

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang sehingga pembangunan ekonomi nasional yang bertujuan untuk meningkatkan pemerataan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak membutuhkan dana yang besar.<sup>1</sup> Salah satu sumber dananya yaitu berasal dari tabungan masyarakat yang dapat dipupuk melalui perbankan dan lembaga-lembaga keuangan.<sup>2</sup>

Lembaga perbankan merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam perekonomian nasional serta merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Sebagaimana diamanatkan di dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan *jo.* Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan bahwa fungsi utama perbankan adalah lembaga intermediasi yaitu lembaga yang menghubungkan masyarakat yang mengalami kelebihan dana (*surplus of fund*) dengan masyarakat yang mengalami kekurangan dana (*lack of fund*).

Salah satu fungsi dari bank yaitu sebagai agen pembangunan (*agent of development*) yaitu lembaga untuk menunjang pelaksanaan pembangunan

---

<sup>1</sup>Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 *Tentang Perbankan* sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

<sup>2</sup>Tjokroamidjojo Binkoro, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, LP3JES, Jakarta, 1984, hlm. 100.

nasional.<sup>3</sup> Hal ini dikarenakan, perbankan merupakan lembaga keuangan yang memiliki fungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) yakni sebagai lembaga yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Disamping itu perbankan juga merupakan agen kepercayaan (*agent of trust*) mengingat adanya salah satu prinsip pengelolaan bank yakni prinsip kepercayaan (*fudiciary principle*).

Manusia adalah makhluk sosial (*zoon politicon*) yang tentunya tidak dapat hidup sendiri dan membutuhkan bantuan orang lain dalam menjalani kehidupan. Pada dasarnya setiap manusia yang hidup di dunia ini tidak dapat hidup sendiri. Oleh karena itu manusia melakukan hubungan atau interaksi dengan manusia lain.<sup>4</sup> Interaksi yang sedemikian intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan dapat menimbulkan peluang terjadi friksi atau pertikaian yang menimbulkan perbedaan pendapat dan apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa. Pada hal ini nasabah senantiasa berada pada posisi yang lemah dihadapan bank. Lemahnya posisi nasabah banyak dipengaruhi oleh beberapa aspek atau faktor. Posisi nasabah yang lemah itu berpengaruh terhadap perilaku konsumen, baik secara langsung maupun tak langsung,

---

<sup>3</sup>Neni Sri Ismaniani, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, 2010, hlm. 14.

<sup>4</sup>Neng Yani Nurhayani, *Hukum Perdata*, Bandung, CV Pustaka Setia, 2015, hlm.5-6.

yang pada akhirnya akan menyadarkan kita bahwa kepentingan dan hak-hak konsumen perlu diberikan perlindungan hukum.<sup>5</sup>

Perlindungan hukum terhadap nasabah yang dirugikan menjadi sangat berpengaruh terhadap industri perbankan. Nasabah menjadi kreditur sekaligus debitur atau dengan kata lain nasabah adalah satu-satunya konsumen produk perbankan.<sup>6</sup> Hubungannya dengan nasabah, bank mengandung risiko reputasi,<sup>7</sup> hal ini dikarenakan bisnis perbankan berkaitan dengan kepercayaan. Apabila masyarakat percaya pada satu bank, maka mereka akan merasa aman menjadi nasabah yang bersangkutan, sebaliknya ketidakpercayaan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan bisnis sebuah bank.<sup>8</sup> Akan tetapi dalam praktiknya seringkali tidak dapat dihindarkan adanya sengketa (*dispute*) di antara mereka. Perselisihan dan sengketa di antara dua pihak yang melakukan hubungan kerjasama mungkin saja terjadi. Terjadinya perselisihan dan sengketa ini sering kali disebabkan apabila salah satu pihak tidak menjalankan kesepakatan yang telah dibuat dengan baik ataupun karena ada pihak yang wanprestasi, sehingga merugikan pihak lainnya.

---

<sup>5</sup>Wahyuu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit, UNILA, Bandarlampung, 2007, hlm.12.

<sup>6</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>7</sup>Risiko Reputasi (*Reputation Risk*) adalah salah satu jenis resiko bank yang disebabkan adanya publikasi negatif yang berkaitan dengan kegiatan usaha bank atau persepsi negatif terhadap bank.

<sup>8</sup>Herlina, *Peran Bank Indonesia Sebagai Pelaksana Mediasi dan Penyelesaian Sengketa Perbankan*. *Mimbar Hukum*, 1 Februari 2010, hlm. 141.

Berdasarkan beberapa pengalaman yang ada, timbulnya konflik tersebut terutama disebabkan oleh 4 (empat) hal yaitu :<sup>9</sup>

1. informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank;
2. pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang;
3. ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana, dan
4. tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Sebuah konflik, yakni sebuah situasi dimana dua pihak atau lebih dihadapkan pada perbedaan kepentingan, tidak akan berkembang menjadi sebuah sengketa apabila pihak yang merasa dirugikan hanya memendam rasa tidak puas atau keprihatinannya. Sebuah konflik berubah atau berkembang menjadi sebuah sengketa bilamana pihak yang merasa dirugikan telah menyatakan rasa tidak puas atas keprihatinannya, baik secara langsung kepada pihak yang dianggap sebagai penyebab kerugian atau kepada pihak lain.<sup>10</sup>

Secara umum berbagai pihak menilai bahwa masih belum terdapat kesetaraan kedudukan antara bank dan nasabah sebagai pihak-pihak yang terlibat dalam suatu hubungan hukum yang timbul dari transaksi keuangan yang ditawarkan bank. Pada umumnya nasabah sebagai pihak pengguna jasa

---

<sup>9</sup>Muliaman D. Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, hlm. 1.

