

**ANALISIS PROSES DAN HASIL PENYELESAIAN SENGKETA  
PERBANKAN MELALUI BADAN MEDIASI PERBANKAN  
OTORITAS JASA KEUANGAN  
(STUDI KASUS ANTARA BANK ABC DENGAN NASABAH Y)**

**INTISARI**

Oleh

Randy Ramadhan<sup>1</sup> dan Herliana<sup>2</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui dan menganalisis hasil penyelesaian kasus antara Bank ABC dengan Nasabah Y melalui mediasi perbankan; dan (2) menganalisis pelaksanaan mediasi perbankan pada Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

Penelitian ini bersifat yuridis normatif-empiris dengan data primer dan data sekunder sebagai sumber data. Data diteliti dengan cara wawancara dan studi dokumen. Data dianalisis secara kualitatif dan hasil analisis disajikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan, Prosedur mediasi perbankan di era Otoritas Jasa Keuangan adalah didahului dengan penyelesaian pengaduan konsumen pada Bank. Kemudian ketika tidak memenuhi kesepakatan, baru timbul sengketa. Kemudian nasabah dapat memilih penyelesaian sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan. Dalam kasus yang menjadi ulasan dalam tulisan ini, yaitu sengketa perbankan antara Bank ABC dengan Nasabah Y, para pihak sepakat untuk melakukan mediasi yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagai mediator. Dalam mediasi tersebut menghasilkan kesepakatan yang kemudian dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang berkekuatan hukum tetap dan terhadapnya tidak dapat diajukan banding maupun kasasi. Kedua, Perbandingan pelaksanaan mediasi perbankan pada Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan yaitu dimana adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor perbankan yang berhasil di bentuk oleh Otoritas Jasa Keuangan yaitu LAPSPI (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia) pada tanggal 21 Januari 2016. Jadi jika Nasabah memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maka Nasabah akan menyelesaikan sengketanya di LAPSPI, namun jika LAPSPI belum terbentuk untuk menyelesaikan sengketa, maka dapat difasilitasi oleh OJK.

**Kata Kunci : Mediasi Perbankan, Alternatif Penyelesaian Sengketa**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Magister Hukum Universitas Gadjah Mada.

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

**ANALYSIS OF PROCESS AND RESULTS OF THE BANKING DISPUTE  
RESOLUTION THROUGH BANKING MEDIATION BODY THE  
FINANCIAL SERVICES AUTHORITY  
(A CASE STUDY BETWEEN THE ABC BANK WITH CUSTOMER Y)**

**ABSTRACT**

by

**Randy Ramadhan<sup>1</sup> dan Herliana<sup>2</sup>**

The purpose of thesis is (1) to know and to analyze the results of settlement of the case between the ABC Bank with customer Y through banking mediation; and (2) analyzing the implementation of banking mediation on Bank Indonesia and the financial services authority.

This research is juridical normative-empirical that primary data and secondary data as data source. Interview and document study are used for this thesis. Data analysis is descriptively-qualitatively.

The result of the research is (a) the banking mediation procedure in the era of the financial services authority was preceded by the resolution of the complaint the consumer on the Bank. Then when it does not meet the deal, a new dispute arose. Then the customer can choose the resolution of a dispute in court or out of court. In the case that became the reviews in this paper, namely the banking dispute between ABC bank with customer Y, the parties agreed to conduct mediation facilitated by the financial services authority as a mediator. In the mediation agreement which is then poured in the deed of Agreement, consisting of a fixed law and it cannot appeal or Cassation. (b) a comparison of the implementation of the banking mediation on Bank Indonesia and the financial services authority, namely where the existence of alternative dispute resolution Institutions in the banking sector who managed in form by the financial services authority, namely LAPSPI (Institute for Alternative Dispute Resolution of Banking Indonesia) on January 21, 2016. So if the customer selects the resolution of disputes outside the courts then the customer will resolve the dispute in LAPSPI, but if LAPSPI has not been formed to resolve the dispute, then it can be facilitated by OJK.

**Keyword : Banking Mediation, Alternative Dispute Resolution**

---

<sup>1</sup> Student of Graduate Program of Law Faculty of Gadjah Mada University

<sup>2</sup> Main Advisor, Graduate Program, of Law Faculty of Gadjah Mada University.