

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN NASABAH KREDITUR  
BTPN SYARIAH UNIT TANGGUL DALAM TINJAUAN HUKUM  
POSITIF ( PERPEKSTIF UNDANG-UNDANG PERBANKAN SYARIAH  
NO.21 TAHUN 2008 DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN NO.8 TAHUN 1999)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Hukum ( S.H)  
Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi Syariah



Penyusun:

**Sri Ariska Rabiatal Fajriah**

NIM: 083 142 085

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH  
Juli, 2018**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN NASABAH KREDITUR  
BTPN SYARIAH UNIT JEMBER DALAM TINJAUAN HUKUM POSITIF  
( ANALISIS KOMPARATIF UNDANG-UNDANG PERBANKAN  
SYARIAH DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)**

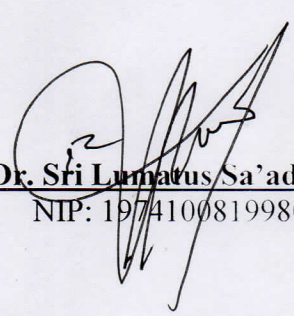
**SKRIPSI**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Hukum ( S.H )  
Fakultas Syariah Prodi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh:

**Sri Ariska RF**  
**NIM: 083 142 085**

Disetujui Pembimbing

  
**Dr. Sri Lumatus Sa'adah, M.H.I**  
NIP: 197410081998032002

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN NASABAH KREDITUR  
BTPN SYARIAH UNIT JEMBER DALAM TINJAUAN HUKUM POSITIF  
( PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG PERBANKAN SYARIAH NO. 21  
TAHUN 2003 DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
NO. 8 TAHUN 1999)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum ( S.H )  
Fakultas Syariah Prodi Hukum Ekonomi Syariah

Hari: Kamis  
Tanggal: 20 September 2018

Tim Penguji

Ketua

Hj. Busriyanti, M. Ag  
NIP:197106101998032002

Sekretaris

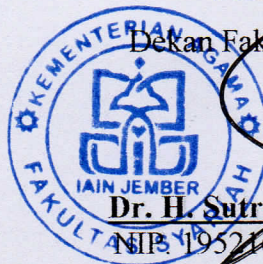
M. Najich Chamdi, M. HI  
NIP:20160398

Anggota:

1. Dr. H. Ahmad Junaidi, S.Pd, M.Ag
2. Dr. Sri Lumatus Sa'adah, S,Ag, M.HI

Menyetujui

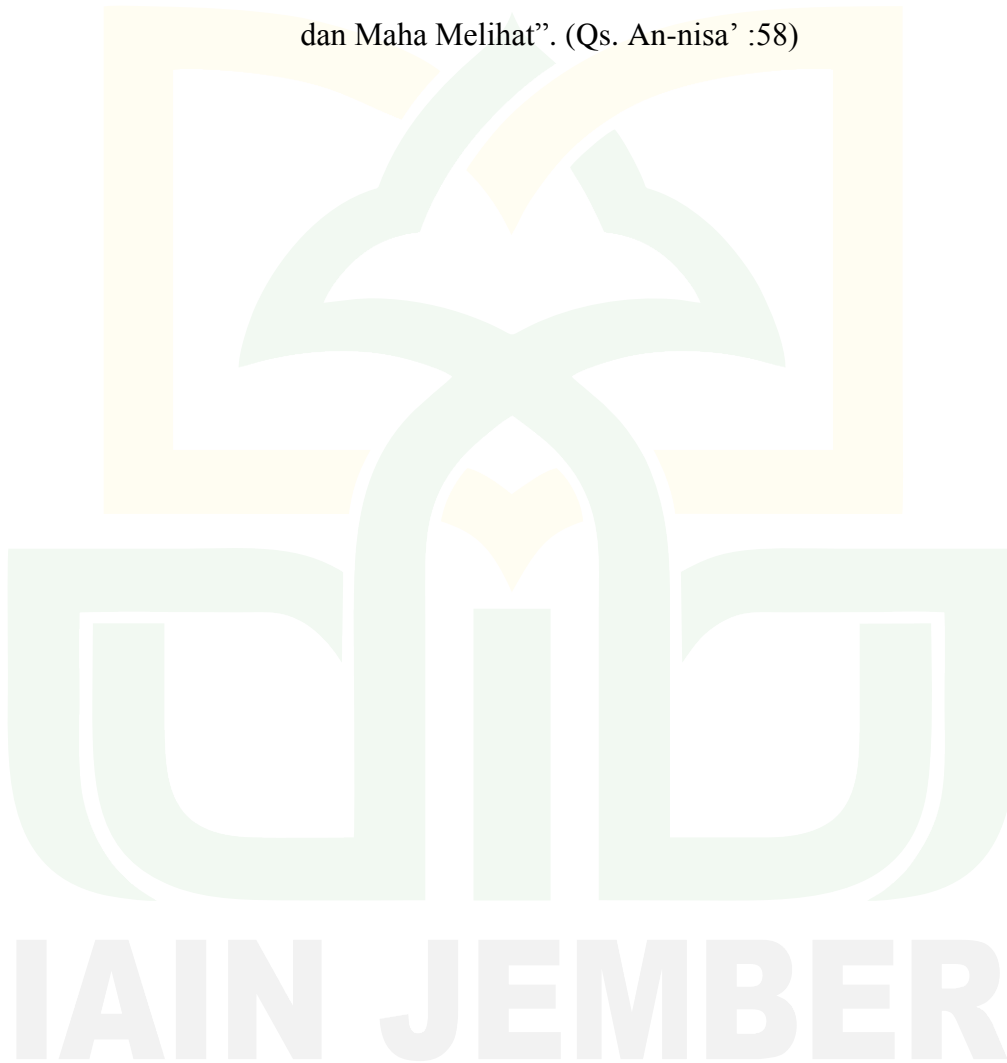
Dekan Fakultas Syari'ah



Dr. H. Sutrisno, RS, MHI  
NIP:1952161989031001

**MOTTO:**

“Sesungguhnya Allah memerintahkan kepada kamu supaya menyerahkan amanat kepada orang yang pantas menerimanya (ahlinya). Dan jika kamu mempertimbangkan suatu perkara, kamu harus memutuskannya secara adil. Sesungguhnya Allah memberimu sebaik-baik nasihat. Allah itu Maha Mendengar dan Maha Melihat”. (Qs. An-nisa’ :58)



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan segenap rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu saya tercinta yang selalu menjadi teladan dan spirit dalam segala aktifitasnya, do'a dan kasih sayang yang telah kau berikan tidak akan pernah bisa terlupakan, dan tidak mungkin dapat terbalaskan.
2. Untuk dosen pembimbing tercinta, Ibu Sri Lumatus Sa'adah, S. Ag. M, HI yang selalu mendampingi dan memberikan arahan sehingga rampunglah skripsi ini.
3. Terimakasih juga kepada adik saudara saya Muhammad Yunus karena jasanya yaitu meminjamkan leptopnya selama saya berada di bangku perkuliahan.
4. Untuk teman-temanku semua khususnya Riana Karimah Umami dan Bayu Purwanto atas dorongannya dan semangat yang telah diberikan kepada saya, sehingga dengan kehadiran kalian yang menemani hari-hari saya, saya sangat bersyukur.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, segala puji bagi Allah dan syukur saya panjatkan tanpa pertolongan Allah SWT, tak mudah gelar saat ini. Selama empat tahun berjuang tanpa Do’a rasanya mustahil untuk bisa mencapai akhir. Semoga barokah

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan pada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa Iman dan Islam menjadi penuntut kehidupan umat di dunia hingga akhirat

Selanjutnya tugas akhir ini (skripsi), bukanlah karya yang sempurna tapi sebagai bentuk pembelajaran dalam dunia akademis. Maka dari itu, sudah pasti ada kesalahn. Dengan demikian setidaknya menjadi ukuran proses selama empat tahun. Jerih payah ini terutama dalam judul skripsi perlindungan hukum bagi konsumen nasabah kreditur bank BTPN Syariah Unit Jember dalam tinjauan hukum komparatif (analisis komparatif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perbankan Syariaah). Tanpa bantuan semua pihak skripsi ini tidak akan selesai dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan banyak trimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. H. Sutrisno, RS, M.HI selaku Dekan Fakultas Syariah.
3. Ibu Mahmuda , S. Ag., M.HI, selaku ketua Jurusan Hukum Ekonomi.
4. Ibu Busriyanti, S. Ag. selaku ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.

5. Ibu Sri Lumatus Sa'adah, S.Ag, M.H.I selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan nasihat dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen IAIN Jember khususnya Dosen Syari'ah, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan pada kami mudah-mudahan bermanfaat. Amiiien
7. Segenap aparat Bank BTPN Syariah, khususnya kepada ketua Manager Ibu Eca Ernawati dan karyawan-karyawan BTPN Syariah Unit Jember yang berada di Desa Tanggul.
8. Dan semua pihak yang telah membantu baik materiil maupun non materiil dalam penyelesaian penulisan skripsi.

Tiada balasan yang dapat penulis sampaikan kecuali ucapan “ *jaza kuumullah khorul jaza*” dan semoga amal baktinya diterima oleh Allah SWT.

Dalam pembuatan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis menyadari apabila ditinjau dari kaca mata keilmuan, masih jauh dari kata sempurna. Karena kesempurnaan hanya milik Allah semata. Oleh karena itu penulis

selalu mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan kepada pembaca pada umumnya.

Aminn.

Jember, 25 Juni 2018

Penulis

## ABSTRAK

Perlindungan hukum bagi konsumen nasabah kreditur BTPN Syariah Unit Jember dalam tinjauan hukum positif ( Perspektif Undang- Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.9 Tahun 1999 )

Bank BTPN Syariah adalah salah satu Bank Syariah yang memberlakukan sistem yang berbeda yaitu memberlakukan bagi calon nasabahnya untuk mewajibkan membeli sebuah Hp. Nasabah khususnya di Desa Petung Kec. Bangsalsari mengeluh dengan adanya pemberlakuan yang dilakukan oleh phak Bank BTPN Syariah, memberlakukan pembelian Hp dan juga pemberlakuan tanggung renteng kepada nasabah yang lelet/tidak bayar dalam ansuran tersebut. Pemberlakuan tersebut sangat tidak sesuai dengan apa yang sudah ada di dalam Undang-Undang baik di Undang-Undang Perbankan Syariah maupun di Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berangkat dari latar belakang tersebut, peneliti sangat tertarik untuk mengadakan penelitian tentang perlindungan hukum bagi konsumen nasabah kreditur bank BTPN Syariah Unit Jember dalam tinjauan hukum positif ( Perspektif Undang-Undang Perbankan No. 21 Tahun 2008 Syariah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 ). Sehingga dari masalah diatas peneliti merumuskan :1) bagaimana praktik yang dilakukan oleh bank BTPN Syariah di Desa Petung Kec. Bangsalsari?. 2) bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank BTPN Syariah ditinjau dari Undang-Undang Perbankan Syariah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen?.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian dalam penelitian ini adalah ingin mendiskripsikan tentang bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen nasabah bank BTPN Syariah dalam tinjauan hukum positif ( Perspektif Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999).

Kemudian metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian Kualitatif Deskriptif, penentuan informan menggunakan metode *purposive Sampling*, tehnik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari keabsahan datanya menggunakan triangulasi sumber.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) praktek yang dilakukan oleh bank BTPN Syariah di Desa Petung Kecamatan Bangsalsari yaitu, menggunakan sistem kewajiban pembelian Hp terhadap calon/nasabah bank BTPN Syariah dan juga sisitem tanggung rentang terhadap anggota nasabah Bank BTPN Syariah, mengenai permasalahan diatas merupakan beban bagi nasabah tersebut dan sistemnya lebih sulit dibanding dengan sistem Bank Konvensional. Disamping itu, masyarakat juga banyak mengeluh karena tambahan ansuran karena ada kewajiban pembelian HP tersebut. 2) ditinjau dari Undang-Undang Perbankan Syariah sistem tersebut tidak sesuai dengan akad penyaluran dana yang lebih condongnya di akad Jual beli yaitu diantaranya akad : Murabbaha, salam, dan isti'nak. Dan setelah ada penelian sistem sistem tersebut tidak ada kecocokan dengan akad-akad diatas sehingga masalah ini bisa disampaikan kepada pihak BI supaya memperhatikan sistem perbankan Syariah yang ada di Indonesia,



sedangkan menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen paraktek tersebut juga tidak sesuai dengan apa yang ada di Undang-Undang khususnya di pasal 4 sehingga Pengaturan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bisa menjatuhkan sanksi administrasi pihak-pihak yang bersangkutan, maka dari itu kewajiban pembelian HP atau tanggung Renteng tidak termasuk kategori diatas.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSTUJUAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Definisi Istilah.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	16
B. Kajian Teori .....	18
1. Pengertian Perlindungan Hukum .....	18
a. Dasar Undang-Undang Perlindungan Konsumen .....	22
b. Asas Perlindungan Konsumen .....	27
c. Prinsip-prinsip Hukum Perlindungan Konsumen .....	28

2. Perlindungan Konsumen yang menjadi kreditur nasabah ....	29
3. Pengertian Perbankan Syariah.....	30
4. Undang-Undang Perbankan Syariah .....	33
a) Dasar Undang-Undang Perbankan Syariah.....	35
b) Asas-asas Hukum Perbankan Syariah.....	36
c) Prinsip Perbankan Syariah .....	37
d) Rukun dan Syarat Akad dalam Konsep Syariah .....	39
5. Produk BTPN Syariah.....	40
6. BTPN Syariah Unit Tanggul.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Subyek Penelitian.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Analisi Data.....	48
F. Keabsahan Data.....	50
G. Tahan Penelitian.....	51
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	54
1. Gambaran Umum Bank BTPN Syariah .....	54
a. Sejarah Pendirian Bank BTPN Syariah.....	55
b. Sejarah pendirian Bank BTPN Syariah Unit Tanggul ...	56
c. Vivi dan Misi Bank BTPN Syariah Tanggul .....	56

2. Lokasi Bank BTPN Syariah.....	56
3. Mekanisme Praktek BTPN Syariah Unit Tanggul.....	57
4. Proses Kredit nasabah Bank BTPN Syariah Unit Tanggul..	58
5. Struktur Organisasi dan Diskripsi Tugas .....	59
6. Produk yang dikeluarkan Bank BTPN Syariah Unit Tanggul	67
7. Jam Kerja Bank BTPN Syariah Unit Tanggul.....	69
8. Gambaran Umum Informan.....	70
B. Penyajian Data dan Analisis.....	74
C. Pembahasan Temuan.....	100
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>111</b>
A. Kesimpulan .....	111
B. Saran.....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>114</b>
Pernyataan Keaslian Tulisan	
Lampiran-Lampiran	
Riwayat Hidup	

**IAIN JEMBER**

## DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal.
7.1	Data Nasabah Bank BPN Syariah .....	70
7.2	Jenis Klamin Karyawan Bank BTPN Syariah .....	72
7.3	Klasifikasi Informan Berdasarkan Usia .....	73
7.4	Klasifikasi Informan Berdasarkan Lama Menjadi Karyawan.....	73



## DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal.
5.4.1	Susunan Organisasi dan Diskripsi Tugas Kerja Bank BTPN Syariah Unit Tanggul .....	59



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan sebagai lembaga internasional keuangan (*financial intermediary*) memegang peranan penting dalam proses pengembangan nasional. Kegiatan usaha utama bank berupa menarik danalangsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/ atau pembiayaan pembuatnya syarat akan pengaturan baik melalui peraturan perundang-undangan dibidang perbankan sendiri maupun perundang-undangan lain yang terkait. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen. Antara lain dengan adanya perjanjian kredit ataupun pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standar contract*).

Adapun *rasio* diundangkannya UUPK (*Undang-Undang Perlindungan Konsumen*) adalah dalam rangka menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya.<sup>1</sup> UUPK (*Undang-Undang Perlindungan Konsumen*) mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum

---

<sup>1</sup> Az Nasution, 2003, '*Aspek Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan singkat UU No.8 Tahun 1999-L.N 1999 No.42*'. *Artikel pada teropong, media Hukum dan Keadilan* ( vol II. No. 8, Mei 2003), MaPPI-FH UI dan Kemitraan.

memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya berdasarkan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara UUD 1945.<sup>2</sup>

Konsumen jasa perbankan lebih dikenal dengan sebutan nasabah. Nasabah dalam kontrak Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan dibedakan menjadi dua macam, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah.<sup>3</sup>

Dalam praktik perbankan nasabah dibedakan menjadi 3 yaitu: *pertama*. Nasabah deponan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya dalam bentuk giro, tabungan dan deposito. *Kedua*, nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan, misalnya kredit kepemilikan rumah, pembiayaan *murabbaha*, dan sebagainya. *Ketiga* nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*walk in*

---

<sup>2</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, hal 17

<sup>3</sup> Pasal 1 angka 17 dan 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.



*customer*, misalnya transaksi antara importir sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit (L/C)*.<sup>4</sup>

Ada dua masalah dominan yang sering dikeluhkan oleh konsumen jasa perbankan. *Pertama*, pengaduan tentang produk perbankan, seperti ATM, kartu kredit, dan aneka ragam jenis tabungan, termasuk keluhan produk jenis janji oleh pihak bank. *Kedua*, pengaduan tentang soal cara kerja petugas yang tidak simpatik dan kurang profesional.<sup>5</sup>

Pengaturan melalui UUPK( *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*) yang sangat terkait dengan perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen perbankan adalah ketentuan mengenai tata cara pencantuman klausula baku. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.<sup>6</sup>

Sedangkan dari peraturan perundang-undangan dibidang perbankan ketentuan yang memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen antara lain adalah dengan diintrodukirnya lembaga penjamin simpanan (LPS) dalam Undang-Undang Nomer 10 Tahun 1999, yaitu sebagai badan hukum yang menyelenggarakan penjamin atas simpanan nasabah penyimpan.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup>Yusuf Shofie, 2000, *Perlindungan Kosumen dan Instrumen-Instrument Hukumnya*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hal 32-33.

<sup>5</sup>Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hal 19-20

<sup>6</sup>Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*

<sup>7</sup>Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomer 10 Tahun 1998.

Indonesia sebagai negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam, telah lama mendambakan kehadiran kelembagaan keuangan yang sesuai tuntutan kebutuhan tidak terbatas finansial namun juga tuntutan moralitasnya. Bagi kaum muslimin, kehadiran bank syariah adalah memenuhi kebutuhannya, namun bagi masyarakat lainnya bank Islam adalah sebagai sebuah alternatif lembaga jasa keuangan disamping perbankan konvensional yang telah lama ada.

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang memiliki fungsi intermediasi, yaitu menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat dan kembali lagi kepada masyarakat yang memerlukan. Salah satu aktifitas bank syariah yang dominan adalah penyaluran pembiayaan kepada masyarakat. penyaluran pembiayaan menjadi bagian yang sangat penting bagi bisnis bank karena menunjukkan keberpihakan bank pada kemajuan ekonomi masyarakat.<sup>8</sup>

Pembiayaan di bank syariah pada dasarnya merupakan sebuah kesepakatan bank dengan nasabah yang memerlukan dana untuk membiayai kegiatan atau aktivitas tertentu. Serta bank harus dapat memperhatikan asas-asas perbankan syariah yang sehat.

Bank syariah melandasi kegiatan pinjaman kepada nasabah dengan Al-Qur'an surat An-Nisa' ayat 29

---

<sup>8</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 47.

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
 تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٨﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Banyaknya bank di Indonesia baik dalam sistem konvensional maupun sistem syariah tidak menjamin semua menjalankan usaha perbankan secara sehat. Adanya kemungkinan lahirnya masalah yang merugikan pihak nasabah yang merupakan niscaya yang tidak bisa diabaikan begitu saja. Apalagi jika melihat posisi nasabah sebagai pihak yang cenderung lemah dibandingkan pihak bank.

Kenyataan dilapangan banyak pelaku usaha/pihak perbankan memiliki kecenderungan untuk mengesampingkan hak-hak konsumen serta memanfaatkan kelemahan konsumen serta memanfaatkan kelemahan konsumennya (nasabah) tanpa harus mendapatkan saksi hukum. Minimnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat konsumen tidak mustahil dijadikan lahan bagi pelaku usaha dalam transaksi yang tidak mempunyai iktikad baik dalam menjalankan usaha, yaitu berprinsip mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dengan memanfaatkan seefisien mungkin sumber daya yang ada.<sup>9</sup>

<sup>9</sup>Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, hal. 28.

Perlindungan hukum diperlukan tidak hanya bagi nasabah bank konvensional, tetapi bagi setiap lembaga keuangan, termasuk bagi nasabah bank syariah. Apabila perbankan syariah merupakan sistem perbankan yang belum lama berlangsung di Indonesia, sehingga sangat mungkin melahirkan berbagai bentuk permasalahan dalam praktek yang kemudian dapat merugikan pihak nasabah selaku konsumen utama bank syariah.

Praktek yang ada di perbankan BTPN Syariah Unit Tanggul merupakan tekanan/pemaksaan, karena dalam peminjaman uang dalam perbankan syariah yaitu di BTPN Syariah memberikan kewajiban kepada nasabah untuk membeli sebuah HP merk LG yang terdapat tulisan BTPN syariah, dari disnilah sangat tidak sejalan dengan apa yang seharusnya (konsep), karena didalamnya terdapat unsur memaksa terhadap penjualan HP tersebut sebagaimana yang telah di atur dalam pasal 15 yang berbunyi (*pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang dilarang melakukandengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen*) Undang-Undang Perlindungan Konsumen UU No.8 Tahun 1999. Hp tersebut bisa di bayar tunai maupun di bayar secara beransur-ansur, pinjaman uang minimal Rp.2.000.000 kepada Bank BTPN syariah sudah mendapatkan sebuah seluler dan kalau semisal HP tersebut di bayar secara beransur makan dalam 2 minggu harus membayar Rp.2000 plus ansuran pinjaman selama 1 Tahun, ketika seorang nasabah bank BTPN Syariah Unit Tanggul melakukan pinjaman kepada bank tersubt semisal Rp.2.000.000 maka bunga poko sebesar Rp.104.000 + ansuran HP Rp.2000

ansuran tersebut di jadwal oleh pihak bank tersebut yaitu setiap 2 minggu sekali untuk melakukan ansuran jadi perhitungannya ialah  $Rp.106 \times 2$  (dalam 1 bulan) =  $Rp.212.000 \times 12$  (hitungan dalam 1 tahun ) jadi jumlah keseluruhannya adalah  $Rp.212.000 \times 12 = Rp.2.544.000$ , bukannya hanya itu kejanggalaan yang ada pada BTPN Syariah untuk melakukan pinjaman terhadap Bank tersebut terdapat kelompok/anggotayang mana dalam 1 kelompok terdapat 6 orang, fungsi dari kelompok tersebut ialah setiap 2 minggu sekali mengadakan yang namanya kumpulan dan apabila dari salah satu anggota tidak datang dalam kumpulan tersebut maka yang bertanggung jawab (memenuhi prestasi terhadap nasabah yang tidak hadir) adalah kelompok tersebut arti dari *tanggung jawab* ialah anggota lain diwajibkan untuk iuran untuk membayari ansuran dari teman kelompok yang tidak hadir dalam pertemuan setiap 2 minggu tersebut.<sup>10</sup> Cara seperti ini atau praktik yang diterapkan oleh bank tersebut sudah tidak sesuai dengan aturan-aturan yang ada pada Undang-Undang Perbankan Syariah pada pasal 23 yang berbunyi (1) *Bank Syariah dan/ atau UUS harus mempunyai keyakinan atas kemauan dan kemampuan calon Nasabah penerima fasilitas untuk melunasi seluruh kewajiban pada waktunya, sebelum Bank Syariah dan/ atau UUS menyalurkan dana kepada Nasabah Penerima Fasilitas.*(2) *Untuk memperoleh keyakinan sebagaimana dimaksud pada ayat ( 1 ), Bank Syariah dan / atau UUS wajib melakukan penilaian yang seksama terhadap watak, kemampuan, modal, Agunan, dan prospek usaha dan calon Nasabah*

---

<sup>10</sup>Yanti, wawancara, Jember, 12 Maret 2018.

*Penerima Fasilitas*).<sup>11</sup> sampai pasal 26 UUPS (Undang-Undang Perbankan Syariah) Nomor 21 Tahun 2008. Kinerja yang dilakukan oleh bank BTPN Syariah, yaitu dengan turun langsung ke masyarakat dan menawarkan jasanya ke pada masyarakat sehingga Bank BTPN syariah menggunakan salah satu tempat warga atau rumah untuk bisa menjalankan kegiatan yang ada pada bank BTPN syariah tersebut.

Melihat dari penjelasan diatas praktek yang dilakukan oleh pihak BTPN Syariah Unit Tanggul, tidaklah sesuai dengan ketentuan apa yang sudah jelas dipaparkan dalam Undang-Undang Perbankan Syariah pada pasal 23 dan tidak sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 tepatnya pada pasal 15, melihat fakta yang ada dalam Undang-Undang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang lebih lanjut.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti ungkap di atas, peneliti mengajukan beberapa permasalahan yang akan peneliti bahas dalam tulisan ini yakni :

1. Bagaimana praktek kredit nasabah yang dilakukan oleh BTPN Syariah Tanggul di Desa Petung?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah Bank BTPN Syariah Tanggul ditinjau dari Undang-Undang Perbankan Syariah No. 24 Tahun 2008?

---

<sup>11</sup>Undang-Undang No.24 Tahun 2008 tentang *Perbankan Syariah*, pasal 13

3. Bagaimana Perlindungan hukum terhadap nasabah Bank BTPN Syariah Tanggul ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen?

### C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mempunyai tujuan umum yaitu untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kreditur nasabah Bank BTPN Syariah dalam kaitannya aspek Undang-Undang Perbankan Syariah dan UU Perlindungan Konsumen. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak perbankan dalam upaya melindungi para nasabah sebagai konsumen di perbankan Syariah.
2. Untuk mengetahui konsep hukum dalam melakukan perlindungan hukum bagi nasabah perbankan sebagai konsumen.
  - a. Teoritis
    - 1) Untuk menambah keilmuan tentang dibidang ilmu hukum dan semoga bisa menjadikan sumber acuan keilmuan dan pemikiran untuk perkembangan ilmu pengetahuan peneliti sendiri dan masyarakat luas.
    - 2) Langkah sosialisasi tentang pentingnya perlindungan konsumen kepada masyarakat konsumen yang selama ini posisi mereka sering kali diabaikan agar sadar akan hak-hak mereka dan bisa segera melindungi secara mandiri.

b. Praktis

- 1) Sebagai kontribusi ilmu hukum terhadap perusahaan atau lembaga-lembaga bisnis keuangan yang menerbitkan kewajiban membeli HP khususnya untuk lebih memperhatikan konsumen dan memposisikan mereka sebagai mitr kerja.
- 2) Sumbangsih peneliti dalam bentuk himbauan dan permohonan terhadap pemerintah terutama aparat penegak hukum agar lebih tegas dalam penegakan hukum perlindungan konsumen sebagaimana yang telah diamatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

c. Akademik

- 1) Diajukan untuk memenuhi tugas dan syarat-syarat guna menyelesaikan program Stata Satu (S1) dan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH) pada Fakultas Syariah Muamalah Institut Agama Islam Negeri Jember (IAIN).
- 2) Penelitian ini dilakukan sebagai wacana dan langkah awal bagi peneliti untuk melakukan penelitian-penelitian akademik berikutnya.



## D. Manfaat Dari Penelitian

### 1. Manfaat Teoritik

- a. Bisa mengetahui bahwasannya aturan-aturan yang di pakai oleh pihak UUS (Unit Usaha Syariah) tidak sesuai dengan apa yang telah tertera didalam UU Perbankan Syariah dan UU Perlindungan Konsumen.
- b. Temuan-temuan dalam penelitian ini dapat menambah pengetahuan terutama masalah aturan-aturan yang ada di dalam Bank BTPN Syariah tersebut, yang dibuat dan penambahan zona keilmuan bagi para peneliti.
- c. Hasil dalam penelitian ini agar dapat dipakai sebagai bahan acuan untuk memahami masalah hukum tentang praktek Perbankan Syariah yang ada di desa Tanggul tersebut.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi masyarakat

Sebagai salah satu bentuk informasi pengetahuan yang biasa dipraktekkan dalam menjalankan sistem Perbankan secara Syariah

#### b. Bagi Institut Agama Islam Negeri Jember (IAIN)

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bentuk untuk menunjukkan eksistensi keserjanaan seseorang serta referensi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan hukum ekonomi Islam serta bidang sosial kemasyarakatan.

- 2) Dapat memberikan motivasi kepada generasi penerus untuk pembuatan proposal atau karya ilmiah lainnya sehingga dapat mengharumkan almamater IAIN Jember.
- 3) Dapat menambah pustaka hasil penelitian kepada IAIN Jember.

c. Bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini diharapkan menjadi penelitian ilmiah yang dapat dijadikan laporan serta tugas akhir Strata 1 (satu) Muamalah serta menjadi referensi untuk kajian-kajian keilmuan berikutnya.

**E. Definisi Istilah**

Agar tidak terjadi kerancuan dan kesalahpahaman dalam memaknai judul penelitian ini, maka perlu adanya kata kunci yang jelas tentang makna kata yang ada pada judul ini. Oleh karena itu akan ditegaskan beberapa istilah yang digunakan dalam kajian ini, yaitu:

1. Perlindungan Hukum Konsumen

Perlindungan hukum Konsumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum dalam pasal 1 (1) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, dan memenuhi hak-haknya sebagai konsumen.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Undang-Undang No.8 Tahun 1999 (*tentang Perlindungan Konsumen*) pasal 1

## 2. Nasabah Kreditur BTPN Syariah

Hubungan antara BTPN Syariah dengan nasabahnya kreditor sendiri adalah orang yang mempunyai piutang karena perjanjian atau Undang-Undang yang dapat ditagih di muka pengadilan.<sup>13</sup>

Hubungan antara bank syariah BTPN dengan nasabah bukan hubungan dengan Debitur maupun Kreditur, melainkan hubungan kemitraan penyandang dana dengan pengelola dana. Oleh karena itu tingkat laba bank bukan saja berpengaruh terhadap tingkat bagi hasil untuk para pemegang saham, tetapi juga berpengaruh terhadap bagi hasil yang dapat diberikan kepada nasabah penyimpanan dana.<sup>14</sup>

## 3. Undang-Undang Perbankan Syariah

Segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>15</sup>

## 4. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>16</sup> Dan memenuhi hak dan kewajibannya sebagai konsumen sehingga derajat konsumen yang dulunya berada di bawah, setelah adanya UUPK maka derajat antara konsumen dan produsen menjadi setara atau seimbang.

<sup>13</sup>Undang-Undang No. 37 Tahun 2004 ( *tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang*) pasal 1 angka 2 dan 3

<sup>14</sup> Arif Hayat, *Istilah Dalam Perbankan Syariah*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002, 120

<sup>15</sup>Undang-Undang Perbankan Syariah Pasal 1 Angka 1

<sup>16</sup>Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1

Perlindungan hukum konsumen dibuat oleh pemerintah untuk upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, dan untuk memenuhi hak-hak konsumen, nasabah merupakan sebagai konsumen di bidang jasa dalam perbankan didalamnya terdapat suatu organ yaitu: kreditur dan debitur. Namun, dalam penelitian yang akan diteliti lebih ke kreditur, yaitu kreditur yang mempunyai piutang karena perjanjian atau Undang-Undang yang dapat ditagih di muka pengadilan.

Dalam Undang-Undang Perbankan Syariah telah mengatur tentang aturan-aturan, asas-asas atau tata cara pengoprasiaannya dalam menjalankan usaha Syariah yang sudah tertera jelas dalam pemaparannya, namun akan tetapi dalam BTPN Syariah terdapat aturan yang melanggar apa yang telah dijalankan oleh pihak BTPN Syariah Tanggul Tanggul, yaitu mengenai kewajiban pembelian HP terhadap Kreditor BTPN Syariah. Sehingga peneliti dalam penelitiannya juga mencantumkan tentang Perlindungan Konsumen, gunanya adanya Perlindungan Konsumen agar supaya tidak adanya yang namanya penindasan terhadap konsumen terhadap pelaku usaha, yang mana konsumen kedudukannya sangat lemah dibandingkan pelaku usaha. Karenanya konsumen sangat rendah pemahamannya tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana dengan adanya Undang-Undang tersebut memberikan kesetaraan status dengan pelaku usaha, yang mana dulunya sebelum



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Skripsi yang berjudul ‘Perindungan Hukum bagi nasabah perbankan sebagai konsumen kartu kredit dalam perspektif ekonomi Islam Kampung Pandugo Kelurahan PenjaringanSari Kecamatan Rungkut Kota Surabaya’’. Yang disusun oleh Hariyanto, dalam skripsinya membahas tentang kerugian Nasabah atas pengguna kartu kredit, karena adanya pembobolan kartu kredit oleh pihak yangtak bertanggung jawab, akan tetapi dari pihak Bank tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

Skripsi yang berjudul ‘Perindungan Hukum terhadap nasabah Bank dalam hal terjadi tindak pidana dalam hal perbankan kampung Durian Kelurahan Gadungan Kota Jakarta’’. Yang disusun oleh Muhammad zikir Ramadhan, dalam skripsinya membahas tentang tindak pidana yang dilakukan oleh aparat dari pihak Bank, pihak Bank yang melakukan korupsi saat melayani nasabah Bank saat pencairan uang.

Skripsi yang berjudul ‘Perindungan Hukum terhadap Nasabah sebagai Korban (vicyim) dalam tindak pindana penggelapan di bidang perbankan ditinjau dari viktimologi kampung nimbokran Kota Surakarta’’. Yang disusun oleh Eko Joko Purnomo, dalam skripsinya membahas tentang penggelapan dana yang dilakukan oleh pihak karyawan bank, penggelapan uang yang diambil dari uang nasabah penyimpanan dana nasabah tersebut.

Namun dari berbagai macam penelitian yang ada, sesuai dengan pengetahuan peneliti masih belum ada yang membahas secara khusus tentang perlindungan konsumen terhadap pemaksaan atas pembelian Hp saat melakukan pinjaman uang terhadap pihak bank syariah. Ditinjau dari Undang-Undang Perbankan Syariah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Maka melalui pembahasan kali ini, peneliti ingin mengungkap tentang perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan syariah sebagai konsumen dengan menggunakan teori dan ketentuan-ketentuan yang ada didalam perbankan syariah.

No	Nama	Judul	Perbedaan	Persamaan
1.	Hariyanto	Perlindungan Hukum bagi nasabah perbankan sebagai konsumen kartu kredit dalam perspektif ekonomi Islam Kampung Pandugo Kelurahan Penjaringan Sari Kecamatan Rungkut Kota Surabaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penelitian ini lebih membahas tentang kartu kredit ditinjau dari perseptif ekonomi Islam.</li> <li>2. Sedangkan peneliti lebih kepada konsep perbankan konvensional</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sama-sama meneliti konsep Perlindungan konsumen dibidang Jasa di Perbankan.</li> </ol>
2.	Muhammad zikir Ramadhan	Perlindungan Hukum terhadap nasabah Bank dalam hal terjadi tindak pidana dalam hal perbankan kampung Durian Kelurahan Gadungan Kota Jakarta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peneliti lebih fokus kepada tindak pidana yang dilakukan oleh pihak perbankan</li> <li>2. Sedangkan peneliti lebih kepada konsep Perbankan Konvensional</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sama-sama meneliti konsep perlindungan konsumen dibidang jasa di Perbankan</li> </ol>

3.	Eko Joko Purnomo	Perlindungan Hukum terhadap Nasabah sebagai Korban (vicyim) dalam tindak pidana penggelapan di bidang perbankan ditinjau dari viktimologi kampung nimbokran Kota Surakarta''	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penelitian lebih terfokus kepada tindak pidana atas penggelapan dibidang perbankan.</li> <li>2. Sedangkan peneliti lebih kepada konsep perbankanditinjau dari viktimologi</li> <li>3. Peneliti lebih fokus kepada perbankan konvensional</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sama-sama meneliti konsep perlindungan konsumen dibidang jasa di Perbankan</li> </ol>
----	------------------	--	---	---

## B. Kajian Teori

### 1. Pengertian perlindungan hukum

Secara kebahasaan, kata perlindungan dalam bahasa Inggris disebut dengan *protection*. Istilah perlindungan menurut KBBI dapat disamakan dengan istilah proteksi, yang artinya adalah proses atau perbuatan memperlindungi, sedangkan menurut *Black's Law Dictionary*, *protection* adalah *the act of protecting*.<sup>17</sup> Sedangkan pengertian hukum menurut Leon Duguit adalah aturan tingkah laku para anggota masyarakat, aturan yang ada penggunaannya pada saat tertentu diindahkan oleh suatu masyarakat sebagai jaminan kepentingan bersama dan yang jika melanggar menimbulkan reaksi bersama terhadap orang yang melakukan pelanggaran itu. Intinya adalah peraturan yang dibuat oleh pemerintah atau yang data berlaku bagi semua orang dalam masyarakat (negara).

<sup>17</sup> Bryan A. Garner . *black's Law Dictionary* ( St. Paul: Wes, 2009). 1343



Istilah teori perlindungan hukum berasal dari bahasa Inggris, yaitu *legal protection theory*.<sup>18</sup> Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negaranya agar hak-haknya sebagai seorang warganegara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggarnya akan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.<sup>19</sup>

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.<sup>20</sup>

Adapun pendapat yang dikutip dari beberapa ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut:

---

<sup>18</sup> Salim HS dan Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Pada Penelitian Tesis dan Disertasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 259.

<sup>19</sup> Pemegang Paten Perlu Perlindungan Hukum, *Republika*, 24 Mei 2004.

<sup>20</sup> Rahayu, "Pengangkutan Orang", [etd.eprints.ums.ac.id](http://etd.eprints.ums.ac.id) (12 Januari 2009)

- a. Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.<sup>21</sup>
- b. Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>22</sup>
- c. Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.<sup>23</sup>
- d. Menurut Hetty Hasanah perlindungan hukum yaitu merupakan segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum, sehingga dapat memberikan perlindungan hukum kepada pihak-pihak yang bersangkutan atau yang melakukan tindakan hukum.<sup>24</sup>

---

<sup>21</sup> Satjipro Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia* (Jakarta: Kompas, 2003), 121.

<sup>22</sup> Setiono, *Rule of Law* (Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2004), 3.

<sup>23</sup> Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia* (Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2003), 14.

<sup>24</sup> Hetty Hasanah, "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumenatas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia", <http://jurnal.unikom.ac.id/vol3/perlindungan.html> (1 Juni 2015)

Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya.
- 2) Jaminan kepastian hukum.
- 3) Berkaitan dengan hak-hak warganegara.
- 4) Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

Esensi perlindungan hukum terhadap penanam modal adalah suatu perlindungan yang memberikan jaminan bagi seorang penanam modal, bahwa ia akan dapat menanamkan modalnya dengan situasi yang fair terhadap para pihak yang terkait dengan hukum, masyarakat, dan pihak-pihak lainnya, terutama dalam hal mendapatkan akses informasi mengenai situasi pasar.

Penegakan hukum dan keadilan harus menggunakan jalur pemikiran yang tepat dengan alat bukti dan barang bukti untuk merealisasikan keadilan hukum dan isi hukum harus ditentukan oleh keyakinan etis, adil tidaknya suatu perkara. Persoalan hukum menjadi nyata jika para perangkat hukum melaksanakan dengan baik serta memenuhi, menepati aturan yang telah dibakukan sehingga tidak terjadi penyelewengan aturan dan hukum yang telah dilakukan secara sistematis, artinya menggunakan kodifikasi dan unifikasi hukum demi terwujudnya kepastian hukum dan keadilan hukum.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> *Ibid.*, 44

Hukum berfungsi sebagai pelindungan kepentingan manusia, agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan secara profesional. Pelaksanaan hukum dapat berlangsung normal, damai, dan tertib. Hukum yang telah dilanggar harus ditegakkan melalui penegakkan hukum.

**a. Dasar Undang-Undang Perlindungan Konsumen<sup>26</sup>**

Dasar Hukum Perlindungan Konsumen pada hakekatnya, terdapat 2 intrumen Hukum pentingnya menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni:

- 1) Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan melalui sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu membutuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layak dikonsumsi oleh masyarakat.
- 2) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lahirnya Undang-Undang ini memberikan harapan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajibannya yang dimiliki terhadap pelaku usaha dan Undang-Undang ini dapat meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemauan, dan

---

<sup>26</sup> Widjaja Gunawan & Yani Ahmad, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, hlm 2.

kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas pengguna barang dan/atau jasa. Menurut peraturan perundang-undangan, perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>27</sup> Sedangkan yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang sangat luas meliputi perlindungan terhadap segala kerugian akibat pengguna barang dan/atau jasa. Meskipun perlindungan ini diperuntukkan bagi konsumen, namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak mendapat perhatian. Karena bagi manapun, untuk menciptakan iklim persaingan usaha yang sehat dan kondusif, keberadaan pelaku usaha sebagai produsen barang dan/ atau jasa juga harus mendapatkan perlakuan adil, dengan

---

<sup>27</sup> Pasal 1 angka (1) Undang-undang No.8 Tahun 1999 *tentang Perlindungan Konsumen*

memposisikan sebagai mitra konsumen dalam memenuhi kebutuhan sesuai dengan hak dan kewajiban yang timbul dari suatu perikatan.

Untuk mencapai hakekat kemaslahatn, memberlakukan segala peraturan di masyarakat harus memiliki dasar hukum yang kuat menurut pandangan syariat. Karena mengetahui padangan syariat terhadap upaya perlindungan konsumen merupakan persoalan penting dalam pembahasan ini. Perlindungan perlu diberikan kepada konsumen sebab secara umum keberdaan selalu berada pada kedudukan yang lemah.<sup>28</sup> Ada beberapa faktor yang dapat dijadikan indikator lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan dengan kedudukan produsen yaitu: (1) tingginya tingkat ketergantungan terhadap produsen; (2) lemahnya pengetahuan tentang proses produksi; (3) lemahnya kemampuan tawar-menawar secara ekonomis.<sup>29</sup>

Pemakaian barang dan/atau jasa mempunyai implikasi yang sangat luas bagi kehidupan masyarakat konsumen. Karenanya bentuk perlindungan konsumen harus meliputi segala sesuatu yang menginginkan konsumen tidak mengalami kerugian. Pengertian kerugian dalam hal ini tentu tidak hanya dapat dilihat

---

<sup>28</sup> Burhanudin, *Hukum Perlindungan Konsumen* ( UIN-MALIKA Press, 20011).3.

