

**PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN INDONESIA MELALUI  
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN  
INDONESIA (LAPSPI)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Sriwijaya**

**Oleh:**

**SIMON REINALDO MARLIN**

**02011381621365**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2020**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : SIMON REINALDO MARLIN  
NIM : 02011381621365  
JURUSAN : ILMU HUKUM / HUKUM PERDATA

JUDUL

**PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN INDONESIA MELALUI  
LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN  
INDONESIA (LAPSPI)**

Telah diuji dan lulus dalam Ujian Komprehensif pada tanggal 28 Juli 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Pembimbing Utama,

Hj. Yunial Laili Mutiari, S.H., M.Hum.  
NIP: 195806011985112001

Pembimbing Pembantu,

Arfianna Novera, S.H., M.Hum  
NIP: 195711031988032001



Mengetahui,  
Ketua Bagian Hukum Perdata  
Dr. Febrina S.H., M.S.  
NIP: 196201311989031001

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa	: <b>SIMON REINALDO MARLIN</b>
Nomor Induk Mahasiswa	: <b>02011381621365</b>
Tempat/Tgl.Lahir	: <b>PALEMBANG, 30 NOVEMBER 1998</b>
Fakultas	: <b>HUKUM</b>
Strata Pendidikan	: <b>S1</b>
Program Studi	: <b>ILMU HUKUM</b>
Program Kekhususan	: <b>HUKUM PERDATA</b>

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi 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 di publikasikan atau di tulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul di kemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, Juli 2020

Simon Reinaldo Marlin

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

- ❖ **You Will Never Know What Will Happen, Until It Comes.**
- ❖ **People Who Arogant Is Like A Man Standing On Top of A Mountain And Then He Saw Others Small, But He Was'nt Aware That Other People Also See Himself Small.**
- ❖ **The Lord Is My Strength and My Shield; My Heart Trust in Him, and He Helps Me. My Heart Leaps For Joy, and With My Song I Prase Him.**  
**( Psalm 28 : 7 ).**

**Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk :**

- ❖ **Kedua Orang Tua Tercinta,**
- ❖ **Saudara-Saudaraku,**
- ❖ **Keluarga besarku**
- ❖ **Guru Serta Dosenku**
- ❖ **Orang-Orang Terdekatku**
- ❖ **Almamaterku**
- ❖ **Organisasiku ALSA LC UNSRI**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugrah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)”** untuk memenuhi salah satu prasyarat dalam mencapai Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Masih terdapat banyak kekurangan yang juga disebabkan oleh terbatasnya ilmu pengetahuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritikan dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat menghadirkan manfaat bagi para pembaca dan berkontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu hukum.

Akhir kata semoga Tuhan YME senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya selalu.  
Amin.

Palembang, Juli 2020

Simon Reinaldo Marlin  
NIP.02011381621365

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan, bimbingan, dan saran yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
2. Bapak Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H., MCL., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Drs. H. Murzal, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya serta selaku pembimbing utama yang banyak membantu dan bersedia membimbing saya tanpa lelah serta memberikan nasehat dan pengarahan sampai penulisan skripsi ini selesai ;
5. Ibu Hj. Yunial Laili Mutiari, S.H., M.Hum. selaku pembimbing pembantu yang yang banyak membantu dan bersedia membimbing saya tanpa lelah serta memberikan nasehat dan pengarahan sampai penulisan skripsi ini selesai;
6. Ibu Arfianna Novera S.H., M.Hum. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, dukungan, motivasi dan nasehat dari awal hingga perkuliahan ini selesai;

7. Kedua orang tua saya, Papi dan Mami, terima kasih atas segala cinta kasih yang telah diberikan selama ini beserta doa, dukungan, wejangan dan motivasi yang tak kunjung putus kepada saya;
8. Saudara-saudaraku, terima kasih atas segala, semangat, hiburan dan doa yang selalu diberikan kepada saya;
9. Keluargaku tersayang, terima kasih atas segala doa, dukungan, serta motivasi yang telah diberikan kepada saya;
10. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang dengan sabar memberikan ilmu kepada mahasiswa, serta selalu memberi dukungan untuk terus mengejar cita-cita dan menjadi insan yang berguna di masa mendatang;
11. Seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang dengan sabar melayani mahasiswa, memberikan kemudahan, dan kelancaran sarana prasarana selama penulis menjalani perkuliahan;
12. Gajom Family (Aren, Mattia, Jansen, Richard, Kevin, Felix, Hansel, Markus, Erico, Tian, Odi, Vian, Tong); SAOTA (Aren, Omi, Tandy, Ale); Crew Five (Aren, Kevin, Jansen, Omi, Lendra, Ijal, Ocep, Abdul, Adjie, Vikram, Bimo, Irfan, Robi, Leo, Ojan, Orlando); Deykensey (Lendra, Omi, Dila, Tandy, Ivory, Anis, Aren, Oca, Obey, Pija, Jeje, Rena, Jihan, Puput); Genk Gong (Aren, Kevin, Ocep, Ijal, Elik, Dwi, Farah, Ira, Fitri); Afooots (Adit, Hizkia, Orlando, Nurdin, Nicholas); Geng Kapak ALSA LC UNSRI ( Kak Billy, Kak Adam, Kak Elsan, Kak Emir, Kak Vico, Kak Ejak, Kak Inuk, rezza, ilham, boem, akbar, dll); dan Intan Rahmadanti;

