

PENYELESAIAN SENGKETA BANK SYARIAH DENGAN NASABAH MELALUI MEDIASI (ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA)

Hermansyah

Fakultas Ekonomi, Universitas Garut, Jl. Raya Samarang No.52A Garut 44151

e-mail: herman.astiraga @ymail.com

Abstrak. Saat ini ekonomi syariah sudah mulai dikenal dan berkembang dalam kehidupan sehari-hari khususnya di Indonesia baik di sektor riil maupun di sektor keuangan. Salah satu lembaga keuangan yang berperan besar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat adalah lembaga perbankan khususnya perbankan syariah. Ketidak patuhan bank syariah terhadap prinsip syariah dapat mengakibatkan penurunan kepercayaan dan kepuasan nasabah yang pada akhirnya berdampak negatif bagi bank syariah. Hal ini akan berpotensi untuk menimbulkan sengketa antara bank syariah dengan nasabah. Penyelesaian sengketa yang terjadi antara bank syariah dengan nasabah dapat diselesaikan melalui cara nonlitigasi seperti alternatif penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan.

Kata Kunci : Penyelesaian sengketa, bank syariah, nasabah, mediasi

1. Pendahuluan

Saat ini ekonomi syariah sudah mulai dikenal dan berkembang dalam kehidupan sehari-hari khususnya di Indonesia baik di sektor riil maupun di sektor keuangan. Salah satu lembaga keuangan yang berperan besar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat adalah lembaga perbankan khususnya perbankan syariah. Landasan operasional bank syariah diatur dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Lembaga perbankan syariah merupakan salah satu institusi di sektor keuangan yang memiliki peranan penting dalam mendukung perkembangan sektor riil dan perekonomian negara, memiliki fungsi utama sebagai lembaga intermediasi. Pembangunan nasional suatu negara membutuhkan dana investasi untuk pembiayaan baik yang berasal dari pemerintah maupun masyarakat, sehingga masyarakat merupakan salah satu faktor yang ikut menentukan keberhasilan pembangunan. Dalam kerangka ini bank, khususnya bank syariah secara umum memainkan peranan penting sebagai lembaga parantara antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana.¹ Fungsi lain yang dimiliki oleh bank syariah adalah sebagai lembaga penyedia jasa sistem pembayaran yang efisien untuk mendukung aktivitas usaha dan transaksi dalam rangka pembangunan ekonomi nasional.

Kedudukan dan peranan perbankan di Indonesia khususnya dalam lembaga keuangan pada umumnya sangat dominan dimana bank mendominasi sektor perekonomian baik dari aspek kelembagaan maupun aspek instrumennya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa peranan bank di Indonesia sangat penting dalam memfasilitasi perkembangan dan pertumbuhan ekonomi nasional. Dalam perspektif ekonomi nasional pengembangan sistem bank syariah dapat mendukung proses untuk melakukan mobilisasi dana masyarakat secara optimal dalam pembangunan ekonomi yang berkesinambungan untuk jangka panjang. Dari perspektif stabilitas sistem

keuangan dimana sistem bank syariah sebagai lembaga kepercayaan masyarakat sebagaimana halnya dengan sistem bank konvensional, harus dapat menjaga kepercayaan masyarakat baik dari aspek finansial maupun kesesuaian terhadap prinsip syariah yang menjadi dasar operasionalnya. Permasalahan hukum yang timbul dari adanya perbedaan persepsi mengenai informasi antara bank syariah dengan nasabah baik dalam hal kesesuaian saldo simpanan, pembiayaan maupun pelayanan yang diberikan oleh bank syariah. Hal ini akan berpotensi untuk menimbulkan sengketa dan/atau perselisihan antara bank syariah dengan nasabah.

Dalam tulisan ini akan dikaji mengenai bagaimana penyelesaian sengketa bank syariah dengan nasabah melalui mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa dan bagaimana kekuatan mengikat atas putusan mediasi bagi pihak yang bersengketa.