<sup>29</sup> Sidabok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, hlm.14.

dari aspek jasmaninya sementara, melainkan juga meliputi aspek ruhaninya, antara lain yaitu:<sup>30</sup>

- a. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan pemakaian barang dan/atau jasa yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah sehingga haram hukumnya. Kenyataan bahwa tidak semua barang dan/atau jasa tidak bisa dikategorikan sebagai produk yang halal. Karena untuk itu, mengarahkan konsumen kepada produk yang halal dan mencegah pemakaian produk yang haram, maka dari itu diperlukan adanya Perlindungan Hukum.
- b. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan diserahkan barang dan/atau jasa melalui proses yang tidak sesuai dengan akad perjanjian. Kenyataan bahwa untuk mendapat keuntungan berlipat, produsen sering menetapkan syarat-syarat secara sepihak sehingga tanpa memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menentukan pilihannya.

Dari penjelasan di atas bahwasannya yang dimaksud dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen ialah sudah jelas di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di dalam Minimbang yaitu:

- 1) Bahwa membangun nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil

---

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm.123.

dan spiritual dalam era demokratis ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;

- 2) Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung, tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang lain, memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari pandangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- 3) Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperoleh dari pasar;
- 4) Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kebanggaan sikap perilaku yang bertanggung jawab;
- 5) Bahwa ketentuan hukum yang melindungi perlindungan konsumen belum memadai;



6) Bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut maka diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;

7) Bahwa untuk itu perlu dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>31</sup>

#### **b. Asas Pelindungan Konsumen<sup>32</sup>**

Untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa: perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum.<sup>33</sup> Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai asas perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

1) Asas manfaat; mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan,

<sup>31</sup> Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, hlm 1.

<sup>32</sup> Burhannudin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen*, UIN-MALIKA PRESS, 2011, hlm 3.

<sup>33</sup> *Ibid.*, pasal 2

- 2) Asas keadilan; partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya secara adil,<sup>34</sup>
- 3) Asas keseimbangan; memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual,
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam pengguna, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan,
- 5) Asas kepastian hukum dimaksud agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

### c. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam perihal hukum perlindungan konsumen. Dan kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibedakan beberapa pihak yang terkait.<sup>35</sup>

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan
- 2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab
- 3) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

<sup>34</sup> Mariam Darus Badruszaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, hlm.47.

<sup>35</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2002), hlm.59.

- 4) Prinsip tanggung jawab mutlak
- 5) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

## 2. Perlindungan Konsumen yang menjadi kreditur nasabah

Hukum perlindungan konsumen menurut Janus Sidabalok adalah hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka penemuan kebutuhannya kepada konsumen.<sup>36</sup> hukum yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut.<sup>37</sup>

Menurut pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen berbicara mengenai jaminan atau kepastian tentang perlingkungannya hak-hak konsumen.<sup>38</sup> Perlindungan konsumen mencangkup dua aspek utama, yaitu<sup>39</sup>:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar Undang-Undang. Hal ini yang cukup luas, mulai dari penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain

<sup>36</sup> Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti 2006, hlm.3

<sup>37</sup> Ibid, hlm.10

<sup>38</sup> Ibid, hlm.50

<sup>39</sup> Widjaja Gunawan, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti 2006, hlm.9.

produk, hingga mengenai ganti rugi yang diterima oleh konsumen bila terjadi kerugian karena mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.

- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Hal ini berkaitan erat dengan perilaku produsen dan memproduksi dan mengedarkan produknya, mulai dari kegiatan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga hingga layanan purnajual.

Kepastian hukum merupakan variabel yang memengaruhi pemberian perlindungan terhadap konsumen. Apabila kepastian hukum dapat tercapai, maka perlindungan hukum juga dapat diberikan kepastian hukum meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihan atas barang dan/atau jasa kebutuhan serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

### **3. Pengertian Perbankan Syariah**

Yaitu sebuah Perbankan yang merupakan sebagai urat nadi lembaga keuangan merupakan industri yang sangat vital bagi perekonomian masyarakat. Ada beberapa pengertian yang terkait perbankan syariah, antara lain Karnaen Perwataatmadja dan Muhammad Syafi'i Antonio mendefinisikan Bank Islam sebagai "*Bank Islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yakni bank yang dalam pengoperasiannya mengikuti ketentuan-ketentuan*

*syariah Islam*'''. Sementara itu Walkum Sumitro mendefinisikan Bank Islam sebagai berikut: ''*Bank Islam berarti Bank yang tata cara pengoperasiannya didasarkan pada tata cara bermuamalah secara Islam, yakni dengan mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadist.*'' Cholili Umam mendefinisikan Bank Islam sebagai *sebuah lembaga yang menjalankan oprasiannya menurut hukum Islam*'''.<sup>40</sup>

Tidak ada keterangan yang jelas mengenai labelisasi 'konvensional' pada bank non syariah dalam termonologi undang-undang tersebut. Maka 'konvensional' sendiri bermakna segala sesuatu yang murni merupakan produk manusia, atau sesuatu yang *communly* bisa berlaku. Dengan demikian yang dimaksud dengan bank konvensional adalah bank yang beroperasi dengan prinsip yang dibuat oleh manusia (sistem bunga), sementara bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip yang dibuat Allah (*syar'i*). Perbedaan bank umum dan BPR adalah bahwa bank umum adalah melayani lalu lintas pemberdayaan antara bank yang tidak dapat dilakukan oleh BPR. Pentakategori ini adalah perampangan jenis bank yang diatur sebelumnya oleh UU pokok Perbankan No. 14 tahun 1967 yang membagi bank berdasarkan fungsinya sebagai Bank Umum, Bank Pembangunan, Bank Tabungan, Bank Pasar, Bank desa, lumbung Desa, Bank Pegawai dan Bank lainnya.<sup>41</sup>

<sup>40</sup>Bambang Hermanto, *Hukum Perbankan Syariah* ( Yogyakarta: Kaukaba Dipantara, 2012), 29

<sup>41</sup> Lihat Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, ( Jakarta: 2002, Rajawali Press). H. 32-33

Penerapan hukum Islam dalam kegiatan perbankan keuangan atau kegiatan perbankan/ keuangan atau kegiatan ekonomi lainnya yang modern bukanlah pekerjaan yang sederhana. Dalam konteks seperti di atas, studi mengenai hukum perbankan syariah atau hukum keuangan syariah menjadi suatu studi yang menarik dan menantang untuk dunia hukum di Indonesia dimana hukum positif (hukum yang berlaku) di negara Indonesia berbeda dengan yang berlaku hukum agama (Islam). Indonesia bukan negara Islam dan oleh karenanya pemberlakuan hukum Islam tidak dapat diberlakukan secara otomatis dalam kehidupan sosial masyarakat kita. Pemberlakuan hukum agama (Islam) harus melalui proses yang disebut sebagai proses ‘positivikasi’ hukum Islam. Dalam hal ini, hukum syariah diterima oleh negara dalam peraturan perundang-undangan positif yang berlaku secara nasional. Oleh karena itu, bank syariah yang didirikan di negara yang sistem hukumnya dipinjam atau berasal dari hukum barat, seperti Indonesia, harus mengikuti tidak saja hukum syariah, tapi juga semua hukum nasional yang secara langsung atau tidak langsung mengatur bank syariah.<sup>42</sup>

Aspek hukum perbankan syariah, khususnya di Indonesia merupakan bidang yang baru di bidang ilmu hukum dan masih memiliki potensi yang sangat besar dalam pengembangan ilmu hukum di masa mendatang. Interaksi yang *intense* antara hukum nasional dan hukum Islam telah menjadikan bidang ilmu ini sangat menantang dari aspek

---

<sup>42</sup> Ibid., 56

politik. Perkembangan dari peraturan perundang-undangan dan regulasi di bidang perbankan dan keuangan syariah belum diikuti secara memadai oleh studi ilmu hukum. Interaksi antar hukum nasional dan hukum Islam tersebut telah menjadikan bidang ilmu hukum ini menarik untuk didalami. Setelah sekian lama adanya dominasi hukum Barat sebagai sumber-sumber hukum nasional, kini kita ditantang untuk melihat hukum Islam sebagai salah satu sumber hukum utama dalam menciptakan salah satu hukum yang sangat penting yaitu hukum perbankan dan keuangan syariah.

#### **4. Undang-Undang Perbankan Syariah**

Kehadiran sistem ekonomi syariah di Indonesia pada awalnya hanya diposisikan sebagai langkah alternatif untuk mengurangi badai krisis ekonomi yang menerjang. Namun, dalam perkembangannya justru menjadi solusi yang ampuh saat berperan memulihkan kondisi ekonomi Indonesia. Sekaligus keberadaannya menjadi jawaban terhadap kerentanan yang sering muncul dari ekonomi konvensional.<sup>43</sup>

Keampuhannya itu terletak pada komponen-komponennya yang secara sistematis mengajarkan tegaknya nilai-nilai keadilan, kejujuran, transparansi, antikorupsi dan eksploitasi. Ditunjang dengan misi utamanya untuk menegakkan nilai-nilai ahlak dan aktifitas bisnis, baik individu, perusahaan, ataupun Negara. Selain itu, ekonomi Syariah menekankan empat sifat, antara lain: (1) kesatuan (unity); (2) keseimbangan

---

<sup>43</sup> Hermanto Bambang, *Hukum Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: 2014, Kaubaka Dipantara). Hlm.7.

(equilibrium); (3) kebebasan (free will); dan (4) tanggung jawab (responsibility).<sup>44</sup>

Arsitektur ekonomi syariah tersebut teraplikasikan antaranya dalam industri perbankan syariah, unit usaha syariah, dan sistem perpajakan berbasis syariah. Sebut saja tentang kemunculan sistem perbankan syariah karena adanya kesadaran bahwa sistem perbankan yang dianut selama ini, tidak berunsurkan nilai-nilai Ilahiah yang melandasi oprasional perbankan dan lembaga keuangan sehingga rentang untuk menjadi salah satu sumber krisis keuangan.

Di sisi lain, ternyata kebutuhan masyarakat misalnya akan system perbankan syariah semakin besar, dalam tiga tahun terkahir jaringan layanan perbankan syariah mengalami peningkatan. Hal ini ditunjukkan dengan bertambah luasnya office channeling yang terbesar di seluruh Indonesia.<sup>45</sup>

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), jaringan kantor syariah terus menunjukkan peningkatan. Sejak Januari 2008, terdapat 548 jaringan, tapi hingga November lalu, jaringan itu membengkak menjadi 749. Rinciannya, 245 kantor cabang syariah, 262 kantor cabang pembantu syariah, 28 unit pelayanan syariah, dan 205 kantor khas syariah. Jumlah itu hingga kini terus mengalami peningkatan yang sangat signifikan.

---

<sup>44</sup> *Ibid.*, Hlm.8.

<sup>45</sup> *ibid.*, Hlm.9.



Keadaan tersebut jelas mendorong adanya aturan main perbankan syariah yang legal. Oleh karena itu digulirkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Legal formal hitam diatas putih itu selanjutnya diderivatf dengan munculnya peraturan-peraturan lain untuk membungkus semua aktifitas ekonomi dan bisnis yang berbasis syariah.

Berangkat dari begitu pentingnya posisi aturan hukum itu, daan masyarakat jelas sangat perlu mengetahui tentang substansi undang-undang ini, maka dengan adanya undang-undang perbankan syariah ini. Tujuannya agar undang-undang ini lebih memasyarakat.<sup>46</sup>

Keberhasilan pengembangan ilmu hukum perbankan/ keuangan syariah ini akan dapat menentukan keberhasilan pengembangan ilmu-ilmu hukum lainnya yang bersumberkan dari agama (Islam)<sup>47</sup>

a) Dasar Undang-Undang Perbankan Syariah<sup>48</sup>

Munculnya sistem ekonomi syariah sebagai solusi hbagi kesejahteraan dan keadilan umat manusia belakangan ini memberikan harapan bagi kehidupan ekonomi yang lebi baik. Namun sadari, secara faktual implementasi ekonomi syariah masih jauh dari konsep filosofis. Faktor utama dalam hal ini adalah *humanresources* dari industri keuangan syariah yang belum mampuni baik secara kuantitatif maupun kualitatif

<sup>46</sup>Erik, *Undang-Undang Perbankan Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Mahardika, 2011),1

<sup>47</sup> Janus nubahi. *Hukum Perbankan Syariah*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006, hlm.5

<sup>48</sup> Hermanto Bambang, *Hukum Perbankan Syariah* (Yogyakarta: Kaubaka Dipantara, 2014), 1.

Sebuah fakta yang mencengangkan yang tidak disadari banyak orang adalah berdasarkan data Statistik Perbankan Syariah Bank Indonesia, 2010 90% SDM bank syariah saat ini tidak memiliki latar belakang pendidikan ekonomi syariah. Baru 10% SDM berlatar belakang syariah yang berkerja di indrustri keuangan syariah.

Keadaan tersebut jelas mendorong adanya aturan mainan perbankan syariah yang legal. Oleh karena itu digulirkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

b) Asas-Asas Hukum Perbankan Syariah<sup>49</sup>

Gagasan adanya Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang beroperasi berdasarkan pada prinsip syariah Islam berkaitan erat dengan gagasan terbentuknya suatu sistem ekonomi Islam. Konsep ekonomi islam secara internasioanl muncul pada dasarwasa tahun 70-an, ketika pertama kali diselenggarakan konferensi internasional tentang Ekonomi Islam di Makkah pada tahun 1976. Berdasarkan pemikiran mendasar bagi hukum perbankan syariah antara lain:

1) Prinsip dasar tentang fungsi perbankan sebagai distribusi modal

Pada dasarnya semua pribadi dalam masyarakat harus memperoleh jaminan atas kehidupan yang layak. Atas dasar ini islam menjamin kehidupan tiap pribadi rakyat serta menjamin masyarakat atau (*community*) agar tetap sebagai sebuah komunitas

<sup>49</sup> Hermanto Bambang, *Hukum Perbankan Syariah*, Yogyakarta: KAUABAKA DIPANTARA, 2014, hlm 32.

yang mampu memenuhi kebutuhan hidupnya. Islam juga menjain kemaslahatan pribadi melayani urusan jama'ah, serta menjaga eksistensi negara dengan kekuatanyang cukup sehingga mampu memikul tanggung jawab perekonomian negara. Hanya saja, semua bisa terjadi manakala masyarakat tetap dalam suatukondisi dimana keyataan yang ada bisa mencukupi kebutuhan rakyat baik secara pribadi maupun rakyat secara keseluruhan sesuai dengan hukum syarak.

## 2) Prinsip kebebasan dalam kepatuhan prinsip syariah<sup>50</sup>

Perbedaan mendasar pada aktivitas lembaga keuangan syariah dengan aktivitas lembaga-lembaga keuangan yang telah ada (konvensional), terletak pada orientasi konsep jual terletak pada konsep dasar oprasionalnya yang berdasarkan pada ketentuan-ketentuan dalam Islam. Dengan munculnya berbagai Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia, hal demikian tentu harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi masyarakat dan negara Indonesia, baik dibidang sosial, ekonomi maupun hukum. Selain itu harus memenuhi persyaratan pendirian dan oprasionalnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## c) Prinsip Perbankan Syariah<sup>51</sup>

### 1) Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil ( mudharabah)

<sup>50</sup>Irna Devita Purnasari. *Akad Syariah*, Bandung: Kaifa PT Mizan Pustaka 2011, hlm 5.

<sup>51</sup> *Ibid.*, hlm 8

Mudharabah merupakan perjanjian kerjasama antara pemilik modal dengan pengelola modal, dimana keuntungan dibagi sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan, dan kerugian ditanggung oleh pemilik modal selama bukan merupakan kelalaian dari pihak pengelola modal.

2) Pembiayaan berdasarkan penyertaan modal ( Musyarakah)

Musyarakah adalah kerjasama antara dua orang atau lebih dalam suatu usaha, dimana masing-masing pihak berhak atas keuntungan yang didapat sesuai dengan porsi modal yang dikeluarkan

3) Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (Murabahah)

Murabahah adalah perjanjian jual beli antarpihak bank dan pihak nasabah, dimana pihak bank memberi barang yang dibutuhkan oleh nasabah lalu menjualnya ke nasabah dengan adanya penambahan keuntungan sebesar yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yang diawali dengan perjanjian.

4) Pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah)

Ijarah adalah perjanjian pemindahan hak guna atas objek atau jasa dengan adanya biaya sewa tanpa adanya pemindahan kepemilikan dari objek tersebut.

- 5) Pembiayaan dengan kepemilikan atas barang yang disewakan dari pihak bank oleh pihak kita ( ijarah Wa Iqtina )

Ijarah Wa Iqtina adalah perjanjian pemindahan hak guna atas objek atau jasa dengan adanya pembayaran upah sewa beli, yang diikuti dengan pemindahan kepemilikan pada waktu yang telah disepakati di awal perjanjian.

d) Rukun dan Syarat Akad dalam Konsep Syariah.<sup>52</sup>

- 1) Merupakan prasyarat penting yang harus ada dalam setiap akad. Tidak hanya salah satu unsur dalam rukun akad tersebut dapat mengakibatkan batalnya suatu akad. Dalam setiap akad syariah, rukun akad yang harus ada adalah: subjek akad (Aqid), objek yang diperjanjikan ( al-ma'qud, dan sepakat yang dinyatakan ( ijab qabul)

2) Syarat akad

Merupakan syarat akad untuk dapat dilaksanakan suatu akad. Sepertinya halnya syarat sahnya perjanjian berdasarkan kitab undang-undang perdata barat, syarat pelaksanaan akad meliputi:

- (a) Syarat subjek subjek harus cakap  
(b) Syarat objektif syarat yang diperjanjikan harus halal

3) Batasan dan larangan dalam akad syariah<sup>53</sup>

Akad syariah pada dasarnya juga menganut asas kebebasan berkontak seperti pada hukum positif, yaitu para pihak bebas

<sup>52</sup> Purnamasari Devita Irma, *Akad Syariah*, (PT Mizan Pustaka: Bandung, 2011), hlm8.

<sup>53</sup> *Ibid.*, hlm.9.

melakukan perjanjian dalam bentuk apa saja, sepanjang tidak melanggar syariat Islam, peraturan perundang-undangan, ketertiban, umum dan kesusilaan. Jadi yang membedakan dengan asas kebebasan berkontrak yang dianut dalam hukum positif adalah aturan syariat islam; yang dilarang dibuatnya suatu perjanjian yang mengandung unsur:

- (a) Maisir (spekulasi atau judi)
- (b) Grarar (tipu muslihat)
- (c) Riba (bunga)
- (d) Bathil (kejahatan), serta tidak pula mengandung
- (e) Risyawah (suap) dan objek yang haram.

## 5. Produk BTPN Syariah

### 1) Produk Pendanaan

BTPN Syariah memiliki prinsip pada produk ini yaitu” Produk Pendanaan memberikan kesempatan kepada Nasabah untuk menumbuhkan jutaan rakyat Indonesia.” Adapun jenis produk pendanaan yang dihadirkan oleh BTPN Syariah antara lain:

#### a) Tabungan Citra iB

Tabungan ini merupakan salah satu tabungan dari BTPN Syariah yang memiliki setoran awal yang ringan dan saldo minimum yang kecil. Akan tetapi tabungan ini tidak difasilitasi kartu ATM, sehingga jika nasabah ingin melakukan transaksi keuangan harus melalui teller.

#### b) Tabungan Taseto iB

Produk tabungan ini merupakan jenis tabungan Mudharabah yang dapat digunakan oleh nasabah perorangan dan non-perorangan. Jika anda berminat untuk memiliki tabungan ini, anda dapat menyiapkan dana Rp.1.000.000 sebagai setoran awal pembukaan rekening. Untuk nisbah bagi hasil yang diberikan, besarnya sesuai dengan dana yang telah ditentukan.

#### c) Deposito iB

Deposito iB merupakan produk deposito Mudharabah yang dihadirkan BTPN Syariah untuk para calon dan nasabah. Jumlah minimum dan yang dapat dibukakan deposito adalah sebesar Rp.10.000.000,-. Dana anda dapat memiliki jangka waktu penyimpanan dana sesuai dengan kebutuhan anda. Dengan ini bagi hasil yang cukup bersaing, menjadikan Deposito iB dapat menjadi salah satu pilihan.

### 2) Produk Pembiayaan

Untuk produk pembiayaan BTPN Syariah menyediakan program Paket Masa Depan (PMD). PMD merupakan program terpadu BTPN Syariah yang diberikan kepada sekelompok wanita di perdesaan yang ingin berusaha dan memiliki impian untuk merubah hidup tetapi tidak memiliki akses kelayanan perbankan.

Paket Masa Depan menawarkan beberapa manfaat bagi nasabah yang menggunakan, yaitu: Pembiayaan, Tabungan, dan

manfaat Asuransi. Dengan fasilitas pembiayaan mulai dari Rp.1.000.000.- hingga Rp.50.000.000,-.<sup>54</sup>

## 6. BTPN Syariah Unit Tanggul

Pembiayaan Paket Masa Depan (PMD) adalah salah satu penyaluran dana bagi nasabah makro kecil menengah yang menggunakan akad *wakalah wal Marabaha* dari PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah, produk pembiayaan ini diberikan kepada sekelompok wanita di perdesaan yang memiliki usaha untuk dikembangkan maupun bagi yang belum memiliki usaha tetapi memiliki tekad untuk mau berusaha membangun dan menumbuhkan usaha yang tidak memiliki akses dan jaminan kepada bank. Pembiayaan PMD (Paket Masa Depan ini ditunjukkan sebagai usaha pemberdayaan melalui pemberian pembiayaan untuk usaha produktif, sehingga pada pemberian pembiayaan Paket Masa Depan untuk nantinya dapat mendorong seluruh nasabah untuk giat dalam mengelolah dana yang diberikan pada usahanya agar mendapat keuntungan yang diharapkan.<sup>55</sup>

IAIN JEMBER

---

<sup>54</sup> Budi Andi. *Pengertian BTPN Syariah* ( Bandung : Amico 2007), 50.