13. Kakak-kakakku sekalian, Kak Fitra Yudha,S.H., Kak M. Reza Revaldy S.H.,  
Kak M. Rezi Revaldo S.H., Kak M. Ican Sadiqin, Kak Titanicko S.H., Kak  
Elsan Yudhistira S.H., Kak Brilliyen Alvayedo S.H., Kak Rino Prasetyo S.H.,  
Kak Adam Hersydano, dll;
14. ALSA LC UNSRI dan seluruh teman-teman ALSA LC UNSRI, terimakasih  
telah memberikan pengalaman, kebahagiaan, pendidikan kepada saya selama  
berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
15. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu dalam skripsi  
ini, yang telah banyak membantu baik secara moril dan materil dalam  
menyelesaikan skripsi ini, nama kalian tetap tertulis di dalam hati saya.

Semoga karma baik yang diperbuat semua pihak menimbulkan karma baik  
yang setimpal dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis,  
pembaca dan bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Palembang, Juli 2020

Simon Reinaldo Marlin

NIM 02011381621365



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK.....	xii
PENDAHULUAN.....	1
A.    Latar Belakang.....	1
B.    Rumusan Masalah.....	8
C.    Tujuan Penelitian.....	8
D.    Manfaat Penelitian.....	9
E.    Ruang Lingkup.....	9
F.    Kerangka Teori.....	10
1.    Teori Kepastian Hukum.....	10
2.    Teori Penyelesaian Sengketa.....	11
G.    Metode Penelitian.....	15
BAB II.....	20
TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A.    Kepastian Hukum.....	20

B.	Bank Dan Nasabah.....	24
1.	Pengertian Bank dan Nasabah.....	24
2.	Hubungan Bank dan Nasabah.....	25
C.	Penyelesaian Sengketa.....	32
1.	Pengertian Penyelesaian Sengketa.....	32
I.	Arbitrase.....	34
II.	Negosiasi.....	47
III.	Mediasi.....	50
IV.	Konsiliasi.....	55
V.	Konsultasi.....	56
VI.	Penilaian Ahli.....	56
D.	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) .....	56
BAB III.....		62
PEMBAHASAN.....		62
A.	Bentuk Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia.....	62
B.	Efektifitas dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan.....	72
BAB IV.....		83
PENUTUP.....		83
A.	Kesimpulan.....	83

Berdasarkan pembahasan serta uraian diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:.....83

    B. Saran.....84

DAFTAR PUSTAKA .....85

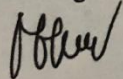
LAMPIRAN

## ABSTRAK

Penelitian dengan judul "Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)" karena banyaknya sengketa pada sektor jasa keuangan salah satunya perbankan dibuatlah sebuah lembaga Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), LAPSPI sendiri merupakan lembaga yang lahir dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi dari LAPSPI, dan efektivitasnya dalam penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia. Lembaga ini terlahir dari POJK No.1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Serta mengetahui bentuk penyelesaian sengketa perbankan yang ditawarkan oleh LAPSPI. Maka dapat disimpulkan bahwa peran LAPSPI dalam sengketa perbankan di Indonesia adalah pihak netral yang membantu dalam penyelesaian perkara, dan bentuk penyelesaian yang ditawarkan oleh LAPSPI adalah Mediasi, Ajudikasi, dan Arbitrase. Berdasarkan data tahun 2016 – 2019 ada sekita 162 kasus yang telah diselesaikan LAPSPI dan 90 % hasilnya menemui kesepakatan sehingga sengketa terselesaikan. Namun dalam aktivitasnya penyelesaian sengketa perbankan melalui LAPSPI tidak se-efektif lembaga alternatif lain seperti BANI, oleh karena itu menurut peneliti perlu adanya sosialisasi yang cukup merata kepada masyarakat tentang keberadaan dari lembaga ini.