2. Pembahasan

2.1 Penyelesaian sengketa bank syariah dengan nasabah melalui mediasi

Sebuah konflik adalah sebuah situasi dimana dua pihak atau lebih dihadapkan pada perbedaan kepentingan dan tidak akan berkembang menjadi sebuah sengketa apabila pihak yang merasa dirugikan hanya memendam perasaan tidak puasnya atau rasa keperihatannya.² Sengketa antara bank syariah dengan nasabah terjadi apabila terdapat perbedaan kepentingan di antara dua pihak atau lebih yang mengakibatkan terjadinya kerugian bagi pihak-pihak tertentu dan perbedaan kepentingan atau kerugian tersebut dinyatakan kepada pihak yang dianggap menjadi penyebab timbulnya kerugian dimana pihak lain tersebut memberikan pendapat yang berbeda.³ Meskipun hubungan yang terjalin antara bank dan nasabah didasarkan pada prinsip kepercayaan, akan tetapi dalam praktiknya seringkali tidak dapat dihindarkan adanya sengketa (dispute) di antara mereka. Hal ini berawal dari adanya komplain atas ketidakpuasan yang diajukan nasabah kepada bank karena merasa dirugikan baik secara finansial maupun secara non finansial. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian mengingat penyelesaian yang dilakukan pada bank syariah yang bersangkutan adakalanya merupakan kebijakan bank syariah tempat nasabah melakukan kegiatan transaksi keuangan. Ketidakpuasan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank syariah semakin berkepanjangan dan apabila tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank syariah dan dapat mengurangi kepercayaan masyarakat. Sengketa yang dapat terjadi biasanya sangat berhubungan dengan produk-produk yang ada pada bank syariah seperti produk simpanan atau penghimpunan dana dan pembiayaan, maka terjadinya sengketa ini kemungkinan saja bisa terjadi. Sengketa yang kemungkinannya bisa timbul dalam penghimpunan dana atau simpanan dalam bank syariah, seperti tentang jumlah atau saldo tabungan, giro ataupun deposito. Bisa juga terjadi dalam hal keuntungan dan/atau bagi hasil yang diterimanya tidak wajar atau tidak sesuai dengan kesepakatan. Masalah lainnya yang juga bisa timbul seperti dalam hal nasabah tidak dapat menarik dananya pada waktu yang sudah ditentukan, juga apabila nasabah merasa bahwa dananya sudah digunakan oleh bank syariah tetapi dipergunakan untuk membiayai proyek-proyek yang tidak berdasarkan kepada prinsip-prinsip syariah. Adanya kewajiban bank untuk menyampaikan laporan tentang informasi debitemnya tidak menutup kemungkinan dapat menimbulkan sengketa baru, dimana bank syariah membuat laporan informasi

² Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 1.

³ Adrian Sutedi, *Perbankan Syariah; Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2009, hlm. 166

debitur yang tidak sesuai dengan kondisi debitur sebenarnya. Sengketa antara bank syariah dengan nasabah bisa terjadi dalam pembiayaan seperti dalam hal terjadi kerugian dalam produk pembiayaan berbentuk mudharabah, lalu bank sebagai shahibul maal membebankan kerugian tersebut kepada pengusaha/mudharib, sedangkan pengusaha merasa bahwa dirinya tidak bersalah. Juga kemungkinan lain bisa terjadi apabila pengusaha tidak menjalankan usahanya dengan sungguh-sungguh atau tidak jujur sehingga timbul kerugian atau apabila kejujuran mudharib tidak diakui oleh bank syariah. Sementara itu sengketa juga bisa terjadi dalam produk pembiayaan musyarakah, dimana masing-masing pihak merasa mitranya tidak jujur, tidak profesional, tidak produktif, tidak efisien atau tidak maksimal dalam menjalankan usaha bersama sehingga menimbulkan kerugian.