<sup>10</sup>Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 1.

berada pada posisi yang lemah dan lebih rendah dibandingkan dengan pihak bank sebagai penyedia jasa. Hal ini dapat dilihat apabila terdapat perbedaan pendapat atau perselisihan antara nasabah dengan bank mengenai pencatatan, perhitungan dan atau fakta yang terkait dengan transaksi keuangan. Apabila nasabah mengajukan keberatan (*complaint*) atas perbedaan tersebut, pada umumnya pihak nasabah hanya bersikap pasif terhadap penyelesaian yang diberikan oleh pihak bank. Apabila pihak nasabah merasa tidak puas dengan respon dan atau penyelesaian yang diupayakan oleh bank nasabah biasanya hanya pasrah atau mengungkapkan rasa ketidakpuasannya melalui media masa. Melalui sarana media masa, nasabah yang merasa dirugikan oleh bank pada umumnya menghimbau kepada nasabah lain untuk lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi dengan suatu bank. Publikasi negatif tersebut pada gilirannya dapat menimbulkan dampak yang sangat buruk bagi bank.

Pada hal ini bank harus merespon dan menyelesaikan setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah, khususnya yang berkaitan dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah melalui bank tersebut. Apabila bank tidak dapat menyelesaikan pengaduan yang diajukan nasabah atau tidak tercapai kata sepakat, nasabah dan bank akan melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Bagi masyarakat yang menjalani kesibukannya bekerja tentu akan di repotkan oleh suatu acara yang bersifat mutlak seperti hukum acara yang bersifat formal di pengadilan. Salah satu solusi ialah penyelesaian sengketa diluar pengadilan, karena bagi masyarakat tidak terdapat keharusan untuk menyelesaikan selalu sengketa melalui proses acara

di pengadilan, tetapi para pihak dapat memilih menyelesaikan sengketa yang terjadi dengan cara perdamaian.<sup>11</sup> Berbagai macam kemudahan yang di tawarkan, metode ini dapat digunakan oleh para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau dikenal dengan alternatif penyelesaian sengketa sebenarnya bukan hal yang baru dalam kehidupan masyarakat Indonesia, hanya saja pengaturannya yang baru beberapa dekade ini dimasukkan ke dalam Undang-undang.<sup>12</sup>

Bank Indonesia (BI) sebagai bank sentral berperan penting dalam usaha melindungi dan menjamin kepentingan nasabah terhadap kerugian yang diakibatkan karena kesalahan atau kelalaian bank. Peran ini dijalankan oleh BI melalui Peraturan BI (PBI) Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Lembaga Mediasi Perbankan dimana Pasal 3 ayat (2) menyebutkan bahwa lembaga mediasi perbankan independen dibentuk selambat-lambatnya pada 31 Desember 2007. Lembaga ini bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara bank dan nasabahnya. Pembentukan lembaga mediasi perbankan memberi nilai positif dalam rangka penegakan hukum. Sudah menjadi pengetahuan umum bahwa berperkara di pengadilan, khususnya dalam perkara perdata, membutuhkan waktu yang lama. Namun demikian, sampai akhir tahun 2008 lembaga mediasi independen belum juga terbentuk. BI kemudian

---

<sup>11</sup>Penjelasan Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Nomor 4 tahun 2004 tentang Kekuasaan Kehakiman.

<sup>12</sup>Pada dasarnya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga perdamaian yang sudah dikenal sejak puluhan atau bahkan ribuan tahun yang lalu. Masyarakat Indonesia yang sebagian besar tinggal di pedesaan dan lebih mengenal hukum adatnya, apabila menghadapi beda pendapat atau sengketa, pada umumnya penyelesaiannya dengan cara melakukan pertemuan, kemudian perundingan mencari kesepakatan. Apabila menemui jalan buntu, biasanya minta bantuan kepada pihak ketiga seperti kepala suku kepala adat, atau kepala desa setempat. Pihak ketiga yang meminta bantuannya tidak mengadili, tetapi memberi nasihat atau jalan keluar sebaik-baiknya.

mengeluarkan PBI No. 10/1/PBI/2008 yang menghapus ketentuan Pasal 3 ayat (2) Nomor 8/5/PBI/2006 dan sebagai konsekuensinya maka BI berfungsi sebagai pelaksana mediasi perbankan.

Setelah adanya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan selanjutnya disebut (UU OJK), yang diundangkan pada tanggal 22 November 2011. Pengaturan dan pengawasan perbankan yang semula berada pada BI sebagai bank sentral dialihkan pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK), begitu pula dengan fungsi pelaksanaan mediasi perbankan yang semula berada pada BI dialihkan pada OJK. OJK merupakan lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas atau wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan di sektor jasa keuangan.

