

**PELAKSANAAN MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI WUJUD
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH (STUDI PADA KANTOR
BANK INDONESIA PADANG)**

SKRIPSI

*Diajukan guna memenuhi sebagian persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum*

Oleh ;

RIYENTI NUHAR
BP. 07940039

**PROGRAM KEKHUSUSAN
HUKUM PERDATA BISNIS**



**FAKULTAS HUKUM
REGULER MANDIRI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2011

**PELAKSANAAN MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI WUJUD
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH (STUDI PADA KANTOR
BANK INDONESIA PADANG)**

(RIYENTI NUHAR, Bp. 07.940.039, Fakultas Hukum Universitas Andalas Program
Reguler Mandiri, 81 halaman, Tahun 2011)

ABSTRAK

Adanya upaya pengembangan fitur produk, layanan maupun jaringan usaha yang dilakukan oleh setiap bank, akan menambah jumlah interaksi bisnis antara Nasabah dengan Bank, sehingga semakin banyak pula peluang terjadinya keluhan, pengaduan bahkan sengketa finansial antara nasabah dengan bank. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan bank, terutama bagi nasabah kecil dan usaha mikro dan kecil perlu diupayakan secara sederhana, murah, dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan baik. Bank Indonesia telah menetapkan upaya perlindungan nasabah diantaranya adalah Penerbitan PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/1/PBI/2008. Oleh karena itu dalam skripsi ini ada beberapa masalah yang menarik untuk dibahas dan dikaji menyangkut penerapan perlindungan hukum bagi nasabah, yaitu Bagaimana pelaksanaan mediasi perbankan pada KBI Padang dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan mediasi perbankan pada KBI Padang dan bagaimana upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut. Untuk memperoleh data penelitian yang akurat, digunakan metode penelitian *yuridis sosiologis (socio legal research)* yang bersifat deskriptif. Dari data primer dan sekunder yang dikumpulkan, penulis analisa dengan mempergunakan analisa kualitatif. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa penerapan perlindungan hukum bagi nasabah pada KBI Padang terdapat pada rangkaian kebijakan dan prosedur tertulis tentang penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Sedangkan proses beracara dalam Mediasi Perbankan secara teknis diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006, Dalam pelaksanaan mediasi perbankan terdapat beberapa kendala diantaranya berupa penerapan cara mediasi perbankan yang belum membudaya, baik disisi bank maupun nasabah. Berdasarkan hasil penelitian penulis tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan mediasi perbankan pada KBI Padang dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kata kunci : Mediasi Perbankan, Perlindungan Hukum

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Keberadaan bank dalam perekonomian modern sudah menjadi kebutuhan yang sulit dihindari, karena bank sudah menyentuh kebutuhan setiap orang dan seluruh lapisan masyarakat. Kalau dahulu masyarakat masih dapat menyimpan uang di bawah bantal atau dalam sebuah celengan yang terbuat dari gerabah, saat ini masyarakat akan lebih senang menyimpan uang di bank, karena uang tersebut dapat menghasilkan bunga dan lebih aman. Sementara itu, masyarakat yang membutuhkan dana akan lebih mudah datang ke bank daripada mencari orang yang dapat dan mau meminjamkan dana kepada yang memerlukan.¹

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

Sektor perbankan memiliki peranan yang sangat vital, antara lain sebagai pengatur urat nadi perekonomian nasional. Lancarnya aliran uang sangat diperlukan untuk mendukung kegiatan ekonomi. Dengan demikian, kondisi sektor perbankan yang sehat dan kuat penting menjadi sasaran akhir dari

¹ Abdullah Piter, Suseno, 2003, *Sistem Dan Kebijakan Perbankan di Indonesia*, Pusat Pendidikan Dan studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, Jakarta, hal.1.

kebijakan di sektor perbankan. Peran sektor perbankan dalam pembangunan juga dapat dilihat pada fungsinya sebagai alat transmisi kebijakan moneter. Disamping itu, perbankan merupakan alat yang sangat vital dalam menyelenggarakan transaksi pembayaran, baik nasional maupun internasional. Mengingat pentingnya fungsi itu, maka upaya menjaga kepercayaan masyarakat terhadap perbankan menjadi bagian yang sangat penting untuk dilakukan.²

Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan. Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada. lihat 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. Dari semua kedudukan tersebut, pada dasarnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor usaha perbankan.