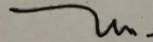
**Kata Kunci : Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, Perbankan, Sengketa.**

Pembimbing Utama,



Hj. Yunial Laili Mutiari, S.H., M.Hum.  
NIP: 195806011985112001

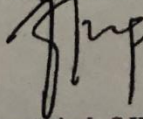
Pembimbing Pembantu,



Arfianna Novera, S.H., M.Hum  
NIP: 195711031989032001

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata



Sri Turatmiah, S.H., M.Hum.  
NIP : 196511011992032001

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Bank merupakan lembaga yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan lainnya. Dalam Aktivitas perbankan Bank memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian di Indonesia. Perbankan juga sebagai lembaga keuangan yang berperan sangat penting dalam aktivitas pembangunan nasional serta perdagangan internasional. Bank juga merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perseorangan, badan-badan usaha swasta bahkan, lembaga-lembaga pemerintahan yang menyimpan dana miliknya. Di Indonesia masalah yang terkait dengan bank diatur dalam Undang–Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan No. 10 Tahun 1998, berkaitan dengan pengertian bank, dalam Pasal 1 butir 2 Undang–Undang 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.<sup>1</sup>

Pada dunia perbankan, nasabah merupakan konsumen yang harus mendapatkan pelayanan dengan baik dan memiliki fungsi penting bagi hidup matinya suatu bank. Dalam interaksi antara pihak bank dan nasabah sangat sering terjadi kesalahpahaman atau perdebatan antara pihak bank dan pihak nasabah yang apabila tidak segera diselesaikan maka bisa menimbulkan sengketa antara

---

<sup>1</sup> Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 1999, hlm. 5.

kedua belah pihak. Berbagai keluhan dari nasabah bisa menimbulkan sengketa yang disebabkan oleh kesalahan dari bank yang menjalankan usahanya. Meskipun sebenarnya telah ada regulasi yang bisa melindungi nasabah bank, tidak menutup kemungkinan juga terjadinya konflik yang berujung pada sengketa antara nasabah dan bank, terutama terkait dengan permasalahan kredit macet dan lain sebagainya. Sengketa tersebut juga tidak jarang berujung pada gugatan di Pengadilan oleh salah satu pihak yang tentunya akan merugikan kedua belah pihak itu sendiri dari segi waktu, energi dan tentunya biaya.

Dalam dunia perbankan sendiri telah ada peraturan Bank Indonesia (PBI) No.8 / 5 / PBI / 2006 yang kemudian diubah dengan PBI No. 10 / 1 / PBI / 2008 Tentang Mediasi Perbankan. PBI ini memberikan alternatif lain dalam menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank melalui proses mediasi pada apa yang dinamakan Lembaga Mediasi Perbankan (LMP).

Dengan adanya interaksi yang semakin sering terjadi antara pihak bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan seiring waktu akan memunculkan pergesekan atau konflik yang apabila tidak segera diambil jalan tengah bisa berubah menjadi sengketa. Oleh karena itu nasabah senantiasa berada dalam posisi lemah dihadapan bank. Lemahnya posisi ini banyak dipengaruhi oleh banyak aspek dan factor. Posisi nasabah yang lemah akan berpengaruh terhadap perilaku konsumen, baik secara langsung ataupun tak langsung yang pada akhirnya akan membuat kita memahami betapa pentingnya hak-hak konsumen yang perlu diberikan perlindungan hukum.<sup>2</sup>

Berdasarkan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang didalamnya memberikan berbagai alternatif dalam

---

<sup>2</sup> Wahyu SAsongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Penerbit UNILA, Bandarlampung, 2007, hlm. 12.

menyelesaikan sengketa di luar Pengadilan dengan cepat, murah dan sederhana. Model penyelesaian sengketa yang dimaksud dalam Undang-Undang tersebut adalah model Arbitrase, Konsultasi, Mediasi, dan Konsiliasi atau Penilaian Ahli. Dengan model-model tersebut diharapkan berbagai sengketa yang terjadi bisa diselesaikan dengan *win-win solution*, termasuk dalam sengketa perbankan.<sup>3</sup>

Perlindungan terhadap nasabah yang hak-haknya dirugikan akan menjadi sangat berpengaruh terhadap industri perbankan. Nasabah yang menjadi kreditur juga sekaligus menjadi debitur, dengan kata lain nasabah adalah satu-satunya konsumen dalam produk perbankan.<sup>4</sup>

Dalam bisnis perbankan sangat erat kaitannya dengan kepercayaan, apabila masyarakat percaya pada suatu bank, maka mereka akan merasa aman menjadi nasabah dari bank yang bersangkutan, dan sebaliknya ketidakpercayaan masyarakat akan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kelangsungan bisnis dari sebuah bank.<sup>5</sup>

Bank sebagai pelaku bisnis utama harus merespon dan menyelesaikan setiap pengaduan ataupun keluhan yang ditujukan nasabah kepada pihak bank, khususnya berkaitan dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah. Apabila bank tidak dapat menyelesaikan masalah yang diajukan nasabah, maka nasabah dan bank dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur pengadilan ataupun di luar pengadilan.