<sup>55</sup> Dokumentasi Bank BTPN Syariah Unit Tnggul , 7 Maret 2018



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Sebelum melakukan proyek penelitian sebelumnya ia dituntut untuk mengetahui dan memahami metode dan sistematika penelitian dalam mengungkapkan kebenaran melalui suatu kegiatan ilmiah. Adapun dalam penelitian ini digunakan beberapa metode penelitian yang meliputi:

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Merujuk pada fokus penelitian yang diajukan, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, melibatkan pengukuran tingkatan suatu ciri tertentu. Artinya penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, video, tape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.<sup>56</sup>

Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut seutuhnya. Pendekatan ini dilakukan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek misalnya: perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.

---

<sup>56</sup>Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Rosdakarya, 2010), 11

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (field research), yang mana lebih menitikberatkan kepada hasil pengumpulan data dari informan atau responden yang telah ditentukan.<sup>57</sup> Penelitian ini dilaksanakan di Desa Tanggul Kabupaten Tanggul.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Desa Tanggul karena pada dasarnya prakteknya sangat unik karena pihak dari bank BTPN Syariah mewajibkan sistem pembelian Hp dan Tanggung renteng terhadap nasabahnya dan penemuan ini masih baru terjadi sehingga perlu untuk dikaji lebih mendalam, dengan demikian penelitian tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nasabah Kreditur BTPN Syariah KPC Tanggul dalam Tinjauan (Analisis Komparatif Undang-Undang Perbankan Syariah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen) di Desa Tanggul Kabupaten Tanggul.

Peneliti memilih lokasi tersebut karena praktek yang dilakukan di Desa Tanggul berbeda dengan praktek pinjam meminjam uang pada bank Syariah yang lain. Praktik yang mewajibkan nasabahnya untuk membeli 1 buah HP dilakukan oleh pihak Bank BTPN Syariah kepada semua Nasabahnya, dan sistem tanggung renteng yang dilakukan oleh pihak Bank BTPN Syariah sendiri.

## **C. Subyek Penelitian**

Dalam menentukan sumber data pada penelitian ini, peneliti menggunakan tehnik purposive sampling untuk menentukan siapa yang

---

<sup>57</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), 126

akan menjadi sumber data yang peneliti tuju. Purposive sampling adalah tehnik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.<sup>58</sup> Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.<sup>59</sup>

1. Dewan komisaris Bank BTPN Syariah
2. Karyawan dari Bank BTPN Syariah
3. Nasabah BTPN Syariah

Dalam penelitian ini sumber data yang diperoleh terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber data primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>60</sup>

Sumber data primer penelitian ini meliputi data yang diperoleh langsung melalui penelitian di lapangan dengan melakukan wawancara kepada :

- 1) Dewan komisaris Bank BTPN Syariah
- 2) Karyawan dari Bank BTPN Syariah
- 3) Nasabah BTPN Syariah

---

<sup>58</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 218

<sup>59</sup>Ibid., 219

<sup>60</sup>Ibid., 225

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder, berupa kajian pustaka dan telaah dokumen, penelusuran naskah, yakni dengan mengambil dari buku-buku, makalah dan artikel yang memiliki relevansi dengan masalah-masalah yang akan dibahas.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam beberapa cara seperti eksperimen, survei atau pengamatan lapangan (*field research*). Penelitian kualitatif memiliki sejumlah metode pengumpulan data seperti pengamatan lapangan, wawancara mendalam, dan studi kasus.<sup>61</sup> Dalam Penelitian ini, ada beberapa metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu:

1. Observasi

Metode observasi (pengamatan) ialah metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung.<sup>62</sup> Secara langsung dalam artian peneliti terjun sendiri ke lokasi penelitian, sedangkan secara tidak langsung peneliti mengamati dengan jalan mengadakan wawancara dengan informan. Sedangkan data yang akan didapat melalui observasi terdiri dari rincian tentang kegiatan, perilaku, tindakan orang-orang, serta keseluruhan kemungkinan interaksi interpersonal, dan proses penataan yang merupakan bagian dari pengalaman manusia yang diamati.

<sup>61</sup>Morissan, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Kencana, 2012), 26

<sup>62</sup>Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2008), 58.

Adapun data yang diperoleh melalui metode observasi diantaranya:

- a. Letak geografis Bank BTPN Syariah
- b. Selain itu, peneliti meneliti tentang transaksi yang dilakukan oleh pihak Bank BTPN Syariah di Desa Tanggul Kabupaten Tanggul.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>63</sup> Dalam teknik wawancara ini, peneliti menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin atau bebas terstruktur yaitu peneliti secara langsung mengajukan pertanyaan kepada informan terkait berdasarkan panduan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, namun selanjutnya dalam proses wawancara berlangsung mengikuti situasi, pewawancara dituntut untuk bisa mengarahkan informan apabila ia ternyata menyimpang. Dalam wawancara ini peneliti memilih beberapa narasumber dari sebagian masyarakat nasabah dari bank BTPN Syariah tersebut. Adapun informan yang menjadi narasumber dari wawancara ini adalah karyawan dari Bank BTPN Syariah, dan Nasabah Bank BTPN Syariah, serta masyarakat Desa Tanggul dan data yang ingin diperoleh melalui wawancara adalah informasi mengenai pinjaman,

---

<sup>63</sup>Moleong, Metodologi 186

pandangan pelaku Bank BTPN Syariah, dan pandangan masyarakat Desa Tanggul terhadap praktek tersebut.

Teknik wawancara yang dilakukan oleh penelitian yaitu dengan cara:

Adapun data yang diperoleh melalui wawancara diantaranya:

- 1) Dewan komisaris Bank BTPN Syariah
  - 2) Karyawan dari Bank BTPN Syariah
  - 3) Nasabah BTPN Syariah
3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri dan mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasati, notulen rapat, legger dan sebagainya.<sup>64</sup>

Adapun data yang ingin diperoleh melalui dokumentasi adalah:

- a. Profil BTPN Syariah Unit Tanggul Kabupaten Jember.
- b. Daftar Nasabah BTPN Syariah Unit Tanggul Kabupaten Jember .
- c. Visi dan Misi BTPN Syariah Unit Tanggul Kabupaten Jember.

### **E. Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis data di lapangan Model Miles and Huberman adalah analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data

---

<sup>64</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, 234

dalam periode tertentu. Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.<sup>65</sup> Aktifitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.<sup>66</sup>

1. Data Reduction (Reduksi Data) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung.
2. Data Display (Penyajian Data) yaitu salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Penyajian data juga dimaksudkan agar para pengamat dapat dengan mudah memahami apa yang peneliti sajikan untuk selanjutnya dilakukan penilaian atau perbandingan.
3. Conclusion Drawing/verification (penarikan kesimpulan atau verifikasi) yaitu proses penentuan kebenaran dari suatu pernyataan dengan metode empirik.

Dalam hal ini. Peneliti berusaha untuk menggambarkan bagaimana tinjauan hukum islam mengenai praktek meteran uang. Maka dari itu, data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi akan

<sup>65</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 246

<sup>66</sup>Ibid

digambarkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat, bukan dalam bentuk angka-angka statistik atau prosentasi seperti penelitian kualitatif.

Dalam rangka mempermudah dalam memahami data yang diperoleh dan agar data terstruktur dengan baik, rapi dan sistematis maka penganalisaan data dengan beberapa tahapan menjadi sangat urgen dan signifikan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengolahan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Mengklasifikasi data
- b. Menyaring data dengan langkah-langkah:
  - 1) Mengambil data yang cocok dengan fokus
  - 2) Menyaring ulang data yang kurang cocok sehingga ditemukan kecocokannya.

## **F. Keabsahan Data**

Keabsahan data adalah pengoreksian data yang telah dikumpulkan untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan dan kekurangan pada pencatatan dokumen. Pada kesempatan ini, kesalahan dan kekurangan data dapat dilengkapi atau diperbaiki dengan pengumpulan data ulang atau dengan interpolasi (penyisipan).<sup>67</sup>

Dalam usaha memperoleh data yang sah, peneliti menggunakan beberapa cara antara lain:

1. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai tehnik pengumpulan data dan sumber

---

<sup>67</sup>M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 89



data yang telah ada yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.<sup>68</sup> Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yakni suatu teknik pengumpulan data pada bermacam-macam sumber data. Dengan cara membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang lain.

2. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi yaitu peneliti mengecek keabsahan data yang telah diperolehnya serta mencari penguatan dengan berdiskusi bersama teman atau orang yang berkompeten. Adapun mengenai tujuan pengecekan keabsahan data semacam ini, Prof.Dr.Lexy J.Moleong, M.A menulis dalam bukunya:

“Teknik ini mengandung beberapa maksud sebagai salah satu teknik pemeriksaan keabsahan data. Pertama, untuk membuat agar peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran. Kedua, diskusi dengan sejawat ini memberikan suatu kesempatan awal yang baik untuk mulai menjajaki dan menguji hipotesis kerja yang muncul dari pemikiran peneliti”.

## **G. Tahapan Penelitian**

Adapun tahap-tahap penelitian yang peneliti lakukan ialah tahap pra lapangan, dan tahap kerja lapangan.

1. Tahap pra-lapangan

Tahap yang dilakukan pada tahap pra lapangan antara lain:

---

<sup>68</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 273

- a. Menyusun rencana penelitian
- b. Menentukan objek penelitian
- c. Melakukan peninjauan objek penelitian
- d. Peneliti melakukan observasi sementara terkait objek penelitian yang telah ditentukan.
- e. Mengajukan judul kepada jurusan
- f. Peneliti mengajukan judul yang telah dilengkapi dengan latar belakang serta fokus masalah dan tujuan penelitiannya pada jurusan.
- g. Menyusun metode penelitian
- h. Peneliti dibantu oleh dosen pembimbing dalam menentukan metode apa yang akan digunakan dalam penelitiannya.
- i. Meninjau kajian pustaka
- j. Peneliti mencari referensi kajian terdahulu serta kajian teori yang terkait dengan judul penelitiannya.
- k. Konsultasi proposal kepada dosen pembimbing.
- l. Peneliti meminta masukan dan saran kepada dosen pembimbing terkait judul yang diangkat.
- m. Mengurus perijinan
- n. Peneliti mengurus perizinan dari IAIN Tanggul yang kemudian diserahkan ke lapangan penelitian.
- o. Menyiapkan persiapan lapangan
- p. Peneliti mempersiapkan apa-apa yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian seperti alat tulis, kamera untuk dokumentasi dan lain-lain.

2. Tahap pekerjaan lapangan
  - a. Memahami latar belakang dan tujuan penelitian pada objek
  - b. Memasuki lapangan objek penelitian
  - c. Mencari informasi atau data dari narasumber yang telah ditentukan
  - d. Melakukan pengumpulan data
  - e. Menganalisis data dengan prosedur yang telah ditentukan
3. Tahap akhir penelitian (analisis data)
  - a. Menempatkan dan menyusun data yang telah terkumpul
  - b. Penarikan kesimpulan
  - c. Kritik dan saran



## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Gambaran umum Bank BTPN Syariah**

Gambaran umum Bank BTPN Syariah adalah merupakan gambaran secara utuh tentang kondisi Bank BTPN Syariah. Data-data yang disusun mengambil dari semua data yang tersedia dan bisa didapatkan. Data yang dipakai untuk menggunakan situasi untuk keadaan gambaran umum memakai data hasil survey sekunder yang disebarkan kepada Dewan Komisaris Bank BTPN Syariah, karyawan dari Bank BTPN Syariah.

Data hasil survey akan memunculkan perbedaan dengan data yang ada di aturan-aturan Perbankan Syariah. Data yang ada di aturan-aturan perbankan Syariah dicek ulang dengan hasil survey yang merupakan data actual dan kemudian analisis guna mendapatkan data yang lebih akurat.

Lokasi yang dijadikan obyek penelitian ini adalah Bank BTPN Syariah Unit Tanggul, untuk lebih memahami keadaan yang ada dilokasi penelitian dan untuk mendapatkan gambaran yang lengkap tentang gambaran objek penelitian, maka dapat dikemukakan secara sistematis gambaran tentang objek penelitian sebagai berikut.

### a. Sejarah Pendirian Bank BTPN Syariah

BTPN Syariah lahir dari perpaduan dua kekuatan, yaitu PT Bank Sahabat Purbadanarta dan Unit Usaha Syariah BTPN. Bank Sahabat Purbadanarta yang berdiri sejak Maret 1991 di Semarang, merupakan Bank umum non devisa yang 70% sahamnya dikuasai oleh PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN), pada 20 Januari 2014, dan kemudian dikonversi menjadi BTPN Syariah berdasarkan Surat Keputusan Jasa Keuangan (OJK) tanggal 22 Mei 2014.

BTPN Syariah adalah Bank Umum Syariah ke 12 di Indonesia, memiliki takad menumbuhkan jutaan rakyat Indonesia sehingga memiliki kehidupan yang lebih baik. Melalui produk dan aktivitasnya, BTPN Syariah menaniasa mengajak dan melibatkan seluruh *stakeholders* untuk bersama-sama memberikan kemudahan akses masyarakat dalam menggunakan atau memanfaatkan produk dan layanan jasa Bank (*finacial inclusion*), memberikan informasi, serta kegiatan pemberdayaan yang berkelanjutan dan terukur.

Unit Usaha Syariah yang difokuskan melayani dan memperdayakan keluarga pra sejarah di seluruh Indonesia adalah salah satu segmen bisnis di PT Bank Tabungan Nasional Tbk dan gabungan ke BTPN Syariah pada Juni 2014<sup>69</sup>.

---

<sup>69</sup> Dokumen Bank BTPN Syariah Unit Tanggul, 02 Maret 2018

## **b. Sejarah pendirian Bank BTPN Syariah Unit Tanggul**

Bank BTPN Syariah didirikan oleh seorang Patih Banyumas yaitu bernama Raden Bei Aria Wiratmaja. Ketika itu ia menyadari akan pentingnya sebuah lembaga keuangan yang dapat memberikan pinjaman ringan untuk menepis jeratan lintah darat. BTPN Unit Tanggul pertama kali didirikan pada tahun 1999 di Tanggul yang beralamat di jalan Panglima Sudirman No. 6. sebagai pilot penyaluran kredit. Bank BTPN Syariah didirikan di Desa Tanggul untuk mempermudah Transaksi keuangan secara syariah yang semula beradi di Kota Lumajang.<sup>70</sup>

## **c. Visi dan Misi BTPN Syariah Tanggul**

### **1. Visi BTPN Syariah**

“Untuk menjadi Bank Syariah yang terbaik dan sekaligus mengembangkan keuangan inklusi sehingga dapat mengubah kehidupan jutaan masyarakat”.

### **2. Misi BTPN Syariah**

“untuk bekerja sama menciptakan peluang usaha dan mencapai kehidupan yang lebih berarti”<sup>71</sup>

## **2. Lokasi Perusahaan**

Lokasi perusahaan sangat menentukan keberlangsungan usaha sebuah perusahaan. Semakin terjangkaunya lokasi perusahaan, maka semakin besar peluang perusahaan tersebut untuk mendapatkan

<sup>70</sup> Eca Ernawati, *wawancara*, 6 Mei 2018

<sup>71</sup> Dokumen Bank BTPN Syariah Unit Tanggul, 4 Maret 2018

perhatian konsumen yang dituju. Begitu pula dengan target dan omzet perusahaan yang akan dicapai. Oleh karena itu, tata letak dan lokasi yang tepat bagi sebuah perusahaan merupakan hal yang perlu dipertimbangkan dan diperhatikan.

Lokasi objek penelitian ini berada di satu kantor KCP BTPN Syariah Unit Tanggul yang berada di kota Tanggul Kecamatan Tanggul Jl. PB. SUDIRMAN RUKO NO.6 KEL. TANGGUL KULON.

### 3. Mekanisme Praktek BTPN Syariah Unit Tanggul

Mekanisme yang biasanya dilakukan untuk pengajuan pembiayaan adalah sebagai berikut:

- 1) Nasabah datang ke tempat/rumah warga yang sudah disetujui dijadikan bescome
- 2) *Costumer servies* (CS) menanyakan kebutuhan nasabah
- 3) Menjelaskan persyaratan untuk pembiayaan seebagai berikut:
  - a) Untuk perorangan fotokopi KTP( Kartu Tanda Penduduk), Kartu Keluarga
  - b) Nasabah mengisi form CS (*costumer Cervis*) mengecek persyaratan, jika ada yang kurang nasabah diminta untuk melengkapi
  - c) Berkas yang masuk dke administrasi marketing diperiksa kelengkapannya dan dilakukan pencatatan berkas masuk
  - d) Tahap selanjutnya adalah survei lokasi usaha

- e) Selanjutnya pihak bank akan menganalisis berkas tersebut
- f) Jika pembiayaan sudah mulai proses selanjutnya akan disetujui melalui proses tersebut<sup>72</sup>

#### 4. Proses kredit nasabah bank BTPN Syariah Unit Tanggul

Pelaksanaan kredit Bank di BTPN Syariah adalah Kredit Acceptance ( CA) yang bertanggung jawab terhadap kelengkapan dan keabsahaan data serta dokumen kredite yang diterima dari calon Debitur.adapun proses kredit dan pencairan kredit pensiunan antara lain:

Collecting dan check kelengkapan dokumen CA (Credite Acceptance) menerima dokumen- dokumen persyaratan kredit baik dokumen inti maupun dikumen lainnya yang dipersyaratkan sesuai dengan kreteria masing-masing produk dari calon Debitur.

Interview dan sekolah wawancara dilakukan untuk verivikasi validitas informasi dan memastikan kebenaran intentitas, kecocokan dan konsistensi informasi lisan dengan dokumen yang telah diberikan serta kepastian kelayakan dan kesehatan calon debitur. Sedang sekolah dolakukan untuk berapa waktu fasilitas kredit.

---

<sup>72</sup> Eca Ernawati, *manajemen perbankan*, 4 Mei 2018

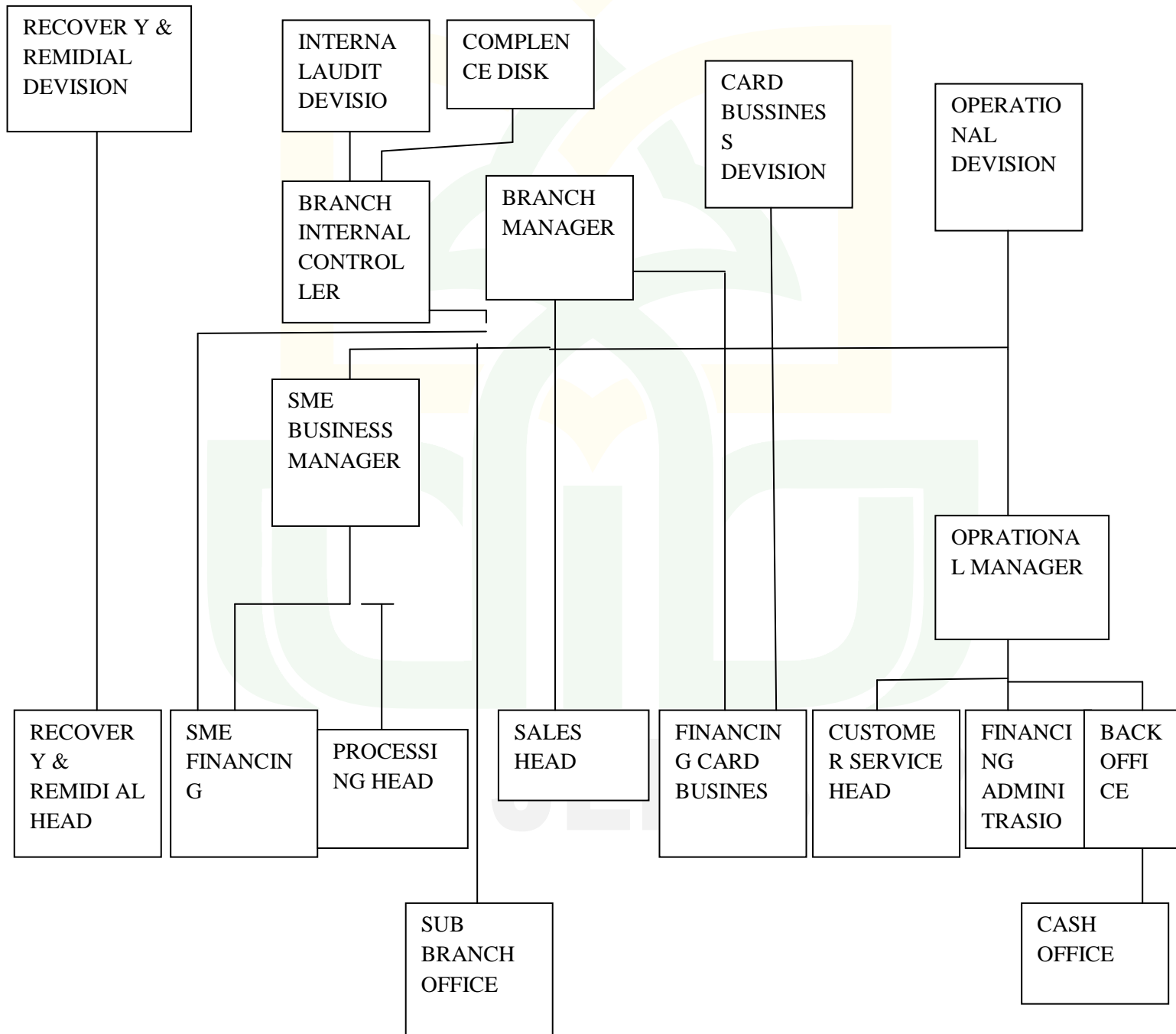


**5. Stuktur Organisasi dan Diskripsi Tugas**

Berikut adalah stuktur organisasi dan Diskripsi tugas dan setiap bagian dalam organisasi ini:<sup>73</sup>