Seiring dengan pertumbuhan dunia usaha dan kebutuhan masyarakat akan produk serta jasa bank, bisnis perbankan kini kian kompleks. Kompleksitas bisnis bank dapat dilihat baik dari sisi produk dan layanan maupun dari jaringan usaha dengan lembaga yang dibangun bank guna memperkuat daya tarik produk dan layanan bank yang bersangkutan. Kita dapat merasakan bahwa setiap bank melakukan penambahan outlet, fitur dan benefit produk banknya. Bekerjasama dengan beberapa lembaga non bank, dengan beberapa mitra usaha seperti Telkom, Telkomsel, PLN, Indovision/Cable Vision dan sebagainya. Upaya

² Sutedi Adrian, 2007, *Hukum Perbankan suatu tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi Dan Kepailitan*, Sinar Grafika, Jakarta, hal. 130.

pengembangan fitur produk, layanan maupun jaringan usaha yang dilakukan setiap bank, akan menambah jumlah interaksi nasabah dengan bank. Semakin banyaknya interaksi bisnis antara nasabah dengan bank, maka semakin banyak pula peluang terjadinya keluhan, pengaduan bahkan sengketa finansial antara nasabah dengan bank.

Pada laporan yang terkait dengan sengketa antara nasabah dan perbankan, BI mencatat adanya kenaikan pengaduan ke BI. Dibandingkan dengan data 2006, data hingga Februari 2008 terjadi peningkatan pengaduan ke BI sebesar 280%. Pengaduan terkait penyaluran dana menurut data BI meningkat 441% yang sebagian besar terkait dengan kredit konsumsi. Sejak diberlakukannya PBI mediasi perbankan, BI telah menerima laporan sebanyak 262 kasus, dan 222 kasus telah diselesaikan. Sedangkan 40 kasus masih dalam proses.³

Hal ini berawal dengan terjadinya komplain yang diajukan nasabah kepada bank karena merasa dirugikan secara finansial. Upaya yang dilakukan nasabah antara lain dengan datang langsung ke bank, menelpon pada call center bank yang bersangkutan, menulis di media cetak misalnya pada surat pembaca, atau menyampaikan keluhan secara tertulis langsung kepada bank. Di sisi lain terkadang ada bank yang kurang memperhatikan pengaduan nasabah, atau bahkan mengabaikannya.

Sengketa finansial dapat terselesaikan dengan beberapa cara. Disamping melalui cara litigasi, juga dapat dilakukan dengan cara mediasi. Cara litigasi sebagaimana praktek selama ini, disamping memiliki kelebihan juga dapat kekurangan, antara lain mengenai proses, biaya dan waktu. Untuk menutup

³ “Menumpuknya Komplain Nasabah Perbankan Indonesia” www.Vibiznews.com, diakses tanggal 4 Mei 2010.

kekurangan cara litigasi inilah muncul cara mediasi yang selama ini terbukti produktif dalam menyelesaikan sengketa finansial antara nasabah dengan bank.

Sedangkan dari peraturan perundang-undangan di bidang perbankan ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen antara lain adalah dengan diintrodusirnya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, yaitu sebagai badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan penjaminan atas simpanan Nasabah Penyimpan, melalui skim asuransi, dana penyangga, atau skim lainnya. Di tingkat teknis payung hukum yang melindungi nasabah antara lain adanya pengaturan mengenai penyelesaian pengaduan nasabah dan mediasi perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI).⁴

Mengingat penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tertanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan apabila tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah, maka perlu dibentuk lembaga Mediasi yang khusus menangani sengketa perbankan.

Ada dua masalah dominan yang sering dikeluhkan konsumen jasa perbankan. *Pertama*, pengaduan soal produk perbankan, seperti ATM (*Automatic Teller Machine*), Kartu Kredit, dan aneka ragam jenis tabungan, termasuk keluhan produk perbankan terkait dengan janji hadiah dan iklan produk perbankan. *Kedua*, pengaduan soal cara kerja petugas yang tidak simpatik dan kurang profesional khususnya petugas *service point*, seperti *teller*, *customer service*, dan satpam.