Bagi masyarakat yang mengalami kesibukannya bekerja tentu akan direpotkan oleh suatu acara yang bersifat mutlak seperti hukum acara litigasi melalui pengadilan. Salah satu

---

<sup>3</sup> Priyatna Abdurrasyid, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Fikahati Aneska, Jakarta, 2011, hlm. 16.

<sup>4</sup> Departemen Hukum dan HAM RI, *Analisa dan Evaluasi Hukum tentang Perubahan Undang-undang Perbankan*, Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jakarta, 2007, hlm. 16.

<sup>5</sup> Herliana, *Peran bank Indonesia Sebagai Pelaksana Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan*, *Mimbar Hukum, Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada Vol.22*, 2010, hlm. 141.

solusi yang cukup menghemat waktu adalah penyelesaian sengketa diluar pengadilan, karena masyarakat menganggap tidak terhadap sebuah keharusan untuk dapat menyelesaikan suatu sengketa melalui proses acara di pengadilan, tetapi para pihak dapat menenukan sendiri cara penyelesaian sengketa yang terjadi dengan cara perdamaian.<sup>6</sup> Dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan, metode ini dapat digunakan oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa dilaur pengadilan (non litigasi) bukanlah hal yang baru dalam kehidupan di negara Indonesia, namun pengaturan yang baru beberapa waktu silam telah dituangkan dalam undang-undang.<sup>7</sup>

Bank Indonesia sebagai sentral dari dunia perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam usaha melindungi dan menjamin kepentingan nasabah terutama kerugian yang diakibatkan karena kesalahan atau kelalaian dari pihak bank. Peran ini telah dijalankan melalui peraturan Nomor 8 / 5 / PBI /2006 Tentang Lembaga Mediasi Perbankan *jo* Undang-Undang Nomor 10 / 1 / PBI / 2008 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 8 / 5 / PBI /2006 tentang Lembaga Mediasi Perbankan. Lembaga ini memiliki tugas untuk menyelesaikan perkara sengketa antara pihak bank dan nasabah. Dimana pembentukan lembaga mediasi ini memberikan nilai positif dalam rangka penegakan hukum.

Setelah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK), yang diundangkan pada tanggal 22 November 2011, maka pengaturan pengawasan perbankan dialihkan dari pihak Bank Indonesia kepada pihak Otoritas jasa Keuangan, sama halnya dengan fungsi pelaksanaan mediasi perbankan yang semula berada pada BI dialihkan kepada pihak OJK. OJK yang merupakan lembaga yang independen dan

---

<sup>6</sup> Lihat penjelasan Pasal 3 ayat (1) Undang-undang Nomor 4 Tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman.

<sup>7</sup> *Ibid*



bebas dari campur tangan pihak lain berfungsi untuk mengatur dan mengawasi pemeriksaan dan penyidikan di sektor jasa keuangan seluruh Indonesia.

Sesuai dengan Pasal 4 UU OJK dikatakan bahwa salah satu dari tugas OJK ialah memberikan perlindungan kepada nasabah, dalam memberikan perlindungan konsumen, setelah diterbitkan peraturan OJK (POJK) No.1/POJK.07/2013 tanggal 26 Juli 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. POJK dimaksud menerapkan prinsip keseimbangan antara menumbuh kembangkan setor jasa keuangan secara berkesinambungan dan bersama memberikan perlindungan kepada konsumen dalam hal ini adalah nasabah.

POJK sendiri mengandung 3 aspek , yaitu peningkatan transparansi dan pengungkapan manfaat, resiko serta biaya atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), tanggung jawab PUJK untuk melakukan penilaian terhadap kesesuaian produk dan/atau layanan dengan resiko yang dihadapi konsumen, serta prosedur yang lebih sederhana dan memudahkan konsumen untuk menyampaikan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan PUJK.

Dalam penyelesaian sengketa diatas PUJK di luar pengadilan maka OJK telah mengeluarkan POJK No. 01/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (*LAPS*) di sektor jasa keuangan. Dengan diberlakukannya POJK No. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK No. 01/POJK.07.2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (*LAPS*) di sektor jasa keuangan, maka PBI No. 8/5/PBI/2006 *jo.* PBI No . 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan PBI No. 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan tidak diberlakukan.

