

**MEDIASI SEBAGAI ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN***

Oleh:

Reko Dwi Salfutra, S.H., M.H.**

Email: dwisalfutra@gmail.com

Abstract

The more banks offer a number of products to the public, the possibility of a dispute between banks and customers is increasingly wide open as well. The existence of the customer service department in the bank is more than just a small talk. In the execution of its daily duties, in the banking world there are also frequent disputes between banks and their customers. In fact, not infrequently the dispute settlement that is used to bring the disputing parties to the world of justice that seem convoluted and long-winded. Therefore, any banking dispute requires fast and precise settlement efforts, and is empowered to achieve mutual interests.

Keywords : Mediation, Bank, Alternative Dispute Resolution

A. PENDAHULUAN

Indonesia dalam masa sekarang ini masih dalam tahap pembangunan, di mana pembangunan yang dijalankan pada masa sekarang jauh berkembang dibandingkan masa dahulu, khususnya masa sebelum kemerdekaan. Salah satu perkembangan yang sangat dirasakan adalah perkembangan dalam kegiatan perbankan yang telah bersifat modern.¹

Modernisasi perbankan tersebut menyebabkan timbulnya hubungan hukum di antara manusia yang disebut dengan perjanjian yang semakin modern pula. Lahirnya suatu perjanjian di antara manusia untuk berinteraksi satu sama lainnya menjadi sesuatu proses yang tidak dapat dihindari yang akan membawa hubungan hukum di antara pihak yang telah membuat perjanjian, misalkan saja dalam perjanjian antara bank dengan nasabahnya yang telah membawa suatu hubungan hukum.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang

*Makalah telah dipresentasi dalam kuliah umum Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Bangka Belitung.

**Dosen Tetap Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.

¹Kompleksitas perkembangan perbankan ditandai dengan perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang

diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menentukan, bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Berdasarkan rumusan tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa “lembaga perbankan adalah lembaga keuangan yang menjadi perantara antara pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang membutuhkan atau kekurangan dana (*lacks of funds*), tentu membutuhkan dana yang tidak sedikit dalam menjalankan kegiatan usaha atau operasionalnya”.²

Industri perbankan memiliki sebuah karakter khusus sebagai lembaga bisnis, yaitu eksistensi dan keberlanjutannya terkait langsung dengan kepercayaan (*trust*) masyarakat. Tanpa adanya unsur kepercayaan, mustahil suatu bank bisa menghimpun dana dari

masyarakat atau sebaliknya sebagai penyalur dana kepada masyarakat. Sesuai dengan itu, menurut Zulkarnain Sitompul menyatakan, bahwa ”kehilangan kepercayaan masyarakat terhadap bank mempunyai efek domino yang dapat mempengaruhi kepercayaan terhadap hal lainnya, sehingga perbankan secara menyeluruh akan mengalami kesulitan”.³

Sehubungan dengan itu, semakin agresifnya perbankan menawarkan sejumlah produknya kepada masyarakat luas, peluang terjadinya perselisihan antara bank dan nasabahnya semakin terbuka luas pula. Persoalannya, perselisihan tadi acapkali dianggap “sebelah mata” oleh kalangan perbankan. Apalagi masalah tadi adalah nasabah “kelas teri”.

Adanya bagian pelayanan nasabah di bank lebih hanya sekedar basa-basi. Dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, di dunia perbankan sering juga terjadi sengketa di antara bank dengan nasabahnya. Bahkan tidak jarang penyelesaian sengketa yang digunakan membawa pihak-pihak

²Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Edisi Revisi, Cetakan keempat, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005, hlm. 43.

³Zulkarnain Sitompul, *Problematika Perbankan*, Book Terrace & Library, Bandung, 2005, hlm. 218.

yang bersengketa ke dunia peradilan yang terkesan berbelit-belit dan bertele-tele. Oleh sebab itu, setiap persengketaan perbankan ini membutuhkan upaya penyelesaian yang cepat dan tepat, serta berdaya guna demi tercapainya kepentingan bersama. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menentukan, bahwa "Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli".

Hal tersebut di atas seiring dengan prinsip-prinsip Arsitektur Perbankan Indonesia (API). Dalam API, disebutkan bahwa visi API adalah "mencapai suatu sistem perbankan yang sehat, kuat dan efisien guna menciptakan kestabilan sistem keuangan dalam rangka membantu mendorong pertumbuhan ekonomi nasional". Sesuai dengan itu, salah satu sasaran yang akan dicapai dalam rangka pencapaian visi API tersebut adalah meningkatkan pemberdayaan dan perlindungan

konsumen jasa perbankan melalui program peningkatan perlindungan nasabah.

B. PEMBAHASAN

Selama ini, sengketa perbankan umumnya diselesaikan melalui proses pengadilan (litigasi). Dalam konteks penyelesaian seperti ini, nasabah umumnya dihadapkan pada sejumlah persoalan yang tidak ringan, antara lain:

- a. Biaya yang diperlukan relatif besar, sementara tidak jarang nilai yang disengketakan relatif tidak terlalu besar;
- b. Waktu yang dibutuhkan relatif lama dan proses yang panjang serta berbelit-belit, bahkan terkadang untuk suatu tuntutan yang nilainya kecil;
- c. Proses pemeriksaan yang terbuka untuk umum, mempengaruhi kredibilitas nasabah;
- d. Nasabah umumnya ditempatkan pada posisi di bawah bank, sehingga selalu muncul rasa ketidakpercayaan terhadap proses peradilan. Kondisi ini diperburuk pula oleh kurang baiknya citra peradilan di tengah masyarakat;
- e. Sifat putusan yang "kalah menang" kurang kondusif bagi kelanjutan hubungan para pihak yang bersengketa.⁴

⁴Susanti Adi Nugroho, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, PT. Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta, 2009, hlm. 213.

Sementara itu, penyelesaian sengketa secara litigasi tidak hanya memiliki pengaruh buruk terhadap nasabah, bagi pihak bank sendiri proses ini juga bisa menimbulkan hal-hal yang kurang menguntungkan, antara lain:

- a. Waktu dan proses yang relatif lama dapat mengganggu operasional lain dari bank;
- b. Sidang yang terbuka untuk umum dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap bank;
- c. Banyak kasus yang belum terselesaikan, akibat waktu yang panjang, dapat menimbulkan rasa ketidakpercayaan terhadap bank.⁵

Kelemahan-kelemahan dalam penyelesaian sengketa perbankan melalui cara litigasi tersebut telah mendorong penyelesaian sengketa perbankan dengan menggunakan mediasi. Mediasi perbankan bertujuan untuk memecahkan kebuntuan dan kelemahan litigasi tersebut dengan berupaya memberikan cara yang lebih memenuhi rasa keadilan bagi pihak-pihak yang bersengketa. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan

Alternatif Penyelesaian Sengketa yang menyatakan, bahwa:

Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri.

Sehubungan dengan itu, pada kenyataannya selama ini, para nasabah umumnya mengeluhkan semakin buruknya pelayanan bank setiap harinya. Melihat hal di atas, maka pembentukan Mediasi Perbankan sebagai sarana yang sederhana, murah dan cepat dalam hal penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank belum dapat memuaskan dan menimbulkan sengketa antara nasabah dan bank.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006. Ketentuan yang mengatur permasalahan mediasi perbankan tersebut kemudian diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

⁵*Ibid.*

Banyak negara yang telah mendayagunakan mediasi sebagai metode penyelesaian berbagai jenis sengketa, seperti sengketa perlindungan konsumen dan sengketa dagang. Hal ini membuktikan, bahwa "mediasi telah menghasilkan penyelesaian sengketa yang memuaskan para pihak penggunanya dan membantu terciptanya rasa keadilan dan kepastian hukum dalam masyarakat".⁶ Sehubungan dengan itu, menurut Joni Emirzon menyatakan, bahwa "pengalaman di negara-negara lain ini memberikan inspirasi bagi bangsa Indonesia untuk juga mengatur penggunaan mediasi sebagai upaya penyelesaian sengketa di bidang perbankan, walaupun frekuensinya masih relatif sangat rendah".⁷

Keberadaan lembaga mediasi perbankan merupakan sebuah bentuk perlindungan terhadap konsumen. Ini merupakan salah satu langkah kebijakan yang ditempuh Bank Indonesia yang tertuang dalam Arsitektur Perbankan Indonesia

(API), keberadaan lembaga tersebut sebetulnya merupakan suatu terobosan seperti di negara lain, yakni ingin memberdayakan konsumen, yakni nasabah perbankan.

Peraturan tentang mediasi perbankan dibuat dalam rangka menciptakan rasa keadilan bagi masyarakat, terutama nasabah. Rasa keadilan bagi nasabah menjadi fokus penting dalam peraturan mediasi. Hal ini dikarenakan oleh industri perbankan sangat tergantung pada rasa kepercayaan masyarakat. Apabila rasa kepercayaan masyarakat terhadap bank berkurang atau hilang, maka dunia perbankan akan mengalami goncangan yang pada akhirnya akan memberikan pengaruh buruk pada ekonomi nasional.

Penyelesaian sengketa perbankan secara mediasi dirasakan lebih memenuhi rasa keadilan. Hal ini dikarenakan bahwa:

- a. Proses mediasi didasarkan pada prinsip acara yang sederhana, sehingga waktu yang diperlukan relatif cepat. Kondisi ini adil bagi nasabah maupun bagi bank;⁸
- b. Dalam proses mediasi para pihak ditempatkan pada posisi yang setara dan memiliki kesempatan

⁶*Ibid.*, hlm. 210.

⁷Joni Emirzon, "Figur Lembaga Mediasi Perbankan Ke Depan dalam Sistem Alternative Dispute Resolution (ADR)", Makalah, Disampaikan pada kegiatan Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan, Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Palembang, 12 April 2007.

⁸Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit.*, hlm. 213.

- yang sama untuk berpartisipasi secara langsung;
- c. Mediator yang menengahi sengketa para pihak ditunjuk sendiri berdasarkan kesepakatan para pihak;⁹
 - d. Mediator yang ditunjuk adalah orang yang benar-benar memiliki pengetahuan dan keahlian dalam sengketa para pihak, serta tidak memiliki kepentingan apapun terhadap sengketa, sehingga netralitas dan objektivitas mediator lebih dipercaya;
 - e. Penyelesaian atas sengketa diputuskan sendiri oleh para pihak yang bersengketa, tidak ada intervensi pihak lain. Intervensi mediator hanya sebagai pengarah untuk mempertemukan kesepakatan pihak-pihak yang bersengketa;
 - f. Pelaksanaan hasil kesepakatan mediasi oleh para pihak dilakukan secara sukarela tanpa ada paksaan, karena pelaksanaan tersebut lahir sebagai kewajiban berdasarkan kesepakatan bersama. Dengan cara

ini, pihak yang melaksanakan kewajiban, melakukannya bukan karena adanya paksaan putusan, tetapi sebagai suatu kewajiban yang disadarinya.

Pengaturan secara khusus penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan memberikan kepastian tentang proses penyelesaian, rasa keadilan bagi masyarakat, dunia perbankan dan ekonomi nasional pada umumnya.

Menurut M. Zein Umar Purba menyatakan, bahwa “pada prinsipnya, pilihan mediasi tunduk pada kehendak atau pilihan bebas pihak yang bersengketa. Mediasi tidak bisa dilaksanakan apabila salah satu pihak saja yang menginginkan”.¹⁰ Hasil dari suatu proses mediasi merupakan kehendak bersama para pihak yang bersengketa. Manfaat yang dapat diperoleh dari terwujudnya peraturan mediasi perbankan dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Efisiensi dari segi waktu dan biaya. Penyelesaian sengketa di bidang perbankan yang berlarut-larut dapat merugikan nasabah dan

⁹Mediator dalam suatu penyelesaian sengketa secara mediasi dibedakan menjadi *Social network mediators, authoritative mediators dan independent mediators*. Lihat Suyud Margono, *ADR (Alternative Dispute Resolution) & Arbitrase : Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Cetakan Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor, 2004, hlm. 61.

¹⁰M. Zein Umar Purba, “Mediasi dalam Sengketa Perbankan: Pebandingan dengan Bidang Pasar Modal”, Makalah, Disampaikan dalam Seminar Mediasi Perbankan yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan Universitas Sumatera Utara, Medan, 2007, hlm. 7.

- meningkatkan risiko reputasi bagi bank;¹¹
- b. Terwujudnya perlindungan yang lebih baik terhadap nasabah dan bank;
 - c. Tetap terjaganya hubungan baik antara bank dengan nasabah;
 - d. terselesaikannya berbagai sengketa perbankan secara adil, sehingga mendorong lahirnya rasa kepercayaan masyarakat terhadap dunia perbankan. Manfaat ini memberikan efek yang positif terhadap perbaikan ekonomi nasional pada umumnya;
 - e. Sistem penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi akan menstimulasi pihak perbankan untuk lebih berhati-hati dalam melaksanakan kegiatannya, terutama terkait hubungannya dengan nasabah;
 - f. Sistem penyelesaian secara mediasi juga menstimulasi *specific development of the lawyer* dalam bidang perbankan dan mediasi.¹²

¹¹Risiko reputasi, yaitu risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan *stakeholder* yang bersumber dari persepsi negatif terhadap bank. Penerapan risiko reputasi diatur dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.

¹²Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit.*, hlm. 214.

Berdasarkan penjelasan di atas, nampak bahwa penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi dinilai lebih baik dari pada penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan menggunakan litigasi.

Isu strategis yang mengemuka sehubungan dengan mediasi perbankan adalah mengenai lingkup sengketa yang dapat dimediasikan. Pasal 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan, tidak menjelaskan secara tegas definisi sengketa. Dalam peraturan tersebut, sengketa diartikan sebagai permasalahan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh Bank sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tentang penyelesaian pengaduan nasabah.