⁴ *Perlindungan hukum terhadap nasabah*“, www.google.com, diakses tanggal 4 Mei 2010.

Bertitik tolak dari hal-hal diatas maka penulis merasa terdorong untuk meneliti dan berusaha menuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“PELAKSANAAN MEDIASI PERBANKAN SEBAGAI WUJUD PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH (STUDI PADA KANTOR BANK INDONESIA PADANG)”** dengan melakukan penelitian di lingkungan KANTOR BANK INDONESIA PADANG.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan Mediasi Perbankan pada Kantor Bank Indonesia Padang dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Mediasi Perbankan pada Kantor Bank Indonesia Padang dalam penyelesaian sengketa serta bagaimana upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab perumusan masalah yang tadi telah dipaparkan di atas, yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan mediasi perbankan pada Kantor Bank Indonesia Padang dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank.

2. Untuk mengetahui apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan mediasi perbankan pada Kantor Bank Indonesia Padang dalam penyelesaian sengketa serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Secara teoritis
 - a. Menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman mengenai Mediasi Perbankan dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank oleh Kantor Bank Indonesia Padang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku,
 - b. Agar dapat menerapkan ilmu-ilmu yang didapat di bangku kuliah secara teoritis dan menghubungkannya dengan kenyataan yang ada dalam masyarakat.
2. Secara Praktis
 - a. menambah pemahaman penulis mengenai pelaksanaan Mediasi Perbankan dalam penyelesaian sengketa pada KBI Padang, serta prosedur pengajuan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan tersebut.
 - b. agar hasil Penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak, terutama penulis sendiri.

- c. sebagai Pedoman bagi KBI Padang dalam menyelesaikan sengketa antara nasabah dengan bank melalui mediasi perbankan.
- d. memberikan Informasi terhadap nasabah bank mengenai gambaran pelaksanaan mediasi perbankan tersebut.
- e. .memberikan Gambaran kepada masyarakat mengenai pelaksanaan mediasi perbankan pada KBI Padang.

E. Metode Penelitian

Untuk melakukan penelitian dan mendapatkan data yang konkret sebagai bahan pembahasan, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Metode Pendekatan

Pendekatan yang digunakan untuk membahas permasalahan di atas dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan yuridis empiris (yuridis sosiologis), yaitu adalah penelitian hukum yang obyeknya adalah hukum sebagai gejala sosial, seperti yang diperankan dalam perilaku masyarakat sehari-hari (*law in action*)⁵.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu, memberikan gambaran mengenai pelaksanaan mediasi perbankan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dalam penyelesaian sengketa pada KBI Padang

3. Jenis Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data ini merupakan data yang diperoleh melalui penelitian lapangan, maksudnya data tersebut berada pada pihak lain yang

⁵ Bachtiar Abna S.H M.H, Slide "*Metode Penelitian Hukum*", Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang.

belum dipastikan dapat diperoleh begitu saja, namun dengan cara tertentu yakni dengan melakukan wawancara dengan informan yang ada di lapangan, yaitu dengan bagian Pengawasan Bank pada KBI Padang

b. Data Sekunder

Data ini merupakan data yang sudah ada atau data yang diperoleh dari studi kepustakaan dan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. yang terdiri dari :

1) bahan hukum primer

Merupakan bahan hukum yang berkaitan dengan pokok permasalahan, antara lain :

- a. UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan,
- b. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,
- c. UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa,
- d. UU No. 3 Tahun 2004 tentang perubahan atas UU. No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia,
- e. KUHPerdata

2) bahan hukum sekunder

Merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang berupa

tulisan-tulisan yang terkait, hasil penelitian dan berbagai kepastakaan di bidang ilmu hukum, antara lain :

- a. Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah,
- b. Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah,
- c. Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 tanggal 29 Januari 2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No. 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

3) bahan hukum tersier.