Sebagaiman telah diamanatkan dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK No. 01/POJK.07/2014 Tentang Lembaga

Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) pada sektor jasa keuangan, dan dalam rangka upaya perlindungan serta pemberdayaan nasabah dapat diwujudkan juga dengan keberadaan infrastruktur guna menangani dan menyelesaikan segala keluhan dan pengaduan dari pihak nasabah. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan.<sup>8</sup>

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). Pembentukan ini merupakan salah satu amanat dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan.<sup>9</sup>

Pembentukan lembaga alternatif penyelesaian sengketa perbankan Indonesia ini adalah salah satu amanat dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor Jasa Keuangan.<sup>10</sup>

Berdasarkan pada uraian diatas, maka penulis membuat karya ilmiah dengan judul **“PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN INDONESIA MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN INDONESIA (LAPSPI)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada permasalahan diatas beberapa masalah dapat dirumuskan sebagai berikut yaitu :

1. Apa saja bentuk penyelesaian sengketa perbankan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa perbankan Indonesia?

---

<sup>8</sup> Pasal 1 Angka 2 POJK No. 1/2014

<sup>9</sup> Latar Belakang LAPSPI dikases dari <https://lapspi.org/profile/#latarbelakang> pada tanggal 15 Juni 2020

<sup>10</sup> Mochamad Januar Rizki, *Menyoroti peran LAPSPI dalam penyelesaian sengketa perbankan*, diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5cc83974410de/menyoroti-peran-lapspi-dalam-penyelesaian-sengketa-perbankan/> pada tanggal 15 Juni 2020.

2. Apakah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia berperan efektif dalam penyelesaian sengketa perbankan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berhubungan dengan pokok permasalahan diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian sengketa perbankan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia.
2. Untuk mengetahui efektifitas dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia dalam penyelesaian sengketa perbankan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dari tujuan penelitian diatas diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

#### **1. Manfaat Teoritis :**

- a. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh mahasiswa hukum sebagai materi pembelajaran mengenai upaya perlindungan hukum dalam mediasi perbankan di Indonesia;
- b. Kemudian dapat dijadikan sebagai patokan / dasar bagi peneliti hukum dalam penelitian selanjutnya sesuai dengan minat dari penulis yang berkaitan dengan mediasi perbankan.

#### **2. Manfaat Praktis :**

- a. Dengan adanya penulisan ini, dapat menjadi informasi yang akurat bagi masyarakat, praktisi hukum dan instansi mengenai upaya perlindungan hukum oleh lembaga mediasi perbankan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berkaitan.
- b. Dimaksud untuk dapat memberikan masukan kepada pihak Bank Indonesia serta otoritas manapun yang terkait dalam pelaksanaan mediasi perbankan oleh lembaga mediasi perbankan terhadap hak-hak nasabah yang perlu dilindungi.

## **E. Ruang Lingkup**

Untuk memperjelas pembahasan dari permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini, maka ruang lingkungannya akan diperkecil yakni mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah melalui lembaga mediasi perbankan dan hak-hak apa saja yang dimiliki oleh nasabah berkaitan dengan dunia perbankan.

## **F. Kerangka Teori**

Kerangka teori adalah dasar dari kumpulan pemikiran yang digunakan untuk menyusun sebuah penelitian yang tujuannya dapat membantu Penulis dalam menentukan tujuan dan arah yang dimaksud, Penulis akan memakai beberapa teori yang berkaitan dengan permasalahan-permasalahan yang akan dibahas. Teori adalah serangkaian variable yang ditunjukkan untuk menjelaskan atau menerangkan gejala spesifik atau proses tertentu terjadi<sup>11</sup>, dan suatu teori harus diuji kebenarannya dengan menghadirkan fakta-fakta yang dapat menentukkan ketidakbenarannya. Adapun teori ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang akan dibahas. Berikut adalah beberapa teori yang akan digunakan.:

### **1. Teori Kepastian Hukum**

---

<sup>11</sup> J.J.J. M. Wuisman, dalam M. Hisyam, *Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Asas-Asas*, FE UI, Jakarta, 1996, hlm. 203.

Kepastian adalah perihal (keadaan) yang pasti, ketentuan atau ketetapan. Hukum secara hakiki harus pasti dan adil. Pasti sebagai pedoman kelakuan dan adil karena pedoman kelakuan itu harus menunjang suatu tatanan yang dinilai wajar. Hanya karena bersifat adil dan dilaksanakan dengan pasti hukum dapat menjalankan fungsinya. Kepastian hukum merupakan pertanyaan yang hanya bisa dijawab secara normatif, bukan sosiologi.<sup>12</sup>

Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam artian tidak menimbulkan keragu-raguan (multi tafsir) dan logis. Jelas dalam artian ia menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Kepastian hukum menunjuk kepada pemberlakuan hukum yang jelas, tetap, konsisten dan konsekuen yang pelaksanaannya tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subjektif. Kepastian dan keadilan bukanlah sekedar tuntutan moral, melainkan secara factual mencirikan hukum. Suatu hukum yang tidak pasti dan tidak mau adil bukan sekedar hukum yang buruk.<sup>13</sup>

## **2. Teori Penyelesaian Sengketa**

Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mengemukakan sebuah teori tentang penyelesaian sengketa. Ada 5 (lima), yaitu:

- 1) *Contending* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak yang lainnya.
- 2) *Yielding* (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kekurangan dari yang sebetulnya diinginkan.

---

<sup>12</sup> Dominikus Rato, Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010, hlm.59.

<sup>13</sup> Cst Kansil, Christine, S.T Kansil, Engeliem R, Palandeng dan Godlieb N Mamahit, Kamus Istilah Hukum, Jakarta, 2009, Hlm. 385.

- 3) *Problem solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternative yang memuaskan dari kedua belah pihak.
- 4) *With drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi sengketa, baik secara fisik maupun psikologis.
- 5) *In action* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.<sup>14</sup>

Para ahli antropologi hukum mengemukakan pendapatnya tentang cara-cara penyelesaian sengketa yang terjadi dalam masyarakat, baik dalam masyarakat tradisional maupun modern. Laura Nader dan Harry F. Todd Jr menerangkan 7 (tujuh) cara penyelesaian sengketa dalam masyarakat, yaitu:

- a. *Lumping it* (membiarkan saja), oleh pihak yang merasakan perlakuan tidak adil, gagal dalam mengupayakan tuntutannya. Dia mengambil keputusan untuk mengabaikan saja masalahnya atau isu-isu yang menimbulkan tuntutannya dan dia meneruskan hubungan-hubungannya dengan pihak yang dirasakan merugikannya. Ini dilakukan karena berbagai kemungkinan seperti kurangnya faktor informasi tentang bagaimana proses mengajukan keluhan ke peradilan, kurangnya akses ke lembaga peradilan atau sengaja tidak diproses ke pengadilan karena diperkirakan bahwa kerugiannya lebih besar dari keuntungannya baik diprediksi dari sisi materi maupun psikologis.
- b. *Avoidance* (mengelak), yaitu pihak yang merasa dirugikan, memilih untuk mengurangi hubungan-hubungan dengan pihak yang merugikannya atau untuk sama sekali menghentikan hubungan tersebut, misalkan dalam hubungan bisnis hal serupa bisa saja terjadi. Dengan mengelak, maka masalah yang menimbulkan keluhan di hindari saja. Berbeda dengan pemecahan

---

<sup>14</sup> Dean G Pruitt & Z. Rubin, *Konflik Sosial*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004, hlm. 4-6.

pertama (*lumping it*), dimana hubungan- hubungan berlangsung terus, hanya isunya saja yang dianggap selesai. Sementara dalam hal bentuk kedua (*avoidance*), yaitu pihak yang merasa dirugikan mengelakannya. Pada bentuk penyelesaian pertama hubungan pihak yang bersengketa tetap diteruskan, namun pada bentuk kedua hubungan kedua belah pihak yang bersengketa dapat dihentikan untuk sebagian atau untuk keseluruhan.

- c. *Coercion* (paksaan), pihak yang satu memaksakan pemecahan kepada pihak lain, ini bersifat unilateral. Tindakan yang bersifat memaksakan atau ancaman untuk menggunakan kekerasan, pada umumnya mengurangi kemungkinan penyelesaian secara damai.
- d. *Negotiation* (perundingan), kedua belah pihak yang berhadapan merupakan para pengambil keputusan. Pemecahan masalah yang dihadapi dilakukan oleh mereka berdua, mereka sepakat tanpa adanya pihak yang ketiga yang mencampurinya. Kedua belah pihak berupaya untuk saling menyakinkan, jadi mereka membuat aturan mereka sendiri dan tidak memecahkannya dengan bertitik tolak dari aturan-aturan yang ada.
- e. *Mediation* (mediasi), pihak ketiga yang membantu kedua belah pihak yang berselisih pendapat untuk menemukan kesepakatan. Pihak ketiga ini dapat ditentukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa, atau ditunjukkan oleh pihak yang berwenang untuk itu. Apakah mediator hasil pilihan kedua belah pihak, atau karena ditunjuk oleh orang yang mempunyai kekuasaan, kedua belah pihak yang bersengketa harus setuju bahwa jasa-jasa seorang mediator akan digunakan dalam upaya mencari pemecahan. Dalam masyarakat kecil

(paguyuban) bisa saja tokoh-tokoh yang berperan sebagai mediator juga berperan sebagai arbitrator dan sebagai hakim.

- f. *Arbitration* (Arbitrase), yaitu dua belah pihak yang bersengketa sepakat untuk meminta perantara kepada pihak ketiga, arbitrator dan sejak semula telah setuju bahwa mereka akan menerima keputusan dari arbitrator tersebut.
- g. *Adjudication* (peradilan), yaitu pihak ketiga yang mempunyai wewenang untuk mencampuri pemecahan masalah, lepas dari keinginan para pihak yang bersengketa. Pihak ketiga itu juga berhak membuat keputusan dan menegakkan keputusan itu artinya pihak ketiga berupaya bahwa keputusan itu dilaksanakan.<sup>15</sup>

Ketujuh cara ini dapat dibagi menjadi tiga cara penyelesaian sengketa yaitu tradisional, *alternative disputere solution* (ADR) dan pengadilan. Cara tradisional adalah *lumping it* (membiarkan saja), *avoidance* (mengelak) dan *coercion* (paksaan). Ketiga cara tersebut tidak dapat ditemukan dalam perundang-undangan. Yang termasuk dalam penyelesaian sengketa dengan menggunakan ADR adalah perundingan (*negotiation*), mediasi, dan arbitrase. Ketiga cara ini terdapat dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Pilihan Penyelesaian Sengketa, sedangkan penyelesaian sengketa di pengadilan dikenal dengan hukum acara.<sup>16</sup>

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

---

<sup>15</sup> Laura Nader & Harry F. Todd Jr, *The Disputing Process Law in Ten Societies*, New York: Columbia University Press, 1978, hlm. 9-11.

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm. 11-12



Jenis penelitian ini Permasalahan yang telah dirumuskan diatas akan dijawab atau dipecahkan dengan menggunakan metode metode Yuridis Empiris (penelitian lapangan / *field research*), yaitu menggunakan kasus hukum empiris berupa perilaku hukum masyarakat, pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat. Sumber data penelitian hukum empiris tidak bertolak pada hukum positif yang tertulis, melainkan hasil observasi di lokasi penelitian. Adapun penulis juga menggunakan pendekatan Yuridis normatif (penelitian perpustakaan / *library research*), Penelitian yang menunjuk perpustakaan sebagai tempat dilaksanakannya suatu dan penelitian. Sebenarnya penelitian mutlak menggunakan kepustakaan sebagai sumber data sekunder. Ditempat inilah diperoleh hasil-hasil penelitian dalam bentuk tulisan yang sangat berguna bagi mereka yang sedang melaksanakan penelitian. Peneliti dapat memilih dan menelaah bahan-bahan kepustakaan hukum yang diperlukan guna dapat memecahkan dan menjawab permasalahan penelitian yang dilaksanakan.<sup>17</sup>

## **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Kantor *Joni Emirzon Institute of Law* yang bertempat di Jl. Alamsyah RPN (Musi 2) Kompek BOP Blok A No. 04-05 Palembang, Sumsel 30139, selaku Arbiter LAPSPI cabang Sumatera Selatan.

## **3. Jenis dan Sumber Data**

### **a. Data Primer**

---

<sup>17</sup> Tampil Anshari Siregar, *Metodologi Penelitian Hukum Penulisan Skripsi*, Pustaka Bangsa Press, Medan, 2005, hlm 21

Data primer didapat dari lokasi penelitian dengan pelaksanaan kegiatan di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, cabang Sumatera Selatan. Pengambilan data dilakukan sesuai dengan wawancara kepada Arbiter LAPSPI Cabang Sumatera Selatan.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan kumpulan bahan yang memberikan penjelasan terhadap data primer. Data sekunder ini juga digunakan dalam penelitian yang bersumber dari bahas kepustakaan berupa buku ilmu hukum khususnya yang berkaitan dengan hukum sengketa dan hukum perbankan, bahan kuliah, jurnal hukum, ataupun literatur yang memiliki kaitan dengan penelitian yang akan dibahas. Data sekunder yang digunakan adalah sebagai berikut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, LN Republik Indonesia Nomor 138, Tambahan LN Republik Indonesia Nomor 3872, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, LN Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan LN Republik Indonesia Nomor 5253, Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 / 1 / PBI / 2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8 / 5 / PBI / 2006 Tentang Mediasi Perbankan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 / POJK.07 / 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 / POJK.07 / 2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

### **4. Teknik Pengumpulan Data**

#### 1. Studi Kepustakaan

Studi pengumpulan data ini yang bersumber dari kepustakaan hukum dan peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia.<sup>18</sup>

## 2. Studi Lapangan

Jenis data yang dikaji dalam metode ini yaitu hasil penelitian riset ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, cabang Sumatera Selatan.

