

JURNAL HUKUM ACARA PERDATA

ADHAPER

Vol. 1, No. 1, Januari-Juni 2015

- **Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Setelah Diberlakukannya POJK Nomor 1/POJK.07/2013 dan POJK Nomor 1/POJK.07/2014**
Nun Harrieti

ISSN. 2442-9090

ADHAPER

DAFTAR ISI

1. Problematika Upaya Peninjauan Kembali Perkara Perdata dalam Tata Hukum Acara Perdata di Indonesia	
Ghansham Anand dan Fiska Silvia Raden Roro	1–14
2. Permasalahan Pelaksanaan Putusan Hakim	
Dian Latifiani	15–30
3. Penerapan Acara Singkat dan Acara Cepat dalam Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan: Suatu Tinjauan Politik Hukum Acara Perdata	
Anita Afriana	31–44
4. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Setelah Diberlakukannya POJK Nomor 1/POJK.07/2013 dan POJK Nomor 1/POJK.07/2014	
Nun Harrieti.....	45–62
5. Penyalahgunaan Keadaan dalam Prosedur Permohonan Pailit di Pengadilan Niaga	
Ronald Saija	63–76
6. Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia	
Hanum Rahmaniar Helmi.....	77–90
7. Upaya Keberatan atas Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara dan Undang-undang Perlindungan Konsumen	
Yussy Adelina Mannas	91–110
8. Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi	
Nurul Fibrianti.....	111–126
9. Dasar Hukum Gugatan terhadap Sertifikat Pengujian Mutu Pangan Olahan yang Diterbitkan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Melalui Pengadilan	
I Gusti Ayu Agung Ari Krisnawati	127–144
10. Penerapan Teori Hukum Pembangunan dalam Mewujudkan Peradilan Sederhana, Cepat dan Biaya Murah	
I Ketut Tjukup, Nyoman A. Martiana, Dewa Nyoman Rai Asmara Putra, Nyoma Satyayudha Dananjaya, I Putu Rasmadi Arsha Putra	145–160

MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH SETELAH DIBERLAKUKANNYA POJK NOMOR 1/POJK.07/2013 DAN POJK NOMOR 1/POJK.07/2014

Nun Harrieti*

ABSTRAK

Fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan telah beralih kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sejak 31 Desember 2013 yang sebelumnya diemban oleh Bank Indonesia (BI). Sampai tahun 2014 ini OJK telah mengeluarkan dua ketentuan penting yaitu mengenai Perlindungan Konsumen sektor Jasa Keuangan melalui POJK No. 1/POJK.07/2013, dan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan melalui POJK No. 1/POJK.07/2014. Menarik untuk diteliti bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa nasabah setelah diberlakukannya ketentuan-ketentuan ini, mengingat dua ketentuan ini baru saja disahkan serta bagaimanakah perbandingannya dengan pengaturan sebelumnya yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia di dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana diubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan, mengingat sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 70 Undang-Undang No 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan bahwa ketentuan perbankan yang telah dikeluarkan oleh pemegang otoritas sebelumnya yaitu bank Indonesia masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dan belum diganti oleh peraturan yang baru yang dikeluarkan oleh OJK. Mekanisme penyelesaian sengketa nasabah berdasarkan POJK No. 1/POJK.07/2013 dan POJK No. 1/POJK.07/2014 dilakukan bila proses pengaduan nasabah tidak mencapai kata sepakat dan dapat dilakukan dengan melalui pengadilan maupun diluar pengadilan baik melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa maupun melalui fasilitasi pengaduan nasabah oleh OJK. Perbandingan mekanisme penyelesaian nasabah antara sebelum dan sesudah disahkannya POJK No. 1/POJK.07/2013 dan POJK No. 1/POJK.07/2014 adalah dengan mencari persamaan dan perbedaan dari peraturan sebelumnya sebagaimana diatur di dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 jo. PBI No. 10/1/PBI/2008 dan SEBI No. 8/14/DPNP/2006.

Kata kunci: Otoritas Jasa Keuangan, penyelesaian sengketa, nasabah.

* Penulis adalah Dosen Tetap pada Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran. Email: nun_harrieti@yahoo.com

LATAR BELAKANG

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) merupakan pedoman bagi seluruh komponen bangsa baik itu pemerintah maupun swasta dalam menunjang dan mendukung pembangunan nasional. RPJMN dibuat sebagaimana diamanatkan di dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. RPJMN merumuskan perencanaan pembangunan nasional untuk periode lima tahun yang salah satu isinya memuat strategi pembangunan nasional. Strategi pembangunan nasional tersebut direncanakan sesuai dengan visi dan misi pembangunan yang juga tertuang di dalam RPJMN sebagai tahapan dari pencapaian visi dan misi Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN).

Pembangunan nasional dilakukan di segala bidang melalui program dan kegiatan kementerian dan lembaga lainnya. Salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam pembangunan adalah perbankan. Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (selanjutnya disebut UU Perbankan) menyebutkan bahwa 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.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sistem adalah perangkat unsur yang secara terstruktur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas. Keuangan diartikan sebagai seluk beluk uang atau urusan uang, dalam pengertian yang lain, keuangan diartikan sebagai pengetahuan teori dan praktik mengenai keuangan yang mencakup uang, kredit, perbankan, sekuritisasi, investasi, valuta asing, penjaminan emisi, kepialangan, trust dan sebagainya.¹ Berdasarkan pengertian tersebut, kita dapat merumuskan bahwa pada dasarnya sistem keuangan adalah suatu sistem yang dibentuk oleh lembaga-lembaga yang mempunyai kompetensi yang berkaitan dengan seluk-beluk di bidang keuangan.² Perbankan memiliki peran strategis dalam kegiatan pembangunan khususnya di dalam sistem keuangan nasional.

Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah *funding*.³ Fungsi utama perbankan sebagaimana diamanatkan di dalam Pasal 3 UU Perbankan adalah sebagai lembaga intermediasi

¹ Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Edisi Kedua, Kencana Prenada Media Group, h. 1.

² *Ibid.*

³ Kasmir, 2012, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 24.

yaitu lembaga yang menghubungkan masyarakat yang mengalami kelebihan dana (*surplus of fund*) dengan masyarakat yang mengalami kekurangan dana (*lack of fund*). Ini berarti di Indonesia operasional Bank Umum hanya menitikberatkan pada keseimbangan dana yang dihimpun dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dalam hal ini bank berfungsi sebagai *intermediary*.⁴

Masyarakat yang mengalami kelebihan dana (*surplus of fund*) berperan sebagai Nasabah Kreditur ketika mereka menyimpan uangnya di bank, bank menyalurkan dana simpanan Nasabah Kreditur tersebut kepada masyarakat yang mengalami kekurangan dana (*lack of fund*) melalui skema kredit, dari kredit tersebut bank memperoleh keuntungan berupa bunga dan membaginya dengan nasabah Kreditur dengan proporsi yang telah disepakati. Masyarakat yang mengalami kekurangan dana (*lack of fund*) di antaranya adalah pelaku dunia usaha yang memerlukan tambahan modal untuk mengembangkan usahanya. Kucuran dana yang diberikan oleh perbankan kepada para pelaku usaha melalui skema kredit dapat mengatasi persoalan permodalan yang dihadapi para pelaku usaha, sehingga kegiatan usaha dapat berjalan dengan lebih baik.

Kegiatan usaha yang berjalan dengan semakin baik dapat membantu meningkatkan penghasilan para pegawainya yang tidak lain adalah anggota masyarakat dan membantu mengurangi tingkat pengangguran. Tingkat penghasilan masyarakat yang semakin membaik dapat mendukung tingkat pertumbuhan jumlah simpanan pada bank, sehingga bank dapat lebih banyak menyalurkan kredit demi mendukung pembangunan nasional. Hal tersebut selaras dengan tujuan perbankan yaitu untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak sebagaimana diamanatkan di dalam Pasal 4 UU Perbankan, sehingga perbankan berfungsi juga sebagai *agent of development*. Bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.⁵

Besarnya peran perbankan dalam pembangunan pada umumnya dan dalam sistem keuangan pada khususnya serta besarnya risiko yang dihadapi oleh perbankan, menyebabkan perbankan harus terus dapat menjaga kesehatannya. Mengingat dana yang disalurkan oleh perbankan berasal dari dana simpanan milik Nasabah Kreditur, sehingga bank merupakan lembaga yang sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat. Sistem keuangan merupakan

⁴ Try Widiyono, 2006, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Bogor, h. 7.

⁵ Sentosa Sembiring, 2012, *Hukum Perbankan*, Edisi Revisi, Mandar Maju, Bandung, 2012, h. 7.

tatanan perekonomian dalam suatu negara yang berperan dan melakukan aktivitas dalam berbagai jasa keuangan yang diselenggarakan oleh lembaga keuangan.⁶ Berbagai risiko yang dihadapi harus mampu diminimalisir dengan berbagai strategi dan berpedoman pada peraturan-peraturan yang ada.

Kewenangan untuk mengatur dan mengawasi perbankan adalah kewenangan Bank Indonesia sebagaimana diamanatkan di dalam Pasal 8 huruf (c) Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dan Undang-Undang No. 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia Menjadi Undang-Undang (selanjutnya disebut UU BI).