Sebelum dikeluarkannya Undang-Undang No. 3 Tahun 2006 tentang Peradilan Agama, kendala hukum bagi penyelesaian sengketa bank syariah dengan nasabahnya adalah dalam penyelesaiannya mau dibawa kemana, karena pengadilan negeri tidak menggunakan prinsip syariah sebagai landasan hukum dalam menyelesaikan perkaranya. Sementara pada saat itu pengadilan agama menurut Undang-Undang No. 7 Tahun 1989 hanya terbatas mengadili perkara perkawinan, waris, wasiat, hibah, wakaf dan sadakah, sehingga untuk mengantisipasi kondisi yang mendesak dan darurat maka dilakukan kerja sama antara Kejaksaan Agung RI dan MUI dengan mendirikan Badan Arbitrase Muamalah Indonesia (Bamui). Namun BAMUI tidak bisa bekerja secara efektif dan penyelesaian sengketa perdata bank syariah dengan nasabah tetap diselesaikan melalui pengadilan negeri.⁴

Secara konvensional penyelesaian sengketa biasanya dilakukan melalui proses litigasi atau penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Dalam keadaan ini maka kedudukan para pihak yang bersengketa saling berlawanan satu dengan yang lainnya dan tidak duduk sama rata.⁵ Disamping penyelesaian secara konvensional yaitu melalui litigasi sistem peradilan, dalam prakteknya di Indonesia sekarang ini dikenal istilah baru dalam penyelesaian sengketa yaitu alternatif penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui cara nonlitigasi yang diantaranya dapat dilakukan dengan cara negosiasi, mediasi dan arbitrase.⁶ Proses penyelesaian sengketa melalui litigasi tetap dapat dipergunakan manakala penyelesaian secara nonlitigasi tidak membawa hasil. Jadi penggunaan alternatif penyelesaian sengketa adalah sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi dengan mempertimbangkan segala bentuk efisiensinya dan untuk tujuan masa yang akan datang sekaligus menguntungkan bagi para pihak yang bersengketa.⁷ Sampai saat ini penyelesaian sengketa bank syariah dengan nasabah dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu cara litigasi dan nonlitigasi. Penyelesaian sengketa melalui nonlitigasi dapat dibagi menjadi dua cara yaitu melalui Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mana hal ini sesuai dengan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Apabila para pihak yang bersengketa lebih memilih alternatif penyelesaian sengketa, maka diperbolehkan untuk menggunakan klausul yang terdapat dalam kontraknya sendiri seperti penggunaan jasa pihak ketiga untuk membantu jika negosiasi

⁴ Asmuni M Thaher, *Kendala-Kendala Seputar Eksistensi Perbankan Syariah di Indonesia*, MSI-UII.Net-3/9/2004.

⁵ Suyud Margono, *ADR & Arbitrase; Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2000, hlm. 12.

⁶ Wahyu Nugroho, *Penggunaan Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Newsletter No. 21, Juni 1995 dalam Suyud Margono, *Idem*, hlm. 13.

⁷ Basuki Rekso Wibowo, *Studi Perbandingan Beberapa Model Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Pro Justitia No. 4, Tahun 16, Oktober 1996, hlm. 25 dalam Suyud Margono, *Ibid*.

tidak berhasil yaitu dengan menggunakan jasa-jasa baik melalui mediasi dan konsiliasi di satu pihak dan arbitrase di lain pihak.

Dengan memilih alternatif penyelesaian sengketa maka para pihak yang bersengketa seharusnya mengacu kepada perjanjian atau akad produk yang sudah ditentukan tentang lembaga lain atau cara lain yang akan menyelesaikan sengketa, atau pada klausul kontrak yang menunjuk kepada penggunaan pihak ketiga untuk membantu jika negosiasi tidak berhasil yaitu jasa-jasa baik mediasi dan konsiliasi di satu pihak serta arbitrase di pihak lain.⁸ Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 55 beserta penjelasan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang menyatakan :

- 1) Penyelesaian sengketa perbankan syariah dilakukan oleh pengadilan dalam lingkungan peradilan agama.
- 2) Dalam hal para pihak telah memperjanjikan penyelesaian sengketa selain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelesaian sengketa dilakukan sesuai dengan isi akan. Dalam penjelasan ayat (2) disebutkan bahwa yang dimaksud dengan penyelesaian sengketa dilakukan sesuai dengan isi akad adalah upaya-upaya yang dilakukan melalui cara :
 - a. Musyawarah
 - b. Mediasi perbankan
 - c. Melalui badan arbitrase syariah nasional (Basyarnas) atau lembaga arbitrase lain dan/atau melalui pengadilan dalam lingkungan peradilan umum.
- 3) Penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah.

Apabila kita kaji ketentuan Pasal 55 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, maka dalam penyelesaian sengketa antara bank syariah dengan nasabah lebih diutamakan melalui cara musyawarah atau kekeluargaan atau perdamaian sebelum menggunakan cara litigasi. Dalam pasal ini juga diatur langkah-langkah yang harus ditempuh oleh para pihak dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi di antara mereka. Ketentuan dalam ayat (2) bahwa penyelesaian sengketa tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah, hal ini menunjukkan bahwa otoritas pembuat undang-undang berusaha untuk melindungi kepentingan dan reputasi para pihak yang bersengketa. Hal ini sangatlah sesuai dengan keterangan yang terdapat dalam Al-Qur'an bahwa penyelesaian sengketa dapat kita temukan dalam sejumlah ayat Al-Qur'an, seperti dalam surat Al-Maidah ayat (3):

..... وَرَضِيتُ لَكُمْ الْإِسْلَامَ دِينًا ﴿٣﴾

yang artinya : *Aku tetapkan Islam sebagai agamamu*

Dalam agama Islam terdapat misi totalitas ajaran Islam yaitu menebarkan rahmat dan mewujudkan damai bagi seluruh alam.⁹ Dalam Al-Qur'an surat Al-Anbiya ayat (107) Allah SWT. menegaskan:

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ ﴿١٠٧﴾

⁸ Mochamad Basyarah, *Arbitrase Tradisional dan Modern (online); Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Genta Publishing, Bandung, 2010, hlm. 1-2.

⁹ Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*, Prenada Media Group, Banda Aceh, 2010, hlm. 123.

Artinya: *Dan Kami tidak mengutus engkau (Muhammad) melainkan untuk menjadi rahmat bagi seluruh alam.*

Ayat ini mengungkapkan bahwa kehadiran Nabi Muhammad SAW. melalui risalah Islam bertujuan mewujudkan damai, menyelesaikan konflik atau sengketa dan menjadikan manusia sebagai makhluk yang senantiasa membangun dan menciptakan damai.¹⁰

Dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan seringkali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Adakalanya pihak bank kurang memberikan tanggapan atau respon atas pengaduan yang dilakukan oleh nasabah dimana hal ini akan berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa antara nasabah. Hal ini antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media, masalah ini dapat menurunkan reputasi bank di mata masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan khususnya bank syariah. Adanya masalah diperparah lagi dengan belum adanya pemahaman yang menyeluruh dari masyarakat pengguna jasa bank syariah. Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank Indonesia menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang wajib dilaksanakan oleh seluruh bank. Alternatif penyelesaian sengketa antara bank syariah dengan nasabah yang dilakukan melalui mediasi perbankan diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No. 10/1/PBI/2008 yang merupakan perubahan atas Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006, menyatakan bahwa yang dimaksud dengan mediasi perbankan adalah alternatif penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank yang tidak mencapai penyelesaian yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Penyelenggaraan mediasi perbankan diperlukan guna menyelesaikan sengketa antara nasabah dengan bank yang apabila tidak dilaksanakan berpotensi merugikan kepentingan nasabah dan mempengaruhi reputasi bank. Lembaga mediasi perbankan seharusnya dibentuk oleh asosiasi perbankan untuk menyelenggarakan alternatif penyelesaian sengketa melalui cara mediasi dan bukan dibentuk oleh Bank Indonesia. Mediasi perbankan sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan merupakan cara yang sederhana, murah, dan cepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara nasabah dengan bank. Penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa tidak selalu mengharuskan adanya suatu putusan, pada dasarnya permufakatan para pihak sendiri untuk tidak menyelesaikan sengketanya ke pengadilan, tetapi dengan cara yang disebut oleh Undang-Undang No. 30 tahun 1999.¹¹ Sebagaimana halnya juga diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung RI No. 3 tahun 2003 tentang prosedur mediasi di pengadilan yang menyatakan bahwa semua perkara perdata yang diajukan ke pengadilan tingkat pertama wajib untuk terlebih dahulu diselesaikan melalui perdamaian dengan bantuan mediator.¹² Dalam proses mediasi para pihak yang bersengketa menyerahkan seluruh permasalahan kepada mediator untuk mendapat hasil yang seadil mungkin, dengan

