaitu mempelajari teori-teori hukum, asas-asas hukum, doktrin-doktrin hukum dan pemikiran konseptual yang memiliki kaitan dengan pokok permasalahan yang akan dibahas sebagai pendukung penulisan skripsi ini.

### **2. Studi Lapangan**

Studi yang dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data primer melalui wawancara dengan pegawai bank khususnya bagian kartu kredit dan nasabah di tempat lokasi penelitian yang bersifat terbuka, sehingga memunculkan responden yang diberi kebebasan untuk menjawab pertanyaannya sendiri.

## **H. Teknik Analisis Data**

Semua data yang diperoleh dan mendukung penelitian ini selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu analisis data yang pada awalnya panjang lebar (umum) lalu dijadikan secara ringkas dan sistematis (khusus). Selain itu Analisis Data Kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan



menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain<sup>16</sup>.

Data sekunder yang telah diperoleh selanjutnya akan dilakukan suatu analisis dengan berdasarkan pendekatan kajian isi (*content analysis*). Dengan adanya analisis ini maka diharapkan dapat memberikan suatu jawaban dari permasalahan yang dibahas dalam penulisan skripsi ini.

---

<sup>16</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung PT Remaja Rosdakarya Offset, 2007.hal. 31.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Arthesa, Ade dan Edia Handiman. 2006. "*Bank & Lembaga Keuangan Bukan Bank*", PT.Indeks Kelompok Gramedia; Jakarta.
- Ashrofa, Burhan. 1996. "*Metode Penelitian Hukum*", Rineka Cipta; Jakarta.
- Djumhana, Muhammad. 2006. "*Hukum Perbankan di Indonesia*", Cetakan Kelima, PT.Citra Aditya Bakti; Bandung.
- , 2008. "*Asas-Asas Hukum Perbankan Indonesia*", Cetakan Kesatu, PT. Citra Aditya Bakti; Bandung.
- Emirzon, Joni. 2002. "*Hukum Surat Berharga dan Perkembangannya di Indonesia*", PT. Prehalindo; Jakarta.
- Fuady, Munir. 2003. "*Hukum Perbankan Modern*", PT. Citra Aditya Bakti; Bandung.
- Goodpaster, Gary. 1993." *Negosiasi dan Mediasi: Sebuah Pedoman Negosiasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Negosiasi*", ELIPS Project; Jakarta.
- , 1995. "*Arbitrase di Indonesia*", PT. Ghalia Indonesia; Jakarta.
- Haadad, Mualiman D. 2004. "*Menanti Mediator Bank-Nasabah*", BEI NEWS; Jakarta.
- Kasmir. 2003. "*Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*", PT. Raja Grafindo Persada; Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2007. "*Metode Penelitian Kualitatif*", PT Remaja Rosdakarya Offset; Bandung.
- Sari, Elsi Kartika dan Advendi Simanungsong. 2008. "*„ Hukum dalam Ekonomi*", Cetakan Kelima, PT. Grasindo; Jakarta.
- Satrio, J. 2001. "*Hukum Perikatan*", PT. Citra Aditya Bakti; Bandung.
- Siregar, Pulo. 2010. "*Risiko Kartu kredit*", Papas Sinar Senanti; Jakarta.
- Soerjono, Soekanto. 1986. "*Pengantar Penelitian Hukum*", UI Pers; Jakarta.
- Subekti, R. 2001. "*Hukum Perjanjian*", Intermasa: Jakarta.

- Subroto, Gatot. 1995. “ *Perbankan dan Masalah Kredit : Suatu Tinjauan Yuridis*“, Djambatan ; Jakarta.
- Sunggono, Bambang. 2007. “ *Metodelogi Penelitian Hukum*”, PT. Raja Grafindo; Jakarta.
- Umam, Khotibul. 2010. “ *Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan*”, PT.Suka Buku; Jakarta.
- Usman, Rachmadi. 2003. “ *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*”, Cetakan Pertama, PT Gramedia Utama; Jakarta
- , 2003.” *Pilihan Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan*”, PT.Citra Aditya Bakti; Bandung.
- Widjanarto. 2007. “ *Hukum dan Ketentuan Perbankan di Indonesia*”, Cetakan Kedua, PT Pustaka Utama Grafiti; Jakarta.

#### **Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 Tentang Perbankan.

#### **Peraturan Bank Indonesia**

PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

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

Surat Edaran No.8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan

Ketentuan SEBI No. 7/24/DPNP mengenai kebijakan dan prosedur penanganan dan penyelesaian pengaduan.

#### **Internet**

[www.djpp.depukumham.go.id](http://www.djpp.depukumham.go.id), di akses 3 Januari 2011.

<http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/dir.php?DepartmentID=MAN>, di akses 3 Januari 2011.

[http://keluhannasabah.blogspot.com/Kompas 7 april 2010/oleh Pulo Siregar](http://keluhannasabah.blogspot.com/Kompas%207%20april%202010/oleh%20Pulo%20Siregar), di akses 3 Januari.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/18978/4/Chapter%20I.pdf>, di akses 7 Januari 2011

[www.scribd.com/doc/40007527/Urgensi-Arbitrase-Dan-Mediasi](http://www.scribd.com/doc/40007527/Urgensi-Arbitrase-Dan-Mediasi). oleh prita amalia, di akses pada 4 Maret 2011.

[http://www.medanbisnisdaily.com/news/read/2011/01/11/14557/sengketa\\_bank\\_dengan\\_nasabah\\_meningkat/](http://www.medanbisnisdaily.com/news/read/2011/01/11/14557/sengketa_bank_dengan_nasabah_meningkat/), di akses pada 4 Maret 2011

### **Sumber Lain**

Hasil wawancara dengan Bapak Imron, Pegawai Bank Indonesia Biro Investigasi dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah Kota Palembang, tanggal 28 Februari, 1 dan 2 Maret 2011.

Hasil wawancara dengan Bapak Riko, Pegawai Bank BCA bagian Kartu Kredit Kota Palembang, tanggal 3 dan 7 Maret 2011.

Hasil Wawancara dengan Ibu Mardiyah, Pegawai Bank BNI bagian Kartu Kredit Kota Palembang, tanggal 3 dan 4 Maret 2011.

Hasil wawancara dengan Ibu Endang Sriariani, Nasabah dan Pengguna Kartu Kredit BNI Kota Palembang, tanggal 4 Maret 2011.