Berdasarkan Pasal 4 UU OJK disebutkan bahwa salah satu tugas OJK adalah memberikan perlindungan kepada konsumen dan/atau masyarakat. Dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen, OJK telah menerbitkan Peraturan OJK (POJK) No.1/POJK.07/2013 tanggal 26 Juli 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK No.1.Tahun 2013). POJK diatas dimaksud menerpakan prinsip keseimbangan yaitu antara menumbuh kembangkan sektor jasa keuangan secaraberkeseimbangan dan secara bersama memberikan perlindungan kepada konsumen dan/atau masyarakat sebagai nasabah.

POJK tersebut mengandung 3 (tiga) aspek utama, yaitu peningkatan transparansi dan pengungkapan manfaat, risiko serta biaya atas produk

dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), tanggung jawab PUJK untuk melakukan penilaian kesesuaian produk dan/atau layanan dengan risiko yang dihadapi oleh konsumen keuangan, prosedur yang lebih sederhana dan kemudahan konsumen keuangan untuk menyampaikan pengaduan dan penyelesaian sengketa atau produk dan/ atau layanan PUJK.

Untuk penyelesaian sengketa atau produk dan/atau layanan PUJK diluar pengadilan maka OJK telah menerbitkan POJK NO.01/POJK/.07/2014 tanggal 16 Januari 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut POJK No.1 Tahun 2014) di sektor jasa keuangan. Berlakunya POJK No.1 Tahun 2013 dan POJK No.1 Tahun 2014 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.

Sebagaimana dimaksud dalam POJK No.1 Tahun 2013 dan POJK No.1 Tahun 2014 di sektor jasa keuangan, dalam rangka perlindungan dan pemberdayaan nasabah diwujudkan dengan keberadaan infrastruktur untuk menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan nasabah, maka pada tanggal 28 April 2015 asosiasi perbankan, yakni Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas), Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonrsia (Asbindo), Perhimpunan Bank-Bank Internasional Indonesia (Perbarindo) mendirikan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa



Perbankan Indonesia (selanjutnya disingkat LAPSPI) yang resmi beroperasi pada awal tahun 2016.

Pendirian LAPSPI tidak terlepas dari kenyataan bahwa dalam penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Lembaga Perbankan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan Lembaga Perbankan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan yang ditangani oleh orang-orang yang memahami dunia perbankan dan mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien. Sebagaimana dituangkan dalam Peraturan LAPSPI No.07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi menerangkan bahwa LAPSPI adalah lembaga yang memberikan layanan mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.

Sepanjang tahun 2016 OJK telah mengakomodir sekitar 14.980 pertanyaan dari masyarakat, 6.781 informasi, dan 569 pengaduan dari masyarakat, dari jumlah tersebut keluhan terbanyak ada pada sektor perbankan. Data menunjukkan bahwa di LAPSPI mengenai Laporan Hasil Penanganan Sengketa selama satu tahun kebelakang terhitung dari bulan Januari 2016 sampai dengan Maret 2017 dari beberapa perkara yang masuk hanya sebagian yang berhasil terselesaikan khususnya dengan jalur mediasi, hal tersebut tidak sesuai dengan jumlah pengaduan yang masuk dari 34 (tiga empat) perkara yang masuk hanya 13 (tiga belas) perkara yang diproses di LAPSPI dan dari 13 (tiga belas) perkara tersebut 4 (empat) perkara memenui

titik sepakat 6 perkara tidak menemui titik sepakat dan 3 pending masih diproses di LAPSPI.

Keberadaan LAPSPI pada kenyataannya dirasa belum efektif untuk menangani permasalahan sengketa bisnis yang ada di masyarakat, hal ini bisa dilihat dari masih banyaknya permasalahan sengketa bisnis yang tidak mampu ditangani oleh OJK, sebab tidak semua sengketa bisnis yang terjadi antara konsumen dan pelaku industri jasa keuangan dapat diajukan ke OJK. Setelah adanya LAPSPI, permasalahan yang ada di masyarakat pada kenyataannya masih banyak sekali sengketa bisnis yang diajukan setiap harinya dan belum dapat ditangani oleh aturan-aturan yang dibuat oleh OJK. Selain itu semakin maraknya pengaduan konsumen terkait dengan kasus keuangan menunjukkan tidak adanya titik temu antara industri dan konsumen sebagai pelaku bisnis.

