



Peran Mediasi pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)

Muslih^{1✉}

IAI Bunga Bangsa Cirebon¹

Email : Moesabdee84@gmail.com¹

Received: 2021-01-17; Accepted: 2020-02-25; Published: 2021-02-28

Abstrak

Mediasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang sangat efektif bagi para pihak yang bersengketa, terlebih bagi para pelaku jasa keuangan dengan konsumennya. Forum ini banyak dipakai dalam penyelesaian sengketa bisnis karena dapat memberikan eksistensi dan kelanjutan hubungan bisnis. Oleh karenanya asosiasi sektor perbankan nasional membentuk suatu lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar peradilan yang secara khusus menangani pengaduan dan penyelesaian sengketa di sektor perbankan (LAPSPI), dengan dasar Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Nomor. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Dari sekian pilihan layanan penyelesaian sengketa seperti Mediasi, Adjudikasi dan Arbitrase, layanan Mediasi menjadi pilihan utama bagi para pihak dalam menyelesaikan sengketa.

Kata Kunci: *Mediasi, Sengketa Perbankan, LAPSPI.*

Abstract

Mediation is one of the most effective dispute resolution alternatives for the parties to the dispute, especially for financial service actors with consumers. This forum is widely used in business dispute resolution because it can provide the existence and continuation of business relationships. Therefore the national banking sector association established an alternative dispute resolution institution outside the court that specifically handles complaints and dispute resolution in the banking sector (LAPSPI), on the basis of the Financial Services Authority Regulation (POJK) Number. 1/ POJK.07 / 2013 concern Protection of Financial Services Sector Consumers and Regulation Number. 1 / POJK.07 / 2014, concern Alternative Institutions for Settlement of Disputes in the Financial Services Sector. Of the various options for dispute resolution services such as Mediation, Adjudication and Arbitration, Mediation services are the main choice for parties to settle their disputes.

Keywords: *Mediation, Banking Disputes, LAPSPI.*

Copyright © 2021 Ecobankers : Journal of Economy Banking

PENDAHULUAN

Ada berbagai macam sengketa yang potensial timbul dalam praktik perbankan yang pada umumnya terjadi antara bank dengan nasabah. Kemungkinan sengketa itu biasanya berupa komplain karena ketidaksesuaian antara realitas dengan penawarannya, tidak sesuai dengan spesifikasinya, tidak sesuai dengan aturan main yang diperjanjikan, layanan dan alur birokrasi yang tidak masuk dalam draft akad, serta komplain terhadap lambatnya proses kerja. (Ashori, 2007: 182)

Oleh karena itu, penyelesaian pengaduan sengketa tersebut dapat ditempuh melalui dua tahapan yaitu: Pertama, *Internal Dispute Resolution* yaitu penyelesaian pengaduan konsumen yang wajib dilakukan oleh lembaga jasa keuangan sebagai wujud perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan. (Pasal 32 ayat 1 POJK No.1 Tahun 2013). Kedua, *External Dispute Resolution* yaitu penyelesaian sengketa di luar lembaga jasa keuangan. (Mantili, *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, 2016: 247).

Penyelesaian sengketa di luar lembaga jasa keuangan memiliki beberapa jenjang dan tahapan hingga akhirnya perkara dinyatakan berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*). Dimulai dari Pengadilan Umum, Pengadilan Tinggi, hingga Mahkamah Agung. Akan tetapi, proses itu memakan waktu yang cukup panjang dan bagi dunia bisnis seperti perbankan, proses penyelesaian sengketa yang lama akan menjadi kerugian tersendiri dari sisi waktu serta biaya dalam beracara di pengadilan.

Salah satu alternatif yang dapat dipilih nasabah untuk menyelesaikan sengketanya adalah melalui LAPSPI. Yaitu lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang khusus menangani perkara dan pengaduan di sektor perbankan. Melalui lembaga ini nasabah dan lembaga jasa keuangan dapat memilih layanan-layanan yang disediakan, seperti Mediasi, Adjudikasi dan Arbitrase.

Dari ketiga layanan tersebut, penulis akan memusatkan pembahasan pada salah satu layanan penyelesaian sengketa yaitu Mediasi sebagai salah satu pilihan atau alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan. Apa itu mediasi?, bagaimana proses mediasi yang dilakukan LAPSPI?, dan sejauh mana efektifitas mediasi dalam menyelesaikan sengketa perbankan di LAPSPI?