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka dapat dipahami bahwa definisi sengketa mengandung unsur subjektif, yaitu sengketa antara

nasabah dengan bank, tetapi tidak tegas unsur objektifnya. Justru pada Pasal 8 ayat (4) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan, baru diperoleh sedikit kejelasan tentang unsur objektif dari sengketa, yaitu sengketa keperdataan. Sementara itu, Pasal 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan memberikan pembatasan terhadap nilai dari objek sengketa, yakni paling banyak 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).

Sehubungan dengan itu, berdasarkan Pasal 15 Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan menentukan, bahwa “Pengajuan penyelesaian Sengketa sebagaimana

dimaksud dalam Pasal 8 disampaikan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Jalan M.H. Thamrin Nomor 2, Jakarta 10350”.

Namun demikian, pada kenyataannya, sengketa-sengketa perbankan yang diajukan oleh nasabah seringkali merupakan sengketa perdata yang mengandung unsur perbuatan melawan hukum yang bersifat pidana.¹³ Dalam hukum positif Indonesia, “tidak ditemukan adanya kaidah hukum yang secara tegas dan jelas membenarkan penyelesaian tindak pidana melalui proses mediasi”.¹⁴

Namun masalahnya dalam dunia perbankan adalah biasanya sengketa yang diajukan nasabah terkait dengan suatu tindak pidana penipuan, penggelapan, dan pembobolan rekening nasabah. Misalnya, sengketa “cek kosong”. Jika masalah ini secara ketat harus diselesaikan melalui proses pidana, maka nasabah umumnya akan dihadapkan pada kelemahan-kelemahan proses litigasi.

¹³Periksa Susanti Adi Nugroho, *Ibid.*, hlm. 226.

¹⁴Yoserwan, “Mediasi Perbankan Ditinjau dari Hukum Pidana”, Makalah disampaikan pada Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan, Diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan Universitas Sumatera Utara bekerjasama dengan Universitas Sumatera Barat, Padang, 3 April 2007, hlm. 11.

Oleh karena itu, muncul pemikiran penulis tentang proses penyelesaian melalui mediasi terhadap sengketa-sengketa perbankan yang bukan merupakan sengketa perdata murni. Menurut Susanti Adi Nugroho menyatakan, bahwa “kajian-kajian secara teoretis masih memberikan ruang yang memungkinkan bagi penyelesaian sengketa perbankan yang mengandung unsur perbuatan melawan hukum yang bersifat pidana”.¹⁵

C. PENUTUP

Penyelesaian sengketa perbankan dapat dilakukan dengan cara mediasi yang dilakukan oleh pihak yang bersengketa, yaitu bank dengan nasabah, dengan menggunakan prinsip kesepakatan di antara pihak yang bersengketa. Mediasi dilakukan dengan bantuan mediator yang bertugas hanya sebagai perantara di antara pihak yang bersengketa. mediasi, dirasakan akan lebih membawa rasa keadilan bagi pihak yang bersengketa. Oleh sebab itu, sosialisasi mengenai penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi harus selalu diupayakan, hal ini

mengingat tingkat frekuensi penyelesaian sengketa perbankan dengan menggunakan mediasi masih rendah.

D. DAFTAR PUSTAKA

- Hermansyah. 2005. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Edisi Revisi. Cetakan Keempat. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Joni Emirzon. 2007. “Figur Lembaga Mediasi Perbankan Ke Depan dalam Sistem Alternative Dispute Resolution (ADR)”. Makalah. Disampaikan pada kegiatan Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan. Kerjasama Bank Indonesia dengan Kajian Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Palembang.
- M. Zein Umar Purba. 2007. “Mediasi dalam Sengketa Perbankan: Pebandingan dengan Bidang Pasar Modal”. Makalah. Disampaikan dalam Seminar Mediasi Perbankan yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472).
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan* (Lembaran Negara

¹⁵Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit.*, hlm. 227.

Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790).

Zulkarnain Sitompul. 2005. *Problematika Perbankan*. Book Terrace & Library, Bandung.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872).

Republik Indonesia. *Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 10/ DPNP/ DPbS/ DPBPR Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4808).

Susanti Adi Nugroho. 2009. *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. PT. Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta.

Suyud Margono. 2004. *ADR (Alternative Dispute Resolution) & Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Cetakan Kedua. Ghalia Indonesia, Bogor.

Yoserwan. 2007. "Mediasi Perbankan Ditinjau dari Hukum Pidana". Makalah. Disampaikan pada Diskusi Terbatas Mediasi Perbankan. Diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan Universitas Sumatera Utara bekerjasama dengan Universitas Sumatera Barat, Padang.