Peneliti menilai bahwa pembahasan mengenai lembaga penyelesaian sengketa perbankan ini sangat penting karena untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai proses dan prosedur dalam menyelesaikan sengketa perbankan, selain itu yang melatar belakangi penulis untuk membahas pelaksanaan mediasi sengketa perbankan sangat penting karena di Kampus UIN Sunan Gunung Djati Bandung sejauh ini belum ada skripsi yang membahas mengenai penyelesaian sengketa dengan menggunakan lembaga LAPSPI.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti bermaksud meneliti masalah penyelesaian sengketa perbankan melalui lembaga alternatif

penyelesaian sengketa perbankan dan menuangkan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul **PELAKSANAAN MEDIASI DI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN INDONESIA (LAPSPI) DIHUBUNGKAN DENGAN PERATURAN NOMOR: 07/LAPSPI-PER/2015 TENTANG PERATURAN DAN PROSEDUR MEDIASI**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan mediasi di LAPSPI menurut Peraturan Nomor: 07/LAPSPI-PER/2015?
2. Apa kendala yang menyebabkan upaya mediasi di LAPSPI belum banyak yang berhasil ?
3. Upaya apa yang dilakukan oleh LAPSPI dalam meningkatkan keberhasilan upaya mediasi di Lembaga tersebut ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini tidak semata-mata dilakukan, kecuali diharapkan adanya sebuah tujuan yang dapat dicapai. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa perbankan di LAPSPI menurut Peraturan Nomor: 07/LAPSPI-PER/2015.

2. Untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan mediasi di LAPSPI.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh LAPSPI dalam meningkatkan keberhasilan melalui upaya mediasi di Lembaga tersebut.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adanya penelitian ini, peneliti berharap banyak kegunaan yang diperoleh yang dapat teraktualisasi sebagai berikut :

1. Kegunaan teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan wawasan dalam bidang ilmu hukum, khususnya bidang hukum perdata mengenai pelaksanaan mediasi menurut Peraturan Nomor: 07/LAPSPI-PER/2015.
  - b. Sebagai referensi penelitian lebih lanjut bagi pihak-pihak yang terkait.
2. Kegunaan praktis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak perbankan khususnya Bank Indonesia (BI) dalam rangka penyempurnaan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelesaian sengketa di lembaga penghimpun dana masyarakat.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi masyarakat pada umumnya, dan secara khusus

bagi kalangan yang bekecimbung dalam kegiatan perbankan (nasabah) agar mengetahui dan memahami hal-hal yang terkait dengan keberadaan dan penggunaan penyelesaian sengketa perbankan di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia menurut Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor 7 Tahun 2015.

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Menurut Hans Kelsen, jika berbicara tentang efektifitas hukum dibicarakan pula mengenai validitas hukum. Validitas hukum berarti bahwa norma-norma hukum itu mengikat, orang yang harus berbuat sesuai dengan norma-norma hukum, orang harus mematuhi dan menerapkan norma-norma hukum. Orang benar-benar berbuat sesuai dengan norma hukum. Menurut efektifitas hukum orang benar-benar berbuat sesuai dengan norma itu benar-benar diterapkan dan dipatuhi.

Diperlukan kondisi-kondisi yang harus dipenuhi supaya hukum mempunyai pengaruh terhadap sikap, tindak atau perilaku manusia. Kondisi-kondisi yang harus ada adalah antara lain bahwa hukum harus dapat dikomunikasikan. Komunikasi hukum lebih banyak tertuju pada sikap, oleh karena sikap merupakan suatu kesiapan mental sehingga seorang mempunyai kecenderungan untuk memberikan pandangan yang baik atau buruk, yang kemudian terwujud didalam perilaku nyata. Apabila langsung dihadapi oleh sasaran komunikasi hukum maka akan dijumpai kesulitan-kesulitan. Hasilnya

yaitu hukum tidak punya pengaruh sama sekali atau bahkan punya pengaruh yang negatif. Hal itu disebabkan oleh karena kebutuhan mereka tidak dapat dipahami dan dipenuhi, sehingga mengakibatkan terjadinya frustrasi, tekanan atau bahkan konflik.

Sudikno menyatakan bahwa, hukum menyesuaikan kepentingan perorangan dengan kepentingan masyarakat dengan sebaik-baiknya, berusaha mencari keseimbangan antara memberi kebebasan kepada individu dan melindungi masyarakat terhadap kebebasan individu. Mengingat bahwa masyarakat itu terdiri dari individu-individu yang menyebabkan terjadinya interaksi, maka akan selalu terjadi konflik atau ketegangan antara kepentingan perorangan dan antara kepentingan perorangan dengan kepentingan masyarakat. Hukum berusaha menampung ketegangan atau konflik ini sebaik-baiknya.<sup>13</sup>

Penegakan hukum merupakan suatu usaha untuk mewujudkan ide-ide keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan sosial menjadi kenyataan. Jadi penegakan hukum pada hakikatnya adalah proses perwujudan ide-ide. Penegakan hukum adalah proses dilakukannya upaya tegaknya atau berfungsinya norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman pelaku dalam lalu lintas atau hubungan-hubungan hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Penegakan hukum merupakan usaha untuk mewujudkan ide-ide dan konsep-konsep hukum yang diharapkan rakyat

---

<sup>13</sup>Sudikno Mertakusumo, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta 1996, hlm. 38.

menjadi kenyataan. Penegakan hukum merupakan suatu proses yang melibatkan banyak hal.<sup>14</sup>

Salah satu pendekatan teoritik yang dapat digunakan untuk membedah persoalan efektivitas dari norma hukum ialah dengan terlebih dahulu mendefinisikan secara konseptual dari konsep hukum. Lawrence Friedmann, menggambarkan bahwa hukum terdiri dari 3 (tiga) komponen utama, yakni : substansi, struktur, dan budaya. Efektivitas dari penegak hukum dapat didekati dengan memahami dan menilai relasi antara tiga komponen hukum tersebut. Komponen struktur hukum mengacu pada kerangka yang memberikan bentuk dan batasan terhadap keseluruhan. Struktur hukum bergerak dan berubah secara lambat, bahkan tidak mengalami perubahan sama sekali. Struktur hukum terlibat dalam kelembagaan-kelembagaan hukum, kewenangan, cara pengisiannya dan proses bekerja kelembagaan tersebut.