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Kantor KCP Unit Tanggul



<sup>73</sup> Dokumen Bank BTPN Syariah Unit Tanggul , 7 Maret 2018

Adapun deskripsi atau pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian adalah sebagai berikut:<sup>74</sup>

a. Recovery and Head

b. Recovery and Remedial Officer

- 1) recovery *collection* kepada nasabah pembiayaan katagori kolektibilitas 3,4,5 dan Hpus Buku (HB)
- 2) Proses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan dengan katagori kolektibilitas 3, 4, 5
- 3) Proses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah dengan katagori kolektibilitas 3, 4, 5 dan Hapus Buku (HB)
- 4) Proses usulan Hapus Buku nasabah pembiayaan dengan katagori kolektibilitas 3, 4, 5

c. Recovery and Remedial Assistant

- 1) Aktivitas *collection* kepada nasabah pembiayaan dengan katagori kolektibilitas 3, 4, 5
- 2) Proses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan dengan katagori kolektibilitas 3, 4, 5
- 3) Proses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah dengan katagori kolektibilitas 3, 4, 5 dan Hapus Buku (HB)
- 4) Proses usulan Hapus Buku nasabah pembiayaan dengan katagori kolektibilitas 3, 4, 5

d. SME Financing Head

- 1) Pemasaran produk pembiayaan produktif

---

<sup>74</sup> Dokume Bank BTPN Syariah Unit Tanggul, 7 Maret 2018

- 2) Proses permohonan pembiayaan produktif
  - 3) Penilaian jamianan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan produktif
  - 4) Aktivitas collection dan proses usulan penyelamatan pembiayaan produktif dengan katagori kolektabilitas 1 dan 2
  - 5) Proses pengalihan pengolahan nasabah pembiayaan produktif kepada Recovery and Remedial Head sesuai ketentuan yang berlaku
- e. Sales Head
- 1) Sales Officer
    - a) Monitoring Pemasaran produk pembiayaan konsumen
    - b) Pembinaan hubungan, pemantauan perkembangan dan aktivitas cross/up selling kepada nasabah *exciting*, khususnya nasabah institusi dan kerjasama lembaga
    - c) Pengelolaan aktivitas pemasaran yang dilakukan petugas *Sales Assistant* dan *Direct Sales*
  - 2) Funding Officer <sup>75</sup>
    - a) Pemasaran produk dana/ jasa kepada nasabah institusi dan perorangan sesuai limit dan ketentuan
    - b) Pembinaan hubungan, pemantauan perkembangan dan aktivitas cross/up selling kepada nasabah *exciting*, khususnya nasabah institusi dan kerjasama lembaga

---

<sup>75</sup> Dokumen Bank BTPN Syariah Unit Tanggul, 7 Maret 2018

- c) Proses pengajuan taksasi yang melibatkan pihak ketiga (appraisal independent)
  - d) Proses permohonan pembiayaan konsumen melalui aplikasi proses pembiayaan (origination), dan pengelolaan validitas datanya
  - e) Pengajuan keputusan atas pembiayaan konsumen yang telah diproses
  - f) Pemeriksaan data sistem informasi dbitu untuk pembiayaan produktif dan konsumen
- 3) Sales Assistant
- a) Pemasaran produk pembiayaan konsumen
  - b) Proses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumen
- 4) Funding Assistant
- a. Pemasaran produk dana kepada nasabah perorangan sesuai limit dan kewenangan
  - b. Pembinaan hubungan, pemantauan perkembangan dan aktivitas *cross/up selling* kepada nasabah *existing*, khususnya nasabah institusi dan kerjasama lembaga
- f. Processing Head <sup>76</sup>
- 1) Consumer Processing Assistant
- a) Proses sertifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen

---

<sup>76</sup> Dokumen Bank BTPN Syariah Unit Tanggul, 7 Maret 2018

- b) Aktivitas penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan konsumen dan SME, jika Cabang belum mengikuti aktivitas Sentra Transaksi
- c) Proses pengajuan taksasi yang melibatkan pihak ketiga (appraisal independent)
- d) Proses permohonan pembiayaan konsumen melalui aplikasi proses pembiayaan (origination), dan pengelolaan validitas datanya
- e) Pengajuan keputusan atas pembiayaan konsumen yang telah diproses
- f) Pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan konsumen

## 2) Collection Assistant

- a) Aktivitas collection dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan konsumen dengan kategori kolektabilitas 1 dan 2, termasuk atas nasabah non-skoring agunan likuid
- b) Proses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada Recovery and Remedial Head sesuai ketentuan berlaku
- c) Usulan R3 pembiayaan konsumen kolektabilitas 1 dan 2

g. Financing Card Business Head<sup>77</sup>

- 1) Penyusunan rencana, strategi dan laporan penjualan kartu pembiayaan (*Hasanah Card*) untuk wilayah pemasaran yang menjadi tanggung jawabnya
- 2) Pemasaran produk kartu pembiayaan
- 3) Proses verifikasi awal permohonan kartu pembiayaan
- 4) Aktivitas supervisi aktivitas collection kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya
- 5) Pengelolaan kepegawaian dan proses rekrutmen tenaga pemasar kartu pembiayaan yang berstatus outsourcing
- 6) Koordinasi terkait permasalahan pemasaran, operasional dan collection kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya

h. Customer Service Head

- 1) Teller
  - a) Proses permintaan transaksi keuangan dan non-keuangan terkait rekening dana yang dilakukan melalui cabang
  - b) Pengelolaan kebutuhan kas harian sesuai dengan ketentuan pagu kas
  - c) Pelaksanaan prinsip APU & PPT

---

<sup>77</sup> Dokumen Bank BTPN Syariah Unit Tanggul, 7 Maret 2018

## 2) Customer Service

a) Pemasaran dana konsumen kepada nasabah *walk in* dan *cross/ up selling* kepada nasabah dana *existing*

b) Proses pembukaan dan penutupan rekening giro/ tabungan/ deposito

## c) Pelaksanaan prinsip APU &amp; PPT

i. Financing Administration Head <sup>78</sup>

1) Proses BI *Checking* seluruh segmen pembiayaan unit

2) Penyusunan akad pembiayaan

3) Proses pengikatan pembiayaan

4) Penyusunan Surat Keputusan Pembiayaan

5) Proses administrasi pembiayaan (ceklist kelengkapan dokumen dan proses)

6) Pemantauan dokumen *to be obtained*

7) proses penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan

8) Pengelolaan laporan kepada regulator terkait data debitur

9) *Maintain* hubungan dengan notaris

## j. Back Office Head

1) Operational Assistant

a) Pembukuan transaksi Unit

b) Proses transaksi kliring

<sup>78</sup> Dokumen Bank BTPN Syariah Unit Tanggul, 07 Maret 2018

- c) Pengelolaan Daftar Hitam Nasabah
  - d) Penyelesaian Daftar Pos Terbuka
  - e) Proses pembukaan Garansi Bank, L/C, dan SKBDN
  - f) Input dan pemantauan rekening
  - g) Pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan jaminan
  - h) Proses transaksi pencairan pembiayaan, pendebitan, angsuran, dan pelunasan
- 2) Administration Assistant
- a) Pengelolaan laporan keuangan dan kebenaran pembukuan transaksi-transaksi Unit
  - b) Pengelolaan administrasi dan data kepegawaian Unit
  - c) Pengelolaan urusan pengadaan Unit dan urusan umum lainnya
  - d) Pengelolaan kepegawaian penunjang (Satuan Pengamanan, Supir, Pelayan, Jaga Malam, dll) Unit
  - e) Usulan penambahan/ perubahan/ *update user* CS, SCO, HRIS dan sistem lainnya

IAIN JEMBER



**6. Berikut beberapa produk yang diluncurkan BTPN Syariah Tanggul berdasarkan jenisnya:<sup>79</sup>**

1) Produk Pendanaan

BTPN Syariah memiliki prinsip pada produk ini yaitu "Produk Pendanaan memberikan kesempatan kepada Nasabah untuk menumbuhkan jutaan rakyat Indonesia." Adapun jenis produk pendanaan yang dihadirkan oleh BTPN Syariah antara lain:

a) Tabungan Citra iB

Tabungan ini merupakan salah satu tabungan dari BTPN Syariah yang memiliki setoran awal yang ringan dan saldominimum yang kecil. Akan tetapi tabungan ini tidak difasilitasi kartu ATM, sehingga jika nasabah ingin melakukan transaksi keuangan harus melalui teller.

b) Tabungan Taseto iB

Produk tabungan ini merupakan jenis tabungan Mudharabah yang dapat digunakan oleh nasabah perorangan dan Non-Perorangan. Jika anda berminat untuk memiliki tabungan ini, anda dapat menyiapkan dana Rp.1.000.000 sebagai setoran awal pembukaan rekening. Untuk nisbah bagi hasil yang diberikan, besarnya menyesuaikan jumlah dana yang telah di tentukan.

---

<sup>79</sup> Dokumentasi Bank BTPN Syariah Unit Tanggul, 8 Maret 2018

### c) Deposito iB

Deposito iB merupakan produk deposito mudharabah yang dihadirkan BTPN Syariah untuk para calon dan nasabah. Jumlah minimum dana yang dapat dibukakan deposito adalah sebesar Rp. 10.000.000,-. Dan anda dapat memiliki jangka waktu penyimpanan dana sesuai dengan kebutuhan anda. Dengan ini bagi hasil yang cukup bersaing, menjadikan Deposito iB dapat menjadi salah satu pilihan.

### 2) Produk Pembiayaan

Untuk produk pembiayaan BTPN Syariah menyediakan program Paket Masa Depan (PMD). PMD merupakan program terpadu BTPN Syariah yang diberikan kepada sekelompok wanita di pedesaan yang ingin berusaha dan memiliki impian untuk merubah hidup tetapi tidak memiliki akses kelayanan perbankan.

PMD menawarkan beberapa manfaat bagi nasabah yang menggunakannya, yaitu: Pembiayaan, Tabungan, dan manfaat Asuransi. dengan fasilitas pembiayaan mulai dari Rp. 1.000.000.- hingga Rp.50.000.000,-. Dan pembayaran yang dapat dilakukan dengan cicilan yang dilakukan setiap dua minggu dalam waktu satu tahun.<sup>80</sup>

---

<sup>80</sup> Dokumntasi Bank BTPN Syariah Unit Tanggul, 8 Maret 2018

## 7. Jam Kerja Perusahaan Bank BTPN Syariah Unit Tnaggul

Setiap perusahaan harus mempunyai sistem kerja yang bagus dan tertib, seperti sebuah peraturan yang diberlakukan untuk semua karyawan atau buruh disuatu perusahaan dan peraturan tersebut harus ditaati dan tidakboleh dilanggar oleh semua pekerja. Dengan adanya sistem kerja perusahaan nisa berjalan dengan terstruktur.

Maka terkait dengan sistemkerja di Bnk BTPN Syariah , berikut ini adalah hasil wawancara penelitian beberapa informan penting guna menggali data-data dan informasi yang penelitian butuhkan.

Jam kerja yang diberlakukan di Bank BTPN Syariah untuk semua Unit adalah sebagai berikut:

Pertama yakni dengan ibu Eca Ernawati , selaku Ketua di BTPN Syariah Unit Tanggul, sehubung dengan sistem beliau memaparkan bahwa<sup>81</sup>:

Sistem kerja diperusahaan ini meiliki peraturan yang harus ditaati oleh setiap karyawan meskipun tidak ada kontrak kerja. Jika karyawan tidak taan kepada peraturan yang telah dibuat dan ditetapkan oleh perusahaan, maka bagikaryawan yang melanggar dikenakan sanksi administrasi/potongan gaji daripihak perusahaan,jelasnya.

Sementara itu terkait dengan jam kerja di Bank BTPN Syariah Unit Tanggul beliau menyampaikan sebagai beriku:

---

<sup>81</sup> Eca , *wawancara*, Tanggul, 10 Mei 2018

### 1) Layanan Nasabah

Senin-kamis : 08.00 s/d 16.00 WIB

Jum'at : 07.00 s/d 11.30 WIB

Sabtu-minggu : Libur

### 2) Back office:

Senin-Jum'at : 08.00-17.00 WIB

Istirahat : Isomah tidak ditentukan (sesuai kebutuhan)

Sabtu-Minggu: Libur

## 8. Gambaran Umum Informan<sup>82</sup>

Dalam penelitian ini peneliti akan melihat beberapa data-data nasabah, dan jenis klamin dari karyawan, dan usia beserta lama menjadi karyawan dari Bank BTPN Syariah, dan data yang saya ambil adalah data dari nasabah Produk Pembiayaan di Desa Petung Dusun Paguan yang terdiri dari 25 nasabah adalah sebagai berikut:

### Gambar 7.1

Berikut data nasabah BTPN Syariah<sup>83</sup>

No.	Nama MMS	Kode MMS	Nama Nasabah	No. Nasabah	No rekening	Nomor Grup	Nama sentra
1.	Bangsalsari	10143	Hasipah	1001430 2615	10143508211A0 2576154	O	Paguan pisang
2.	Bangsalsari	10145	Misriyati	1001450 4687	1014577875543 22468986	O	Paguan Pisang
3.	Bangsalsari	10147	Sri Wahyuni	1001479 6468	1014578553992 45789743	O	Paguan Pisang
4.	Bagsalsari	10149	Martik'a	1001495 6885	1014942679925 77855688	O	Paguan pisang

<sup>82</sup> Dokumen Bank BTPN Syariah Unit Tanggul, 7 Maret 2018

<sup>83</sup> Dokumen Bank BTPN Syariah Unit Tanggul, 7 Maret 2018

5.	Bangsalsari	10154	Manisa	1015408 7765	1015497792468 52728080	O	Paguan pisang
6.	Bangsalsri	10568	Habilah	1056842 6624	1056836702725 33738453	O	Paguan pisang
7.	Bangsalsari	10167	Rodiyah	1016772 5282	1016732282228 92597772	O	Paguan Pisang
8.	Bangsalsari	10107	Romela	1010782 6252	1010757292539 65289243	O	Paguan Pisang
9.	Bangsalsari	10785	Nadira	1078585 4800	1078572927224 28292672	O	Paguan pisang
10.	Bangsalsri	10986	Naruni	1098662 6738	1098625282902 63538393	O	Paguan Pisang
11.	Bangsalsari	10876	Haniri	1087672 7262	1087623723729 23353535	O	Paguan Pisang
12.	Bangsalsari	10974	Ponimin	1097462 2727	1097477292625 24242626	O	Pguan Pisang
13.	Bangsalsari	10985	Honi	1098588 2727	1098525282927 252828272	O	Paguan Pisang
14.	Bangsalsari	10544	Gina	1054472 8287	1054472747484 745474746	O	Paguan Pisang
15.	Bangsalsari	10334	Lona	1033462 8265	1033482626225 242242622	O	Paguan Pisang
16.	Bangsalsari	10113	Nadia	1011366 2828	1011372828272 527728266	O	Paguan Pisang
17.	Bangsalsari	10884	Hunnyati	1088462 5255	1088462728292 026252472	O	Paguan Pisang
18.	Bangsalsari	10867	Ditariya	1086768 2920	1086742729282 522422826	O	Pguan Pisang
19.	Bangsalsari	10997	Rinati	1099757 5545	1099742625242 222524242	O	Paguan Pisang
20.	Bangsalsari	10887	Nariya	1088772 7292	1088752728252 426252625	O	Pguan Pisang
21.	Bangsalsari	10222	Ponira	1022263 6387	1022262624777 556627888	O	Paguan pisang
22.	Bangsalsari	10667	Giyaton	1066752 6777	1066762722822 867575288	O	Paguan Pisang
23.	Bangsalsari	10333	Poniyaton	1033372 9276	1033372825322 579652087	O	Paguan Pisang
24.	Bangsalsari	10888	Sami	1088854 3752	1088852628252 4282825242	O	Paguan Pisang
25.	Bangsalsari	10875	Rokuyah	1087571 6154	1087531317899 9515513134	O	Pguan Pisang

Dari tabel tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa:

b) Data Nasabah

Jumlah data dari nasabah Bank PTPN Syariah dalam Produk pembiayaan yang terletak di Desa Petung kelurahan Paguan lebih dominan dari masyarakat Paguan, dan nasabah lebih dominan perempuan dari pada laki-laki.

c) Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

Berikut dapat disajikan dalam tabel jumlah tenaga kerja berdasarkan frekuensi jenis kelamin responden atau pegawai bank BTPN Syariah Unit Tanggul sebagai berikut:

**Tabel 7.2**

**Klasifikasi informan berdasarkan jenis kelamin<sup>84</sup>**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	25
2.	Perempuan	19
	Total	44

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa karyawan di Bank BTPN Syariah Unit Tanggul yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 19 orang, kemudian yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 25 orang. Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 44 orang.

<sup>84</sup> Dokumen Bank BTPN Syariah Unit Tanggul, 7 Maret 2018

**Tabel 7.3**  
**Klasifikasi informan berdasarkan usia<sup>85</sup>**

No	Usia	Jumlah
1.	21-25 tahun	7
2.	26-30 tahun	25
3.	31-40 tahun	11
4.	41-46 tahun	1
Total		44

Berdasarkan tabel dan gambar di atas, dapat dilihat bahwa yang menjadi karyawan di BTPN Syariah Unit Tanggul yang berusia 21-25 tahun berjumlah 7 orang, kemudian yang berusia 26-30 tahun berjumlah 25 orang, sedangkan yang berusia 31-40 berjumlah 11 orang dan yang berusia 46 berjumlah 1 orang. Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 44 orang. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata karyawan di BBTPN Syariah Unit Tanggul adalah berusi antara 26-30 tahun.

### 7.3

**Tabel informan Berdasarkan Lama Menjadi Karyawan**

No.	Kurun waktu	Jumlah
1.	<1 tahun	2
2.	1-5 tahun	37
3.	6-15 tahun	5
Total		44

<sup>85</sup> Dokumen Bank BTPN Syariah Unit Tanggul, 7 Maret 2018

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa karyawan di BTPN Syariah Unit Tanggul yang sudah menjadi karyawan sejak < 1 tahun berjumlah 2 orang, kemudian yang 1-5 tahun menjadi karyawan sejumlah 37 orang, yang 6-10 tahun menjadi karyawan berjumlah 5 orang. Total dari keseluruhan responden adalah sebanyak 44 orang. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata lama responden yang menjadi karyawan di bank BTPN Syariah adalah 1-5 tahun.

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

Proses penggalan data yang berhubungan dengan penelitian di lapangan, peneliti menggunakan beberapa metode atau cara seperti wawancara (*interview*), pengamatan (*observasi*), dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan, diperoleh data-data yang berkaitan dengan (1) bentuk perjanjian terhadap nasabah (2) kewajiban membeli Hp terhadap Nasabah pertama

### **1. Praktek kredit nasabah yang dilakukan oleh BTPN Syariah Unit Tanggul di Kecamatan Tanggul.**

Semakin pesatnya pertumbuhan manusia maka tidak akan luput dengan kebutuhan Perekonomia, semakin majunya perkembangan di Indonesia maka semakin bertumbuhlah kebutuhan manusia tersebut, sehingga peran perbankan sangat dibutuhkan apalagi dengan adanya Perbankan Syariah yang bisa membantu perekonomian masyarakat karena dengan akad yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yang melakukan perjanjian yang saling mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian.



Pemenuhan kebutuhan terhadap transaksi perbankan tersebut sejalan dengan ajaran Islam tentang kebersamaan dalam membangun kehidupan manusia, yang memandang manusia sebagai makhluk yang sempurna.

Dalam upaya pemenuhan dasar untuk melakukan transaksi kegiatan ekonomi yang berbasis syariah telah menghadapi berbagai kendala, antara lain munculnya anggapan dari masyarakat yang bersikap apriori yang dapat menuntut kebutuhan masyarakat secara lebih luas. Relevansi pendirian perbankan yang menjalankan kegiatan usaha syariah dengan tuntutan legitimasi syariah dalam kehidupan masyarakat.

Berdasarkan data lapangan yang peneliti peroleh terkait dengan Perlindungan Hukum bagi Nasabah bank BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional) Syariah menunjukkan bahwa di Desa Petung Kec. Bangsalsari yang mayoritas penduduknya adalah sebagai tani cara tersendiri yang dikeluarkan oleh pihak Bank tersebut masih menggunakan sistem yang berbeda dengan ketentuan yang sudah ada atau sesuai dengan Syariah. Sebagaimana disampaikan:

#### Bentuk perjanjian terhadap nasabah bank BTPN Syariah<sup>86</sup>

Berdasarkan hasil penelitian di kantor Unit Jember bahwa kehadiran Bank BTPN Syariah di perdesaan sangatlah membantu kenyamanan masyarakat desa, karena arti dari nyaman tersebut masyarakat yang melaksanakan transaksi tabungan atau melaksanakan pinjaman terhadap bank BTPN Syariah tidak harus datang langsung ke kantor, dalam satu

---

<sup>86</sup> Eca Ernawati, wawancara, 20 Mei 2018

rumah nasabah, dan semua transaksi hanya bisa dilakukan di desa yang mana telah ditentukan semacam ini membuat rasa nyaman terhadap nasabah

Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Yanti selaku karyawan

Bank BTPN Syariah mengatakan:

Dalam perjanjian yang dilakukan oleh pihak Bank dan Nasabah yaitu nasabah yang melakukan pinjaman terhadap Bank BTPN Syariah harus sekolah dulu selama 2 kali pertemuan sekolah yang dimaksud adalah berupa perikatan perjanjian antara keduanya atau aturan-aturan selama mejadi nsabah. Perjanjiannya ialah setiap nasabah harus mengambil pinjaman minimal sebesar Rp. 2.000.000,00-, dan dalam pinjaman tersebut ada yang namanya akad Mudharabah yaitu bagi hasil sesuai dengan nisbah yang disepakati oleh keduanya. Kalau di bank Syariah itu tidak ada yang namanya bunga bank akan tetapi menggunakan akad.<sup>87</sup>

Sebagaimana Diperkuat dengan wawancara kepada nasabah

BTPN Syariah Unit Tanggul:

“Menurut saya perjanjian yang dilakukan oleh pihak bank syariah ialah kurang memuaskan atau lebih parah dari bank konvensional, kenapa begitu karena dalam perjanjian masih ada yang namanya bunga, dan bungannya itu menurut saya tekanan.<sup>88</sup>

Menurut ibu hasipah diatas praktek yang dilakukan oleh pihak bank BTPN Syariah kurang memuaskan dalam pelayanannya, karena setau ibu Hasipa kalau bank ada ebel-ebelnya Syariah itu tidak ada penekanan dalam bunga malah ini sudah dijasti ngambil Rp.3.000.000,00 bunganya tanpa apa pertujuan dari pihak nasabah.

<sup>87</sup> Eca Ernawati, *wawancara*, Jember 20 Mei 2018

<sup>88</sup> Hasipah, *wawancara*, jember , 26 April 2018

### a. Penentuan Bunga di bank BTPN Syariah Unit Tanggul

Penentuan bunga yang dilakukan oleh pihak Bank BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional) Syariah adalah menggunakan sistem akad, adapun akad yang disampaikan ialah sebagaimana yang telah dipaparkan oleh pihak dewan Komisaris yaitu:

“di dalam bank BTPN Syariah itu tidak menggunakan sistem bunga bak melainkan menggunakan sistem bagi hasil bak dan itupun termasuk rahasia bank marginnya”<sup>89</sup>

Sama halnya dengan pemaparan diatas, hasil wawancara dengan bak Tiyas sebagai Karyawan<sup>90</sup>

“kalau di bank ini bank tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan sistem bagi hasil sesuai dengan kesepakatan oleh nasabah dan saya.

Saat peneliti melanjutkan wawancara dengan pihak nasabah hasilnya berbeda dengan apa yang dipaparkan diatas sebagai berikut

“Dengan hal tersebut pengambilan utang terhadap bank BTPN Syariah itu bukan hanya bunga yang di keluhkan oleh nasabah desa petung akan tetapi dalam pinjaman tersebut diwajibkan mengikuti perkumpulan yang dilakukan setiap 2 minggu sekali perkumpulan tersebut dek buat bayar ansuran jamnya itu siang dek waktu enak-enaknya tidur siang, bahkan kemarenya ini dek ada nasabah yang mempunyai anak banyi masih berumur 1minggu anaknya tidur di rumahnya dek ibunya itu ikut kumpulan untuk banyar ansuran, sampek-sampek ibu yang punya anak itu mau pulang ijin takut anaknya nangis apa lagi dirumahnya tidak orang, malah jawaban dari karyawan bank BTPN syariah itu bilang gini dek jangan dulu buk ini

<sup>89</sup> Eca Ernawati, *wawancara*, Jember, 28 April 2018

<sup>90</sup> Tiyas, *wawancara*, Jember, 28 April 2018

kan kewajibannya ibukan sudah sesuai dengan perjanjian dan ini perkumpulan sebagai jaminannya.<sup>91</sup>

Menurut ibu suadah, bahwa saat pembayaran ansuran itu dilaksanakan pada saat jam istirahat Yaitu jam 12.00. WIB dan perkumpulan tersebut diwajibkan atau biasa dikatan fardu ain karena tidak ada dispensasi apabila ada kesibukan oleh nasabah itu tidak bisa libur, seperti nasabah yang mempunyai seorang bayi itu nasabah masih wajib memnuhi perkumpulan tersebut sampai selesai.

Sama halnya dengan pemaparaan diatas, hasil wawancara dengan Ibu Anis juga mengatakan tentang bahwa penentuan bunga di Bank BTPN Syariah sangat beerbeda.

“Dengan hal ini tersebut Ibu Anis mengatakan bahwa masyarakat Desa Petung mengeluh tentang penetapan bungan, katanya kalau bank Syariah tidak ada bunga bak, tapi ini kok masih ada yang namanya bunga, bukan Cuma ada bungan yang langsung ditetapkan sekian bak tapi juga ada sistem wajib kumpul itu bak apalagi saya punya anak bayi yang mau ninggalin dirumah itu kawatir bak karena sisitem yang diwajibkan untuk kumpulan itu bak.”<sup>92</sup>

Hal yang serupa juga dikatan oleh salah satu toko masyarakat di Desa Petung:

“kalau sekarang uang itu dihambur-hamburkan duk namanya memakai bank Syariah katanya yang tidak memakai jaminan tapi dok persyaratanya ruwetan daripada bank konvensioanl dok katanya menggunakan sisitem bagihasil ini gak ada yang namana bagi hasil malah kalau ada uang yang hilsng kami yang sebagai nasabah suruh menggatikan uang yang hilang tersebut”<sup>93</sup>.

<sup>91</sup> Suaidah, *wawancara*, Jember, 28 April 2018

<sup>92</sup> Anis, *wawancara*, 4 Mei 2018

<sup>93</sup> Nyai Zeanab, *wawancara*, 8 Mei 2018

Sehubungan dengan ini, peneliti telah menemukan fenomena yang unik yaitu tradisi yang dijalankan oleh pihak bank BTPN Syariah tersebut yang mana sistem tersebut berbeda dengan sistem perbankan syariah yang berlaku di Undang-Undang Perbankan Syariah maupun di peraturan-peraturannya.

**b. Syarat pencairan yang dikeluarkan oleh pihak Bank BTPN Syariah**

Salah satunya syarat pencairan yaitu nasabah yang mewajibkan membeli Hp.

Bank BTPN Syariah dalam produknya yang salah satu produk yang mewajibkan membeli Hp, bagi nasabahnya yaitu produk Pembiayaan, ketika nasabah baru bergabung atau baru mengikatkan dirinya dalam perjanjian pinjaman modal terhadapnya, maka bank tersebut memberlakukan untuk mewajibkan membeli Hp dengan merk LG.

Diperkuat dengan wawancara dengan Ibu Yuni sebagai junior manager sebagai berikut:

Dari bank tersebut bahwasannya pembelian sebuah Hp tersebut menurutnya merupakan akad kerjasama atau bisa dikatakan bagi hasil sehingga bank BTPN Syariah tidak ada yang namanya Riba.<sup>94</sup>

Sama halnya dengan pemaparan yang disampaikan oleh pihak karyawan bank sebagai berikut:

---

<sup>94</sup> Yanti, *wawancara*, 12 Mei 2018

“saat pencaira tersebut ketika nasabah telah memenuhi syarat dari kami, dan dalam pemcairan tersebut juga ada sistem cicilan sebuah Hp, ini sebagai bagi hasil dari bank dan nasabah bak”<sup>95</sup>

Menurut pandangan nasabah terhadap hal yang mewajibkan atas pembelian Hp adalah beban baginya karena masih belum membayar ansuran beserta bagi hasil yang satunya masih diberlakukan lagi dengan cicilan Hp, sebagaimana yang dijelaskan oleh nasabah bahwa:

“Kewajiban membeli Hp terhadap nasabah itu menurut saya pemaksaan dek, karena kalau saya kan sebagai masyarakat desa dek penghasilan pas-pasan saya ngambil pinjaman kepada bank syariah yang katanya tidak ribet dan banyak ataurannya tapi ini malah banya aturan dek masak kalau mau ambil pijaman harus wajib membeli hp mana masih cicilan ansuran dek masih ditambah cicilan Hp puka.”<sup>96</sup>

Hal yang serupa ditegaskan oleh salah satu nasabah masyarakat petung paguan kec. Bangsalsari sebagai berikut:

“Perbankan syariah yang memasuki plosok perdesaat ini dok, kalau menurut saya bukan hanya penekanan mewajibkan membeli Hp akan tetapi juga ada sistem anggung renteng terhadap nasabah, saat ada uang nasabah atau ada nasabah yang tidak melakukan penyeteroran saat waktunya penyeteroran yaitu setiap 2 minggu sekali, nah ini iuran setiap nasabahnya ada berap jumlahnya uang yang hilang saat perkumpulan pembayaran ansuran dan saat nasabah libur dalam ansuran.”<sup>97</sup>

Dari data bebrapa informan diatas, peneliti menyimpulkan bahwasannya pembelian hp terhadap nasabah bank BTPN syariah tersebut merupakan kewajiban yang mutlak, jadi apabila nasabah

<sup>95</sup> Tiyas, wawancara, 27 Mei 2018

<sup>96</sup> Muhimah, wawancara, 27 Mei 2018

<sup>97</sup> Sulastri, wawancara, 28 Mei 2018

menolak terhadap pembelian Hp tersebut maka tidak bisa mengambil pinjaman terhadap bank tersebut. dan juga bukan hanya mewajibkan membeli Hp namun juga memberlakukan sistem tanggung renteng saat ada uang hilang ketika waktu pembayaran ansuran( ditempat) dan ketika ada nasabah yang libur atau tidak masuk untuk memenuhi ansuran tersebut.

### c. Hak-hak Konsumen/ Nasabah BTPN Unit Tanggul

Membahas tentang perlindungan hukum maka pembahas akan membahas tentang hak-hak konsumen yang diakui secara internasional. Hak-hak yang dimaksud adalah:

#### 1) Hak untuk mendapat keamanan

Tujuan utama konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tersebut. Perolehan manfaat tersebut tidak boleh mengancam kenyamanan, jiwa dan harta benda konsumen, serta harus menjamin kenyamanan, Keamanan, dan keselamatan konsumen

Sebagaimana yang telah dipaparkan oleh ibu Yani, Ibu Yani adalah sebagai konsumen jasa di bank BTPN ( Bank Tabungan Pesiunan Nasional) Syariah berusia 54 Tahun, yang beralamat di Bangsalasari

“saya tidak mengetahui adanya kewajiban pembelian Hp ini, tetapi saya tidak nyaman memakai uang tersebut, karena malah menambah beban bagi saya untuk membayar ansuran yang bertambah, dan saya sebagai konsumen ternyata dilindungi hak-hak saya oleh hukum jadi saya asal mau saja untuk menjadi nasabahnya.

Meminta kebaikan hati pemerintahlah yang menjadi senjata saya, karena saya merasa tidak nyaman dengan adanya kewajiban pembelian Hp tersebut karena itu juga merugikan.”<sup>98</sup>

## 2) Hak Untuk Mendapat Informasi

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara tulisan maupun secara lisan, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam produk (barang). Hal itu bertujuan agar konsumen tidak mendapatkan pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.

Hal ini sangat penting, karena kelangkaan kekeliruan memberikan informasi atau gambaran yang salah. Hak atas informasi ini, konsumen jasa perlu waspada mengingat seringkali pihak produsen/ pemberi jasa menyampaikan informasi secara berlebihan. Sehingga banyak hal pihak produsen/pemberi jasa tanpa tersadar sering mendorong konsumen jasa untuk bertindak tidak lagi rasional. Untuk itu konsumen perlu teliti terhadap informasi yang diberikan dan berusaha mencocokkan dengan kenyataan yang ada pada produk jasa tersebut.

Sebagaimana yang telah dikatakan oleh ibu Tutik, Guru kelas 3 SD Petung satu, umur 25 yang beralamat Desa Petung Kecamatan Bangsalsari, menyatakan:

---

<sup>98</sup> Yani, wawancara, Jember 30 Mei 2018



“Saya sebelumnya tidak ada sosialisasi tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Saya hanya mengetahui bawasannya kalau pinjaman di bank syariah itu lebih enak dan tidak ada tambahan maupun pemaksaan.”<sup>99</sup>

Hasil wawancara diatas konsumen masih rendah mendapatkan informasi tentang aturan pinjaman di perbankan syariah.

### 3) Hak Untuk Memilih

Konsumen memiliki hak untuk mengakses, untuk memilih hak untuk mengakses, untuk memilih produk/jasa pada tingkat harga dan wajar. Konsumen tidak boleh ditekan atau dipaksa untuk melakukan pilihan tertentu yang akan merugikan dirinya pernyataan lain mengenai apa yang telah dipaparkan diatas yaitu

Ibu Romela, umur 43 tahun RT.003 RW. 003 mejelaskan bahwasannya:

“saya menjadi nasabah dari bank BTPN Syariah itu pertamanya kaget karena saya harus atau diwajibkan untuk membeli HP, pada saat itu saya memilih untuk tidak mengambil Hp tersebut karena sudah ada bungannya dalam ansuran yang dilakukan pada setiap 2 minggu sekali lah ini malah ditambah untuk mengambil Hp dan hal ini adalah membuat beban ansuran pada saya.”<sup>100</sup>

Bahwasannya konsumen merasa ditekan oleh pelaku usaha untuk membeli Hp dan tidak bisa menolak oleh seorang nasabah ketika pemberian Hp tersebut.

<sup>99</sup> Tutik, wawancara. Jember, 24 Mei 2018

<sup>100</sup> Romela, wawancara. Jember, 25 Mei 2018

#### 4) Hak Untuk didengar

Hal ini dimaksudkan sebagai jaminan bahwa kepentingan pendapat, serta perlindungan konsumen harus diperhatikan oleh pemerintah produsen maupun pedang jasa. Hak untuk didengar dapat diungkapkan oleh konsumen dengan cara mengadu kepada pihak pemberi jasa.

Pernyataan ini disampaikan oleh ibu Darmi berusia 54 tahun yang beralamat di Desa Petung Kecamatan. Bangsalsari, sebagaimana yang telah disampaikan dalam kutipan ini:

“Saya kurang sebegitu fahamnya tentang perbankan syariah dan yang saya tau hanya dasar-dasarnya saja. Berkaitan dengan perlindungan hukum mengaku merasa mempunyai hak-hak tertentu. Hak tersebut saya rasa sangat penting untuk dilindungi dan ditegaskan”.<sup>101</sup>

Hasil dari wawancara di atas belum sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 karena konsumen harus diperhatikan oleh pemerintah.

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam 3 hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu;<sup>102</sup>

- (a) Hak yang dimaksud untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
  - (b) Hak untuk memperoleh barang/jasa dengan harga yang wajar;
- dan

<sup>101</sup> Anik, wawancara, Jember. 18 Mei 2018

<sup>102</sup> Yani, wawancara, Jember. 18 Mei 2018

(c) Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi;

Oleh karena ketiga hak / prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen), maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/ merupakan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen bagi Indonesia.

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi maka hak-hak konsumen yang disebutkan diatas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.

Begitu pula hasil wawancara diatas juga tidak sesuai dengan pasal 5 Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- (a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- (b) Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa, serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan;
- (c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan yang dijanjikan;

- (d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- (e) Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- (f) Hak untuk mendapat pembinaan pendidikan konsumen;
- (g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur serta tidak diskriminatif;
- (h) Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan /atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- (i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

Dan juga telah dijelaskan mengenai kewajiban sebagai pelaku usaha di dalam pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 sebagai berikut:

- (a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- (b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/ atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- (c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- (d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/ atau jasa yang berlaku;

(e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/ atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau diperdagangkan;

(f) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan /atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

## **2. Perlindungan hukum terhadap nasabah Bank BTPN Syariah Tanggul ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen**

### **a. perlindungan hukum terhadap nasabah Bank BTPN Syariah Tanggul ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen**

Di dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen didefinisikan'' segala upaya'' yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Istilah perlindungan konsumen/nasabah berkaitan dengan perlindungan hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan hukum itu bukan sekedar fisik melainkan termasuk juga hak-haknya bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Membahas tentang perlindungan hukum maka membahas tentang hak-hak konsumen pula. Secara umum dikenal dengan 4 Hak dasar konsumen yang diakui secara internasional. Hak-hak yang dimaksud adalah:

1) hak untuk mendapat keamanan

tujuannya utama konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa adalah memperoleh manfaat dari barang dan/atau jasa yang di konsumsinya tersebut. Perolehan manfaat tersebut tidak boleh mengancam kenyamanan, jiwa dan harta benda konsumen, serta harus menjamin kenyamanan. Keamanan, dan keselamatan konsumen.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Yuni, Ibu Yuni adalah Dewan Komisaris di Bank BTPN Syariah berusia 54 tahun, yang beramat dibangsalsari, menyatakan:

“saya sebagai Direksi di Bank BTPN Syariah mengenai Hak kenyamanan terhadap konsumen sudah kami lakukan sepertihalnya, nasabah bank BTPN Syariah sudah mempunyai kenyamanan seperti halnya kami yang terjun langsung kelapangan sehingga tidak meyulitkan nasabah untuk pergi sendiri di kantor kami dan nasabah saya rasa sudah mempunyai hak kenyamanan dari kami”<sup>103</sup>

Hasil wawancara diatas tidak sesuai dengan keterangan Ibu Sulima Sebagai Nasabah Bank BTPN Syariah, Beliau mengatakan bahwasannya”

---

<sup>103</sup> Yuni, *wawancara*, Jember 30 Mei 2018

“saya tidak mengetahui adanya kewajiban pembelian sebuah HP ini, dan saya juga merasa kurang nyaman dengan menggunakan jasa bank BTPN Syariah ini karena menambah beban buat saya bak, karena ada penambahan ansuran senilai Rp.2000 untuk ansuran Hp nya tersebut, dan saya sebagai konsumen aru tau kalau konsumen juga dilindungi dek, jadi saya meminta kebaikan hati pemerintah yang menjadi senjata saya, semoga permasalahan ini bisa diurus secepatnya dek, dan dengan adanya pemberlakuan ini saya merasa dirugikan dek.<sup>104</sup>

Hasil wawancara tersebut bahwa ibu Sulima tidak nyaman dalam menggunakan jasa di Bank BTPN Syariah tersebut, karena ada unsur yang merugikan. Dan ibu Sulima meminta untuk pertanggung jawaban atas ketidak nyamanan pada pemberi jasa tersebut.

## 2) Hak untuk mendapatkan informasi

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan maupun tulisan. Melalui iklan diberbagai media, atau mencantumkan dalam produk ( barang). Hal itu bertujuan agar konsumen tidak mendapatkan pandangan dan gambaran yang keliru atas produk barang dan/ atau jasa.

Hal ini sangat penting, karena kelangkaan dan keliruan memberikan informasi atau gambaran yang salah. Ahak atas informasi ini, konsumen jasa perlu waspada mengingat

---

<sup>104</sup> Sulima, *wawancara*, Jember 30 Mei 2018

seringnya pihak produsen/ pemberi jasa menyampaikan informasi yang secara berlebihan. Sehingga banyak hal pihak produsen/ pemberi jasa untuk bertindak tidak lagi rasional. Untuk itu konsumen perlu teliti terhadap informasi yang diberikan dan berusaha mencocokkan dengan kenyataan yang ada pada produk jasa tersebut.

Sebagaimana yang telah dikatakan oleh ibu Tutik, Guru kelas 3 SD Petung 01, umur 25 yang beralamat Desa Petung Kec. Bangsalsari, menyatakan:

“saya sebelumnya tidak ada sosialisasi tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan saya hanya mengetahui bahwasannya kalau pinjaman di bank Syariah itu lebih enak dan tidak ada tambahan maupun unsur pemaksaan”<sup>105</sup>

Hasil wawancara diatas konsumen masih rendah mendapatkan informasi tentang aturan pinjaman di perbankan syariah.

### 3) Hak untuk memilih

Konsumen memiliki hak untuk mengakses, untuk memilih hak untuk mengakses, untuk memilih produk/ atau jasa pada tingkat harga dan wajar. Konsumen tidak boleh ditekan atau dipaksa untuk melakukan pilihan tertentu yang akan merugikan dirinya pernyataan lain mengenai apa yang telah dipaparkan diatas yaitu Ibu Romela, Umur 43 Tahun RT.003 RW.003 menjelaskan bahwasannya:

<sup>105</sup> Tutik, wawancara. *Jember*, 21 September 2018



“saya menjadi nasabah dari bank BTPN Syariah itu pertamanya kaget karena saya harus atau diwajibkan untuk membeli HP, pada saat itu saya memilih untuk tidak mengambil HP tersebut karena sudah ada bunganya dalam ansuran yang dilakukan pada setiap 2 minggu sekali lah ini malah ditambah untuk mengambil Hp dan hal ini adalah membuat beban ansuran pada saya.”<sup>106</sup>

Dari keterangan diatas bahwasannya konsumen merasa ditekan oleh pelaku usaha untuk membeli HP dan tidak bisa menolak oleh seorang nasabah ketika pemberian Hp tersebut.