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tergantung pada pengamatan sesuai dengan kemampuan yang berhubungan langsung dengan orang-orang di sekitar obyek penelitian (moelong, 2002), subyek dalam penelitian ini adalah sengketa perbankan indonesia (lapspi) Sedangkan obyek dalam penelitian ini adalah peran mediasi pada lembaga alternatif

Pendekatan kualitatif ini dilakukan dengan mengamati praktik strategi pemasaran Syariah dalam upaya menarik minat nasabah di Bank Wakaf Mikro Buntet Pesantren. Kemudian dari pengamatan ini di harapkan menghasilkan data deskriptif yang merupakan fakta dari praktik strategi pemasaran Syariah dalam upaya menarik minat nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa.

Istilah Mediasi tentu sudah sangat populer dikalangan masyarakat Indonesia, terlebih bagi mereka yang pernah dihadapkan dengan persengketaan atau bahkan pernah menjalani proses penyelesaian sengketa melalui litigasi maupun non litigasi. Dalam hal

ini Mediasi bagaikan sebuah alat transportasi wajib bagi para pihak yang berhadapan dengan sengketa yang sedang menuju kepada tahap-tahap penyelesaian sengketanya.

Dalam konteks ini Mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa yang wajib dilakukan oleh para pihak yang bersengketa sebelum akhirnya berpindah kepada upaya selanjutnya baik adjudikasi ataupun arbitrase. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK/2014 disebutkan bahwa Mediasi adalah penunjukan pihak ketiga (Mediator) oleh pihak-pihak yang bersengketa untuk membantu dalam menyelesaikan sengketa agar tercapai kesepakatan antara keduanya (Pasal 4 POJK No.1 Tahun 2014). Mediasi juga dapat diartikan sebagai sebuah proses penyelesaian sengketa antara dua pihak atau lebih melalui perundingan atau cara mufakat dengan bantuan pihak netral yang tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan. (Rahmadi, 2010: 12)

Sebelum lahirnya Mediasi dalam konsep *Alternatif Dispute Resolution* (ADR) seperti saat ini, sebenarnya masyarakat hukum adat sudah lebih dulu mengenal Mediasi dengan sangat baik. Namun masyarakat hukum adat menyebutnya dengan istilah musyawarah atau kekeluargaan dengan menjadikan tokoh adat sebagai Mediator. Kedua model tersebut sering dipraktikkan masyarakat adat dalam menyelesaikan sengketa mereka yang bertujuan untuk mewujudkan kedamaian dalam kehidupan bermasyarakat. (Abbas, 2011: 248-249).

Lebih jauh lagi, prinsip-prinsip Mediasi sudah jauh dijelaskan di dalam hukum syariah yang bersumber pada al-Qur'an dan Hadis Nabi beserta praktiknya di zaman Rasul. Seperti misalnya konsep "*Sulh*" yang dijelaskan oleh al-Qur'an dan Hadis sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa. Yaitu proses penyelesaian sengketa dimana para pihak bersepakat untuk mengakhiri perkara mereka secara damai (Abbas, 2011: 159).

Konsep "*Sulh*" ini juga pernah dipraktikkan oleh Rasulullah SAW ketika terjadi konflik antar suku Arab perihal peletakan hajar aswad pasca rekonstruksi ka'bah akibat banjir besar yang merusak bangunan tersebut. Konflik yang hampir menimbulkan perang saudara itu secara bijaksana diselesaikan oleh Rasulullah SAW sehingga menciptakan perdamaian antar suku Arab. (Abbas, 2011: 167).

Nilai-nilai ini yang kemudian diambil dan diformulasikan kedalam sebuah konsep Mediasi dalam berbagai penyelesaian konflik atau sengketa ditengah-tengah masyarakat. Hingga pada akhirnya, saat ini masuk kedalam sebuah layanan alternatif penyelesaian sengketa baik di lembaga peradilan maupun di luar lembaga peradilan dan salah satunya dalam lembaga LAPSPI.

B. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia adalah sebuah lembaga pelayanan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang independen untuk membantu nasabah (konsumen) dalam memberikan layanan penyelesaian sengketa di sektor perbankan di luar pengadilan

Pembentukan lembaga ini merupakan hasil koordinasi dari bank-bank dan direspon oleh asosiasi sektor perbankan seperti; Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS), Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA), Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (PERBARINDO), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (ASBANDA),

Asosiasi Bank Syariah Indonesia (ASBISINDO) dan Perhimpunan Bank-Bank International Indonesia (PERBINA) (<https://lapspi.org/>, akses 2 Desember 2020).

Dalam kaca mata bisnis, ikhtiar Asosiasi Sektor Perbankan dalam pembentukan lembaga ini merupakan langkah yang tepat dalam strategi bisnis. Alih-alih sengketa yang diselesaikan pengadilan bersifat *win-lose solution* yang dapat mengakibatkan hubungan jangka pendek antara nasabah dan perbankan, tentu lembaga perbankan lebih memilih menjaga hubungan baik dengan nasabah atas pertimbangan stabilitas hubungan bisnis.

Di sisi lain, Otoritas Jasa Keuangan pun mendorong perbankan supaya proses penyelesaian pengaduan sengketa diselesaikan melalui lembaga ini (LAPSPI) karena akan diselesaikan oleh para ahli dimasing-masing bidang dan relatif lebih cepat yakni maksimal diselesaikan dalam jangka waktu 180 hari serta dari sisi biaya beracara lebih murah dan bersifat mengikat para pihak (*final and binding*).

Pendirian lembaga ini didasarkan pada beberapa peraturan seperti: (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (2) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. (3) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN). (4) Dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (Laporan LAPSPI, 2018: 7).

C. Peran Mediasi LAPSPI Dalam Menyelesaikan Sengketa

Mediasi atau musyawarah adalah sebuah cara yang dianjurkan dalam agama Islam kepada para penganutnya apabila terdapat sebuah problem atau permasalahan yang sedang menerpanya. Dengan musyawarah dan duduk bersama antara kedua belah pihak yang sedang bersengketa, maka diharapkan akan menemukan titik terang dan jalan keluar atas sengketa yang dihadapi. Hal ini sesuai dengan firman Allah swt dalam al-Qur'an surat al-Imran 3: 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.

Penyelesaian sengketa melalui Adjudikasi, Arbitrase atau bahkan Pengadilan merupakan sebuah cara terakhir yang ditempuh oleh kedua belah pihak yakni kreditor yang dalam hal ini adalah pihak Bank dan debitor yakni pihak nasabah yang sedang bersengketa. Sengketa tidak akan terjadi apabila kedua belah pihak tidak cidera janji dalam perjanjiannya. Merujuk kepada perintah Allah swt yang disebutkan dalam al-Qur'an tentang pentingnya sebuah upaya damai dengan cara musyawarah atau duduk bersama antara kedua belah pihak, maka sebelum melakukan upaya hukum dianjurkan

untuk bermusyawarah terlebih dulu. Apabila belum terjadi kesepakatan maka seyogyanya mendatangkan pihak ketiga sebagai juru damai sehingga dapat menengahi kedua belah pihak.

Mediasi merupakan bagian dari upaya yang ditempuh LAPSPI guna mencari jalan tengah atas masalah yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Upaya ini dilakukan oleh LAPSPI sesuai peraturan LAPSPI Nomor. 01/LAPSPI-per/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi. Pelaksanaan Mediasi melalui LAPSPI adalah upaya perdamaian yang wajib dilakukan oleh para pihak yang bersengketa sebelum memilih layanan penyelesaian sengketa lain-nya seperti adjudikasi ataupun arbitrase.

Upaya Mediasi yang dilakukan oleh LAPSPI didasarkan pada pertimbangan LAPSPI butir (a) dalam peraturan LAPSPI Nomor. 01/LAPSPI-per/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi yang menyebutkan bahwa dalam penyelesaian pengaduan Nasabah kepada Perbankan seringkali tidak tercapai kesepakatan yang dapat diterima oleh para pihak. Oleh karena itu LAPSPI menyediakan layanan Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa.

Mediasi merupakan manifestasi dari upaya Asosiasi Bank Nasional Indonesia dalam meminimalisir tingginya angka sengketa yang terjadi yang berujung kepada pengadilan dan berakibat kepada hubungan jangka pendek dalam berbisnis antara Nasabah dengan Perbankan. Oleh karena itu Mediasi merupakan bentuk cara yang dapat menciptakan hubungan bisnis jangka panjang dengan menyelesaikan sengketa secara damai (*win-win solution*).

Lebih lanjut disebutkan dalam pasal 3 (tiga) Peraturan LAPSPI Nomor. 01/LAPSPI-per/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi, sifat dan proses Mediasi dalam penyelesaian sengketa harus dilakukan sebagai berikut:

1. Mediasi dilakukan secara rahasia dan tertutup yang hanya dihadiri oleh para pihak, Mediator dan sekretaris LAPSPI, kecuali para pihak menginginkan kehendak lain.
2. Jika terdapat beberapa kendala terkait lokasi dari para pihak yang mungkin berada di lain tempat dan tidak dapat meluangkan waktunya untuk bertemu di satu tempat, maka pertemuan Mediasi dapat dilakukan melalui media komunikasi audio visual yang dapat menghubungkan semua pihak untuk dapat saling melihat atau mendengar secara langsung dan berpartisipasi dalam pertemuan tersebut.
3. Proses Mediasi juga dilakukan oleh seorang Mediator atau lebih yang benar-benar dipercaya kemampuannya oleh LAPSPI untuk mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa. Mediator juga harus berupaya membimbing para pihak untuk berunding atau melakukan negosiasi sampai terdapat kesepakatan yang mengikat para pihak.
4. Dalam hal ini, para pihak yang bersengketa harus mengedepankan itikad baik. Artinya, upaya Mediasi yang dilakukan para pihak yang bersengketa adalah atas dasar mencari kedamaian tanpa merugikan salah satu pihak (*win-win solution*) dan tidak menghilangkan unsur keadilan di dalamnya. Oleh karena itu keikutsertaan para pihak dalam proses Mediasi harus berdasarkan keinginan para pihak itu sendiri, bukan paksaan dari orang lain.
5. Kesepakatan perdamaian bersifat final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik, dan terhadap kesepakatan tersebut tidak dapat diajukan

perlawanan atau bantahan. Oleh karena-nya, kesepakatan perdamaian harus dibuat secara sukarela tanpa adanya unsur paksaan dari pihak manapun.

6. Mediator tidak mempunyai kewenangan membuat suatu putusan atau penetapan pembayaran bagi para pihak. Tetapi menunjang fasilitator untuk terlaksananya dialog antar pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran dan tukar pendapat untuk tercapai kata mufakat.

C. Jenis-jenis Sengketa Perbankan

Sejak lembaga ini beroperasi pada tanggal 1 Januari 2016 s/d 31 Desember 2018, total pengaduan atau sengketa yang diterima dari nasabah bank berjumlah 134 pengaduan atau sengketa dengan rincian pada Tahun 2016: berjumlah 27 sengketa, Tahun 2017: sebanyak 46 sengketa dan Tahun 2018 sebanyak 61 sengketa. Adapun jenis pengaduan atau sengketa yang diterima dalam jangka waktu tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Periode: 1 Januari 2016 s/d 31 Desember 2018

N O	JUMLAH KASUS	TELAH SELESAI DIPROSES LAPSPI	PENDING PROSES DI LAPSPI	DITOLAK	KEMBALI PROSEDUR IDR	TOTAL
A	KREDIT					
	1. Permasalahan lelang/agunan	2	1	12	8	23
	2. Penetapan suku bunga	0	1	0	0	1
	3. Restrukturisasi	9	1	6	20	36
	Sub total	11	3	18	28	60
B	KARTU KREDIT					
	1. Penggunaan kartu kredit yang tidak diakui	7	1	0	4	12
	2. Keringanan pembayaran tunggakan	8	0	5	26	39
	Sub total	15	1	5	30	51
C	DANA					
	1. Permasalahan giro/tabungan/deposito	4	2	1	3	10
	2. Permasalahan transfer	0	0	0	2	2
	Sub total	4	2	1	5	12
D	E-BANKING/INTERNET BANKING/MOBILE BANKING					
	Penipuan/penarikan	6	0	0	5	11

	dana ilegal					
	Sub total	6	0	0	5	11
	Jumlah pengaduan yang masuk	36	6	24	68	134

(Sumber: Laporan LAPSPI Tahun 2018: 46)

Dari uraian tabel diatas dapat dilihat bahwa sengketa di bidang kredit menduduki peringkat pertama dengan jumlah 60 sengketa, disusul dengan kartu kredit 51 sengketa, kemudian sengketa di bidang dana pihak ketiga sebanyak 12 sengketa dan sengketa di bidang e-Banking sebanyak 11 sengketa.

Secara terperinci, sengketa di bidang kartu kredit didominasi oleh sengketa yang berkaitan dengan keringanan pembayaran tunggakan pokok atau bunga sebanyak 39 sengketa, disusul dengan sengketa yang berkaitan dengan penyalahgunaan atau penggunaan kartu kredit oleh pihak lain secara ilegal (tidak diakui pemilik kartu) sebanyak 12 sengketa.

Untuk permasalahan dana pihak ketiga sebanyak 12 sengketa terdiri atas permasalahan deposito atau tabungan sebanyak 10 sengketa dan permasalahan transfer sebanyak 2 sengketa. Sementara sengketa di bidang e-Banking terjadi sebanyak 11 sengketa, dan semuanya berkaitan dengan penipuan atau penarikan dana nasabah secara ilegal oleh pihak lain melalui Internet Banking/Mobile Banking.

Dari 134 sengketa, sebagaimana telah diuraikan diatas, pelaksanaan penyelesaian sengketa yang diterima oleh LAPSPI diselesaikan melalui beberapa layanan diantaranya (Laporan LAPSPI, 2018: 47):

1. Diselesaikan melalui Layanan Mediasi sebanyak 35 sengketa (penyelesaian dilakukan di kota yaitu: Jakarta, Ketapang, Padang dan Pekanbaru dan Malang).
2. Diselesaikan melalui Layanan Arbitrase sebanyak 1 sengketa.
3. Masih dalam proses di LAPSPI (*pending*) sebanyak 6 sengketa.
4. Ditolak karena tidak memenuhi syarat sebanyak 24 sengketa.
5. Dikembalikan kepada pemohon untuk diselesaikan melalui proses IDR sebanyak 68 sengketa.

Fakta menunjukkan bahwa dari sekian layanan penyelesaian sengketa yang ada di LAPSPI, penyelesaian melalui Mediasi masih lebih dominan dari layanan Adjudikasi ataupun Arbitrase. Begitu pula berdasarkan hasil temuan audit Otoritas Jasa Keuangan pada lembaga (LAPSPI), penyelesaian sengketa di LAPSPI 90 % diselesaikan secara Mediasi dan menghasilkan kesepakatan perdamaian. Hal ini menunjukkan bahwa proses Mediasi LAPSPI dalam menyelesaikan sengketa berjalan secara efektif dan efisien.

KESIMPULAN

Dari pembahasan tentang Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di sektor perbankan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Mediasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang sudah dipraktikan sejak masyarakat hukum adat dimana tokoh masyarakat adat berperan sebagai Mediator. Bahkan, Mediasi (*Sulh*) sudah dipraktikan oleh Nabi Muhammad dalam menyelesaikan konflik yang terjadi pasca rekonstruksi ka'bah.

2. Proses Mediasi dilakukan secara tertutup dan rahasia dengan menyesuaikan kehendak para pihak, Mediasi dapat diadakan lewat media komunikasi yang dapat menghubungkan para pihak untuk dapat saling melihat dan berunding secara langsung. Mediator harus berupaya membimbing para pihak untuk berunding atau melakukan negosiasi sampai terdapat kesepakatan yang mengikat para pihak. Perdamaian bersifat final (*final and binding*) dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik, dan terhadap kesepakatan tersebut tidak dapat diajukan perlawanan atau bantahan. Oleh karena-nya, kesepakatan perdamaian harus dibuat secara sukarela tanpa adanya unsur paksaan dari pihak manapun.
3. Penyelesaian sengketa di LAPSPI 90% diselesaikan melalui layanan Mediasi dan menghasilkan kesepakatan perdamaian. Fakta tersebut menunjukkan bahwa layanan Mediasi LAPSPI terbukti efektif dalam menyelesaikan pengaduan dan sengketa dari para pihak yang bersengketa. Hal ini didasarkan pada laporan audit yang diadakan OJK dalam memantau Lembaga tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Syahrizal, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Anshori, Abdul Ghafur, *Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2007.
- <http://lapspi.org/profil/>
- <https://www.ojk.go.id/id/>
- LAPSPI, *Laporan Tahunan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Tahun 2018*, Jakarta: LAPSPI 2018.
- Mantili, Ema Rahmawati dan Rai, “Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan”, *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 3 Nomor 2 Tahun 2016.
- Peraturan LAPSPI Nomor. 01/LAPSPI-per/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK/2013 tentang Perlindungan Sektor Jasa Keuangan.
- Pratama, G. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Barang Dan Jasa Secara Online Sebagai Alternatif Membeli Dikalangan Mahasiswa. *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 1(1), 46-54.
- Pratama, G. (2020). Analisis Transaksi Jual Beli online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19. *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 1(2), 21-34.
- Rahmadi, Takdir, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Syihab, M. Quraisy, *Tafsir al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur’an*, Jilid II, Tangerang: PT. Lentera Hati, 2016.