Keberhasilan di dalam pelaksanaan hukum adalah bahwa yang dibuat itu dikaitkan efektif atau berhasil di dalam implementasinya. Kegagalan dalam pelaksanaan hukum bahwa ketentuan hukum yang diterapkan tidak mencapai maksudnya.<sup>15</sup> Faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap pelaksanaan dan penerapan hukum dapat dikaji dari:

1. Aspek keberhasilannya; dan
2. Aspek kegagalannya.

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan meliputi substansi, struktur, kultur dan fasilitas. Norma hukum dikatakan berhasil atau efektif apabila

---

<sup>14</sup>Dellyana, Shat, *Konsep Penegakan Hukum*, Liberty, 1988, Yogyakarta, hlm. 32.

<sup>15</sup>H. Salim, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, PT Raja Graafindo Persada, Jakarta, hlm. 304-305

norma itu ditaati dan dilaksanakan oleh masyarakat maupun aparat penegak hukum. Sedangkan, faktor yang mempengaruhi kegagalan di dalam pelaksanaan hukum adalah karena norma hukum yang kabur, atau tidak jelas, aparat hukum, masyarakat yang tidak sadar.<sup>16</sup>

Lawrence Friedmann, bahwa hukum terdiri dari tiga komponen utama, yakni : substansi, struktur dan budaya. Substansi penelitian ini adalah Peraturan LAPSPI. Strukturnya terdapat pada LAPSPI dan budayanya adalah pelaksanaan Peraturan LAPSPI Nomor 7 Tahun 2015. Relasi antara tiga komponen tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran konkrit bagaimana efisiensi dari proses Peraturan LAPSPI Nomor 7 Tahun 2015 terlaksana. Penelitian ini akan mendeskripsikan norma substansi dan struktur dari penyelesaian sengketa mediasi di LAPSPI, sekaligus untuk menilai bagaimana kedua hal tersebut bekerja sehingga menciptakan proses penyelesaian mediasi dalam perkara perdata.

Pendekatan oleh Friedmann tersebut paralel dengan pendekatan Soerjono Soekanto dalam melihat faktor-faktor penegakan yang mempengaruhi proses penegakan hukum.

Soerjono Soekanto mengidentifikasi 5 (lima) faktor yang mempengaruhi proses penegakan hukum, sebagai berikut :<sup>17</sup>

1. Faktor hukumnya, yang merupakan norma peraturan perundang-undangan;

---

<sup>16</sup>*Ibid* .

<sup>17</sup>Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Pidato Pengukuhan dalam Jabatan Guru Besar pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 14 Desember 1983.



2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum;
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum;
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan; dan
5. Faktor kebudayaan, yakni hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia didalam pergaulan hidup.

Menurut Lawrence Friedman teori penegakan terdapat 4 (empat) fungsi sistem hukum, yakni sebagai berikut :<sup>18</sup>

1. Sebagai bagian dari sistem kontrol sosial (*social control*) yang mengatur kontrol sosial.
2. Sebagai sarana untuk menyelesaikan sengketa (*dispute settlement*).
3. Sistem hukum memiliki fungsi sebagai *social engineering function*.
4. Hukum sebagai *social maintenance*, yaitu fungsi yang menekankan peranan hukum sebagai pemelihara "*status quo*" yang tidak menginginkan perubahan.

Sedangkan teori efektivitas hukum adalah :

“Teori yang mengkaji dan menganalisis tentang keberhasilan, kegagalan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan dan penerapan hukum”.

---

<sup>18</sup>*Ibid*

Ada 3 (tiga) fokus kajian teori efektivitas hukum, yang meliputi :<sup>19</sup>

1. Keberhasilan dalam pelaksanaan hukum;
2. Kegagalan dalam pelaksanaannya;
3. Faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Keberhasilan di dalam pelaksanaan hukum adalah bahwa hukum yang di buat itu telah tercapai. Apabila norma hukum itu ditaati dan dilaksanakan oleh masyarakat maupun penegak hukum, maka pelaksanaannya dikatakan efektif atau berhasil dalam implementasinya. Kegagalan dalam pelaksanaan hukum adalah bahwa ketentuan-ketentuan hukum yang ditetapkan tidak mencapai maksudnya atau tidak berhasil dalam implementasinya. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah hal-hal yang ikut menyebabkan atau berpengaruh didalam pelaksanaan dan penerapan hukum tersebut.<sup>20</sup>

Persengketaan hukum merupakan salah satu wujud dari konflik pada umumnya, salah satu fungsi hukum adalah untuk menyelesaikan konflik di dalam masyarakat. Menurut Bredemeier, fungsi hukum adalah menertibkan pemecahan konflik-konflik. Secara tidak langsung hukum baru berfungsi setelah ada konflik. Yaitu jika seorang mengklaim bahwa kepentingan-kepentingannya telah diganggu oleh orang lain. Sering dikemukakan bahwa pembicaraan tentang hukum barulah dimulai apabila terjadi suatu konflik antara dua pihak yang kemudian diselesaikan dengan bantuan pihak ketiga.

---

<sup>19</sup>*Ibid*

<sup>20</sup>D.Y Witanto, *Op.Cit.* hlm. 303.

Gary Goodpaster dalam “Tinjauan terhadap penyelesaian sengketa”

dalam buku Arbitrase Indonesia mengatakan:

”Setiap masyarakat memiliki berbagai macam cara untuk memperoleh kesepakatan dalam proses perkara atau untuk menyelesaikan sengketa dan konflik. Cara yang dipakai dalam suatu sengketa tertentu jelas memiliki konsekuensi, baik bagi para pihak yang bersengketa maupun masyarakat dalam arti seluas-luasnya. Karena adanya konsekuensi itu, maka sangat diperlukan untuk menyalurkan sengketa-sengketa tertentu kepada suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang paling tepat bagi mereka”.<sup>21</sup>

Hal ini berarti dalam penyelesaian suatu konflik terdapat berbagai cara yang dapat ditempuh oleh seseorang ataupun masyarakat. Setiap penyelesaian sengketa mempunyai konsekuensi yang berbeda-beda. Oleh karena itu, dalam suatu proses penyelesaian sengketa harus diperhatikan juga kebiasaan setempat sehingga diperoleh suatu penyelesaian sengketa yang tepat.

*Alternative Dispute Resolution* (ADR) merupakan suatu istilah asing yang perlu dicarikan padanannya dalam bahasa Indonesia. Berbagai istilah dalam bahasa Indonesia telah diperkenalkan dalam berbagai forum oleh berbagai pihak, seperti Pilihan Penyelesaian Sengketa (PPS)<sup>22</sup>, Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (MAPS), pilihan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dan mekanisme penyelesaian sengketa secara koorpatif. ADR sering diartikan sebagai *alternative to litigation* dan *alternative to adjudication*. Pemilihan terhadap salah satu dari dua pengertian tersebut menimbulkan implikasi yang berbeda. Apabila pengertian pertama yang

---

<sup>21</sup>Gunawan Widjaya & Ahmad Yani, *Hukum Arbitrase*, Raja Grafindo Persaada, Jakarta, 2000, hlm.3.

<sup>22</sup>Lihat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup (UUPLH) memperkenalkan dan memberikan sarana penyelesaian lingkungan hidup di luar pengadilan (ADR), didayagunakan/diefektifkan sebagai penyelesaian sengketa lingkungan hidup secara alternatif.

menjadi acuan (*alternative to litigation*), seluruh mekanisme di luar pengadilan, termasuk arbitrase merupakan bagian dari ADR. Apabila ADR (di luar litigasi dan arbitrase) merupakan bagian dari pengertian ADR sebagai (*alternative to adjudication*) dapat meliputi mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat konsensus atau kooperatif seperti halnya negosiasi, mediasi, dan konsiliasi. Dilihat dari perkembangan ADR di Amerika Serikat, maka ADR yang dimaksud adalah ADR sebagai *alternative to adjudication*. Hal ini disebabkan (*autocome*) *adjudication* baik pengadilan maupun arbitrase cenderung menghasilkan “win-lose”, bukan “win-win”, sehingga solusi yang dapat diterima kedua belah pihak yang bersengketa (*mutual acceptable solution*) sangat kecil tercapai.<sup>23</sup>

Phillp D.Bostwuck mengatakan bahwa *Altenative Dispute Resolution* (ADR) adalah :”sebuah perangkat pengalaman dan teknik hukum yang bertujuan:<sup>24</sup>

1. Menyelesaikan suatu sengketa hukum di luar pengadilan demi keuntungan para pihak.
2. Megurangi biaya litigasi konvensional dan pengunduran.
3. Mencegah terjadi sengketa hukum yang biasanya diajukan ke pengadilan.

Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Alternatif Penyelesaian Sengketa diartikan sebagai lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui

<sup>23</sup>Suyud Margono, Op.cit.,hlm.36.

<sup>24</sup>H. Priyatna Abdurrasyid, *Arbitrase & Alternative Penyelesaian Sengketa: Suatu Pengantar*, Jakarta, Fikahati Aneka, 2002, hlm. 15.

prosedur yang dipaki para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsiliasi, mediasi, konsolidasi, atau penilaian ahli Pasal 1 (angka 10). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa ADR atau APS adalah suatu proses penyelesaian sengketa dimana para pihak yang bersengketa dapat membantu atau dilibatkan dalam menyelesaikan suatu sengketa yang terjadi atau melibatkan pihak ketiga yang netral.

Penyelesaian sengketa dibidang perbankan ketika pihak bersengketa sepakat untuk menyelesaikan sengketa salah satunya melalui mediasi perbankan. Mediasi pada dasarnya adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga yang memiliki keahlian mengenai prosedur mediasi yang efektif. Kedudukan dari pihak ketiga tersebut netral<sup>25</sup> dan tidak memihak kepada salah satu pihak, masuk dan melibatkan diri kedalam sengketa yang sedang berlangsung guna membantu dan memfasilitasi para pihak dalam penyelesaian sengketa itu secara damai, pihak ketiga tersebut disebut dengan istilah mediator.<sup>26</sup> Seperti dikatakan dalam Pasal 1 ayat 1 (satu) point a Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor: 07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi:

*“Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui proses perundingan di LAPSPI untuk memperoleh kesepakatan perdamaian dengan dibantu oleh mediator”.*

---

<sup>25</sup>Pengertian ”netral” tersebut lebih difokuskan pada proses penyelenggaraan yang seimbang/tidak memihak kepada salah satu pihak dan tidak semata-mata karena kapasitas pribadinya yang memiliki hubungan kekerabatan dengan salah satu pihak.

<sup>26</sup>D.Y. Witanto, *Hukum Acara Mediasi dalam Perkara Perdata di Lingkungan Peradilan Umum dan Peradilan Agama Menurut Perma No 1 Tahun 2008 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan*, Alfabet, Bandung, 2001. hlm. 87.

Adapun sifat dari mediasi di LAPSPI ini berdasarkan Pasal 3 ayat 1 disebutkan bahwa:

*”Penyelesaian sengketa melalui mediasi LAPSPI dilaksanakan oleh para pihak berdasarkan pada itikad baik dan bermartabat, dengan mengesampingkan mekanisme penyelesaian sengketa lainya”.*

Para pihak bersengketa wajib untuk menempuh proses mediasi dengan itikad baik, artinya proses mediasi harus dilaksanakan dengan penuh kejujuran atau maksud baik, bukan menempuh cara-cara tipu muslihat. Hal ini dikarenakan mediasi hanya akan dapat berhasil bilamana para pihak yang bersengketa mempunyai niat yang sama untuk berdamai. Tanpa adanya itikad baik dari para pihak maka perdamaian tidak akan tercapai. Untuk mencegah adanya para pihak yang tidak bersifat kooperatif, itikad baik para pihak merupakan kunci keberhasilan mediasi. Didalam hukum perjanjian itikad baik itu mempunyai dua pengertian yaitu:<sup>27</sup>

1. Itikad baik dalam arti subyektif, yaitu kejujuran seseorang dalam melakukan suatu perbuatan hukum yaitu apa yang terletak pada sikap batin seseorang pada waktu diadakan perbuatan hukum. Itikad baik dalam arti subyektif ini diatur dalam Pasal 531 Buku II KUHPerdat.
2. Itikad baik dalam arti obyektif, yaitu pelaksanaan suatu perjanjian harus didasarkan pada norma kepatutan dalam masyarakat. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdada, dimana hakim diberikan suatu kekuasaan untuk mengawasi pelaksanaan

---

<sup>27</sup>Edi Junaidi, *Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa*, PT Raja Grafindo Persaa, Jakarta, hlm. 13.

perjanjian agar jangan sampai pelaksanaannya tersebut melanggar norma-norma kepatutan dan keadilan. Kepatutan dimaksud agar jangan sampai pemenuhan kepentingan salah satu pihak terdesak, harus adanya keseimbangan. Keadilan artinya bahwa kepastian untuk mendapatkan apa yang telah diperjanjikan dengan memperhatikan norma-norma yang berlaku.

Adapun dalam Pasal 18 ayat (1) Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor: 07/LAPSPI-PER/2015 mengenai mediasi tidak mencapai perdamaian, menyatakan bahwa :

- (1) Mediator menyatakan mediasi berakhir tanpa penyelesaian dan segera melaporkan hal tersebut secara tertulis kepada pengurus dengan tembusan para pihak apabila:
  - a) setelah lampaunya waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12, Mediasi tidak berhasil mencapai perdamaian;
  - b) mediator mengetahui bahwa dalam sengketa yang sedang dimediasikan, ternyata melibatkan aset atau harta kekayaan atau kepentingan yang nyata-nyata berkaitan dengan pihak lain yang tidak menjadi pihak dalam mediasi, sehingga tidak mungkin dapat dibuat satu perdamaian yang akan dapat dilaksanakan dengan baik;
  - c) satu atau lebih pihak mengundurkan diri dari mediasi;
  - d) mediator menilai tidak ada itikad baik dari satu atau lebih pihak dalam mediasi.