#### 4) Hak untuk didengar

Hal ini dimaksud sebagai jaminan bahwa kepentingan pendapat, serta perlindungan konsumen harus diperhatikan oleh pemerintah produsen maupun pedagang jasa. Hak untuk didengar dapat diungkap oleh konsumen dengan cara mengadu kepada pihak pemberi jasa.

Pernyataan ini disampaikan oleh Ibu Damri berusia 54 Tahun, beliau sebagai karyawan di bank BTPN Syariah, yang beralamat di Desa Petung Kecamatan. Bangsalsari, sebagaimana yang telah disampaikan dalam kutipan ini:

“saya hanya sebatas karyawan bak, kalau keluhan dari nasabah sudah banyak mengenai Hp tersebut tapi bagaimana lagi saya hanya sebatas karyawan, ini mengenai kewajiban pembelian HP ini proses kerjasaman antara bank Syariah dengan Konsumen, sedangkan tanggung renteng ini adalah sebagai jaminan karena mereka menjadi nasabah tidak memberikan

<sup>106</sup> Romela, *wawancara*. Jember, 25 September 2018

jaminan seperti halnya KTP ( kartu tanda penduduk) dan KK ( kartu Keluarga) dan surat-suarat lainnya”<sup>107</sup>

Dari keterangan diatas juga ada keterangan dari nasabah bank BTPN Syariah Unit Tanggul dari Ibu Juni Warga Kelurahan. Duku, keterangannya sebagai berikut:

“saya kurang sebegitu faham dek tetang Hukum Perlindungan Konsumen, berkaitan dengan perlindungan konsumen kalau semisal ada tolong ditegaskan lagi tentang hak-hak sebagai konsumen baik dibidang jasa maupun dibidang lainnya supaya konsumen tidak merasa dirugikan oleh pihak bank BTPN Syariah dek.”<sup>108</sup>

Posisi konsumen/nasabah yang lemah di hadapan pelaku usaha (produsen) memunculkan pemikiran perlunya suatu peraturan yang berpihak kepada kepentingan konsumen. Aspek pertama dari perlindungan konsumen adalah pemberlakuan peraturan tentang pentingnya tanggung jawab produsen atas kemungkinan terjadinya kerugian yang timbul akibat penggunaan produk dan/atau jasa.

Tanggung jawab produk dalam perlindungan konsumen bukanlah hal yang baru. Produk secara umum diartikan sebagai baarang yang secara nyata dapat dilihat, dipegang, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak. Namun berkaitan dengan masalah perlindungan konsumen , perlindungan

<sup>107</sup> Damri, wawancara. Jember, 25 September 2018

<sup>108</sup> Juni, wawancara. Jember, 20 September 2018

konsumen bukan hanya dengan benda yang berwujud tetapi juga termasuk benda yang bersifat penyediaan jasa penyiaran.

- 5) Ketika dilihat dari Syarat pencairan( pembelian Hp) oleh Bank BTPN Syariah Unit Tanggul Tuntutan tanggung jawab produk pada dasarnya observasi dilapangan apabila ada bukti pelanggaran berupa: (a) unsur perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha atau perusahaan; (b) unsur kerugian yang dialami oleh konsumen dan ahli warisnya dan;(c) Unsur adanya hubungan kausal antara unsur perbuatan melawan hukum dengan unsur kerugian tersebut.

Dari penjelasan diatas sebagaimana praktek yang dilakukan oleh bank BTPN (Bank Tabungan Pensiunan Nasional) Syariah Unit Tanggul yang menggunakan persyaratan baik pencairan jika dilihat dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomer 8 Tahun 1999 pada pasal 4 yaitu memperhatikan hak-hak konsumen yang keseluruhan ada 10 Hak di dalam Undang-Undang Tersebut diantaranya:

- a. Hak Atas Keamanan
- b. Hak Untuk Memperoleh Informasi
- c. Hak Untuk Memilih
- d. Hak Untuk Didengar
- e. Hak Untuk memperoleh Kebutuhan Hidup
- f. Hak Untuk Memperoleh Ganti Rugi

- g. Hak Untuk Memperoleh Pendidikan Konsumen
- h. Hak Memperoleh Lingkungan Bersih Dan Sehat
- i. Hak untuk mendapat barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikan
- j. hak untuk mendapat upaya penyelesaian upaya hukum yang patut

Dari penjelasan diatas bahwasannya sesuai dengan praktek pemcairan terhadap kredit Nasabah tersebut bhawa sudah ada penjelasan dari pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999.

Praktek Kredit yang dilakukan oleh pihak Bank BTPN syarahi Unit Tanggul, Berangkat dari penjelasan diatas juga peneliti menemukan ada pasal yang terkait dengan proses persyarata, persyaratan menjadi nasabah Bank BTPN Syariah tanggul tidak sesuai dengan apa yang ada di pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu sebaai berikut:

Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan

- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan dalam jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemajuan sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/ atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjual barang dan/atau jasa
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal
- i. Tidak memasang label halal atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang dan ukuran
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk pengguna barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

Pada intinya substansi pasal ini tertuju pada dua hal, yaitu larangan memproduksi barang dan/atau jasa, dan

larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang dimaksud. Larangan yang dimaksud ini ialah perdagangan barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan apa yang disampaikan oleh pihak bank BTPN Syariah Unit Tanggul.

### **3. perlindungan hukum terhadap nasabah Bank BTPN Syariah Tanggul ditinjau dari Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008**

Aspek hukum perbankan syariah, khususnya di Indonesia merupakan bidang yang baru di bidang ilmu hukum dan masih memiliki potensi yang sangat besar dalam pengembangan ilmu hukum dimasa mendatang, interaksi yang *intense* antara antara hukum nasional dan hukum Islam telah menjadikan bidang ilmu hukum.

Interaksi antara hukum nasioanal dan hukum Islam tersebut telah menjadikan bidang ilmu hukum ini menarik untuk didalami.

1) Ketika dilihat dari pencairan( pembelian Hp) Bank BTPN Syariah Unit Tanggul Sehingga peneliti menemukan suatu hal yang sangat tertarik untuk di teliti yaitu di Bank BTPN Syariah Unit Tanggul

Pengaturan kegiatan usaha yang dijalankan oleh bank Umum Syariah telah dimuat dalam Undang-Undang Perbankan Syariah Pasal 25. Kegiatan usaha Bank Umum Syariah dijelaskan sebagai berikut:

Kegiatan usaha yang dilarang dilakukann oleh Bank Pembiayaan Syariah dimuat dalam Undang-Undang perbankan Syariah yang dapat dijelaskan sebagai berikut

- (a) Kegiatan usaha yang dijalankan adalah bertentangan dengan prinsip Syariah. Di dalam penjelasan pasal tersebut disebutkan bahwa usaha yang bertentangan dengan Prinsip Syariah antara lain Usaha yang dianggap *riba*, *maisir*, *gharar*, *haram*, dan *zalim*.

Ketikan dilihat dari pasal 25 Undang-Undang Perbankan Syariah pada Poin (a) sama halnya dengan apa yang telah saya wawancarakan kepada salah satu nasabah bank BTPN Syariah yaitu Ibu Rosmiah sebagai Ibu RT di Dusun

Paguan keterangannya sebagai Berikut:

“saat ada kegiatan sekolah 2 hari yang diselenggarakan bank BTPN Syariah sebelum pencairan itu tidak ada kata tanggung renteng didalam perjanjian tersebut tetapi setelah saya menjadi nasabah sudah sudah masuk setengah permainan malah tanggung renteng tersebut diberlakukan lah ini apa maksudnya bak kok tiba-tiba ada sistem seperti ini”<sup>109</sup>

Dari keterangan tersebut sudah jelas bahwasannya bank BTPN Syariah Unit Tanggul sudah ada yang namanya Grar/ unsur ketidak jelasan seperti halnya yang dipaparkan di pasal 25 huruf (a).

<sup>109</sup> Romsia, *wawancara*. Jember 20 September 2018

Keterangan selanjutnya dijelaskan oleh pihak Direksi Bank BTPN Syariah yaitu Ibu Lina mengenai apa yang terkait didalam pasal tersebut keterangannya sebagai berikut:

“penambahan yang diberlakukan oleh pihak Bank BTPN Syariah itu bukan bunga melainkan bagi hasil dari nasabah untuk bank BTPN Syariah”<sup>110</sup>

Keterangan tersebut juga diungkapkan oleh karyawan Bank BTPN Syariah Unit Tanggul dengan nama Inul keterangannya sebagai berikut:

“kalau jadi nasabah baru minimal 2 jt sampai 5 juta kalau nasabah lama maksimal 50 juta, kalau di bank BTPN tidak ada bunga bak Cuma adanya bagi hasil dan itupun termasuk rahasia bank marginnya, dan kalau kewajiban pembelian Hp itu pas jadi nasabah itupun dulu kalau sekarang sudah tidak lagi”<sup>111</sup>

Setelah mendengarkan keterangan dari karyawan tersebut, bahwasannya bunga tersebut tidak diberlakukan untuk bank Syariah akan tetapi menggunakan sistem kerja sama antara pemberi dan penerima jasa.

Namun setelah peneliti kembali melakukan wawancara terhadap nasabah bank BTPN Syariah Unit Tanggul di Desa Petung Kecamatan. Bangsalsari ke Ibu Rosida RT.001 RW.003 bahwasannya keterangannya sebagai berikut:

“Sistem pembelian Hp itu tetap diberlakukan bak katanya siapa itu dulu kemaren saya ngambil 2 Juta

---

<sup>110</sup> Lina, wawancara. Jember 20 September 2018

<sup>111</sup> Inul, wawancara. Jember 20 September 2018



- tetap ini ada yang namanya kewajiban pembelian Hp itu, mungkin itu karyawannya gak mau bilang jujur bak ke samean, kalau bak gak percaya selasa ada teman saya pencairan pasti ada Hpnya.”<sup>112</sup>
- (b) Kegiatan Usaha dalam menerima Simpanan brupa Giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran;
  - (c) Kegiatan usaha dalam valuta asing, kecuali penukaran uang asing dengan izin Bank Indonesia.
  - (d) Kegiatan usaha yang dijalankan adalah perasuransian, kecuali sebagai agen pemasaran produk asuransi syariah. Penjelasan pasal tersebut menyebutkan bahwa Bank Pembiayaan rakyat Syariah dapat memasarkan produk asuransi melalui kerja sama dimaksud menjadi tanggung jawab perusahaan Asuransi Syariah; dan
  - (e) Kegiatan usaha penyertaan modal, kecuali pada lembaga yang berbentuk untuk menaggulangi kesulitan likuidasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah; dan
  - (f) Usaha-usaha lain yang dijalankan di luar kegiatan usaha sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 Undang-Undang Perbankan Syariah.

## 2) Ketika dilihat dari akad-akad Perbankan Syariah

Berangkat dari penjelasan pada Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008, peneliti juga membahas tentang akad-akad yang ada di Perbankan Syariah

<sup>112</sup> Rosida, *wawancara*. Jember . 23 September 2018

Khususnya dibagian akad penyaluran Dana yaitu: konsep jual beli, konsep kerja sama dan konsep sewa menyewa. Sedangkan kasus yang ada di bank BTPN Syariah ini lebih ke konsep Jual Beli yaitu:

- (a) konsep Murabahah adalah pemesanan barang yang sudah ada di pasar.
- (b) Salam adalah barangnya masih harus dipesan/dibuat (untuk tanaman)
- (c) Istisna' adalah barang yang harus dibuat (manufaktur)

### **C. Pembahasan Temuan**

Mengacu pada hasil observasi, interview (wawancara), dan dokumentasi serta analisis data yang dilakukan dan mengacu pula pada rumusan masalah, maka disini penelitian akan membahas temuan-temuannya dilapangan.

Mengenai hal tersebut kewajiban pembelian Hp yang dilakukan oleh pihak bank BTPN Syariah yang dilaksanakan di Desa Petung Kecamatan Bangsalsari ada dua hal yaitu sebagai berikut:

#### **1. praktek kredit nasabah yang dilakukan oleh BTPN Syariah Unit Tanggul di Desa Tanggul**

Sejumlah masyarakat Desa Petung Kecamatan Bangsalsari mengeluh adanya praktik pinjaman yang dilakukan oleh pihak bank BTPN Syariah dan Nasabah karena pinjaman terhadap bank tersebut menekankan masyarakat harus membeli produk dari bank yang berupa Hp, dan juga persyaratan kumpulan yang diwajibkan juga pula

tanggung renteng pelunasan terhadap nasabah yang lelet atau tidak bayar angsuran pada saat waktu pembayaran angsuran.

Sesuai dengan penelitian diatas konsumen tidak mengetahui tentang hukum yang sesungguhnya yaitu mengenai hukum perbankan syariah maupun hukum perlindungan konsumen, yang mana sudah mengatur akad-akad yang ada di perbankan syariah maupun juga hak-hak sebagai konsumen juga diatur dalam hukum perlindungan konsumen.

## **2. Perlindungan hukum terhadap nasabah Bank BTPN Syariah Tanggul ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999**

Perlindungan hukum bagi nasabah BTPN Syariah Unit Tanggul tentang perlindungan hukum sebagai konsumen dibidang jasa masih rendah, rendahnya konsumen nasabah bank BTPN Syariah mereka masih belum mengerti bahwasannya mereka sudah dilindungi oleh Undang-Undang dan juga tingkat pendidikan yang masih rendah. Perlindungan hukum konsumen jasa di bagi nasabah bank BTPN Syariah kurang lebihnya sudah diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk memperjuangkan perlindungan hukum. Rendahnya pengetahuan konsumen terhadap Undang-Undang ini menjadi salah satu pemicu lemahnya kesadaran hukum konsumen tentang hak-haknya sebagai konsumen jasa di bidang perbankan Syariah di Desa Petung Kecamatan Bangsalsari, setelah ditanyakan

menganai hak-haknya konsumen jasa kepada Direksi mengenai hak-hak yang ada di Undang-Undang Mereka mengatakan bahwasannya seperti hak kenyamanan mereka sudah diberikan seperti halnya, pihak bank BTPN Syariah sudah memberikan kenyamanan seperti : tidak perlu datang ke Unit untuk melakukan transaksi, tidak meminta jaminan untuk diberikan kepada pihak Bank BTPN Syariah, itu pemaparan dari pihak bank BTPN Syariah, dan ketika peneliti menanyakan hak-hak yang lain mereka lebih memilih diam dan hanya bilang bahwasannya yang lain itu termasuk bagian dari rahasia dari Bank.

Ketika peneliti menanyakan hak-haknya konsumen nasabah bank BTPN syariah mengenai hak-hak ketika di lihat dari segi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen hak-haknya masih belum terpenuhi sepenuhnya,

Berdasarkan penelitian yang terjadi di masyarakat Petung Kecamatan Bangsalsari saat ini adalah stigma tidak mau ribet dan ingin terima beres saja dalam permasalahan yang ditimbulkan oleh pihak bank BTPN Syariah mayoritas nasabah tidak mengetahui pihak-pihak yang melindungi Perlindungan Hukum sebagai konsumen dibidang jasa. Keadaan ini didukung oleh ketidaktahuan masyarakat tentang perlindungan hukum sebagai konsumen yang sebenarnya dan dilindungi oleh Undang-Undang.

Nasabah bank BTPN syariah di Desa Petung Kecamatan Bangsalsari tidak mengetahui prosedur perlindungan serta pelayanan konsumen yang dilakukan oleh pihak bank BTPN Syariah. Konsumen selaku bebasraja saja dan tidak pernah berinisiatif untuk mencari tahu bentuk perlindungan serta pelayanan konsumen yang dilakukan oleh bank BTPN Syariah. Selain itu LP2K sebagai lembaga swadaya masyarakat yang bergerak dibidang perlindungan konsumen menjadi tidak ada artinya karena sikap konsumen yang acuh tak acuh terhadap kerugian atau permasalahan kecil yang ditemui ketika menggunakan jasa bank BTPN Syariah

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah diatur mengenai hak-hak sebagai konsumen yang telah di tentukan pada pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa, serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jaminan barang dan/ atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;

- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diberlakukan atau dilayani secara benar, jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur didalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari kesembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang penting pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/ atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan terlebih lagi tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/ atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman maupun tidak membayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/ atau jasa yang dikehendakinya atas dasar keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terjadi penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak

untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.

### **3. Perlindungan hukum terhadap nasabah Bank BTPN Syariah Tanggul ditinjau dari Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008**

Dari analisis data, penelitian memandang bahwa praktik yang diberlakukan oleh pihak bank BTPN Syariah di Desa Petung Kecamatan Bangsalsari memiliki tiga permasalahan diantaranya:

#### **a. Pemberlakuan mewajibkan pembelian Hp terhadap nasabah baru**

Berdasarkan penelitian yang terjadi dimasyarakat di Desa Petung Kecamatan Bangsalsari bahwasannya bisa disimpulkan kebanyakan tidak mengetahui prosedur dalam akad-akad perbankan syariah sehingga mereka mereka yang menjadi nasabahnya meiyakan persyaratan yang telah dikeluarkan oleh pihak bank BTPN Syariah, yang kadang mereka mengeluh dikemudian harinya karena merasa terbebani dengan tambahan ansuran Hp tersebut, hal ini terjadi dikarenakan tingkat rendahnya pengetahuan masyarakat setempat mengenai akad-akad perbankan syariah yang sebagai mana yang telah diatur didalam buku akad syariah lebih khususnya di bidang jasa perbankan syariah yang mana dalam penemuan penelitian kewajiban pembelian HP tersebut termasuk akad jasa di bagian penyaluran Dana yang mana penyaluran dana ada beberapa bagian diantaranya:

## 1) Konsep jual beli

- a) Murabahah = barang yang sudah ada dipasar
- b) Salam = barang yang harus dipesan
- c) Istisna' = barangnya masih harus dibuat<sup>113</sup>

Jual beli dengan akad Murabahah adalah skema pembiayaan dengan menggunakan metode transaksi jual beli biasa. Dalam skema murabbaha, bank membeli barang dari nasabah ditambahkan dengan keuntungan yang disepakati oleh bank dan nasabah.

Jual beli dengan akad salam adalah jasa pembiayaan terkait dengan jual beli yang pembayarannya dilakukan bersamaan dengan pemesanan dengan pemesanan barang. Biasanya berlaku untuk jual beli yang objeknya dibidang agrobisnis, seperti gandum, padi, tebu dan sebagainya. Jadi, pada prinsipnya konsep dalam salam diperuntukan bagi transaksi jual beli barang yang belum diproduksi.

Jual beli dengan akad istisna' adalah jual beli barang pesanan (barang belum diproduksi atau barang yang tidak tersedia dipasar). Spesifikasi barang yang dipesan harus disepakati sejak awal dan harga barang yang dipesan bisa dibayar tunai atau dicicil.

Dari penjelasan di atas setelah peneliti memahami lebih lanjut mengenai akad jual beli yang dicantumkan oleh perbankan

---

<sup>113</sup> Purnama Devita Irma, *Akad Syariah*, ( PT. Mizan Pustaka : Bandung, 2011), hlm 8,



syariah ( teori ) praktik yang dilakukan oleh pihak bank BTPN Syariah tidak sesuai dengan Teori yang sudah diberlakukan.

b. Pembagian bagi hasil

Pembagian bagi hasil/konsep kerja sama yang dilakukan oleh pihak bank BTPN Syariah di jelaskan pada saat pertama nasabah melakukan yang namanya sekolah atau penyampaian persyaratan, untuk menjadi sebagai nasabah pembiayaan pihak bank secara langsung menyampaikan bahawa pengambilan sekian dan ansuran yang harus disetor sekian tanpa adanya kesepakatan antara kreditur maupun pihak bank, tidak sesuai dengan akad Mudharabah. Kerja sama dengan akad Mudharabah ialah akad kerja sama antara bank syariah sebagai penyedia dana 100% ( *shahib al-mal*) dengan nasabah atau pengusaha sebagai pengelola proyek ( *mudharib*). Keuntungan proyek dibagi kepada kedua pihak sesuai dengan proporsi (*nisbah*) yang disepakati dalam perjanjian.

c. Sistem tanggung renceng yang melenceng dari perjanjian

Di dalam perpektif Undang-Undang Perbankan Syariah sistem tanggung renteng yang dilakukan oleh pihak bank BTPN Syariah terhadap kreditur tidak sesuai dengan apa yang ada di teori sesuai dengan pasal 24 UUPS sebagai berikut:

1) Bank Umum Syariah dilarang:

- a) Melakukan kegiatan usaha syariah yang bertentangan dengan Prinsip Syariah;
- b) Melakukan kegiatan jual beli saham secara langsung di pasar modal;
- c) Melakukan penyertaan modal, kecuali sebagaimana dimaksud dalam pasal 20 ayat (1) huruf b dan huruf c; dan
- d) Melakukan kegiatan usaha peransuransian, kecuali sebagai agen pemasaran produk asuransi syariah,

2) UUS dilarang:

- a) Melakukan kegiatan usaha yang bertentangan dengan prinsip syariah;
- b) Melakukan kegiatan jual beli saham secara langsung dipasar modal
- c) Melakukan penyertaan modal, kecuali sebagai mana dimaksud pasal 20 ayat (2) huruf c; dan
- d) Melakukan kegiatan usaha peransuransian, kecuali sebagai agen pemasaran produk peransuransian syariah.