Bank Indonesia sebagai satu-satunya bank sentral di Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan untuk mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, mengatur dan mengawasi perbankan, serta menjalankan fungsi sebagai *lender of the last resort*. Bank Indonesia dalam mengemban tugas sebagai pengatur dan pengawas perbankan menjalankan upaya dengan cara menetapkan peraturan yang menyangkut aspek kelembagaan, kepemilikan, kepengurusan, kegiatan usaha, pelaporan serta aspek lain yang berkaitan dengan kegiatan operasional bank dalam bentuk Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia.

Bank Indonesia telah menetapkan berbagai macam aturan di bidang perbankan salah satunya adalah Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana diubah oleh Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan (selanjutnya disebut PBI No. 8/5/PBI/2006jo.PBI No. 10/1/PBI/2008). Pertimbangan ditetapkannya peraturan ini adalah bahwa penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan berpotensi menimbulkan sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank, bahwa penyelesaian sengketa di bidang perbankan yang berlarut-larut dapat merugikan nasabah dan meningkatkan risiko reputasi bagi bank, bahwa penyelesaian sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank dapat dilakukan secara sederhana, murah, dan cepat melalui cara mediasi.

⁶ Andri Soemitra, 2010, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Kencana Prenada Media Group, h. 17.

Selain lembaga keuangan bank, dikenal pula lembaga keuangan bukan bank yang meliputi antara lain perasuransian, lembaga pembiayaan, dana pensiun, dan lain sebagainya. Sebagai bagian dalam sistem perekonomian nasional, lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank memegang peranan yang sama-sama penting dan bersifat saling melengkapi, walaupun kegiatan perbankan sangat luas sebagaimana diatur di dalam Pasal 6 UU Perbankan. Namun tidak mungkin seluruh kegiatan perekonomian dapat diakomodir oleh perbankan seluruhnya. Alasannya di antaranya adalah karena bank dibatasi oleh Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK), sehingga keberadaan lembaga keuangan bukan bank dapat membantu mengakomodir kebutuhan penyediaan dana dalam kegiatan perekonomian bersama-sama dengan lembaga keuangan bank. Begitu pula sebaliknya, lembaga keuangan bukan bank juga sangat bergantung pada lembaga keuangan bank, misalnya dalam penyediaan dana dan lain sebagainya.

Sejak 31 Desember 2013 fungsi, tugas, dan wewenang untuk mengatur dan mengawasi perbankan telah beralih dari Bank Indonesia kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebelumnya lembaga keuangan bukan bank yang semula diatur dan diawasi oleh BAPEPAM-LK juga telah beralih kewenangannya kepada OJK. Satu tahun kemudian (31 Desember 2013), peralihan yang sama dilakukan untuk pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan dari BI ke OJK.⁷ Hal tersebut merupakan realisasi dari amanat Pasal 34 ayat (1) UU BI yang berisi bahwa tugas mengawasi bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen dan dibentuk dengan undang-undang.

OJK menaungi semua lembaga keuangan di dalam sistem keuangan nasional. Perbankan yang semula diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia, pasar modal yang semula diatur dan diawasi oleh BAPEPAM-LK dan lembaga keuangan lainnya yang diawasi oleh Kementerian Keuangan dan telah beralih ke BAPEPAM-LK, saat ini telah diatur dan diawasi di dalam satu atap yaitu oleh OJK. OJK berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut UU OJK) adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini.

Saat ini OJK telah menetapkan dua buah aturan yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya ditulis POJK No. 1/POJK.07/2013) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya

⁷ Hermansyah, *Op.cit.*, h. 237.

ditulis POJK No. 1/POJK.07/2014). Ketentuan Pasal 70 UU OJK menentukan bahwa ketentuan perbankan yang telah dikeluarkan oleh pemegang otoritas sebelumnya yaitu bank Indonesia masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dan belum diganti oleh peraturan yang baru yang dikeluarkan oleh OJK. Sehingga menarik untuk diteliti bagaimanakah mekanisme penyelesaian sengketa nasabah setelah diberlakukannya POJK No.1/POJK.07/2013 dan POJK No. 1/POJK.07/2014 serta bagaimanakah perbandingan mekanisme penyelesaian sengketa nasabah setelah dan sebelum ditetapkan POJK No.1/POJK.07/2013 dan POJK No. 1/POJK.07/2014?

MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH SETELAH DISAHKANNYA POJK NO.1/POJK.07/2013 DAN POJK NO. 1/POJK.07/2014

OJK adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud di dalam UU OJK. Pertimbangan dibuat dan disahkannya UU OJK adalah bahwa untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, diperlukan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil dan mampu melindungi konsumen dan masyarakat. Konsumen yang dimaksud di dalam ketentuan UU OJK ini adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di Pasar Modal, Pemegang Polis pada Perasuransian, dan Peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Definisi mengenai nasabah terdapat pada Pasal 1 angka 16 UU Perbankan, berdasarkan ketentuan tersebut nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah terbagi menjadi nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Pasal 5 UU OJK menyebutkan bahwa OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Sebelum disahkannya UU OJK, kewenangan untuk mengatur dan mengawasi

perbankan berada pada Bank Indonesia, begitu pula dengan Kewenangan mengatur dan mengawasi pasar modal diatur dan diawasi oleh BAPEPAM-LK dan lembaga keuangan lainnya menjadi kewenangan Kementerian keuangan. Sejak disahkannya UU OJK, maka kewenangan tersebut keseluruhannya beralih kepada OJK, untuk perbankan berlaku efektif sejak 31 Desember 2013. Berlakunya UU OJK menyebabkan banyaknya peraturan-peraturan di bidang perbankan yang membutuhkan penyesuaian, terutama ketika OJK telah mengeluarkan Peraturan OJK (POJK) yang merupakan peraturan tertulis yang ditetapkan oleh Dewan Komisioner sebagai pimpinan tertinggi OJK yang mengikat secara umum dan diundangkan di dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

POJK yang pertama kali ditetapkan oleh OJK pasca pendiriannya adalah POJK No. 1/POJK.07/2013. Penetapan POJK No. 1/POJK.07/2013 merupakan pelaksanaan dari Pasal 31 UU OJK yang menentukan bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat diatur dengan peraturan OJK. Ketentuan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan ini mencakup seluruh konsumen di sektor jasa keuangan yaitu meliputi Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana pension, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, oleh karenanya ketentuan ini berlaku pula untuk perlindungan nasabah. Perlindungan konsumen yang dimaksud di dalam ketentuan ini adalah perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Prinsip-prinsip dalam perlindungan konsumen ini mencakup transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau,⁸ oleh karenanya penyelesaian sengketa nasabah secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau merupakan salah satu prinsip dalam perlindungan nasabah. Pasal 32 ayat (1) POJK No. 1/POJK.07/2013 menentukan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Pengaduan adalah penyampaian ungkapan ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian atau potensi kerugian finansial pada konsumen yang diduga terjadi karena kesalahan atau kelalaian Lembaga jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada Lembaga jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Lembaga Jasa Keuangan.⁹

⁸ Pasal 2 POJK No. 1/POJK.07/2013.

⁹ Pasal 1 angka 12 POJK No. 1/POJK.07/2014.

Menurut ketentuan Pasal 36 ayat (1) POJK No. 1/POJK.07/ 2013 ini, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki unit kerja dan/atau fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan konsumen. Setelah menerima pengaduan konsumen Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif, melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan, dan menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan/atau layanan jika pengaduan konsumen benar,¹⁰ sengketa baru muncul apabila tidak berhasilnya proses pengaduan nasabah ini. Pasal 1 angka 13 POJK No. 1/POJK.07/2014 memberikan definisi mengenai sengketa yaitu perselisihan antara konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/ atau produk Lembaga Jasa Keuangan setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh Lembaga Jasa keuangan.

Penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh bank sebagai salah satu bentuk Lembaga jasa Keuangan adalah sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 39 POJK No. 1/POJK.07/2013 yaitu dapat dilakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui lembaga Alternatif penyelesaian sengketa, dalam hal penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, maka konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada otoritas jasa keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh Pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Pengaduan ini disampaikan kepada anggota Dewan komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan konsumen, dalam hal ini OJK menunjuk fasilitator sebagai upaya mempertemukan konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian.

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen oleh OJK dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan dengan memenuhi persyaratan-persyaratan yaitu konsumen mengalami kerugian yang disebabkan pelaku jasa keuangan paling banyak sebesar Rp.500.000.000,- di bidang perbankan, konsumen mengajukan permohonan tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan, pelaku usaha jasa keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana telah ditetapkan di dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 yaitu paling lambat selama 20 hari dan

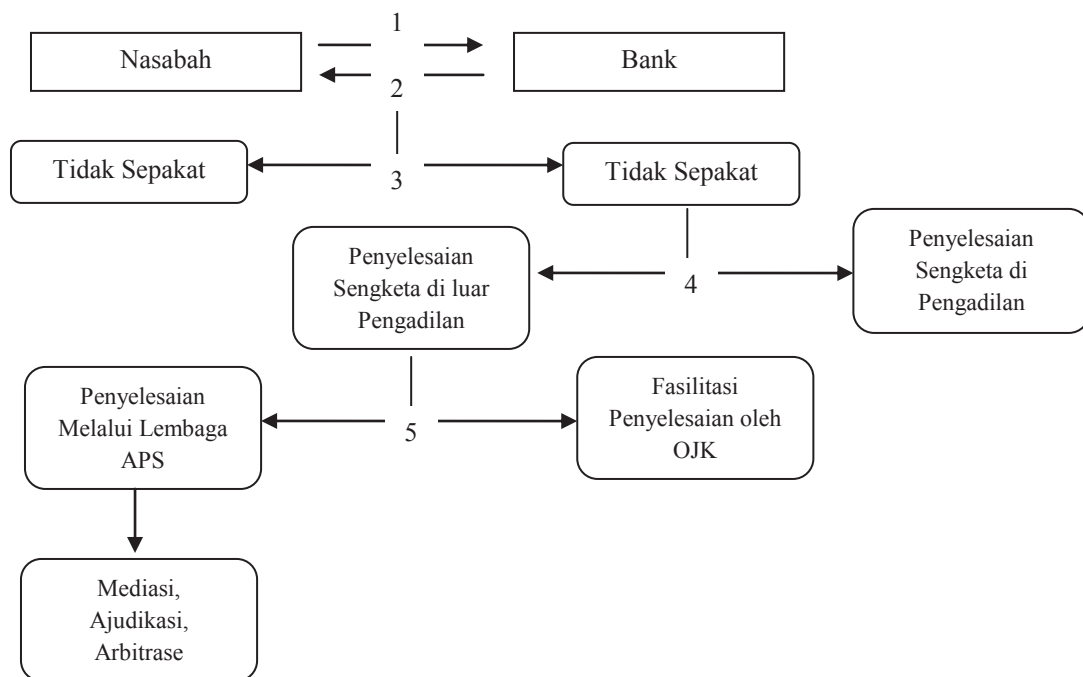
¹⁰ Pasal 38 POJK No. 1/POJK.07/2013.

dalam kondisi tertentu dapat diperpanjang lagi Selma 20 hari, pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga administrasi lainnya, pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan, pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh OJK, dan pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan pelaku jasa keuangan kepada konsumen. Hasil fasilitasi tersebut dituangkan di dalam berita acara hasil fasilitasi OJK dan apabila dicapai kesepakatan dituangkan di dalam Akta kesepakatan yang ditandatangani oleh Konsumen dan pelaku jasa keuangan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dan bersifat rahasia serta OJK menetapkan daftar lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Pasal 4 POJK No. 1/POJK.07/2014 menentukan bahwa lembaga alternatif penyelesaian sengketa yg dimuat dan ditetapkan di dalam daftar lembaga alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa mediasi, adjudikasi, dan arbitrase, mempunyai aturan yang meliputi layanan penyelesaian sengketa, prosedur penyelesaian sengketa, biaya penyelesaian sengketa, jangka waktu penyelesaian sengketa, ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter serta kode etik bagi mediator, adjudikator dan arbiter.

Selain itu juga menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas, dalam setiap peraturannya, mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian sengketa, dan didirikan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization* seperti bursa efek, lembaga kliring dan penjaminan, dan lembaga penyimpanan dan penyelesaian. Contoh pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor perbankan dibentuk oleh bank-bank yang dikoordinasikan oleh asosiasi disektor perbankan, misalnya Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas), Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo), dan Asosiasi bank Asing Indonesia.

Pasal 3 ayat (1) dan ayat (3) POJK No. 1/POJK.07/2014 menentukan bahwa Lembaga Jasa Keuangan wajib menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan dan Lembaga Jasa Keuangan wajib melaksanakan putusan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa bagi sektor perbankan



Gambar 1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Berdasarkan POJK No.1/POJK.07/2013 dan POJK No. 1/POJK.07/2014

Keterangan:

1. Nasabah menyampaikan pengaduan nasabah kepada bank
2. Bank menyampaikan pernyataan maaf dan/atau ganti rugi atau perbaikan produk dan/atau layanan jika pengaduan konsumen benar
3. Bila sepakat, maka pengaduan nasabah selesai, namun jika tidak sepakat maka timbul sengketa
4. Sengketa dapat diselesaikan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan
5. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa atau dengan mengajukan permohonan kepada OJK untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan nasabah.

wajib dibentuk paling lambat 31 Desember 2015 berdasarkan ketentuan Pasal 10 POJK No. 1/POJK.07/2014. Pelaku jasa keuangan yang melanggar ketentuan-ketentuan di dalam POJK No.1/POJK.07/2014 ini maka akan dikenakan sanksi administratif yang meliputi peringatan tertulis, denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, dan/atau pencabutan izin usaha sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 12 POJK No. 1/POJK.07/2014. Dalam hal lembaga alternatif penyelesaian sengketa belum terbentuk, maka konsumen dapat mengajukan permohonan Fasilitasi Penyelesaian sengketa kepada OJK sebagaimana diatur di dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 yaitu berupa fasilitasi pengaduan konsumen. Mekanisme Penyelesaian sengketa nasabah berdasarkan ketentuan POJK No. 1/POJK.07/ 2013 dan POJK No. 1/POJK.07/2014 dapat digambarkan dalam Gambar 1.

Mekanisme penyelesaian pengaduan di sektor jasa perbankan ditempuh melalui dua tahapan yaitu *internal dispute resolution* dan *external dispute resolution*. Penyelesaian pengaduan dalam tahapan *internal dispute resolution* dilakukan oleh perbankan berdasarkan azas musyawarah untuk mencapai mufakat; sedangkan penyelesaian pengaduan pada tahap *external dispute resolution* dilakukan melalui lembaga peradilan atau diluar peradilan. Sengketa muncul ketika *internal dispute resolution* yang dilakukan tidak mencapai kata sepakat, sehingga penyelesaian pengaduan pada tahap *external dispute resolution* sudah dikatakan sebagai suatu tahap penyelesaian sengketa.

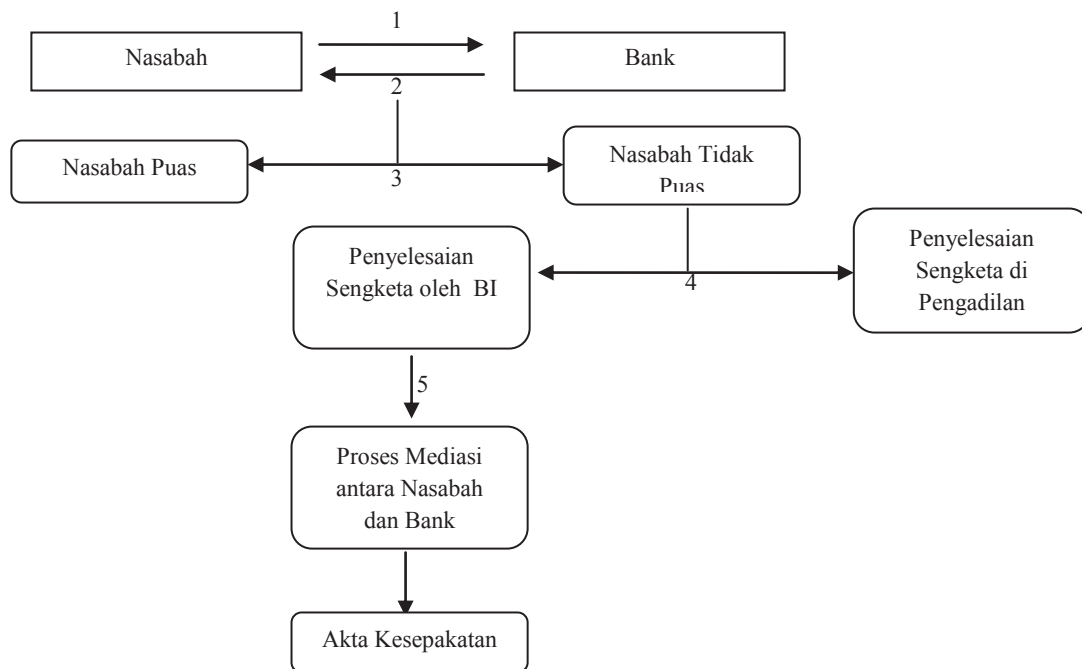
Penjelasan Pasal 4 POJK No. 1/POJK.07/2014 memberikan definisi mengenai mediasi, ajudikasi, dan arbitrase. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk oleh pihak yang bersengketa untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan. Ajudikasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui pihak ketiga yang ditunjuk para pihak yang bersengketa untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul diantara para pihak. Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

PERBANDINGAN MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH SEBELUM DAN SETELAH DISAHKANNYA POJK NO. 1/POJK.07/2013 DAN POJK NO. 1/POJK.07/2014

Bank yang menjalankan fungsi dan kewenangan sebagai bank sentral di Indonesia adalah Bank Indonesia.¹¹ Bank Indonesia telah menetapkan Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (selanjutnya ditulis PBI No. 7/7/PBI/2005 jo. PBI No. 10/10/PBI/2008) dan Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan (selanjutnya disebut PBI No. 8/5/PBI/2006 jo. PBI No. 10/1/PBI/2008).

Salah satu pertimbangan ditetapkannya ketentuan ini adalah untuk menghindari risiko reputasi yang dihadapi perbankan yang akan berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat. Pengawasan bank pada prinsipnya terbagi menjadi dua jenis yaitu pengawasan dalam

¹¹ Muhamad Djumhana, 2003, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 93.



Gambar 2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Berdasarkan PBI No. 8/5/PBI/2006 jo PBI No. 10/1/PBI/2008 dan (SEBI No. 8/14/DPNP/2006)

Keterangan:

1. Nasabah menyampaikan pengaduan nasabah kepada Bank.
2. Bank menerima pengaduan dan menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah serta menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis sesuai batas waktu yg ditetapkan
3. Bila nasabah puas atas hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan Bank, maka pengaduan nasabah selesai, namun jika tidak puas maka timbul sengketa
4. Sengketa dapat diselesaikan melalui pengadilan maupun dengan pengajuan sengketa kepada BI
5. Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi dan ketika proses mediasi selesai dan dicapai kesepakatan, nasabah dan bank menandatangani akta kesepakatan yang bersifat final dan mengikat.

rangka mendorong bank-bank untuk ikut menunjang pertumbuhan ekonomi dan menjaga kestabilan moneter (*macro-economics supervision*) dan pengawasan yang mendorong bank secara individual tetap sehat serta mampu memelihara kepentingan masyarakat dengan baik (*prudential supervision*).¹² Sehingga ditetapkan aturan ini merupakan pengawasan dalam rangka *prudential supervision*.

Ketentuan Pasal 1 angka 2 dan angka 4 PBI No.7/7/PBI/2005 jo.PBI No. 10/10/PBI/2008 memberikan definisi mengenai nasabah dan pengaduan. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*) dan pengaduan adalah

¹² Adrian Sutedi, 2014, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Penebar Swadaya Group, Jakarta, h. 144.

ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah maupun perwakilan nasabah. *Walk-in customer* sangat sering terjadi mengingat kegiatan usaha bank yang sangat luas sebagaimana diatur di dalam Pasal 6 UU Perbankan. Singkatnya banyak kegiatan yang tergolong ke dalam kegiatan yang berhubungan dengan uang (*money related activities*) yang oleh teori hukum perbankan modern dapat diterima sebagai suatu bank, baik secara langsung dilakukan oleh bank tersebut, maupun kegiatan tersebut dilakukan lewat subsidiaries, afiliasi atau perusahaan *holding* dari bank tersebut.¹³

Pengaduan tersebut berdasarkan ketentuan PBI ini dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis. Pengaduan secara lisan wajib diselesaikan dalam dua hari kerja, namun apabila tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu dua hari kerja bank wajib meminta nasabah atau perwakilan nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis. Bank wajib menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah yang mengajukan pengaduan secara tertulis. Pasal 10 ayat (1) PBI No.7/7/PBI/2005 jo PBI No. 10/10/PBI/2008 Penyelesaian pengaduan paling lambat selama dua puluh hari kerja setelah pengaduan secara tertulis diterima dan dapat diperpanjang selama dua puluh hari kerja dalam kondisi tertentu. Jangka waktu dan persyaratan perpanjangan waktu dalam pengaduan nasabah ini sama sebagaimana juga diatur di dalam Pasal 35 POJK No. 1/POJK.07/2013.

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan berpotensi menimbulkan sengketa di bidang perbankan antara nasabah dengan bank. Pasal 1 angka 4 PBI No. 8/5/PBI/2006 jo PBI No. 10/1/PBI/2008 memberikan definisi mengenai sengketa yaitu permasalahan yang diajukan oleh Nasabah atau perwakilan Nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh bank sebagaimana diatur di dalam PBI No.7/7/PBI/2005 jo. PBI No. 10/10/PBI/2008. Baik PBI maupun POJK menentukan bahwa sengketa baru timbul ketika proses penyelesaian pengaduan nasabah tidak berhasil.

Mediasi berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 5 PBI No. 8/5/PBI/2006 jo. PBI No. 10/1/PBI/2008 adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Penyelesaian sengketa melalui lembaga mediasi, tampaknya jauh lebih praktis jika dibandingkan dengan melalui

¹³ Munir Fuady, 2003, *Hukum Perbankan Modern*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, h. 163.

pengadilan.¹⁴ Disebut demikian, karena hakikat penyelesaian melalui lembaga mediasi, pada prinsipnya adalah diselesaikan oleh kedua belah pihak yang bersengketa.¹⁵ Peran mediator adalah sebagai fasilitator semata.¹⁶ Ketentuan POJK No. 1/POJK.07/2014 tidak memberikan pengaturan mediasi secara mendetail, hanya memberikan definisi mediasi dan tidak menentukan bahwa kesepakatan yang diperoleh dapat meliputi sebagian atau seluruh permasalahan yang disengketakan sebagaimana disebutkan didalam PBI No. 8/5/PBI/2006 jo PBI No. 10/1/PBI/2008.

Mediasi perbankan berdasarkan ketentuan Pasal 6 ayat (1) PBI No. 8/5/PBI/2006 jo PBI No. 10/1/PBI/2008 dilaksanakan untuk setiap sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp 500.000.000,-. Begitu pula dengan ketentuan di dalam Pasal 41 POJK No. 1/POJK.07/2013 yang menentukan bahwa fasilitas Pengaduan oleh OJK mempersyaratkan kerugian yang diderita nasabah paling banyak Rp 500.000.000,-.

Proses mediasi dimulai dengan pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan kepada Bank Indonesia oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah. Proses mediasi dimulai ketika Nasabah atau Perwakilan nasabah dan Bank menandatangani perjanjian mediasi (*agreement to mediate*). Proses mediasi paling lama 30 hari setelah perjanjian mediasi ditandatangani dan dapat diperpanjang selama 30 hari. Ketentuan Pasal 42 sampai dengan Pasal 45 POJK No. 1/POJK.07/2013 menentukan fasilitas pengaduan nasabah oleh OJK, di dalam ketentuan tersebut juga dikatakan bahwa fasilitas pengaduan nasabah oleh OJK adalah maksimal 30 hari dan dapat diperpanjang selama 30 hari setelah akta kesepakatan dilakukan. OJK menunjuk fasilitator untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian.

Ketentuan Pasal 13 PBI No. 8/5/PBI/2006 jo. PBI No. 10/1/PBI/2008 Bank wajib melaksanakan hasil penyelesaian sengketa perbankan antara nasabah dengan bank yang telah disepakati dan dituangkan di dalam akta kesepakatan, bank yang melanggar ketentuan ini akan dikenakan sanksi administrative sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 52 UU Perbankan yaitu meliputi denda uang, teguran tertulis, penurunan tingkat kesehatan bank, larangan untuk turut serta dalam kegiatan kliring dan pembekuan kegiatan usaha tertentu baik untuk kantor cabang tertentu maupun untuk bank secara keseluruhan. POJK No.1/POJK.07/2014 menentukan bahwa sanksi administrative meliputi peringatan tertulis sampai dengan pencabutan izin kegiatan usaha. Ketentuan mengenai mediasi perbankan ini sudah diatur secara lebih lanjut melalui Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP Tahun 2006

¹⁴ Sentosa Sembiring, *Op.cit*, h. 185.

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid.*

perihal Mediasi Perbankan (SEBI No.8/14/DPNP/2006). Mekanisme Penyelesaian sengketa berdasarkan PBI No. 8/5/PBI/2006 jo. PBI No. 10/1/PBI/2008 dan SEBI No.8/14/DPNP/2006 adalah sebagaimana dalam Gambar 2.

PENUTUP

Mekanisme penyelesaian sengketa nasabah berdasarkan POJK No. 1/POJK.07/2013 dan POJK No. 1/POJK.07/2014 dilakukan bila proses pengaduan nasabah tidak mencapai kata sepakat dan dapat dilakukan dengan melalui pengadilan maupun di luar pengadilan baik melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa maupun melalui fasilitasi pengaduan nasabah oleh OJK. Perbandingan mekanisme penyelesaian sengketa antara sebelum dan sesudah disahkannya POJK No. 1/POJK.07/2013 dan POJK No. 1/POJK.07/2014 adalah dengan membandingkan peraturan sebelumnya sebagaimana diatur di dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 jo. PBI No. 10/1/PBI/2008 dan SEBI No.8/14/DPNP/2006, di mana berdasarkan POJK No.1/POJK.07/2013 dan POJK No. 1/POJK.07/2014 dikenal Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dan penyelesaian pengaduan dengan fasilitasi OJK ketika mekanisme pengaduan konsumen tidak mencapai kesepakatan. Sebelumnya di dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 jo. PBI No. 10/1/PBI/2008 dan SEBI No. 8/14/DPNP/2006 bila pengaduan nasabah tidak berhasil, maka para pihak dapat menyelesaikan sengketanya di dalam atau di luar pengadilan dengan mediasi.

Sebaiknya aturan mengenai pembagian kewenangan OJK dan BI terhadap sektor perbankan dibuat dengan lebih jelas dan mendetail mana yang termasuk lingkup *macroprudential* yang menjadi kewenangan Bank Indonesia dan lingkup *microprudential* yang menjadi kewenangan OJK, agar tidak terjadi tumpang tindih peraturan dan kebingungan masyarakat pada prakteknya, juga diperlukan harmonisasi dan sinkronisasi peraturan baik antara OJK dan BI maupun dengan peraturan terkait lainnya seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga mekanisme perlindungan dan penyelesaian sengketa konsumen dapat berjalan dengan efektif.

DAFTAR BACAAN

Djumhana, Muhamad, 2003, Hukum Perbankan di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Hermansyah, 2012, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia Edisi Kedua*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Kasmir, 2012, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Munir Fuady, 2003, *Hukum Perbankan Modern*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Sentosa Sembiring, 2012, *Hukum Perbankan Edisi Revisi*, Mandar Maju, Bandung.

Soemitra, Andri, 2010, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Kencana Prenada Media Group.

Sutedi, Adrian, 2014, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Penebar Swadaya Group, Jakarta.

Try Widiyono, 2006, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Bogor.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang No. 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia Menjadi Undang-Undang.

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

Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana diubah oleh Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No. 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

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.

Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPNP Tahun 2006 perihal Mediasi Perbankan Bank Indonesia Menjadi Undang-Undang.