**MEDIASI PERBANKAN DALAM MENJAGA KEPENTINGAN BANK**

**DAN NASABAH MENURUT PERATURAN BANK INDONESIA NO.10/1/2008 TENTANG MEDIASI PERBANKAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**SUGIANTA**

**NPM :155114036**



**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL–WASHLIYAH**

**MEDAN**

**2019**

**MEDIASI PERBANKAN DALAM MENJAGA KEPENTINGAN BANK**

**DAN NASABAH MENURUT PERATURAN BANK INDONESIA NO.10/1/2008 TENTANG MEDIASI PERBANKAN**

**ABSTRAK**

**Diajuka untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum**

**Fakultas Hukum Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah**

**OLEH :**

**SUGIANTA**

**NPM :155114036**



**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL–WASHLIYAH**

**MEDAN**

**2019**

**ABSTRAK**

Hadirnya Lembaga Mediasi Perbankan merupakan wujud perlindungan bagi nasabah khususnya nasabah kecil dan usaha mikro yang kecil. Perlindungan ini perlu karena berkaikan dengn pembentukan sebuah sistem yang baik yang akhirnya bermuara pada sistem efisien kuat dan sempurna. Sejauh ini yang terlihat bahwa kalangan perbankan menganggap langkah ini justru menperberat posisi mereka , padahal sebenarnya keberadaan lembaga ini justru memperkuat posisi perbankan dihadapan nasabah, terutama berkaitan dengan daya saing perbankan yang bersangkutan. Pradikma seperni ini harus diubah karena perlaksanaan mediasi merupakan salah satu wujud nyata upaya menjaga reputasi bank sebagai salah satu resiko yang timbul akibat adanya presepsi negatif. Perbankan dan nasabah harus memiliki hubungan yang setara karena memang sistem perbankan yang sehat harus demikian.

Perumusan masalah yang diajuakan dalam penelitian ini adalah bagaimana mediasi perbankan dalam menjaga nasabah, bagaimana mediasi perbankan dalam menjaga kepentianagn bank dan bagaimana tahap penyelesaian komflik antara bank dan nasabah melalui proses mediasi. Alat pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian yang penulis lakukankan adalah melalui study dokumen *(librari research).* Sumber datayang diperguakan adalah sekunder yag diperoleh melalui kepustakaan. Data penelitian kepustakaan ditelusuri dengan membahas berbagai bahan hukum, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder maupun bahan hukum tersier.

Mediasi perbankan itu sendiri bagi kepentingan bank adalah untuk menjaga reputasi bank dihadapan masyarakat dan nasabahnya, dan juga untuk mengurangi publikasi negatif terhadap bank. Selain itu adanya mediasi perbankan dapat menjaga hubungan baik dengan nasabahnya dan menjaga penilaian tingkat kesehatan bank terhadap penilaian yang dilakukan oleh Bank Indonesia . Bagi nasabah khususnya nasabah kecil, usaha mikro dan usaha kecil, dalam mediasi perbankan adalah untuk memperoleh penyelesaian sengketa secara cepat, sederhana dan murah sehingga hak-haknya tidak dirugikan karena adanya kelalaian bank. Dengan demikian dapat dipahami bahwa keberadaan mediasi perbankan terutama sangat berperan dalam membatu menyelesaikan sengketa antara nasabah dangan bank secara murah, sederhana , cepat dan efesien selain dapat menjaga keberlangsungan hubungan antara nasabah dangan bank sehingga mampu meningkatkan reputasi bank.

Kata Kunci : Mediasi, Perbankan, Bank, Nasabah

**ABSTRACT**

 The presence of the Banking Mediation Institution is a form of protection for customers, especially small customers and small micro businesses. This protection is necessary because it builds up with the formation of a good system which ultimately leads to a strong and perfect efficient system. So far, it has been seen that the banking community considers this step to increase their position, whereas in fact the existence of this institution actually strengthens the banking position in front of customers, especially related to the competitiveness of the banks concerned. This Pradikma seperni must be changed because mediation is one of the manifestations of efforts to safeguard the bank's reputation as one of the risks arising from negative perceptions. Banking and customers must have an equal relationship because indeed a healthy banking system must be like that.

 The formulation of the problem that was put forward in this study was how the banking mediation in safeguarding customers, how the banking mediation in maintaining bank termination and how the stages of settlement of conflict between banks and customers through the mediation process. The data collection tool used in the research that the author did was through study documents (research libraries). The data source that is ordered is secondary which is obtained through literature. The library research data is explored by discussing various legal materials, namely primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials ..

 Banking mediation itself for the benefit of the bank is to maintain the reputation of the bank in front of the public and its customers, and also to reduce negative publicity with the bank. In addition, the banking mediation can maintain good relations with its customers and maintain an assessment of the bank's soundness towards the assessment conducted by Bank Indonesia. For customers, especially small customers, micro businesses and small businesses, in banking mediation is to obtain dispute resolution quickly, simply and cheaply so that their rights are not impaired due to bank negligence. Thus it can be understood that the existence of banking mediation is mainly very instrumental in helping to resolve disputes between customers and banks in a cheap, simple, fast and efficient manner besides being able to maintain the continuity of relationships between customers and banks so as to enhance the reputation of the bank.

Keywords: Mediation, Banking, Bank, Customer

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS MUSLIM NUSANTARA AL-WASHLIYAH**

**MEDAN**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Sugianta

NPM : 155114036

Jurusan : Hukum

Program Studi : Ilmu Hukum

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)

Judu l Skipsi : Mediasi Perbankan Dalam Menjaga Kepentingan Bank Dan Nasabah Menurut Peraturan Bank Indonesia No.10/1/2008 Tentang Mediasi Perbankan.

Mengetahui :

 **Pembimbing I Pembimbing II**

(Masdani.MS, SH.,M.Hum) (Mahzaniar, SH.,MH)

Diuji pada tanggal :

Yudisium :

**Ketua Sekretaris**

(H. Hardi Mulyono, SE, M.AP) (Iwan Setyawan, SH.,MH)