Dalam penelitian ini yang menjadi masalah apakah dengan adanya pasal ini akan lebih meningkatkan keberhasilan mediasi atau bahkan mengurangi keberhasilan mediasi. Urgensi dan motivasi dari mediasi adalah agar pihak-pihak yang berperkara menjadi damai dan tidak melanjutkan perkaranya ke proses pengadilan. Pihak-pihak yang bertikai atau berperkara biasanya sangat sulit untuk mencapai kata sepakat apabila bertemu dengan sendirinya.<sup>28</sup>

#### **F. Langkah-langkah penelitian**

Dalam melengkapi penulisan skripsi ini agar tujuan dapat lebih terarah dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah maka perlu dipergunakan metode penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait dengan Pelaksanaan Mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Dihubungkan dengan Peraturan Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi. Dalam usaha memperoleh suatu data sebagai bahan pembahasan analisis, penulis menggunakan langkah-langkah penelitian yang akan diuraikan sebagai berikut:

##### **1. Spesifikasi Penelitian**

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif analisis, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fakta-fakta yang secara sistematis, faktual dan akurat dengan teori-teori dan praktek pelaksanaan.<sup>29</sup> Pentingnya keberadaan LAPSPI tersebut harus memberikan pelayanan yang baik terhadap para pihak yang menyelesaikan masalahnya di

---

<sup>28</sup>Siddiki, *Mediasi di Pengadilan dan Asas Peradilan Sederhana, Cepat, dan Biaya Ringan*, melalui [www.badilag.net](http://www.badilag.net), diunduh 3 Mei 2017, Pukul 19.00 WIB.

<sup>29</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Pers, Jakarta, 2007, hlm.9



LAPSPI sebagaimana yang diamankan oleh OJK dan tertuang dalam Peraturan LAPSPI Nomor 7 Tahun 2015.

## 2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah *juridis normatif*, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang merupakan data sekunder sebagai penganalisa dari pelaksanaan Undang-Undang yang berkaitan.<sup>30</sup> Dalam hal ini bertujuan untuk mengkaji aspek-aspek pelaksanaan mediasi dan menemukannya dalam kenyataan. Lembaga yang menjadi kajian yakni Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

## 3. Jenis Data dan Sumber Data

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengumpulan data *kualitatif* bukan *kuantitatif*, pendekatan ini digunakan agar memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait pelaksanaan mediasi di LAPSPI dengan mengutamakan kualitas sumber data yang diperoleh daripada kuantitanya (bahan-bahan hukum primer, sekunder, dan tersier).

a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari norma atau kaidah dasar, peraturan dasar dan peraturan perundang-undangan yang diantaranya:

- 1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgelijk Wetboek*)

---

<sup>30</sup>Ronny Hanitidjo Soemitro, *Metoder Penelitian Hukum dan Jurismatri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm. 9.

- 3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
  - 4) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
  - 5) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1998 tentang Perbankan.
  - 6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Peleindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
  - 7) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.
- b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan-bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa bahan-bahan hukum primer antara lain dari jurnal-jurnal hukum, pendapat para ahli, terutama yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti.
- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.<sup>31</sup> Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya kamus hukum, ensiklopedi, majalah, media massa, dan artikel internet.

---

<sup>31</sup>Zainudin Ali, *Op. Cit.*, hlm. 106.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Studi Kepustakaan (*library research*)

Metode yang digunakan untuk menganalisis berbagai bahan-bahan pendukung dalam penelitian ini adalah metode *normatif kualitatif*. *Normatif* karena penelitian ini mengacu pada tata peraturan perundang-undangan yang ada serta norma-norma hukum positif, sehingga bentuk penelitian yang dilakukan oleh penulis berupa penelitian *kualitatif* dimana beberapa data sekunder didapatkan kemudian dianalisis dengan penalaran hukum guna mengungkapkan masalah serta dapat memberikan penyelesaian masalah tersebut. Mengolah dan mendapatkan data dengan studi terhadap buku-buku mengenai hukum yang mendukung. Pendekatan ini digunakan agar memperoleh hukum perbankan dengan mengutamakan kualitas sumber yang diperoleh daripada kuantitasnya.

##### b. Penelitian Lapangan

###### 1) Wawancara

Melakukan wawancara pada narasumber yaitu :

1. Sayifuddin Latief, Sekretaris dan Mediator LAPSPI.
2. Diny Arista Risyandy, Case Manager LAPSPI.

###### 2) Observasi

Observasi, yaitu suatu cara pengumpulan data dimana penelitian mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup>Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2007.

## 5. Analisis Data

Analisis data sekunder dan data primer yang diperoleh dari penelitian yang sifatnya *deskriptif analisis* dengan pendekatan *juridis normatif* dilakukan secara *kualitatif* melalui kesimpulan yang ditarik oleh peneliti dari hasil penelitian yang dilakukan dengan metode *analisis normatif kualitatif*. Secara *normatif*, karena peraturan perundang-undangan yang berlaku dan terkait sebagai hukum positif yang ada merupakan sumber atau titik tolak dalam penelitian ini, sedangkan secara *kualitatif* karena informasi-informasi yang didapat melalui wawancara yang disampaikan oleh narasumber dan data-data yang berhubungan langsung dengan permasalahan terkait penyelesaian sengketa perbankan.

## 6. Lokasi Penelitian

Antara lain:

1. Lokasi perpustakaan
  - a. Perpustakaan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
  - b. Perpustakaan Umum Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
  - c. Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (BAPUSIPDA) Jawa Barat.
2. Lokasi lapangan
  - a. Lembaga Alternatif penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, Karet Kuningan, Jakarta Selatan.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG