

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

Reza Putri<sup>1</sup> Yofiza Media<sup>1</sup>

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: [rezaaputrii18@gmail.com](mailto:rezaaputrii18@gmail.com)

**ABSTRAK**

BPSK merupakan lembaga dimana para pihak dapat menyelesaikan permasalahan di luar pengadilan, bukan berarti setiap permasalahan dapat diselesaikan di BPSK. Permasalahan yang bisa diselesaikan di BPSK adalah konsumen akhir. Rumusan masalah adalah 1) Bagaimanakah peranan BPSK Kota Solok dalam penyelesaian sengketa antara BNI dengan nasabah melalui proses mediasi, 2) Bagaimanakah kendala BPSK Kota Solok dalam penyelesaian sengketa antara BNI dengan nasabah melalui proses mediasi, 3) Bagaimanakah upaya BPSK Kota Solok dalam penyelesaian sengketa antara BNI dengan nasabah melalui proses mediasi. Jenis penelitian adalah yuridis sosiologis, sumber data adalah data primer dan data sekunder dengan melakukan wawancara dan data dianalisis secara kualitatif. Simpulan hasil penelitian adalah 1) Peranan BPSK Kota Solok memberikan nasehat, petunjuk, solusi, saran dan upaya lain dalam penyelesaian sengketa yang saling menguntungkan bagi pihak yang bersengketa 2) Kendala yang dihadapi BPSK dalam proses mediasi adalah tidak ada kesempatan waktu pelaksanaan, sehingga waktu yang digunakan menjadi lama. Di saat mediasi para pihak bertahan dengan pendapat masing-masing sehingga tidak terjadi kesepakatan dan berakhir dengan sepakat untuk tidak sepakat 3) Upaya BPSK Kota Solok dalam penyelesaian sengketa antara BNI dengan nasabah melalui proses mediasi adalah mencari pemecahan masalah yang menguntungkan kedua belah pihak, dan berusaha memberikan yang terbaik untuk kedua pihak.

**Kata Kunci: Sengketa konsumen, Mediasi, BPSK**

# **THE ROLES OF CUSTOMER DISPUTE SETTLEMENT AGENCY (BPSK) OF SOLOK IN SETTLING DISPUTE BETWEEN STATE BANK OF INDONESIA (BNI) AND ITS CUSTOMERS THROUGH MEDIATION PROCESS**

Reza Putri<sup>1</sup> Yofiza Media<sup>1</sup>

Law Study Program, Law Faculty, Bung Hatta University

Email: [rezaaputri18@gmail.com](mailto:rezaaputri18@gmail.com)

## **ABSTRACT**

BPSK is an institution where various parties can settle their problems outside the court. However, it does not mean that every problem can be resolved at BPSK. It mainly deals with end consumer problems. The formulated problems included 1) What are the roles of BPSK of Solok in settling dispute between BNI and its customers through mediation process, 2) What are the obstacles faced by BPSK of Solok in settling dispute between BNI and its customers through mediation process, 3) What are the efforts made by BPSK of Solok in settling dispute between BNI and its customers through mediation process. This research was a sociological juridical research, whose data sources were primary and secondary data obtained by conducting interviews and analyzed qualitatively. The conclusions of this research are 1) The roles of BPSK of Solok are providing advice, direction, solution, suggestion and other efforts in settling dispute that are mutually beneficial for all involved parties 2) The obstacles faced by BPSK in the mediation process are that there is no timeliness of implementation that results in prolonged settlement process, and during the mediation process, all parties persist with their respective opinions so an agreement cannot be reached, and end with agree to disagree state 3) The efforts made by BPSK of Solok in settling dispute between BNI and its customers through mediation process are to find solution to problem that benefit both parties, and to give the best outcome for both parties.

Keywords: Consumer Dispute, Mediation, BPSK