Dari hal diatas sudah sangat jelas bahwasannya praktek yang dilakukan oleh pihak bank BTPN Syariah yang dilakukan di Desa Petung Kecamatan Bangsalsari, merupakan ketentuan yang tidak sesuai dengan teori. Di dalam Undang-Undang Perbankan Syariah tidak ada yang namanya unsur jual beli yang mewajibkan

nasabah kreditur untuk pembelian HP, juga tidak sesuai dengan akad Mudharabah dan tanggung renteng terhadap nasabah, semua yang diberlakukan oleh pihak bank BTPN Syariah sangat menyimpang dari ajaran Hukum Perbankan Syariah. Maka dari itu kewajiban pembelian Hp dan lainnya tidak termasuk syarat-syarat dalam atauran hukum perbankan Syariah. Bisa dikategorikan sebagai pelanggaran yang dilakukan oleh pihak Unit Usaha Syariah.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian sebagaimana yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dengan mengacu pada rumusan masalah, dengan menggunakan kualitatif maka dapat disajikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Bagaimana praktek kredit nasabah yang dilakukan oleh BTPN Syariah Tanggul di Desa Petung yaitu,

a) Pemberlakuan mewajibkan pembelian Hp terhadap nasabah baru

Pemberlakuan yang diterapkan oleh pihak bank BTPN Syariah ini tidak sesuai dengan akad-akad yang ada di perbankan syariah, karena karena diproduksi pembiayaan oleh bank BTPN Syariah khususnya di akad jual beli ini tidak sama dengan akad yang telah ditentukan oleh akad-akad syariah di dalam perbankan.

b) Pembagian bagi hasil

Pembagian bagi hasil dalam konsep kerja sama yang dilakukan oleh pihak bank BTPN Syariah tidak sesuai dengan akad Mudharabah, karena tidak ada yang namanya bagi hasil dan tidak ada kesepakatan dalam *nisbah* yang disepakati.

c) Sistem tanggung renteng

Sistem tanggung renteng yang diterapkan oleh pihak bank BTPN Syariah terhadap nasabah pembiayaan tersebut disaat ada kekurangan atau ada uang yang hilang saat penyeteroran/ansuran maka ditanggung renteng oleh

semua nasabah, hal ini tentu tidak ada aturan di dalam Undang-Undang Perbankan Syariah maupun di akad-akad perbankan syariah.

2. Perlindungan konsumen ini masih belum sepenuhnya dapat dilindungi hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi pinjaman terhadap bank BTPN Syariah Unit Tanggul . Hal ini masih terlihat bahwa masih banyak hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha terdapat pada UUPK Pasal 4, 5, meskipun didalam UUPK( Undang-Undang Perlindungan Konsumen) sudah terdapat beberapa pasal yang melindungi hak-hak sebagai konsumen tersebut, akan tetapi pelaku usaha masih banyak melakukan penyelewengan/pelanggaran yang merugikan konsumen. Hal ini disebabkan karena banyak konsumen yang tidak mengetahui bahwa mereka telah dilindungi hak-haknya melalui UUPK( Undang-Undang Perlindungan Konsumen) ini.

3. Dalam Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 perlindungan terhadap nasabah atau hak-haknya sebagai nasabah telah diatur didalam UUPS (Undang-Undang Perbankan Syariah) pada pasal 24 dan 25 UUPS konsumen/nasabah berhak untuk mendapatkn kenyamanan, atau kemauan calon nasambah untuk melakukan transaksi pembayaran terhap kreditur, pada pasal 24 berisi tentang larangan bagi bank Syariah yang bertentangan dengan prinsip bank syariah.

Akan tetapi pada kenyataannya perlindungan nasabah terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen kurang memadai dan sulit dilakukan karena kurang pengetahuannya nasabah terhadap peraturan perbankan

syariah sehingga terjadinya penyelewengan yang dilakukan oleh pihak Unit Usaha Syariah.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Masyarakat (konsumen)**

Dalam melakukan transaksi pinjaman terhadap bank Syariah hendaklah konsumen harus lebih mencari informasi terlebih dahulu mengenai persyaratan menjadi nasabah bank syariah, mencari informasi yang benar, dan jujur mengenai produk yang ditawarkan dalam sebuah iklan atau brosur, agar dikemudian hari tidak merasakan kerugian oleh pelaku usaha.

### **2. Bagi Pelaku Usaha**

Sebaiknya pelaku usaha memberikan informasi yang benar dan jujur atas produk yang ditawarkan kepada konsumen. Menjalankan usaha sesuai dengan syariat Islam dan mematuhi kode etik dalam menjalankan usaha Syariah. Bertanggung jawab dan profesional dalam menjalankan usahanya. Serta mematuhi peraturan yang ada di dalam perundang-undangan.

### **3. Berperan Bagi Pemerintah**

Pemerintah harus berperan lebih aktif dan konsumen dalam penegakan hukum perlindungan konsumen. Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya. Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin hak konsumen dan pelaku usaha

serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Jadi di harapkan bagi Pemerintah untuk melakukan upaya pembinaan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat atas hak-haknya sebagai konsumen agar konsumen tidak lagi selalu dirugikan oleh pelaku usaha.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsini. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Grasindo.
- Az Nasution, 2003. *Aspek Hukum Perlindungan konsumen: Tinjauan singkat UU No.8 Tahun 1999-L.N 1999 No.42*. Jakarta : Teropong Media
- Hasan Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hermanto, Bambang. *Hukum Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Kaukaba Dipantara.
- Moleong J Lexy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya.
- Morissan. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Pasal 1 angka 10 Undang-Undang No.8 Tahun 1999
- Pasal 1angka 24 Undang-Undang Nomer 10 Tahun 1998.
- Pasal1 angka 17 dan 18 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.
- Raharjo Satjipto. 1999. *penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat yang sedang berubah*. Bandung: litera Antarnusa.
- Sidabalok Janus. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sudaryatmo.1999.*hukum dan Advokasi konsumen*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Sugiyono. 2016.*Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syazali Husni dan Imaniyati Sri Heni Heni. 2000. *Hukum perlindungan konsumen*. Bandung : Mandar Maju.
- Tanzeh, Ahmad, 2008. *Pengantar Metode Penelitian* Yogyakarta: Teras Moleong.
- Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Perbankan Syariah Pasal 1 Angka 1
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1
- Undang-Undang No.37 Tahun 2004 kepailitan dan penundaan kewajiban pembayaran utang.Pasal 1 Angka 2



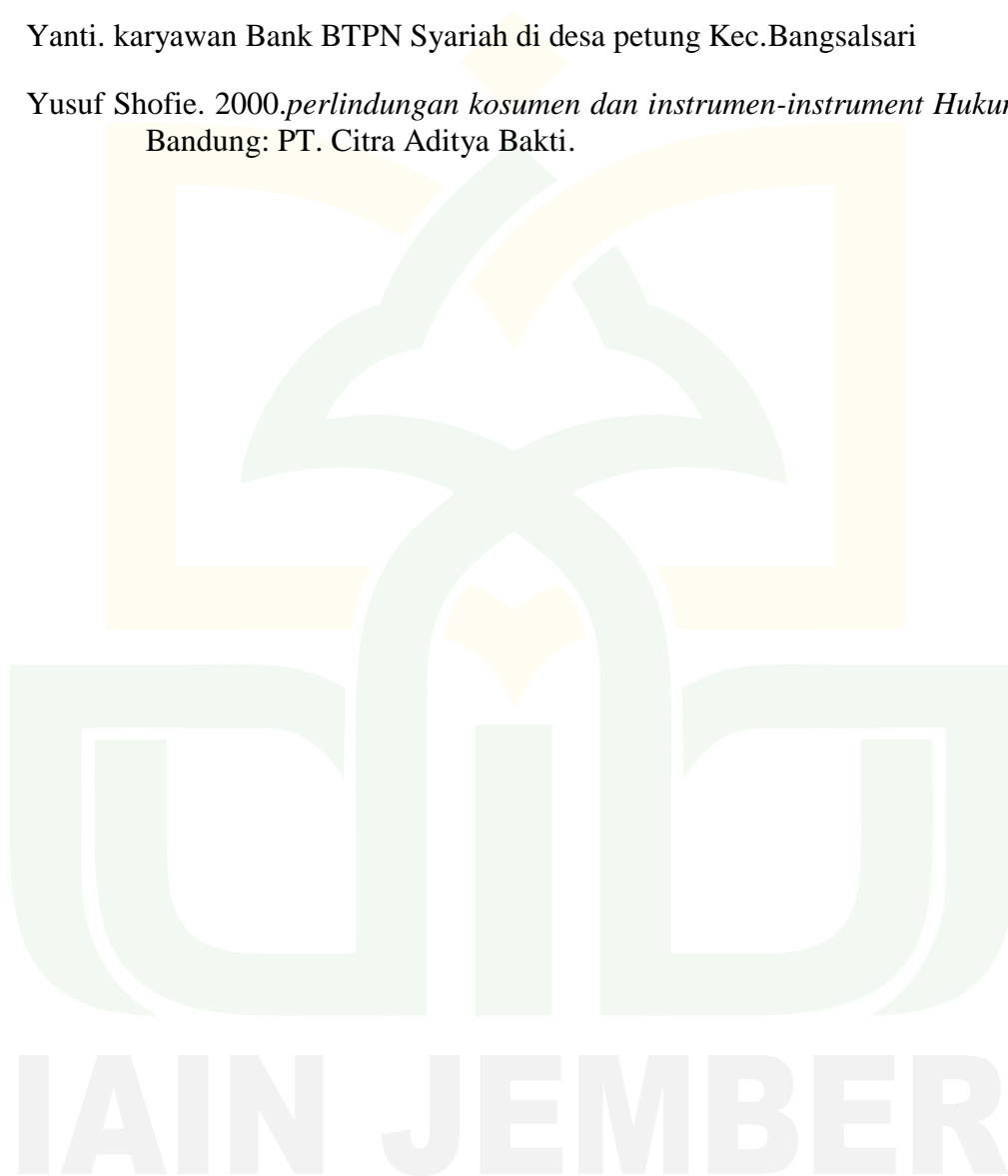
UU No.21 Tahun 2008 Perbankan Syariah, pasal 13

Widjaja Gunawan dan Yani Ahmad. 2003. *Hukum tentang perlindungan konsumen*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Yani Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta : Pustaka Jaya

Yanti. karyawan Bank BTPN Syariah di desa petung Kec.Bangsalsari

Yusuf Shofie. 2000.*perlindungan kosumen dan instrumen-instrument Hukumnya*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Sri Ariska Rabiatu Fajriah

NIM :083142085

Program studi : Hukum Ekonomi Syariah

Institut : IAIN Jember

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“ PERLINDUNGN HUKUM BAGI KONSUMEN NASABAH BTPN SYARIAH UNIT JEMBER DALAM TINJAUAN HUKUM POSITIF (ANLISI KOMPARATIF UNDANG-UNDANG PERBANKAN SYARIAH DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)”**

Secara keseluruhan adalah hasil kajian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang diruju sumbernya.

Jember, 20 Mei 2018



Yang menyatakan

Sri Ariska Rabiatul fajriah

NIM: 083142085

## MATRIK PENELITIAN

JUDUL	SUB VARIABEL	RUMUSAN MASALAH	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN
Perlindungan Hukum Nasabah kreditur BTPN Syariah Unit Tanggul	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana praktek kredit terhadap nasabah yang dilakukan oleh bank BTPN Syariah Unit Tanggul?</li> <li>2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank BTPN Syariah ditinjau dari hukum positif undang-undang perbankan syariah nomer 21 tahun 2008?</li> <li>3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank BTPN Syariah ditinjau dari hukum positif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomer 8 Tahun 1999?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana praktek kredit nasabah yang dilakukan oleh BTPN Syariah Tanggul di Desa Petung?</li> <li>2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah Bank BTPN Syariah Unit Tanggul ditinjau dari Undang-Undang Perbankan Syariah Nomer 21 Tahun 2008?</li> <li>3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank btpn syariah ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomer 8 Tahun 1999?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengertian Perlindungan konsumen.</li> <li>2. Dasar undang-undang perlindungan konsumen</li> <li>3. Asas-asas Perlindungan Konsumen</li> <li>4. Faktor Perlindungan konsumen</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dasar Undang-Undang Perbankan syariah</li> <li>2. Asas-asas perbankan syariah</li> <li>3. Adak-akad perbankan syariah</li> <li>4. Rukun dan Syarat sahnya akad</li> </ol>	Primer : Hasil Observasi dan wawancara kepada Masyarakat Desa Petung Sekender : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bahan jasa perbankan Syariah di Indonesia dengan penyaluran dana melalui konsep jual-beli dan konsep kerja sama</li> <li>2. Bahan hukum sekunder: Buku-buku Perbankan Syariah, artikel, serta bacaan yang terkait</li> <li>3. Bahan hukum tertier: Kamus ilmiah</li> </ol>	Jenis : empiris Pendekatan: pendekatan kasus Teknik Pengumpulan data: observasi, wawancara dan dokumentasi Analisis data Kualitatif deskriptif Keadbasahan Data: Triangulasi teknik dan sumber

## **PEDOMAN WAWANCARA 1**

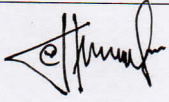
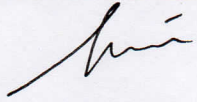

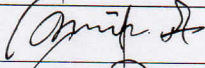
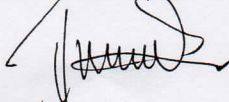
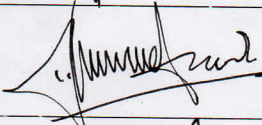


1. Bagaimana pelaksanaan pinjaman oleh BTPN Syariah?
2. Bagaimana kondisi perekonomian nasabah BTPN Syariah?
3. Apa saja persyaratan untuk mencalonkan menjadi nasabah BTPN Syariah ?
4. Berapa ansuran dan berapa lamanya dalam ansuran tersebut?
5. Apakah ada konsekuensi terhadap nasabah saat lelet dalam pembayaran ansuran?
6. Apa alasan dibentuknya pembina sentra oleh bank BTPN Syariah?
7. Bagaimana latar belakang masalah yang mewajibkan pembelian Hp terhadap nasabah BTPN Syariah?
8. Bagaimana pandangan nasabah bank BTPN Syariah terhadap parkatek tersebut?

## **PEDOMAN WAWANCARA II**

1. Bagaimana sejarah pendirian Bank BTPN Syariah?
2. Letak Bank BTPN Syariah
3. Stuktur Organisasi Bank BTPN Syariah
4. Apa Visi dari Bank BTPN Syariah?
5. Apa Misi dari Bank BTPN Syariah?
6. Apa saja produk dari Bank BTPN Syariah?
7. Berapa banyak karyawan dari Bank BTPN Syariah?
8. Lebih banyak karyawan laki-laki atau perempuan di Bank BTPN Syariah?

**IAIN JEMBER**

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No.	Hari/Tanggal	Uraian Kegiatan	Ttd
1.	Rabu, 13 April 2018	Menyerahkan surat izin kepada Manager BTPN Syariah kec. Tanggul	
2.	Senin, 18 April 2018	Observasi awal	
3.	Rabu, 20 April 2018	Wawancara dengan ibu Eca	
4.	Kamis, 21 April	Wawancara dengan ibu Yanti	
5.	Rabo, 27 April 2018	Wawancara dengan Thiyas	
6.	Kamis, 28 April 2018	Wawancara dengan ibu Hasipah	
7.	Jum'at 29 April 2018	Mencari data profil BTPN syariah	
8.	Selasa, 13 Mei 2018	Mengambil surat selesai penelitian	

Mengetahui

Kepala Unit Manager



**Eca Ernawati**

NIP.102586186

**BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL(BTPN)**

**KANTOR UNIT TANGGUL**

JL. PANGLIMA SUDIRMAN NO. 26 TANGGUL JEMBER, Telp. (0336-442777), Kode Bank :213

Website: [WWW.btpnsyariah.com](http://WWW.btpnsyariah.com)

**JEMBER**

---

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**  
**Nomor: 072-KUT-PANGLIMASUDIRMAN/OPS/03/2018**

Yang bertandatangan dibawah ini Manager BTPN Syariah kecamatan Tanggul menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Sri Ariska Rabiatul Fajriah

NIM : 083142085

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Dusun Pagan Desa Petung, RT 003, RW 003, Kec. Bangsalsari Kab. Jember

Telah mengadakan penelitian di kantor bank BTPN Syariah Unit Tanggul Kab. Jember sejak tanggal 02 Mai 2018 s/d selesai yang berhubungan dengan judul skripsinya:

**“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN NASABAH BTPN SYARIAH UNIT JEMBER DALAM TINJAUAN HUKUM POSITIF (ANALISI KOMPARATIF UNDANG-UNDANG PERBANKAN SYARIAH DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)**

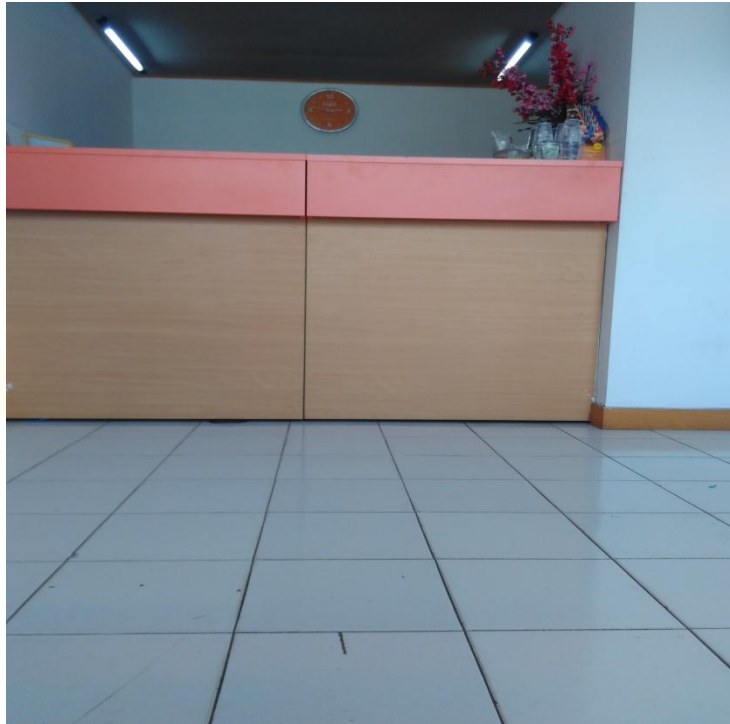
Demikian suart keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 25 Mei 2018

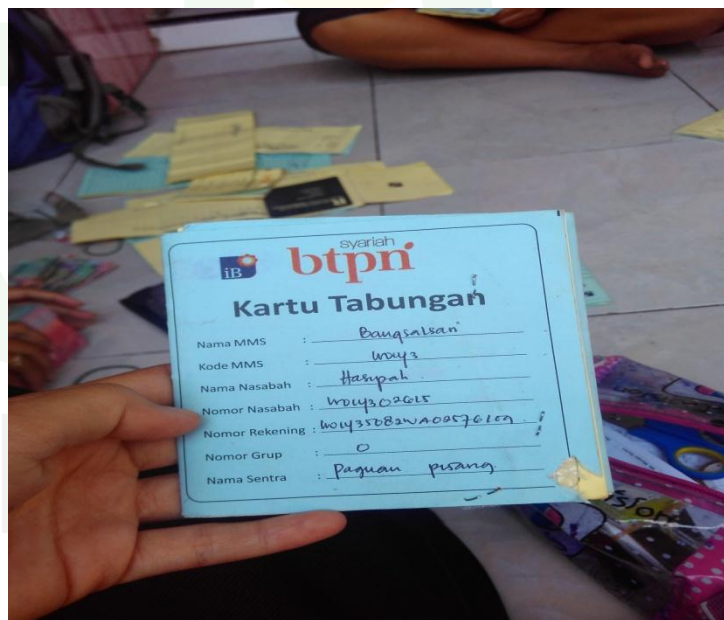
Kepala Unit Manager


**Eca Ernawati**  
NIP.102586186



*Ruang Resepsionis Bank BTPN Syariah Unit Tanggul*



*Buku Tabung atau ansuran Nasabah*



*Karyawan Bank BTPN Syariah*



*Wawancara dengan ibu Eca selaku manager*





*Wawancara dengan Ibu Yanti selaku Nasabah*



*Wawancara dengan Ibu Hasipah selaku Nasabah*



*Wawancara dengan Ibu Romela Selaku Nasabah*



*Perkumpulan Nasabah setiap 2 minggu 1 kali (kumpulan wajib)*

# IAIN JEMBER



*Wawancara dengan Ibu Thiyas selaku Karyawan*



*Hp Produk dari Bank BTPN Syariah*

## BIODATA PENULIS

### A. Identitas Diri

Nama : Sri Ariska Rabiatal Fajriah  
Tempat, Tgl Lahir : Jember, 07-12-1994  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Nama Ayah : Imam Sahroni  
Nama Ibu : Hasipah  
Alamat : Dusun Paguan RT 003 RW 003 Desa Petung Kec.  
Bangsalsri Kab. Jember  
Nomor Hp : 089607546422  
Email : [ariskafajriah31@gmail.com](mailto:ariskafajriah31@gmail.com)



### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal:
  - a. SDN Petung 02
  - b. SMPN3 Bangsalsari
  - c. SMA Plus Bustanul Ulum Mlokorejo
2. Pendidikan Non Formal:
  - a. Yayasan Pondok Pesantren Bustanul Ulum Mlokorejo

# IAIN JEMBER