## 5. Teknik Analisis Data

Dalam penulisan skripsi ini, data primer yang telah terhimpun dianalisis berdasarkan metode penelitian kualitatif, karena terdapat populasi dan sampel penelitian. Analisis kualitatif ini yaitu analisis data yang diperoleh melalui penelitian lapangan maupun penelitian kepustakaan kemudian disusun secara sistematis atau secara urut dan selanjutnya dalam bentuk penjabaran atau uraian terperinci untuk mendapatkan kejelasan masalah yang dibahas.<sup>19</sup>

## 6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Teknik penarikan kesimpulan dalam penulisan skripsi ini akan dilakukan dengan cara menggunakan cara berfikir deduktif, yakni dengan secara mendasar pada hal yang bersifat umum dan ditarik kesimpulan secara khusus.

---

<sup>18</sup> Surjono Soerkanto, *Pengantar Ilmu Hukum*, UT Press, UT Press, Jakarta, 2010, hlm.201.

<sup>19</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit.*, hlm. 13.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- A.Z. Nasution, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Daya Widya,
- Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Bogor, Ghalia Indonesia.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT. RajaGrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Rajawali Pers.
- \_\_\_\_\_, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta, Rajawali Pers.
- Celina Tri Siwi Krisiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Chu Chai, 1999, *Poh. Law of Banker and Customer*, Singapore, Butterwoths Asia.
- Departemen Hukum dan HAM RI, *Analisa dan Evaluasi Hukum Tentang Perubahan Undang-Undang Perbankan*, Badan Pembinaan Hukum Nasional.
- J.J.J. M. Wuisman, 1996, *Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Asas-Asas*, Jakarta, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Jimmy Joses Sembiring, 2011, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan; Negosiasi, Mediasi, Ajudikasi, & Arbitrase*, Jakarta, Visimedia.
- Lukman Santoso, 2011, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia.
- Malayu S.P. Hasibuan, 2015, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta, PT Bumi Aksara.

- Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta; Magister Ilmu Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret.
- Munir Fuady, 1999, *Hukum Perbankan Modern*, Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- N.H.T Siahan, 2005, *Hukum Konsumen: Perlindungan Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta, Smitra Media Utama.
- Nurnaningsih Amriani, 2011, *Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Peter Mahmud Marzuki, 2007, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, PT. Bina Ilmu.
- Priyatna Abdurrasyid, 2011, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta, PT. Fikahati Aneska.
- Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, Cetakan kelima, Bandung, Citra Aditya Bakti,
- \_\_\_\_\_, 2014, *Ilmu Hukum*, Cetakan Kedelapan, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.
- Sentosa Sembiring, 2000, *Hukum Perbankan*, Bandung: Manadar Maju.
- Setiono, 2004, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press.
- Sutan Remy Sjahdeini, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta, Institut Bankir Indonesia.
- Tampil Anshari Siregar, 2005, *Metodologi Penelitian Hukum Penulisan Skripsi*, Medan, Pustaka Bangsa Press.
- Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Penerbit UNILA, Bandar Lampung.

## **B. JURNAL**

Agus Suwandono, *Kedudukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Jurnal Bina Mulia Hukum Vol. 1.

Ema Rahmawati, *Penyelesaian Sengketa Antara Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*. PJIH Vol. 3.

Herliana, "Peran bank Indonesia Sebagai Pelaksana Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan". Mimbar Hukum Vol.22

Meita Djohan Oe, *Penyelesaian Sengketa Antara Bank dan Nasabah oleh Lembaga Mediasi Perbankan*. Keadilan Progresif, Vol. 1.

Rachmadi Usman, *Kekuatan Hukum Peraturan Mediasi Sengketa Perbankan Dalam Sistem Peraturan Perundang-undangan*. Jurnal Legislasi Indonesia Vol. 13.

Trinovita Kristipabawi, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Badamai Law Journal, Vol. 3,

## **C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

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.

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Pengumuman Nomor Peng-1/D.07/2016/Tentang Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor jasa Keuangan.

#### **D. INTERNET**

Wikipedia, 2017, *Krisis Finansial Asia 1997*, [https://id.wikipedia.org/wiki/Krisis\\_finansial\\_Asia\\_1997](https://id.wikipedia.org/wiki/Krisis_finansial_Asia_1997). Diakses pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 16.00 WIB

Latar Belakang Pendirian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, <https://lapspi.org/profile/latar-belakang>. Diakses pada tanggal 5 Juni 2020.

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx>

<https://lapspi.org/adjudikasi#adjudikasi-definisi>

<https://lapspi.org/arbitrase#arbitrase-definisi>

<https://lapspi.org/mediasi/#mediasi-definisi>

<https://lapspi.org/wp-content/uploads/2019/04/Buku-Tahunan-rev4-web-1.pdf>