¹⁰ Syahrizal Abbas, *ibid.*

¹¹ Mochamad Basarah, *Op.Cit.*, hlm. 5

¹² Pasal 2 ayat (1) Peraturan Mahkamah Agung RI No. 3 tahun 2003.

biaya yang tidak besar dan efektif serta dapat diterima oleh kedua belah pihak. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa yang didasarkan kepada itikad baik dari para pihak yang sedang bersengketa.¹³ Seperti apa yang dikemukakan oleh American Arbitration Association bahwa *It should be clear that mediation is not merely a conference, but in fact, a creative, dynamic process.*¹⁴ Mediator hanya membantu para pihak untuk mencari solusi bagi penyelesaian sengketa dan tidak bisa menawarkan atau memaksakan para pihak untuk menerima solusi yang diberikannya.

2.2 Kekuatan mengikat atas putusan mediasi bagi pihak yang bersengketa.

Pada prinsipnya inisiatif pilihan penyelesaian sengketa melalui mediasi tunduk pada kesepakatan para pihak. Hal ini dapat dilihat dari sifat kekuatan mengikat dari kesepakatan hasil mediasi didasarkan pada kekuatan kesepakatan berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdara yaitu bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya yang merupakan penerapan dari azas *facta sun servanda*. Kedua belah pihak wajib melaksanakan isi perjanjian dan tidak dibenarkan untuk membatalkan ataupun mengakhiri perjanjian tanpa persetujuan kedua belah pihak ataupun tanpa alasan yang dibenarkan oleh undang-undang. Dengan menekankan pada perkataan semua maka pasal tersebut seolah-olah berisikan suatu pernyataan kepada masyarakat tentang diperbolehkannya membuat perjanjian apa saja asalkan dibuat secara sah dan perjanjian itu akan mengikat mereka yang membuatnya seperti suatu undang-undang. Hasil mediasi yang merupakan kesepakatan antara nasabah dan bank dipandang merupakan bentuk penyelesaian permasalahan yang efektif karena kepentingan nasabah maupun reputasi bank dapat dijaga.

