

**PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
KOTA SOLOK DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA ANTARA  
BANK NEGARA INDONESIA DENGAN NASABAH  
MELALUI PROSES MEDIASI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**



**Disusun Oleh**

**REZA PUTRI  
1710012111132**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG**

**2021**

**No.Reg: 378/Pdt/02/III-2021**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah menganugrahkan akal dan pikiran kepada manusia memberikan kekuatan kepada penulis untuk menjalankan peran didunia ini terutama dalam penulisan skripsi ini, semoga Allah SWT senantiasa memberikan indungannya kepada kita semua sehingga bumi ini selalu dirahmati oleh ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi kita bersama.

Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah menjadikan dunia ini terang benderang dengan hiasan ilmu pengetahuan dan akhlaknya, semoga kita termasuk umatnya yang mendapatkan syafaat dihari kiamat kelak.

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahamat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERANAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA SOLOK DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA ANTARA BANK NEGARA INDONESIA DENGAN NASABAH MELALUI PROSES MEDIASI”** Penulisan skripsi ini diselesaikan dalam rangka untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Selama penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, nasehat, saran, dan bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya untuk pembimbing penulis Ibu Dr. Yofiza

Media, S.H., M.H berkat bantuan beliau penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulis skripsi.

Penulis menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini:

1. Ibu Dr. Uning Pratimaratri, S.H. M.Hum., Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang.
2. Ibu Dr. Deaf Wahyuni Ramadhani, S.H, M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. Selaku Ketua Bagian Hukum Perdata.
4. Bapak Suamperi, S.H., M.H. Selaku Penasehat Akademik yang selalu memberikan arahan sejak awal penulis berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta hingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan penulis skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang, yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh Bapak/Ibu Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang, yang telah memperlancar jalannya administrasi.
7. Seluruh Bapak/Ibu yang berada di kantor BPSK Kota Solok yang telah memudahkan penulis dalam mendapatkan informasi terkait penulisan skripsi ini.

Teristimewa dan tercinta untuk kedua Orang Tua, kepada mama Hj. Nurnisma, S.H dan Papa H. Nuzurman yang tidak pernah berhenti mendoakan yang terbaik untuk penulis, dan selalu memberikan bimbingan dan semangat agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk dukungan dari keluarga besar tercinta yang selalu memberikan doa, semangat dan bimbingan kepada penulis saat mengerjakan skripsi ini.

Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan Cut Chintya PY, Nadya Aprila AP, Mita Desasmi, dan Kalek. Teman-teman seangkatan dalam perkuliahan yang selalu ada untuk penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Terima kasih yang teristimewa kepada Michael Ricardo Gomez dan seluruh teman-teman penulis yang duduk di Kopi Hikari, teman-teman kos penulis, dan teman-teman yang selalu setia membantu, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki. Penulis dengan segala kerendahan hati menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dan mengarah ke arah yang lebih baik lagi. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang, khususnya penulis sendiri Aamiinyarabbal”alamin.

Padang, Januari 2021

Penulis

**Reza Putri**

1710012111132

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Metode Penelitian .....	8
1. Jenis Penelitian .....	8
2. Sumber Data .....	8
3. Teknik Pengumpulan Data .....	9
4. Teknik Analisis Data .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
A. Tinjauan tentang BPSK Kota Solok .....	11
B. Tinjauan tentang Sengketa Konsumen .....	22
C. Tinjauan tentang Mediasi.....	31
<b>BAB III PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b> .....	37
A. Peranan BPSK Kota Solok dalam penyelesaian sengketa antara BNI dengan nasabah melalui proses mediasi .....	37
B. Kendala BPSK Kota Solok dalam penyelesaian sengketa antara BNI dengan nasabah melalui proses mediasi .....	43

C. Upaya BPSK Kota Solok dalam penyelesaian sengketa antara BNI dengan nasabah melalui proses mediasi .....	46
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
A. Simpulan .....	50
B. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	