Merupakan bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berupa kamus-kamus atau literatur-literatur yang ada, yaitu :

- a. Kamus Hukum dan Kamus Inggris-Indonesia ,
- b. Literatur berupa buku bacaan mengenai Mediasi Perbankan.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan Tanya jawab antara informan yang dalam hal ini adalah bagian

Pengawasan Bank pada KBI Padang dengan penulis, dimana penulis terlebih dahulu menyusun daftar wawancara secara sistematis dan dikembangkan sesuai dengan penelitian.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen ini digunakan pengumpulan data sekunder. Dimana studi dokumen ini diperoleh dari berbagai perpustakaan, yaitu :

1. Perpustakaan Fakultas Hukum Unand,
2. Perpustakaan Fakultas Hukum Program Ekstensi Unand,
3. Perpustakaan Bank Indonesia Cabang Padang,
4. Peraturan perundang-undangan yang berlaku dan aturan aturan hukum lainnya,
5. Buku-buku dan bahan Kuliah yang dimiliki penulis.

5. Pengolahan Data dan Analisis

a. Pengolahan Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan proses editing. Kegiatan ini dilakukan untuk meneliti kembali dan mengoreksi atau melakukan pengecekan terhadap hasil penelitian yang penulis lakukan sehingga akan tersusun dan didapat suatu kesimpulan.

b. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif, dengan membuat penafsiran terhadap data dengan bertolak dari teori-teori dan konsep-konsep sehingga analisis dapat di deskripsikan dan dirumuskan dalam kesimpulan penelitian.

F. Sistematika Penulisan

Sesuai dengan judul yang penulis pilih ini serta untuk menghindari pembahasan yang mengambang dan tidak mencapai sasaran maka penulis membatasi penulisan skripsi yang akan penulis buat ini dengan masalah yang dibahas :

BAB I : Pendahuluan

Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, jenis penelitian, tempat penelitian, sumber data, analisis data, dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab Tinjauan Pustaka ini berisikan : A. Tinjauan Umum Mengenai Bank, yang terdiri dari Pengertian Bank dan Perbankan, Jenis-jenis Bank, Kegiatan Usaha Bank. B. Tinjauan Umum Mengenai Mediasi yang terdiri dari Pengertian Mediasi, Mediasi Perbankan, Lembaga Mediasi Perbankan. C. Tinjauan Umum Mengenai Perlindungan Hukum yang terdiri dari Pengertian Perlindungan Hukum, Perlindungan Nasabah, Program Perlindungan Nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia. D. Tinjauan Umum Mengenai Bank Indonesia yang terdiri dari Status dan Kedudukan Bank Indonesia, Tujuan dan Tugas Pokok Bank Indonesia, Struktur Organisasi Bank Indonesia.

BAB III : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab Hasil Penelitian dan Pembahasan ini berisikan : A. Kantor Bank Indonesia (KBI) Padang yang terdiri dari Sejarah KBI Padang, Organisasi KBI Padang, dan Wilayah Kerja KBI Padang. B. Pelaksanaan Mediasi Perbankan pada Kantor Bank Indonesia Padang dalam Penyelesaian Sengketa antara Nasabah dengan Bank. C. Kendala Pelaksanaan Mediasi Perbankan dalam Penyelesaian Sengketa pada Kantor Bank Indonesia Padang serta Upaya yang Dilakukan dalam Mengatasi Kendala Tersebut.

BAB IV : Penutup

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Bank Indonesia Padang dengan judul “ Pelaksanaan Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Studi pada Kantor Bank Indonesia Padang) “ maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Mekanisme penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank pada Kantor Bank Indonesia Padang ditempuh melalui dua tahap. Pertama, bank wajib menyelesaikan terlebih dahulu sengketa dengan nasabahnya sesuai Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Kedua, apabila sengketa belum dapat diselesaikan dengan baik, nasabah bank dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa melalui mediasi yang difasilitasi oleh KBI Padang sesuai PBI No. 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.
2. Fungsi mediasi perbankan yang dilaksanakan pada Kantor Bank Indonesia Padang hanya terbatas pada penyediaan tempat, membantu nasabah dan bank untuk mengemukakan pokok permasalahan yang menjadi sengketa, penyediaan nara sumber, dan mengupayakan tercapainya kesepakatan penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank.
3. Pelaksanaan mediasi perbankan pada KBI Padang telah dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undang yang

berlaku meskipun terdapat kendala-kendala yang tidak berarti. Adapun beberapa kendala yang ditemukan berupa penerapan cara mediasi perbankan yang belum membudaya, baik disisi bank maupun nasabah.

B. SARAN

1. Nasabah bank diharapkan mempunyai wawasan / memahami peraturan perundang-undangan tentang Perbankan.
2. Seyogyanya KBI Padang dapat membentuk tim khusus guna menangani mediasi perbankan, sehingga masyarakat dapat menempuh prosedur penyelesaian sengketa secara transparan.
3. Diharapkan Kantor Bank Indonesia Padang untuk terus mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat dan Bank mengenai penyelesaian sengketa dengan mediasi perbankan, sehingga pelaksanaan mediasi perbankan tersebut bermanfaat bagi perlindungan nasabah dan demi terpeliharanya reputasi bank.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bank Indonesia, 1983, *Hari Jadi Bank Indonesia ke-30*, Jakarta.
- Ronny Sautma Hotma Bako, 1995, *Hubungan Bank Dan Nasabah terhadap Produk Tabungan dan Deposito*, PT.Citra aditya Bakti, Bandung.
- Sembiring Sentosa, 2000, *Hukum Perbankan*, Mandar Maju, Bandung.
- Didik J. Rachbini, Suwidi Tono, 2000, *Bank Indonesia Menuju Independensi Bank Sentral*, PT. Mardi Mulyo, Jakarta.
- Bintang Sanusi, Dahlan, 2000, *Pokok-pokok Hukum ekonomi Dan Bisnis*, PT. Citra aditya Bakti, Bandung.
- Imaniyati Sri Neni, Syawali Husni, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.
- Widjaja Gunawan, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Rachmadi Usman, 2001, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*, P.T Gramedia Pustaka Utama , Jakarta.
- Fuady Munir, 2002, *Hukum Bisnis Dalam Teori Dan Praktek Buku kesatu*, PT. Citra aditya Bakti, Bandung.
- Syarif Arbi, 2003, *Mengenal Bank dan Lembaga Keuangan Nonbank*, Djambatan, Jakarta.
- Abdullah Piter, Suseno, 2003, *Sistem Dan Kebijakan Perbankan di Indonesia seri Kebanksentralan vol. 7*, Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, Jakarta.
- Suarpika Bimantaro, Syahrul Bahroen, 2003, *Organisasi Bank Indonesia seri Kebanksentralan vol. 9*, Pusat pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, Jakarta.
- Perry Warjiyo, 2004, *Tinjauan Kritis Terhadap API, Persiapan Dan implikasinya Terhadap Perbankan Indonesia*, Pusat pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, Jakarta.
- Perry Warjiyo, 2004, *Bank Indonesia Bank Sentral Republik Indonesia Sebuah Pengantar*, Pusat pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, Jakarta.

Sudiarto, Zaeni Asyhadie, 2004, *Mengenal Arbitrase Salah Satu Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Sutedi Adrian, 2007, *Hukum Perbankan suatu tinjauan Pencucian Uang, Merger, Likuidasi Dan Kepailitan*, Sinar Grafika, Jakarta.

Bank Indonesia, 2009, *Booklet Perbankan Indonesia 2009 vol. 6*, Direktorat Perizinan Dan Informasi Perbankan, Jakarta.

Bank Indonesia, 2009, *Kumpulan Bahan Rapat Dewan Gubernur (RDG) Bulanan*, Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, Jakarta.

UNDANG-UNDANG

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Surat Edaran Bank Indonesia No. 7/24/DPNP tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tanggal 18 Juli 2005.

Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan tanggal 1 Juni 2006.

LAIN-LAIN

<http://www.google.com>

<http://www.bi.go.id>

Majalah Infobank No. 383 Februari 2011.

Muliaman D. Hadad , “Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia,” <Http://www.bi.go.id>