Dengan demikian pada prinsipnya pilihan mediasi tunduk pada kehendak atau pilihan bebas para pihak yang bersengketa. Mediasi tidak bisa dilaksanakan apabila salah satu pihak saja yang menginginkannya. Pengertian sukarela dalam proses mediasi juga ditujukan pada kesepakatan penyelesaian. Meskipun para pihak telah memilih mediasi sebagai cara penyelesaian sengketa mereka, namun tidak ada kewajiban bagi mereka untuk menghasilkan kesepakatan dalam proses mediasi tersebut. Sifat sukarela yang demikian didukung fakta bahwa mediator yang menengahi sengketa para pihak hanya memiliki peran untuk membantu para pihak menemukan solusi yang terbaik atas sengketa yang dihadapi para pihak. Mediator tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan sengketa yang bersangkutan seperti layaknya seorang hakim atau arbiter. Dengan demikian tidak ada paksaan bagi para pihak untuk menyelesaikan sengketa mereka dengan cara mediasi. Berbeda dengan arbitrase atau pengadilan, dimana ada pihak ketiga yang mengambil keputusan, kecuali para pihak yang terlibat dalam sengketa. Yang menjadi tekanan adalah penyelesaian sengketa dilakukan berdasarkan kesepakatan. Apabila sudah ada kesepakatan ternyata salah satu pihak wanprestasi, maka bagaimana agar pihak yang wanprestasi tersebut dituntut untuk melakukan apa yang menjadi prestasi. Di sini negara melalui undang-undang mempunyai peran yang sangat penting. Peran ini adalah mengupayakan agar kesepakatan alternatif penyelesaian sengketa dapat disamakan dengan putusan pengadilan atau putusan arbitrase, dimana kesepakatan tersebut dapat mempunyai kekuatan eksekutorial. Kesepakatan penyelesaian sengketa yang dibuat secara tertulis bersifat final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan baik serta wajib didaftarkan di pengadilan negeri. Dalam

¹³ Mochamad Basarah, *Op.Cit.*, hlm. 6

¹⁴ *What Is Mediation?* Report by American Arbitration Association in the Punch List, Vol. 18, No. 2, Spring 1995, hlm.2 dalam Mochamad Basarah, *Ibid.*

pelaksanaannya mungkin saja mengalami hambatan-hambatan yang pada akhirnya akan mempengaruhi tujuan perjanjian yang sudah disepakati. Pihak yang mengadakan perjanjian lazimnya sudah menyadari kemungkinan semacam ini karena pelaksanaan perjanjian tidak terjadi seketika, tetapi memerlukan tenggang waktu. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tidak mengatur bagaimana jika kesepakatan yang dibuat dan didaftarkan, tidak dilaksanakan oleh pihak yang bersengketa sampai batas waktu yang sudah ditetapkan.

3. Kesimpulan

- 3.1 Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa merupakan cara yang sederhana, murah, dan cepat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara bank syariah dengan nasabah. Penyelesaian sengketa melalui mediasi tidak selalu mengharuskan adanya suatu putusan, pada dasarnya permufakatan para pihak sendiri untuk tidak menyelesaikan sengketa ke pengadilan.
- 3.2 Hasil mediasi yang merupakan kesepakatan antara bank syariah dengan nasabah dipandang merupakan bentuk penyelesaian permasalahan yang efektif karena kepentingan nasabah maupun reputasi bank dapat dijaga. Kesepakatan penyelesaian sengketa yang dibuat secara tertulis bersifat final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan baik serta wajib didaftarkan di pengadilan negeri.

4. Daftar Pustaka

- Adrian Sutedi, (2009). *Perbankan Syariah; Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Asmuni M Thaher, (2004). *Kendala-Kendala Seputar Eksistensi Perbankan Syariah di Indonesia*, MSI-UII.Net.
- Basuki Rekso Wibowo, (1996). *Studi Perbandingan Beberapa Model Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Pro Justitia No. 4, Tahun 16, Oktober 1996.
- Johannes Ibrahim, (2004). *Bank Sebagai Lembaga Intermediasi Dalam Hukum Positif*, Bandung, CV. Utomo.
- Mochamad Basyarah, (2010). *Arbitrase Tradisional dan Modern (online); Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Bandung, Genta Publishing.
- Rachmadi Usman, (2003). *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Bandung, Citra Aditya Bakti.
- Suyud Margono, (2000). *ADR & Arbitrase; Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Syahrizal Abbas, (2010). *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*, Banda Aceh, Prenada Media Group.
- Wahyu Nugroho, (1995). *Penggunaan Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Newsletter No. 21, Juni ⁷

Perundang-undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Undang-Undang No. 3 Tahun 2006 tentang Peradilan Agama

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Peraturan Mahkamah Agung RI No. 3 tahun 2003 tentang prosedur mediasi di pengadilan.

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

----- Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan

----- Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah