

**STRATEGI PENANGANAN KELUHAN DAN  
PERLINDUNGAN NASABAH TRANSAKSI GAGAL VIA ATM  
DI BANK X KC JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Prodi Perbankan Syariah



Oleh :

**Moch. Ali Wafa**  
NIM : 083143054

Dosen Pembimbing :

**Dr. Khamdan Rifai, SE., M. Si**  
NIP. 19680807 200003 1 001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Desember 2018**

**STRATEGI PENANGANAN KELUHAN DAN  
PERLINDUNGAN NASABAH TRANSAKSI GAGAL VIA ATM  
DI BANK X KC JEMBER**

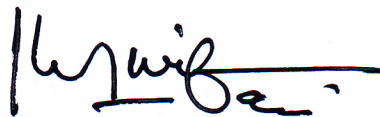
**SKRIPSI**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

**Moch. Ali Wafa**  
NIM : 083143054

**Disetujui Pembimbing**



**Dr. Khamdan Rifai, SE., M. Si**  
NIP. 19680807 200003 1 001



**STRATEGI PENANGANAN KELUHAN DAN  
PERLINDUNGAN NASABAH TRANSAKSI GAGAL VIA ATM  
DI BANK X KC JEMBER**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Prodi Perbankan Syariah

Hari : Jum'at  
Tanggal : 14 Desember 2018

Tim Penguji

Ketua



**Nurul Setianingrum, SE., MM**

NIP. 19690523 1 99803 2 001

Sekretaris

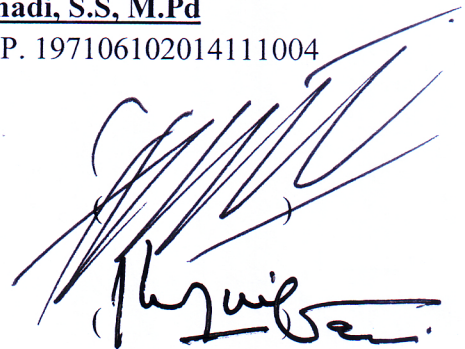


**Isnadi, S.S, M.Pd**

NIP. 197106102014111004

Anggota :

1. Dr. Moch Chotib, S.Ag., MM
2. Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si



Menyetujui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



**Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM**

NIP. 19710727 200212 1 003

## MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ

اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ { ٢ }

Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan, dan bertakwa dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran, dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah berat siksaan-Nya. (QS. Al-Ma'idah ayat 2)<sup>1</sup>

IAIN JEMBER

---

<sup>1</sup>DEPAG RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Jumanatul Ali-Art, 2004),106.

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis mempersembahkan kepada mereka yang telah banyak berjasa dalam kesuksesan yang telah penulis lalui selama ini.

Mereka adalah :

1. Bapak dan Ibu tercinta “Munakib dan Siti Kholifah” yang selalu mengalirkan doa kesuksesan, dukungan sosial dan finansial serta penopang semangat disaat gunda melanda untuk tetap yakin dan dapat meraih kesuksesan. Serta adikku “Moh Malik Efendy dan Moh Harto Tri Cahyono” yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam meraih kesuksesan.
2. Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan serta semangat dalam mencari ilmu.
3. Almamater IAIN Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, terima kasih atas wadah selama aku mencari ilmu.
4. Semua guru-guruku dari TK sampai SMA dan guru ngaji yang telah membimbing dan mengajari dengan penuh kesabaran hingga akhirnya menuju pendidikan yang lebih tinggi.
5. Semua teman-teman dari kelas J2 (Perbankan Syariah) dan temen-teman KKN dan PPL 2 yang saling memberikan semangat dan canda tawa semasa kuliah.
6. Sahabat terbaik “Balya, Deki, Rifal, Danil, Yaqin, Farid, Anwar, Dita, Ani”

Terima kasih karna selalu mensupport tiada henti dalam penulisan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul: **“Strategi Penanganan Keluhan Dan Perlindungan Nasabah Transaksi Gagal Via ATM”**. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.

Penulis menyadari, skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa bantuan pihak lain, khususnya dalam diskusinya dan memberikan ide-ide yang telah mewarnai uraian dalam skripsi ini. Untuk itu, penulis dalam kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Nurul Setianingrum, SE., MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak Dr. Khamdan Rifai, SE., M.Si selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing dalam skripsi ini yang selalu telaten membimbing saya dan memberi saran serta motivasi yang membangun.

6. Segenap dosen IAIN Jember khususnya seluruh Dosen dan Staff Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terimakasih atas ilmu yang diberikan pada kami mudah-mudahan bermanfaat. Amin.
7. Segenap dewan penguji skripsi, terimakasih telah memberikan kritik dan sarannya sehingga dapat menyempurnakan karya tulis ilmiah ini.
8. Pimpinan dan staff karyawan Bank X KC Jember yang telah memberikan informasi sehingga membantu proses penyelesaian penelitian.
9. Semua pihak yang telah membantu baik materil maupun non materil dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Tiada balasan yang dapat penulis sampaikan kecuali ucapan “*Jaza Kumullah Khoirul Jaza*” dan semoga semua amal baktinya diterima oleh Allah SWT.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin dan penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna apa bila ditinjau dari kacamata keilmuan karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Maka dari itu, penulis selalu mengharapkan keritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. Amin.

Jember, 4 Oktober 2018

Penulis

Moch. Ali Wafa

## ABSTRAK

**Moch. Ali Wafa, Khamdan Rifai, 2018, *Strategi Penanganan Keluhan Dan Perlindungan Nasabah Transaksi Gagal Via ATM Di Bank X KC Jember.***

ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, tarik tunai, setor tunai, transfer uang melalui mesin ATM. Setiap pemegang kartu diberikan PIN (*personal identification number*), rahasia untuk keamanan dalam menggunakan ATM. Dibalik kemudahan transaksi via ATM juga tidak luput dari permasalahan yang dikeluhkan oleh nasabah. Oleh karena itu sangat penting mengetahui penyebab terjadinya keluhan, cara penanganannya dan juga perlindungan nasabah yang diberikan oleh Bank terhadap nasabah transaksi gagal via ATM.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah 1) Faktor apa saja yang menyebabkan nasabah di Bank X KC Jember Mengalami Keluhan Mengenai transaksi gagal via ATM ? 2) Bagaimana cara penanganan keluhan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember ? 3) Bagaimana perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember ?

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan nasabah Mengalami Keluhan, untuk mengetahui cara penanganan keluhan dan untuk mengetahui perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa 1) Ada dua faktor yang menyebabkan nasabah mengalami keluhan transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember yakni : faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal bersumber dari internal bank yaitu mengenai sistem atau jaringan yang mengalami masalah. Faktor eksternal bersumber dari perilaku nasabah yang lalai atau ceroboh dan belum memahami bertransaksi di ATM. 2) Untuk menanganani keluhan Bank X KC Jember menerapkan strategi penanganan keluhan yang efektif, diantaranya: *generative listening* mendengarkan keluhan, *empati* ikut merasakan, *verifikasi* mengecek kebenarannya, identifikasi masalah, menjelaskan permasalahan secara tepat, menyelesaikan masalah dan memenuhi permintaan nasabah, menjelaskan kendala agar tidak terulang kembali, mengedukasi agar tidak terjadi kesalahan yang sama. Dan di proses maksimal 14 hari kerja. 3) Perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember sesuai dengan Undang-Undang yang telah berlaku, yakni peraturan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

**Kata Kunci: Strategi, penanganan keluhan, perlindungan nasabah.**

## ABSTRACT

**Moch. Ali Wafa, Khamdan Rifai, 2018, *Strategy for Handling Complaints and Protecting Customers Transactions Fail Via ATM at X Bank KC Jember.***

ATM is a machine that can serve customers' needs to transact electronically such as checking balances, cash withdrawals, cash deposits, money transfers through ATM machines. Each card holder is given a PIN (personal identification number), a secret for security in using an ATM. Behind the ease of transactions via ATMs is also not spared from the problems complained by customers. Therefore it is very important to know the cause of the complaint, how to handle it and also the protection of the customer provided by the Bank to the customer the failed transaction via ATM.

The focus of the research in this thesis is 1) What factors cause customers at X Bank KC Jember to experience complaints about failed transactions via ATM? 2) How do you handle customer complaints of failed transactions via ATM at X Bank KC Jember? 3) How do customers protect failed transactions via ATM at X Bank KC Jember?

The purpose of this study was to find out what factors caused customers to experience complaints, to find out how to handle complaints and to find out the protection of customers transactions failed via ATM at X Bank KC Jember.

This study uses a qualitative approach with descriptive research, data collection techniques using observation, interviews and documentation.

The results of the study show that 1) There are two factors that cause customers to experience complaints of failed transactions via ATM at Bank X KC Jember, namely: internal factors and external factors. Internal factors are sourced from internal banks, namely regarding the system or network that has a problem. External factors stem from the behavior of customers who are negligent or careless and do not understand transactions at ATMs. 2) To handle the complaints of X Bank KC Jember implement effective complaints handling strategies, including: generative listening to listen to complaints, empathy to feel, verification to check the truth, identify problems, explain problems correctly, solve problems and meet customer requests, explain obstacles so as not repeated, educating so that the same mistakes do not occur. And it is processed for a maximum of 14 working days. 3) Protection of customers' failed transactions via ATM at Bank X KC Jember in accordance with the applicable Law, namely the regulation of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and regulations of the Financial Services Authority Number 1 / POJK.07 / 2013 concerning Consumer Protection Financial Services Sector.

**Keywords: Strategy, Complaints handling, customer protection.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Istilah .....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Terdahulu .....	12
B. Kajian Teori .....	23
1. Teori Tentang Strategi Penanganan Keluhan .....	24
2. Teori Tentang ATM (Anjungan Tunai Mandiri).....	33
3. Teori Tentang Perlindungan Konsumen .....	36



<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	50
B. Lokasi Penelitian .....	51
C. Subyek Penelitian .....	51
D. Teknik Pengumpulan Data .....	52
E. Analisis Data .....	55
F. Keabsahan Data .....	58
G. Tahap-Tahap Penelitian .....	59
<b>BAB IV PENYAJIA DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>61</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	61
B. Penyajian dan Analisis Data .....	78
C. Pembahasan Temuan .....	88
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>

**IAIN JEMBER**

## LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian
2. Pernyataan keaslian tulisan
3. Jurnal Penelitian
4. Formulir Komplain
5. Draf Wawancara
6. Surat Pernyataan
7. Surat Izin Penelitian
8. Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Bank X KC Jember
9. Foto Dokumentasi Saat Penelitian
10. Biodata penulis

IAIN JEMBER

## DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
TABEL 4.1 Struktur Organigsasi .....	65



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam rangka menunjang pembangunan nasional, pembangunan dibidang ekonomi merupakan salah satu yang dapat prioritas utama dalam pelaksanaan pembangunan. Untuk itu pemerintah mendirikan bank untuk membantu masyarakat. Demikian halnya dengan para pengusaha Indonesia yang ingin membantu perekonomian masyarakat, mereka banyak mendirikan bank-bank swasta. Kebutuhan sekarang ini yang banyak dibutuhkan oleh manusia untuk kepentingan perekonomiannya yang berkaitan dengan perbankan.

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan BANK adalah “*badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak*”.<sup>2</sup>

Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah mesin *Automated Teller Machine* (ATM).

---

<sup>2</sup> Dr.Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), 24.

ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo transfer uang dari mesin ATM tanpa dilayani seorang teller. Setiap pemegang kartu diberikan PIN (personal identification number), rahasia untuk keamanan dalam menggunakan ATM. Secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Lokasi ATM tersebar ditempat-tempat strategis. Pengertian ATM dewasa ini sudah diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia yang artinya Anjungan Tunai Mandiri.

Layanan X ATM (Anjungan Tunai Mandiri) siap melayani Anda selama 24 jam untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke cabang, adapun transaksi yang Anda dapat dilakukan adalah penarikan tunai, setoran tunai, cek saldo, transfer, registrasi e-channel, dan berbagai jenis pembelian dan pembayaran tagihan.<sup>3</sup>

Keberadaan ATM sangat dibutuhkan oleh masyarakat modern saat ini. ATM merupakan suatu alat transaksi baik itu penarikan, transfer melakukan pembayaran listrik, telpon, dan bahkan mengisi pulsa, sehingga peran ATM ini sangat penting bagi nasabah, karena ATM dapat memenuhi kebutuhan nasabah. ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Meskipun seperti itu, ATM juga tidak luput

---

<sup>3</sup><http://www.X.co.id-id/ebanking/Xatm> di akses pada tgl 22 september

dari permasalahan-permasalahan yang diakibatkan oleh penggunaan ATM.<sup>4</sup>

Masalah yang sering disampaikan oleh nasabah Bank X KC Jember mengenai ATM ialah mulai dari kartu ATM yang terblokir dikarenakan kegagalan menggunakan pin ATM hingga 3 kali, mesin ATM yang mengalami masalah, yang sering terjadi adalah uang pada mesin ATM yang tidak keluar ketika melakukan penarikan, lalu kegagalan sistem yang terjadi akibat dari sinyal satelit atau jaringan ATM, sehingga terjadi terdebetnya rekening nasabah akibat dari kesalahan ketika nasabah menarik uang di ATM.<sup>5</sup>

Penanganan keluhan yang baik, akan memberikan kepuasan terhadap nasabah. Sedangkan penanganan keluhan yang buruk, akan membuat nasabah menjadi tidak puas. Oleh karena itu Bank X KC Jember perlu strategi untuk penanganan keluhan mengenai ATM. Karena ketika nasabah tersebut merasa puas dan nyaman dalam pelayanan terutama dalam hal menangani keluhan ATM, maka nasabah itu akan menjadi loyal, dan dari nasabah tersebut akan mendatangkan nasabah-nasabah baru.

Kenyataan sehari-hari menunjukkan bahwa nasabah lebih banyak membicarakan tentang pengalaman buruknya daripada pengalaman menyenangkan yang diperolehnya terhadap suatu jasa kepada orang lain. Hal ini harus dicermati oleh perusahaan karena berbagai keluhan tersebut

---

<sup>4</sup>Dr. Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, 306.

<sup>5</sup>Wheny Dwi A, (Customer Service X KC Jember).Wawancara, Jember, 25 Juli 2018.

dapat menurunkan loyalitas nasabah terhadap jasa yang diberikan. Dengan mendengarkan keluhan dari nasabah, perusahaan dituntut dapat menciptakan berbagai kebijaksanaan untuk mengatasi keluhan tersebut sehingga tidak beralih ke bank yang lain.<sup>6</sup>

Dalam rangka usaha melindungi konsumen telah ada undang-undang yang mengatur, yaitu Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK).<sup>7</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Perlindungan hukum ini sangat diperlukan, karena walaupun bank telah memberikan jaminan keamanan berlapis untuk keamanan bertransaksi secara elektronik, dimungkinkan ada nasabah yang dirugikan. Oleh sebab itu perlindungan bagi nasabah sangat diperlukan utamanya perlindungan bagi nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember.

Untuk itu sesuatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum agar kepercayaan masyarakat kepada bank tidak hilang. Karena tanpa ada kepercayaan dari masyarakat tentu suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup>Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed.2 (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 182.

<sup>7</sup>Zaeni Asyhadi, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2012). 191.

<sup>8</sup>Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2009), 144.

Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Nasabah ini terbagi 2 antara lain :<sup>9</sup>

1. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang mendapatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan (pasal 1 butir 17).
2. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>10</sup>

Sehubungan dengan hal tersebut, Bank X KC Jember perlu adanya strategi penanganan keluhan dan perlindungan kepada nasabah dalam rangka melindungi hak-hak nasabah selaku konsumen dalam jasa perbankan, mengingat juga hukum itu memadu dan melayani masyarakat.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti tentang strategi penanganan keluhan dan perlindungan yang diberikan oleh Bank X KC Jember terhadap nasabah khususnya transaksi gagal via ATM.

Dari deskripsi di atas penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan. Setelah mempertimbangkan dari segala aspek, akhirnya peneliti mengambil judul: **Strategi Penanganan Keluhan Dan Perlindungan Nasabah Transaksi Gagal Via ATM Di Bank X KC Jember.**

---

<sup>9</sup>Yusuf Shofi, *Perlindungan konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000), 33.

<sup>10</sup>Ibid., 33.



## B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.<sup>11</sup>

Masalah-masalah dalam penelitian ini difokuskan sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang menyebabkan nasabah di Bank X KC Jember Mengalami Keluhan Mengenai transaksi gagal via ATM ?
2. Bagaimana cara penanganan keluhan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember ?
3. Bagaimana perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember ?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

Tujuan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan nasabah di Bank X KC Jember Mengalami Keluhan Mengenai transaksi gagal via ATM
2. Untuk mengetahui cara penanganan keluhan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember.

---

<sup>11</sup>Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 44.

3. Untuk mengetahui perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis.<sup>12</sup>

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi pengetahuan dan wawasan, serta menjadi stimulus bagi penelitian selanjutnya. Sehingga dapat mengembangkan penelitian dan memperoleh hasil yang maksimal.

2. Secara Praktis

- a) Bagi Peneliti

Menambah wawasan serta pengetahuan tentang penulisan karya ilmiah, baik secara teori maupun praktek.

- b) Bagi Lembaga IAIN Jember

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi untuk menambah literatur perpustakaan IAIN Jember.

---

<sup>12</sup>Ibid., 45.

c) Bagi Lembaga Yang Menjadi Objek Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sebuah pemikiran bagi Bank X KC Jember mengenai bagaimana strategi penanganan keluhan dan perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM yang akan diberikan dalam pengembangan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas bagi nasabah.

d) Bagi Pembaca

Diharapkan agar mampu, memberikan pengetahuan tentang betapa pentingnya bagaimana strategi penanganan keluhan dan perlindungan nasabah, agar tingkat kepercayaan, keamanan dan loyalitas semakin tinggi.

### E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahan pahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.<sup>13</sup>

Untuk memberikan pengertian yang lebih jelas dalam penelitian ini, maka saya akan memberikan definisi atau penegasan atau batasan terhadap istilah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

---

<sup>13</sup>Ibid., 45.

### 1) Strategi Penanganan Keluhan

Strategi merupakan suatu rencana yang berpola yang akan dilakukan oleh suatu perusahaan untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan. Dalam hal ini, strategi yang dimaksud mengenai keluhan, karena dalam menangani keluhan diperlukan suatu strategi agar nasabah merasa puas, maka strategi ini dibutuhkan untuk menangani keluhan. Dalam hal ini keluhan dari nasabah akan ditangani oleh bank melalui strategi-strategi yang telah diterapkan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi antara nasabah dan bank sehingga akan dicapai kesepakatan keduanya.

### 2) ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

ATM merupakan suatu alat yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan penarikan uang dari rekening, melakukan transfer, hingga melakukan pembayaran tagihan listrik, telepon, dan lain-lain, dan dapat juga digunakan untuk mengisi pulsa. Mesin ATM ini hanya dapat digunakan oleh pemegang kartu ATM. Kartu ATM tersebut berisi data akses ke rekening nasabah yang memiliki kartu ATM tersebut.

### 3) Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya perlindungan hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas produk barang atau jasa. Menurut peraturan perundang-undangan, perlindungan konsumen

adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sedangkan yang dimaksud konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan untuk tidak diperdagangkan.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Sistematika pembahasan dari penelitian ini sebagai berikut;

BAB I memuat komponen dasar penelitian yaitu latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan metode penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II pada bagian ini berisi tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat tentang kajian teori.

BAB III membahas tentang, metode yang digunakan peneliti yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, metode pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan yang terakhir tahap-tahap penelitian.

BAB IV berisi tentang inti atau hasil penelitian ini yang meliputi latar belakang obyek penelitian, penyajian data, analisis dan pembahasan temuan.

BAB V berisi tentang kesimpulan penelitian yang dilengkapi dengan saran-saran dari peneliti atau penulis dan diakhiri dengan penutup.

BAB terakhir memuat daftar pustaka, pernyataan keaslian penulisan dan lampiran-lampiran.



## **BAB II**

### **KAJIAN KEPUSTAKAAN**

#### **A. Kajian Terdahulu**

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya).

- 1) Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Di Kabupaten Jember.** Penelitian Linda Wahyu Oktaviana Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember Tahun 2017.

Penelitian ini membahas tentang Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Di Kabupaten Jember.

Hasil Penelitian diatas menunjukkan bahwa penelitian pada pengawasan OJK terhadap lembaga keuangan syariah sinergi antara OJK dan DSN dalam melakukan tugas dan wewenangnya. Perlindungan yang dapat diterima Nasabah ialah mendapatkan ganti rugi sedangkan perlindungan lainnya dapat berupa perlindungan langsung dan tidak langsung.

Persamaan penelitian terdahulu meneliti tentang perlindungan kepada nasabah sedangkan perbedaan penelitian terdahulu meneliti

perlindungannya saja sedangkan peneliti sekarang juga meneliti tentang strategi penanganan keluhan transaksi gagal ATM.<sup>13</sup>

**2) Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Transaksi Transfer Dana Menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).** Penelitian Vanesa Hesti Rahayu Mahasiswa Universitas Sebelas Maret Surakarta Fakultas Hukum Tahun 2010.

Penelitian ini membahas tentang Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Transaksi Transfer Dana Menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Hasil dari penelitian diatas menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam transfer dana diberikan dengan berbagai cara yaitu oleh Arsitektur Perbankan Indonesia, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Konsumen, dan undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dari ketiga Undang-Undang tersebut dapat dikatakan belum ideal dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank dalam transaksi transfer dana menggunakan ATM karena ketentuan yang ada masih mengatur kegiatan perbankan secara umum dan belum menyentuh pada pokok persoalan yang mengatur mengenai transfer dana secara elektronik seperti dalam hal tata cara pelaksanaan transfer dana dan pertanggungjawaban para pihak terkait.

---

<sup>13</sup> Linda Wahyu Oktaviana, *Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Di Kabupaten Jember*, (Skripsi, IAIN Jember, 2017).



Persamaan penelitian terdahulu meneliti tentang perlindungan kepada nasabah dalam menggunakan ATM sedangkan perbedaan penelitian terdahulu meneliti perlingungannya saja sedangkan peneliti sekarang meneliti tentang strategi penanganan keluhan transaksi gagal via ATM.<sup>14</sup>

**3) Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna Atm (Automated Teller Machines) Dalam Sistim Perbankan Indonesia.** Penelitian Deasy Risma Rotua Siahaan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Program Studi Kenotariatan Tahun 2007.

Penelitian ini membahas tentang Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna Atm (Automated Teller Machines) Dalam Sistim Perbankan Indonesia.

Hasil dari penelitian diatas menunjukkan bahwa tidak ada undang-undang khusus ATM, sehingga sangat sulit untuk mencari alat bukti yang sah karena sarana elektronik bukan merupakan alat bukti yang sah menurut 1866 KUHPerdara. Dalam praktek bila terjadi masalah dalam penggunaan ATM maka kita dapat mempergunakan letter elektronik atau struk transaksi sebagai alat bukti dimana berpedoman terhadap undang-undang no. 8 tahun 1997 tentang dokumen perusahaan

Persamaan penelitian terdahulu meneliti tentang perlindungan kepada nasabah dalam menggunakan ATM sedangkan perbedaan terdapat

<sup>14</sup>Vanessa Hesti Rahayu, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Transaksi Transfer Dana Menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)*, (Skripsi, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010).

pada lokasi penelitiannya dan penelitian terdahulu meneliti perlindungannya saja sedangkan peneliti sekarang juga meneliti tentang strategi penanganan keluhan transaksi gagal via ATM.<sup>15</sup>

**4) Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di Pt Nasmoco Bahtera Motor.** Penelitian Shabrina Ayulia Rusyan Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta Tahun 2013.

Penelitian ini membahas tentang Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di Pt Nasmoco Bahtera Motor.

Hasil dari penelitian diatas menunjukkan bahwa Upaya yang dilakukan PT. Nasmoco Bahtera Motor ini adalah membuat sebuah konsep strategi komunikasi yang dikhususkan untuk penanganan keluhan pelanggan. Strategi komunikasi *continuous improvement follow up* merupakan strategi komunikasi yang digunakan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan pada setiap aspek yang dikeluhkan oleh pelanggan. Penyusunan strategi komunikasi ini melalui sebuah rancangan, mulai dari tahap persiapan, memilih karyawan yang berwenang, memilih metode, penyusunan pesan, memilih media. Pesan yang ingin disampaikan kepada pelanggan adalah bahwa perusahaan akan melakukan *continuous improvement* untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Di dalam konsep tersebut terdapat tujuh nilai sebagai pedoman untuk

---

<sup>15</sup>Deasy Risma Rotua Siahaan, *Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna Atm (Automated Teller Machines) Dalam Sistim Perbankan Indonesia*, (Tesis, Universitas Sumatera Utara, 2007).

bertindak, antara lain adalah *challenge, kaizen, genci genbutsu, respect, teamwork, excellent service, disipline and integration.*

Persamaan penelitian terdahulu meneliti tentang strategi penanganan keluhan sedangkan perbedaan terdapat pada lokasi penelitiannya dan penelitian terdahulu meneliti strategi dalam hal komunikasinya saja dalam penanganan keluhan nasabah dan tidak meneliti perlingkungannya<sup>16</sup>

**5) Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri.** Penelitian Riza Helmawan Wahyudhi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung Tahun 2015.

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri.

Hasil dari penelitian diatas menunjukkan bahwa Terbukti di dalam tabel *coefficient* pada masing-masing variabel  $X_1$  (penanganan keluhan) diperoleh *sig.* sebesar 0,793 dibandingkan dengan taraf  $sig.<\alpha=0,793>0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penanganan keluhan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BPRS Tanmiya Artha Kediri, dan hipotesis penelitiannya teruji. Terbukti didalam tabel pada masing-masing variabel  $X_2$  (kualitas pelayanan) diperoleh *sig.* sebesar 0,587 dibandingkan dengan

<sup>16</sup>Shabrina Ayulia Rusyan, *Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di Pt Nasmoco Bahtera Motor*, (Skripsi, Universitas Jaya Yogyakarta, 2013).

taraf sig.  $\alpha = 0,587 > 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BPRS Tanmiya Artha Kediri, dan hipotesis penelitiannya teruji.

Persamaan penelitian terdahulu meneliti tentang penanganan keluhan sedangkan perbedaan terdapat pada metode penelitian, penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif.<sup>17</sup>

- 6) Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking (Studi Kasus Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng).** Penelitian Mulyati Mahasiswa Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh Tahun 2017.

Penelitian ini membahas tentang Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking (Studi Kasus Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng).

Hasil dari penelitian diatas menunjukkan bahwa Aspek hukum bank dalam melindungi nasabah pengguna internet banking PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng sesuai dengan undang-undang yang berlaku, tetapi pada saat ini undang-undang yang mengatur secara langsung tentang internet banking belum ada, namun hal tersebut dikaitkan dengan peraturan Perbankan, Undang-undang Bank Indonesia, Perlindungan Konsumen, Telekomunikasi, Informasi dan Transaksi

<sup>17</sup>Riza Helmawan Wahyudhi, *Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri*, (Skripsi, IAIN Tulungagung, 2015).

Elektronik serta Peraturan Perundang-undangan lainnya. Sedangkan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna layanan internet banking pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng sebagai penyelenggaraan layanan internet banking membebankan kepada nasabahnya supaya meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan internet banking. Apabila terjadi hal yang mencurigakan atau menimbulkan ancaman dari cyber crime/hacker dalam pengguna layanan internet banking, biasanya pihak Bank menyediakan layanan call center (24 jam).

Persamaan penelitian terdahulu meneliti tentang perlindungan nasabah sedangkan perbedaan terdapat pada lokasi penelitiannya dan penelitian terdahulu meneliti perlindungan data pribadi nasabahnya dalam melakukan layanan internet banking sedangkan peneliti sekarang lebih fokus terhadap perlindungan nasabah dalam melakukan transaksi gagal via ATM.<sup>18</sup>

**7) Perlindungan hukum bagi debitur (nasabah) dalam pelaksanaan perjanjian kredit perbankan ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen.** Penelitian Ni Luh Putu Widyantini

Hasil dari penelitian ini yaitu perlindungan hukum bagi debitur dalam pelaksanaan perjanjian kredit perbankan ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen terletak pada adanya kewajiban bagi pihak bank untuk mengindahkan tata cara pembuatan klausula baku baik

<sup>18</sup>Mulyati, *Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking (Studi Kasus Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng)*, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2017).

bentuk maupun substansinya dalam hal pembuatan perjanjian kredit. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum dan khusus terhadap pelaksanaan pemberian kredit, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM. Persamaannya sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap nasabah di perbankan.<sup>19</sup>

**8) perlindungan nasabah di lembaga keuangan syariah.** Penelitian Yayan Fauzi.

Hasil dari penelitian ini yaitu dalam bisnis syariah selain i'tikad yang baik oleh pelaku usaha merupakan dasar utama dalam pengembangannya. Selain usaha yang baik pelaku usaha juga harus bisa berbuat adli kepada para nasabah dan karyawannya. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas tentang perlindungan nasabah secara umum dan menyeluruh, sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM. Persamaannya sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen/nasabah.<sup>20</sup>

**9) Analisis Perlindungan Konsumen Leasing Terhadap Kredit Kendaraan Di Pt Pegadaian Upc Kalisat.** Penelitian Khoirul Anwar.

Hasil dari penelitian ini yaitu perlindungan konsumen pada saat sebelum transaksi meliputi penjelasan informasi dan perjanjian nasabah dengan pihak pegadaian dan perlindungan saat sesudah transaksi meliputi

<sup>19</sup>Ni Luh Putu Widyantini. *Perlindungan Hukum Bagi Debitur(Nasabah) Dalam Pelaksanaan Perjanjian Kredit Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.* (Jurnal, Universitas Udayana, 2014).

<sup>20</sup>Yayan Fauzi. *Perlindungan Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah.* (Jurnal, STEBI AL-Muhsin, 2010).

perlindungan pada saat pembayaran angsuran tiap bulannya. Perbedaannya penelitian terdahulu fokus perlingungannya terhadap konsumen leasing sedangkan peneliti fokus pada perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM. Persamaanya sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen/nasabah.<sup>21</sup>

**10) Perlindungan Nasabah Pengguna Internet Banking Dari Cybercrime Di Bank Bri Unit Sempusari Jember.** Penelitian Willy Faturrohmah.

Hasil dari penelitian ini yaitu perlindungan nasabah pengguna internet banking di BRI unit Sempusari Jember sesuai dengan undang-undang yang telah berlaku dan mekanisme perlindungan dan tanggung jawab dibebankan kepada nasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan dan ketelitian dalam menggunakan layanan internet banking. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas tentang perlindungan nasabah pengguna internet banking dari cybercrime sedangkan peneliti membahas perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM. Dan persamaanya sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen.<sup>22</sup>

**1.1 Tabel Penelitian Terdahulu**

NO	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Di Kabupaten Jember	Persamaan penelitian terdahulu meneliti tentang perlindungan kepada nasabah	Perbedaannya terdapat pada fokus masalah dan penelitian terdahulu meneliti perlingungannya

<sup>21</sup>Khoirul Anwar, *Analisis Perlindungan Konsumen Leasing Terhadap Kredit Kendaraan Di Pt Pegadaian Upc Kalisat*, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, 2018).

<sup>22</sup>Willy Faturrohmah, *Perlindungan Nasabah Pengguna Internet Banking Dari Cybercrime Di Bank Bri Unit Sempusari Jember*, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, 2018).

			saja sedangkan peneliti sekarang juga meneliti tentang penanganan keluhan pada ATM
2	Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Transaksi Transfer Dana Menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).	Persamaan penelitian terdahulu meneliti tentang perlindungan kepada nasabah dalam menggunakan ATM	Perbedaan penelitian terdahulu meneliti perlingkungannya saja sedangkan peneliti sekarang juga meneliti tentang penanganan keluhan nasabah transaksi gagal via ATM
3	Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna Atm (Automated Teller Machines) Dalam Sistim Perbankan Indonesia	Persamaan penelitian terdahulu meneliti tentang perlindungan kepada nasabah dalam menggunakan ATM	Perbedaan terdapat pada metode penelitiannya yaitu studi kepustakaan dan penelitian terdahulu meneliti perlingkungannya saja sedangkan peneliti sekarang juga meneliti tentang penanganan keluhan transaksi gagal via ATM
4	Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di Pt Nasmoco Bahtera Motor	Persamaan penelitian terdahulu meneliti tentang strategi penanganan keluhan	Perbedaan terdapat pada pokok penelitian yaitu peneliti terdahulu tidak meneliti perlingkungannya dan penelitian terdahulu meneliti strategi dalam hal komunikasinya saja dalam penanganan keluhan nasabah
5	Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri	Persamaan penelitian terdahulu meneliti tentang penanganan keluhan	Perbedaan terdapat pada metode penelitian, penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian



			kuantitatif sedangkan peneliti sekarang menggunakan metode penelitian kualitatif.
6	Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking (Studi Kasus Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng)	Persamaan penelitian terdahulu meneliti tentang perlindungan nasabah	Perbedaan terdapat pada penelitian terdahulu meneliti perlindungan data pribadi nasabahnya dalam melakukan layanan internet banking sedangkan peneliti sekarang lebih fokus terhadap perlindungan nasabah dan penanganan keluhan dalam melakukan transaksi gagal via ATM
7	Yayan Fauzi (2010) Perlindungan Nasabah Dilembaga Keuangan Syariah	Sama-membahas perlindungan nasabah dan menggunakan metode kualitatif	Perbedaannya penelitian terdahulu membahas perlindungan terhadap nasabah secara umum, sedangkan peneliti membahas tentang perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM
8	Ni Luh Putu Widyantini (2014) Perlindungan Hukum Bagi Debitur (Nasabah) Dalam Pelaksanaan Perjanjian Kredit Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen	Sama-sama membahas tentang perlindungan nasabah	Perbedaannya penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum dan khusus terhadap pelaksanaan pemberian kredit sedangkan peneliti membahas tentang perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM

9	Khoirul Anwar (2018) Analisis Perlindungan Konsumen Leasing Terhadap Kredit Kendaraan Di Pt Pegadaian Upc Kalisat	Sama-sama membahas perlindungan konsumen/nasabah	Perbedaannya penelitian terdahulu fokus perlingungannya terhadap konsumen leasing sedangkan peneliti fokus pada perlindungan nsabah transaksi gagal via ATM
10	Willy Faturrohmah (2018) Perlindungan Nasabah Pengguna Internet Banking Dari Cybercrime Di Bank Bri Unit Sempusari Jember	Sama-sama membahas tentang perlindungan nasabah	Perbedaannya penelitian terdahulu membahas tentang perlindungan nasabah pengguna internet banking dari cybercrime sedangkan peneliti membahas perlingdiungan nasabah transaksi gagal via ATM

**Sumber : Data diolah**

## B. Kajian Teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Berbeda dengan penelitian kuantitatif, posisi teori dalam penelitian kualitatif diletakan sebagai perspektif bukan untuk diuji.<sup>23</sup>

<sup>23</sup>Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: UIN Maliki Press, 2008), 46.

## 1. Teori Tentang Strategi Penanganan Keluhan

### a. Pengertian Strategi

Istilah strategi (*strategy*) berasal dari “kata benda” dan “kata kerja” dalam bahasa Yunani. Sebagai kata benda, *strategos* merupakan gabungan kata *stratos* (militer) dengan “*ago*” (memimpin). Sebagai kata kerja, *stratego* berarti merencanakan (*to plan*). Dalam kamus *The American Heritage Dictionary* (1976: 1273) dikemukakan bahwa *strategy is the science or art of ‘military command as applied to over all planning and conduct of of large-scale combat operations.* Selanjutnya dikemukakan pula bahwa strategi adalah *the art or skill of using stratagems (a military manuvre design to deceive or surprise an enemy) in politics, business, courtship, or the like.*<sup>24</sup>

Strategi adalah pola umum tentang keutusan atau tindakan (*strategies are relized as patterns in stream of decisions or actions*). Strategi dipahami sebagai rencana atau kehendak yang mendahului dan mengendalikan kegiatan.<sup>25</sup>

Konsep strategi dapat didefinisikan berdasarkan dua perspektif yang berbeda, yaitu:<sup>26</sup>

1. Strategi dapat didefinisikan sebagai program untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi dan mengimplementasikan misinya. Makna yang terkandung dari strategi ini adalah bahwa para manajer memainkan peran yang aktif, sadar, dan rasional

<sup>24</sup>Abdul Majid, *Strategi Pembelajaran* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), 3.

<sup>25</sup>Ibid.,4.

<sup>26</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, ed.III (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), 4.

dalam merumuskan strategi organisasi. Dalam segala lingkungan yang turbulen dan selalu mengalami perubahan, pandangan ini lebih banyak diterapkan.

2. Strategi didefinisikan sebagai pola tanggapan atau respon organisasi terhadap lingkungannya sepanjang waktu. Pada definisi ini, setiap organisasi pasti memiliki strategi, meskipun strategi tersebut tidak pernah dirumuskan secara eksplisit. Pandangan ini diterapkan bagi para manajer yang bersifat reaktif, yaitu hanya menanggapi dan menyesuaikan diri terhadap lingkungan secara pasif manakala dibutuhkan.

Ada beberapa aspek strategi antara lain:

- 1) Jangkauan strategi

Jangkauan strategi dapat luas sekali atau hanya untuk kepentingan yang lebih sempit.

- 2) Tingkatan strategi

Dalam bisnis, strategi dapat diterapkan untuk keseluruhan bisnis, untuk satu unit usaha, atau untuk satu fungsi dalam perusahaan.

- 3) Strategi tujuan

Strategi dapat diklasifikasikan berdasarkan tujuannya masing-masing. Seperti, persaingan, pertahanan, atau pengembangan.

#### 4) Strategi personalia

para manajer harus memiliki strategi personalia untuk mendapatkan nilai manajer, motivasi, cara pelaksanaan pengerjaan barang, dan metode perubahan yang efektif.

#### **b. Pengertian Keluhan**

Berdasarkan kamus bahasa Indonesia “keluhan” berasal dari kata keluh yang berarti “terlahirnya perasaan susah”. Keluhan (*complain*) adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perusahaan maupun bagi konsumen. *Complain* pada umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah, stres, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi, dan sejenisnya. *Complain* merupakan bagian dari proses purnabeli. Prosesnya berawal dari konsumen merasakan ketidakpuasan setelah menerima pelayanan atau melakukan transaksi.<sup>27</sup>

Keluhan pelanggan merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk evaluasi peningkatan kinerja perusahaan, baik sumber daya manusianya maupun produknya. Pengaduan dan keluhan pelanggan membuka kesempatan bagi perusahaan untuk memperbaiki masalah dengan segera. Dengan demikian, perusahaan bisa membangun ide-ide inovasi produk, pemasaran, meningkatkan pelayanan, dan membangun produk.

---

<sup>27</sup>Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 184.

### c. Tipe – tipe Keluhan Pelanggan

Pelanggan- pelanggan yang melakukan keluhan memiliki tiga tipe, antara lain:

- 1) *Active complainers*, yang memahami haknya, percaya diri, dan tahu persis cara mereka menyampaikan *complain*.
- 2) *Inactive complainers*, yakni mereka yang lebih suka menyampaikan keluhan mereka kepada orang lain (teman, keluarga, tetangga, rekan kerja) dari pada langsung kepada perusahaan yang bersangkutan, cenderung langsung berganti pemasok, dan tidak pernah kembali lagi ke perusahaan yang mengecewakan mereka.
- 3) *Hyperactive complainers* yakni *complain* terhadap siapapun untuk masalah apapun, kadang kala berlaku kasar dan agresif, dan hamper tidak mungkin dipuaskan karena tujuan *complain*nya lebih dilator belakangi keinginan untuk mencari ‘untung’ atau merupakan “*wrong customers*” yang harus dihindari.<sup>28</sup>

### d. Kategori Keluhan Konsumen

Konsumen yang merasa tidak puas akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda. Ada yang mendiamkan saja dan ada pula yang melakukan *complain*. Berkaitan dengan hal ini, ada tiga kategori tanggapan atau *complain* terhadap ketidak puasan, yaitu:<sup>29</sup>

<sup>28</sup>Ibid. , 187.

<sup>29</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, ed.III, 22.

- 1) *Voice response* Kategori ini usaha menyampaikan keluhan secara langsung dan atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan, maupun maupun kepada distributornya. Bila pelanggan melakukan hal ini, maka perusahaan masih mungkin memperoleh manfaat.
- 2) *Private response* Tindakan yang dilakukan antara lain memperingatkan atau memberitahu teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan produk atau perusahaan yang bersangkutan. Umumnya tindakan ini sering dilakukan dan dampaknya sangat besar bagi citra perusahaan.
- 3) *Third-party response* Tindakan yang dilakukan meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum; mengadu lewat media massa (misalnya menulis di Surat Pembaca); atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum, dan sebagainya.

#### **e. Bahaya Keluhan**

Beberapa perusahaan berpendapat mereka telah mendapatkan rasa puas pelanggan dengan mencentang keluhan, tetapi dari 96% dari pelanggan yang tidak puas itu tidak melakukan pengaduan; merekahnya berhenti membeli. Dari pelanggan yang mengajukan pengaduan, antara 54 dan 70% akan melakukan bisnis lagi dengan organisasi jika keluhan mereka diselesaikan. Angka itu naik mencapai 95% jika pelanggan merasa bahwa keluhan mereka cepat dibereskan. Pelanggan yang mengadu kepada organisasi dan mengalami bahwa

keluhan mereka diselesaikan secara memuaskan rata-rata memberitahukan kepada lima orang tentang perlakuan baik yang mereka terima.

**f. Faktor-faktor yang menyebabkan keluhan**

Sejumlah faktor yang memengaruhi keluhan nasabah telah diidentifikasi. Perilaku keluhan nasabah meningkat apabila:

1. Tingkat ketidakpuasan meningkat
2. Sikap nasabah untuk mengeluh meningkat
3. Jumlah manfaat yang diperoleh dari sikap mengeluh meningkat
4. Perusahaan disalahkan atas suatu masalah
5. Produk tersebut penting bagi nasabah
6. Sumber-sumber yang tersedia bagi nasabah untuk mengeluh meningkat<sup>30</sup>

Hal-hal yang dilakukan konsumen berhubungan dengan perilaku keluhan. Para peneliti telah menemukan bahwa apabila masalah atribut produk di timpakan pada perusahaan dan bukan kepada diri mereka sendiri, maka keluhan meningkat. Selanjutnya bila masalahnya dipandang berada di bawah kendali perusahaan, makakeluhan konsumen akan meningkat. Misalnya, bila konsumen mengatribusikan suatu masalah dengan dinas penerbangan kepada keputusan yang sengaja dibuat perusahaan, mereka lebih mungkin

---

<sup>30</sup>Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 244-245



mengeluh dari pada bila mereka percaya bahwa masalahnya berada diluar kendali perusahaan.

Hanya sebagian peneliti yang berhasil dalam menghubungkan faktor-faktor demografis dengan perilaku mengeluh. Sesungguhnya, pengalaman dengan perilaku mengeluh merupakan prediktor yang jauh lebih baik tentang perilaku mengeluh daripada faktor-faktor demografis. Namun, *korelasi* yang sedang telah ditemukan antara umur dan pendapatan serta perilaku mengeluh. Konsumen yang terlibat dalam perilaku mengeluh cenderung lebih muda dan mempunyai pendapatan yang lebih tinggi dan berpendidikan lebih tinggi.

#### **g. Masalah yang Dikeluhkan Pelanggan**

Fakta menunjukkan bahwa kebanyakan pelanggan mengalami berbagai macam masalah, setidaknya berkaitan dengan konsumsi beberapa produk, waktu penyampaian, atau layanan pelanggan.<sup>31</sup>

#### **h. Manfaat dari Keluhan Pelanggan**

Manfaat yang diperoleh dari penyampaian keluhan, terdiri atas empat jenis, yaitu:<sup>32</sup>

- 1) Manfaat emosional, yakni kesempatan untuk menuntut hak, menumpahkan kekesalan dan permintaan maaf.
- 2) Manfaat fungsional, yakni pengembalian uang, pergantian produk yang dibeli, atau reparasi produk agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

---

<sup>31</sup>Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed.2, 142.

<sup>32</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, 22

- 3) Manfaat bagi orang lain, yakni membantu pelanggan lain agar terhindar dari ketidak puasaan akibat pelayanan yang buruk.
- 4) Penyempurnaan produk, yaitu perusahaan kemungkinan besar akan meningkatkan atau memperbaiki penawarannya.

**i. Langkah-langkah untuk menangani keluhan nasabah**

Secara lebih mendetail, langkah atau proses untuk mengatasi keluhan nasabah/nasabah adalah sebagai berikut:

1. Mendengarkan secara aktif
2. Meminta maaf/berempati
3. Memahami situasi
4. Memberi informasi
5. Menawarkan bantuan
6. Menawarkan alternatif pemecahan
7. Mendapatkan persetujuan nasabah
8. Mengambil tindakan
9. Meminta maaf/menyampaikan terima kasih
10. Menindaklanjuti.<sup>33</sup>

**j. Strategi Penanganan Keluhan nasabah**

Perilaku keluhan merupakan pernyataan sikap tidak puas atas kinerja produk barang atau jasa yang digunakan. Keluhan nasabah harus dilihat sebagai masukan bagi organisasi atau perusahaan dan

---

<sup>33</sup>Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, 249-250

memberikan peluang bagi perbaikan produk barang atau jasa yang ditawarkan kepada nasabah.

Berikut ini adalah saran-saran tips metode pengenalan masalah:

1. Gunakan pertanyaan yang bersifat terbuka siapa, apa, dimana, kapan, mengapa
2. Lakukan kontak mata. Simak secara cermat setiap masalah yang dikemukakan
3. Gunakan urutan bertanya untuk mengenali masalah
4. Fokus pada situasi permasalahan dan perilaku, bukan kepada orang
5. Lakukan teknik mendengar aktif. Sebagai contoh, mengulang kembali pemahaman dari apa yang didengar atau dinyatakan dalam komunikasi.

Jika mendapatkan keluhan dari nasabah maka lakukan langkah-langkah penanganan keluhan berikut ini:

1. Simak dengan cermat. Lihat dari kacamata atau sudut pandang nasabah
2. Ucapkan terimakasih, disertai gerakan tubuh, pancaran sinar mata, dan senyuman yang tulus
3. Jangan terbawa emosi jika menghadapi nasabah yang agresif
4. Arahkan nasabah ke posisi yang membuatnya merasa dimengerti dan dihargai
5. Setelah berterimakasih ucapkan kata maaf dengan harapan emosi nasabah mereda

6. Tetapkan batas waktu penyelesaian keluhan yang logis
7. Memberdayakan staf layanan nasabah dengan melakukan langkah kongkrit terhadap penyelesaian keluhan
8. Apabila keluhan perlu waktu untuk menyelesaikannya maka informasikan perkembangan penanganannya agar nasabah tetap yakin bahwa keluhannya benar-benar diproses atau diselesaikan <sup>34</sup>

## 2. Teori Tentang ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

### a. Pengertian ATM

Untuk istilah ATM dalam teknologi jaringan, lihat *Asynchronous Transfer Mode* ATM (bahasa Indonesia: Anjungan Tunai Mandiri atau dalam bahasa Inggris: *Automated Teller Machine*) adalah sebuah alat elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang "teller" manusia. Banyak ATM juga memungkinkan penyimpanan uang atau cek, transfer uang atau bahkan membeli peranko.<sup>35</sup>

Pengertian ATM menurut para praktisi adalah alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan di dalam atau di luar pekarangan bank, yang sanggup untuk mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi perbankan yang rutin. Kartu ATM adalah kartu yang dapat digunakan untuk penarikan tunai baik di counter-counter bank maupun pada anjungan ATM. Dalam kartu ATM ini terdapat

<sup>34</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 265.

<sup>35</sup><http://id.wikipedia.org/wiki/ATM>, diakses pada tanggal 16 April 2018 pukul 19:21 WIB.

*magnetic strip* yang merupakan suatu bentuk plastik pendek yang dilapisi dengan sistem magnet dan biasanya dilekatkan pada kartu kredit ataupun kartu berharga lainnya. Pada *magnetic strip* biasanya tertulis data pribadi pemegang kartu, yang berisi nomor rekening, nomor pribadi serta kode aksesnya. Dan tulisan ini ditulis dalam bentuk kode-kode tertentu, dan hanya bisa dibaca oleh komputer yang dilengkapi dengan mesin khusus untuk kartu *magnetic strip* tersebut.<sup>36</sup>

Di Indonesia, latar belakang pembentukan ATM oleh sektor perbankan bertujuan untuk :

- 1) Untuk meningkatkan pelayanan.
- 2) Untuk menunjang bisnis ritel.
- 3) Untuk menghadapi persaingan teknologi informasi perbankan antar bank.
- 4) Kebutuhan masyarakat / keterbatasan waktu.
- 5) Sebagai sarana promosi.

#### **b. Manfaat Pelayanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri)**

Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah mesin *Automated Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Lokasi ATM tersebar ditempat-tempat strategis. Pengertian ATM dewasa ini sudah diterjemahkan kedalam

---

<sup>36</sup><http://jurnal.unikom.ac.id>, diakses pada tanggal 16 April 2018 pukul 20:47 WIB.

Bahasa Indonesia yang artinya Anjungan Tunai Mandiri.<sup>37</sup> Pelayanan yang diberikan ATM antara lain:

- 1) Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai diberbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit. Besarnya jumlah penarikan tergantung dari limit yang diberikan atau dari sisa saldo yang tersedia dalam ATM yang bersangkutan.
- 2) Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan bilyet giro (BG).
- 3) Dapat digunakan sebagai tempat untuk meminta rekening koran.
- 4) Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat atau mengecek saldo rekening nasabah.
- 5) Dan pelayanan lainnya seperti pembayaran listrik, telepon, dan pembayaran lainnya.

Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM disamping yang di atas adalah:

1. Praktis dan efisien dalam pelayanannya
2. Pengoprasiaanya mesinATM relative mudah
3. Melayani 24 jam termasuk hari libur
4. Menjamin keamanan dan *privacy*
5. Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari
6. Terdapat diberbagai tempat yang strategis<sup>38</sup>

<sup>37</sup>Dr. Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, edisi revisi 2014, 306.

<sup>38</sup>Ibid., 309.

### c. ATM Sebagai Tonggak Pelayanan

Saat sekarang ini dapat dikatakan bahwa ada beberapa alasan dimana hampir semua orang mempunyai ATM, yaitu :

- 1) Karena ATM sudah merupakan suatu kebutuhan (*needs*) yang dulu masih merupakan keinginan (*wants*).
- 2) Orang malas, enggan atau tidak suka untuk berlama-lama antri didepan loket hanya untuk mengambil uang tunai secukupnya atau tidak dalam jumlah banyak.
- 3) Orang tidak mau lagi tergantung pada jam kantor bank.
- 4) Dalam persaingan, dimana pemasaran telah terjadi perubahan filosofi yaitu filosofi produk dan penjualan menjadi nasabah dan pemasaran.

Dengan demikian pemasaran saat ini telah menjadi alat untuk menghadapi pesaing dengan lebih baik. Dan pemasaran merupakan salah satu alat untuk menarik nasabah dan mengungguli pesaing. ATM yang dulu kala sebagai bagian dari produk, tetapi kini telah menjadi suatu produk sendiri yang semakin menantang dan menarik untuk ditekuni oleh bank dalam memperoleh pendapatan yang berbasis bukan kredit.

## 3. Teori Tentang Perlindungan Konsumen

### a. Pengertian Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan

kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang atau jasa. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang sangat luas meliputi perlindungan terhadap segala kerugian akibat penggunaan barang dan jasa. Namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak mendapat perhatian. Karena bagaimanapun, untuk mencapai iklim persaingan usaha yang sehat dan kondusif, keberadaan pelaku usaha sebagai produsen barang atau jasa harus mendapatkan perlakuan adil, dengan mempromosikan sebagai mitra konsumen dalam memenuhi kebutuhan sesuai hak dan kewajiban yang timbul dari suatu perikatan.<sup>39</sup>

#### **b. Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen, pada dasarnya ada dua jenis perlindungan yang diberikan kepada konsumen, yaitu:

##### **1) Perlindungan Preventif**

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen pada saat konsumen tersebut akan membeli, menggunakan atau memanfaatkan suatu barang atau jasa tertentu, mulai melakukan proses pemilihan serangkaian sejumlah barang tersebut. Selanjutnya memutuskan untuk membeli dengan spesifikasi dan merek tertentu.

---

<sup>39</sup>Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal*, (Malang:UIN Maliki Press, 2011), 2.



## 2) Perlindungan Kuratif

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen sebagai akibat dari penggunaan atau pemanfaatan barang atau jasa tertentu oleh konsumen. Dalam hal ini perlu diperhatikan bahwa konsumen belum tentu dan tidak perlu, serta tidak boleh dipersamakan dengan pembeli barang atau jasa meskipun umumnya konsumen adalah mereka yang membeli suatu barang atau jasa. Dalam hal ini seseorang dikatakan konsumen, cukup jika orang tersebut adalah pengguna atau pemanfaat dari suatu barang tidak peduli ia mendapatkan melalui pembelian atau pemberian.

### c. Peraturan Perundang-Undangan Yang Melindungi Nasabah

#### 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Payung hukum yang dijadikan perlindungan bagi konsumen dalam hal ini adalah nasabah bank pengguna ATM dapat dicermati dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>40</sup> sedangkan aturan perundang-undangan lainnya sebagai pendukung payung hukum yang sudah ada.

Masalah kedudukan yang seimbang secara jelas dan tegas terdapat dalam Pasal 2 yang menyebutkan bahwa “perlindungan

<sup>40</sup>Zaeni Asyhadi, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*, 191.

konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.<sup>41</sup>

Dengan berlakunya undang-undang tentang perlindungan konsumen, memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan oleh karenanya bank dalam memberikan layanan kepada nasabah dituntut untuk:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- 2) Memberikan informasi yang benar dan jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 4) Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standard perbankan yang berlaku dan beberapa aspek lainnya.

Hak-hak konsumen untuk memperoleh keamanan, kenyamanan, dalam mengkonsumsi barang atau jasa, serta hak untuk memperoleh ganti rugi. Dalam pasal 4 huruf a, Undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan tentang hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Menjadi tanggung jawab pihak bank sebagai penyedia jasa, bahkan bank akan memberikan yang terbaik dalam pelayanannya kepada nasabah dan konsumen

---

<sup>41</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), 25

pengguna berhak mendapatkan fasilitas terbaik terutama dalam hal ini, berkaitan dengan keamanan nasabah sendiri.

Bank sebagai pelaku usaha berusaha mematuhi dengan menerapkan sistem keamanan berlapis seperti yang telah dikemukakan di atas, namun pengamanan yang ada sepertinya masih kurang, hingga menyebabkan terjadinya kerugian yang diserita oleh nasabah. Undang-undang telah berusaha sebaik mungkin mengatur tentang ketentuan-ketentuan yang melindungi kepentingan konsumen, namun faktor lain penyebab tidak dapat terwujudnya aturan di atas. Pasal ini merupakan bentuk perlindungan preventif, untuk mencegah terjadinya kerugian bagi konsumen. Diharapkan dengan mengetahui hak-haknya konsumen tidak mudah tertipu dan mengalami kerugian terus-menerus.

## **2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan**

Pasal 4 Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antar sub sektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan. Beberapa hal yang menjadi perhatian Otoritas Jasa Keuangan diantaranya pengawasan sektor jasa keuangan dan terintegrasi (konglomerasi), praktik perlindungan konsumen yang sama di semua sektor jasa keuangan, tindakan yang mencerminkan moral hazard dan belum optimalnya perlindungan konsumen ektor jasa keuangan.

Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen konsumen, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan mengenai pentingnya peerlindungan konsumen sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Hasil nyata yang diharapkan antara lain pelaku usaha jasa keuangan memperhatikan aspek kewajaran dalam menetapkan biaya atau harga produk dan/atau layanan, *fee besed pricing* minimum yang tidak merugikan konsumen serta kesesuaian produk atau jasa layanan yang ditawarkan dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen.

Penerapan *market conduct* diterapkan secara seimbang antara menumbuh kembangkan sektor jasa keuangan dengan pemenuhan hak dan kewajiban konsumen untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. *Market conduct* adalah perilaku pelaku usaha jasa keuangan dalam mendesain, menyusun, dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian atas produk atau layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan.

Sehubungan dengan itu, upaya perlindungan konsumen atau masyarakat diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama. Pertama, meningkatkan kepercayaan dari investor dan konsumen dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan (*market confidence*), dan kedua, memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan bagi pelaku usaha jasa keuangan secara adil, efisien, dan transparan dan di sisi lain konsumen memiliki pemahaman hak dan kewajiban dalam berhubungan dengan pelaku usaha jasa keuangan mengenai karakteristik, layanan, dan produk. Dalam jangka panjang, industri keuangan sendiri juga akan mendapat manfaat yang positif untuk memacu peningkatan efisiensi sebagai respon dari tuntutan pelayanan yang lebih prima terhadap pelayanan jasa keuangan.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup>OJK, *Regulasi Edukasi Dan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*, 99-103.

#### **d. Aspek Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Perlindungan Konsumen**

##### **1. Aspek Ekonomi**

Aspek ekonomi memiliki peranan penting dalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Kondisi perekonomian di Indonesia yang terpuruk belakangan ini mengakibatkan kemerosotan diberbagai lini kehidupan. Salah satunya adalah kemampuan ekonomi masyarakat yang semakin merosot dan hal ini sangat mempengaruhi kemampuan dan daya beli masyarakat.

##### **2. Aspek Hukum**

Dalam pelaksanaan perlindungan konsumen aspek hukum memiliki peranan yang tidak kalah penting dari aspek ekonomi. Yang menjadi fokus pembicaraan adalah bagaimana hukum diterapkan dalam rangka menjamin hak-hak konsumen untuk dilindungi dari berbagai hal yang ada.

##### **3. Aspek Politik**

Pelaksanaan perlindungan konsumen dilihat dari sisi politik tidakhanya melindungi kepentingan konsumen terhadap produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha di dalam negeri, tetapi terhadap produk asing yang masuk ke Indonesia yang dikonsumsi oleh konsumen Indonesia dan yang telah merugikan pihak konsumen. Dengan demikian produk asing yang masuk ke Indonesia juga harus menaati peraturan yang berlaku. Karena, pelaksanaan perlindungan

konsumen secara politik juga melindungi kepentingan nasional dari pengaruh produk asing yang akan merugikan masyarakat Indonesia pada umumnya.

#### 4. Aspek Budaya

Budaya yang berlaku di masyarakat sangat terkait dengan kebiasaan yang warga masyarakat yang bersangkutan dalam keseharian dan hal ini akan sangat menentukan sistem nilai yang berlaku di masyarakat tersebut.<sup>43</sup>

#### e. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Untuk dapat menggunakan 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 berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai asas perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:<sup>44</sup>

##### 1) Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala usaha dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus

<sup>43</sup>Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Setifikasi dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, (Bandung: PT Citra Aditya bakti, 2003), 101.

<sup>44</sup>Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal*, 4.

memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

## 2) Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi keseluruhan rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan kewajibannya secara adil.

## 3) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan perlindungan konsumen memberikan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.

## 4) Asas Keamanan Dan Keselamatan

Maksudnya yaitu untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan dan pemakaian, serta manfaat barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan oleh konsumen.

## 5) Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.



#### **f. Hukum Perlindungan Konsumen**

Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.<sup>45</sup>

Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hak yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur di dalam hukum serta bagaimana ditegakkan dalam praktik hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya. Dengan demikian hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

#### **g. Badan Perlindungan Konsumen Nasional**

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen, perlu dibentuk badan perlindungan konsumen Nasional (BPKN). BPKN adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya

---

<sup>45</sup> Muhammad Dan Alimin, *Etika Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE UGM, 2004), 130.

pengembangan perlindungan konsumen. Perlindungan pada konsumen dimaksudkan untuk meningkatkan sikap kepedulian yang tinggi terhadap konsumen.<sup>46</sup>

Badan ini dibentuk mempunyai fungsi memberika sarana dan pertimbangan kepada pemerintah sebagai upaya pengembangan perlindungan konsumen di Indonesia, karena sebagai produk yang dibuat lebih bayak berpihak kepada kepentingan pelaku usaha dari pada konsumen, sehingga keberadaannya perlu diberi perlindungan.

Dan BPKN memiliki tugas sebagai berikut:<sup>47</sup>

- 1) Memberikan saran dan rekomndasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijakan di bidang perlindungan konsumen.
- 2) Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
- 3) Melakukan penelitian terhadap barang atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen.
- 4) Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- 5) Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen.

---

<sup>46</sup>Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Prtlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal*, 56.

<sup>47</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 201.

- 6) Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat atau pelaku usaha.
- 7) Melakukan survei yang menyangkut ketuhanan konsumen.

#### **h. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat**

Lembaga Perlindungan Komsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui keberadaanya oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan mengenai perlindungan konsumen. pemerintah mengakui pembentukan LPKSM apabila telah memenuhi persyaratan: (1) terdaftar dalam pemerintah kabupaten atau kota, (2) bergerak di bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya.<sup>48</sup>

Keberadaan LPKSM posisinya amat strategis dalam ikut mewujudkan perlindungan konsumen. Selain menyuarakan kepentingan konsumen, lembaga ini juga memiliki hak gugat dalam konteks litigasi kepentingan konsumen di Indonesia. Hak gugat tersebut dapat dilakukan oleh LPKSM yang telah memenuhi syarat, yaitu bahwa LPKSM yang dimaksud telah berbentuk badan hukum. LPKSM memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mwuhudkan perlindungan konsumen.

Tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat meliputi:<sup>49</sup>

<sup>48</sup>Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Prtilindungan Konsumen dan Sertifikat Halal*, 60.

<sup>49</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 217.

- 1) Menyebarakan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
- 2) Memberikan nasehat kepada konsumen yang melanggarnya, agar dapat melaksanakan hak dan kewajibannya.
- 3) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen.
- 4) Membantu konsumen dan memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen.
- 5) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

IAIN JEMBER

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.<sup>50</sup>

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian berisikan uraian tentang pendekatan yang dipilih, yaitu pendekatan penelitian kualitatif. Menurut David Williams (1995) menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Jelas definisi ini memberi gambaran bahwa penelitian kualitatif, mengutamakan latar alamiah, metode alamiah, dan dilakukan oleh orang yang mempunyai perhatian alamiah.<sup>51</sup>

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif yang dinyatakan dalam bentuk deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.<sup>52</sup>

---

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 2.

<sup>51</sup> Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), 5.

<sup>52</sup> *Ibid.*, 11.

Penelitian ini mendeskripsikan tentang strategi penanganan keluhan dan perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember. Data yang dihasilkan adalah data yang diamati secara intensif dan mendetail serta interpretasi secara tepat.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian hendak melakukan penelitian tersebut. Dalam suatu penelitian ilmiah ini penelitian akan berhadapan dengan lokasi penelitian, dalam hal ini lokasi penelitian tersebut.

Penelitian ini dilakukan di Bank X KC Jember Yang memiliki tempat cukup strategis, beralamatkan di Jl. P.B. Sudirman No. 9, Jember Jawa Timur No. Telepon : (0331) 486697, 487046, 486371.

## **C. Subyek Penelitian**

Dalam pedoman penulisan karya tulis ilmiah subyek penelitian yang dimaksudkan yaitu melaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi apa saja yang ingin diperoleh. Siapa yang hendak dijadikan informan atau subyek penelitian. Bagaimana data akan dicari dan dijaring sehingga validitasnya dapat dijamin.

Dalam penelitian ini subyek penelitian atau informan yang terlibat dan mengetahui permasalahan yang dikaji adalah:

### **1. Sumber data primer**

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

- a. Sudaryanto : Pimpinan KCP Bank X KC Jember
  - b. Sri Hartini : Customer Service Bank X KC Jember
  - c. Wheny Dwi A : Customer Service Bank X KC Jember
  - d. Inge : Customer Service Bank X KC Jember
2. Sedangkan sumber data sekunder berupa data-data yang menyangkut penelitian ini, yaitu: foto-foto kegiatan, arsip dan lain-lain.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan berbagai macam data yang diperlukan adalah :

- a. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Nasution dalam Sugiono menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.<sup>53</sup>

Metode observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Tetapi, tidak semua perlu diamati oleh peneliti, hanya hal-hal yang terkait atau relevan dengan data yang dibutuhkan. Melalui observasi ini, data yang diperoleh adalah:

---

<sup>53</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, 310.

- a. Lokasi Bank X KC Jember
  - b. Situasi dan kondisi Bank X KC Jember
- b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interiewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.

Wawancara adalah suatu teknik untuk mendapatkan data dengan cara *face to facerelation*. Teknik ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada informan. Wawancara dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dilakukan dengan seorang perantara untuk mendapatkan data.

Berdasarkan fisik, wawancara dibedakan menjadi 2 yaitu :

1. Wawancara Terstruktur

Pedoman wawancara dalam wawancara terstruktur terdiri dari sejumlah pertanyaan dan sejumlah jawaban, dimana pewawancara tinggal memberi tanda check pada pilihan jawaban yang sesuai dengan jawaban terwawancara.

2. Wawancara Tidak Terstruktur

Pedoman wawancara dalam wawancara tidak terstruktur tidak berisi sejumlah pertanyaan dan sejumlah jawaban. Tetapi, hanya berisi sejumlah pertanyaan tanpa alternatif jawaban atau hanya berisi garis



besar data yang diperoleh. Jawaban dari terwawancara ditulis oleh pewawancara.<sup>54</sup>

Penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.<sup>55</sup>

Adapun hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

- a. Faktor yang menyebabkan nasabah mengalami keluhan mengenai transaksi gagal via ATM.
  - b. Cara penanganan keluhan nasabah transaksi gagal via ATM.
  - c. Perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM.
- c. Dokumentasi

Dokumentasi dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda dan sebagainya.<sup>56</sup>

Adapun data yang diperoleh dari metode dokumenter ini adalah:

- a. Sejarah berdirinya Bank X KC Jember
- b. Struktur organisasi Bank X KC Jember

---

<sup>54</sup>Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 185.

<sup>55</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, 320.

<sup>56</sup>Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 274.

- c. Visi dan misi Bank X KC Jember
- d. Formulir atau *facsimile* keluhan
- e. Data lain yang mendukung

#### **E. Analisis Data**

Kata *analysis* berasal dari bahasa Yunani, terdiri dari kata “ana” dan “lysis”. *Ana* artinya atas (*above*), *lysis* artinya memecahkan atau menghancurkan. Analisis data dalam penelitian kualitatif berarti proses mensistematiskan apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami dan agar supaya peneliti bisa menyajikan apa yang didapatkan pada orang lain.<sup>57</sup>

Menganalisis data maksudnya adalah menetapkan tahap-tahap, langkah-langkah kegiatan terhadap data yang sedang dan sudah dikumpulkan, dengan tujuan untuk menarik kesimpulan. Dalam tahap-tahap, langkah-langkah kegiatannya, peneliti mulai mengumpulkan data dengan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Pada prinsipnya analisis data merupakan sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh peneliti ketika proses pengumpulan data atau informasi berlangsung. Sampai pada penarikan kesimpulan berupa konsep atau hubungan antar konsep. Perlu kita ketahui bahwa konsep dari setiap penelitian mempunyai konsep analisis yang berbeda-beda, yaitu:

---

<sup>57</sup>Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian*, 354.

## 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi data tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data.

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti sudah dikemukakan sebelumnya, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data yang diperoleh akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Untuk itu perlu dilakukan analisis reduksi data.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

## 2. Penyajian Data

Langkah selanjutnya sesudah mereduksi data adalah menyajikan data (*data display*). Teknik penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam berbagai bentuk seperti tabel, grafik dan sebagainya. Lebih dari itu, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

Dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. \

### 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>58</sup>

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau bahkan gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan ini dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, maupun hipotesis atau teori.

---

<sup>58</sup>Ibid., 368.

## F. Keabsahan Data

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi sumber yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.

Trianggulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jelas:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 330-331.

## G. Tahap-tahap penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan.<sup>60</sup>

Tahap-tahap penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tahap Pra Penelitian Lapangan
  - a) Menyusun rencana penelitian
  - b) Memilih objek penelitian
  - c) Melakukan peninjauan objek penelitian
  - d) Mengajukan judul kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
  - e) Menyusun metode penelitian
  - f) Meninjau kajian pustaka terdahulu dan teori yang bersangkutan dengan judul penelitian
  - g) Konsultasi proposal kepada dosen pembimbing
  - h) Mengurus perijinan penelitian dari IAIN Jember yang kemudian diserahkan ke lapangan penelitian
  - i) Menyiapkan berkas-berkas untuk melakukan penelitian di lapangan, seperti alat tulis, kamera untuk dokumentasi dan alat perekam suara serta lain-lain
2. Tahap Pelaksanaan Penelitian Lapangan
  - a) Memahami latar belakang dan tujuan penelitian
  - b) Memasuki lokasi atau lapangan penelitian

---

<sup>60</sup>Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 48.

- c) Mencari sumber data yang telah ditentukan objek penelitian
- d) Mengumpulkan data
- e) Menyempurnakan data yang belum lengkap

### 3. Tahap Analisa Data

- a) Menganalisa data dengan menggunakan prosedur penelitian yang telah ditetapkan.
- b) Menyusun atau menyajikan data yang telah diperoleh dalam bentuk laporan.
- c) Merevisi laporan yang telah disempurnakan.

**IAIN JEMBER**

## BAB IV

### PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat PT. Bank X (Persero), Tbk

Didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, PT Bank X (persero) Tbk atau X menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Lahir pada masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia, X sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2/1946, sebelum akhirnya beroperasi sebagai bank komersial sejak tahun 1955. Uang Republik Indonesia atau ORI sebagai alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank X.

Menyusul penunjukan De Javasche Bank yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai bank sentral pada tahun 1949, Pemerintah membatasi peran X sebagai bank sentral. X lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan dan diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa pada tahun 1950 dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Kantor cabang X pertama di luar negeri dibuka di Singapura pada tahun 1955.

Peranan X untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis dengan munculnya inisiatif untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke pada tahun 1960-an dengan



memperkenalkan berbagai layanan perbankan seperti Bank Terapung, Bank Keliling, Bank Bocah dan Bank Sarinah. Tujuan utama dari pembentukan Bank Terapung adalah untuk melayani masyarakat yang tinggal di kepulauan seperti di Kepulauan Riau atau daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat seperti Kalimantan. X juga meluncurkan Bank Keliling, yaitu jasa layanan perbankan di mobil keliling sebagai upaya proaktif untuk mendorong masyarakat menabung.

Sesuai dengan UU No.17 Tahun 1968 sebagai bank umum dengan nama Bank X 1946, X bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional.

Segmentasi nasabah juga telah dibidik X sejak awal dengan dirintisnya bank yang melayani khusus nasabah wanita yaitu Bank Sarinah di mana seluruh petugas bank adalah perempuan dan Bank Bocah yang memberikan edukasi kepada anak-anak agar memiliki kebiasaan menabung sejak dini. Pelayanan Bank Bocah dilakukan juga oleh anak-anak. Bahkan sejak 1963, X telah merintis layanan perbankan di perguruan tinggi saat membuka Kantor Kas Pembantu di Universitas Sumatera Utara (USU) di Medan. Saat ini X telah memiliki kantor layanan hampir di seluruh perguruan tinggi negeri maupun swasta terkemuka di Indonesia.

Dalam masa perjalanannya, X telah mereposisi identitas korporatnya untuk menyesuaikan dengan pasar keuangan yang dinamis. Identitas pertama sejak X berdiri berupa lingkaran warna merah dengan tulisan X 1946 berwarna emas melambangkan persatuan, keberanian, dan

patriotisme yang memang merefleksikan semangat X sebagai bank perjuangan. Pada tahun 1988, identitas korporat berubah menjadi logo layar kapal & gelombang untuk merepresentasikan posisi X sebagai Bank Pemerintah Indonesia yang siap memasuki pasar keuangan dunia dengan memiliki kantor cabang di luar negeri. Gelombang mencerminkan gerak maju X yang dinamis sebagai bank komersial Negara yang berorientasi pada pasar.

Setelah krisis keuangan melanda Asia tahun 1998 yang mengguncang kepercayaan masyarakat terhadap perbankan nasional, X melakukan program restrukturisasi termasuk diantaranya melakukan rebranding untuk membangun & memperkuat reputasi X. Identitas baru ini dengan menempatkan angka '46' di depan kata 'X'. Kata 'X' berwarna toska yang mencerminkan kekuatan, keunikan, dan kekokohan. Sementara angka '46' dalam kotak orange diletakkan secara diagonal untuk menggambarkan X baru yang modern.

## **2. Visi dan Misi Bank X Kantor Cabang Jember**

### **a. Visi**

Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja.

Unggul dalam Layanan

X menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam melayani seluruh kebutuhan keuangan nasabah sebagai lifetime financial partner, dengan menyediakan total financial solution

### Unggul dalam Kinerja

X sebagai lembaga keuangan yang unggul dalam kinerja keuangan, sehingga mampu memberikan values kepada nasabah, investor, karyawan, komunitas, dan industri.

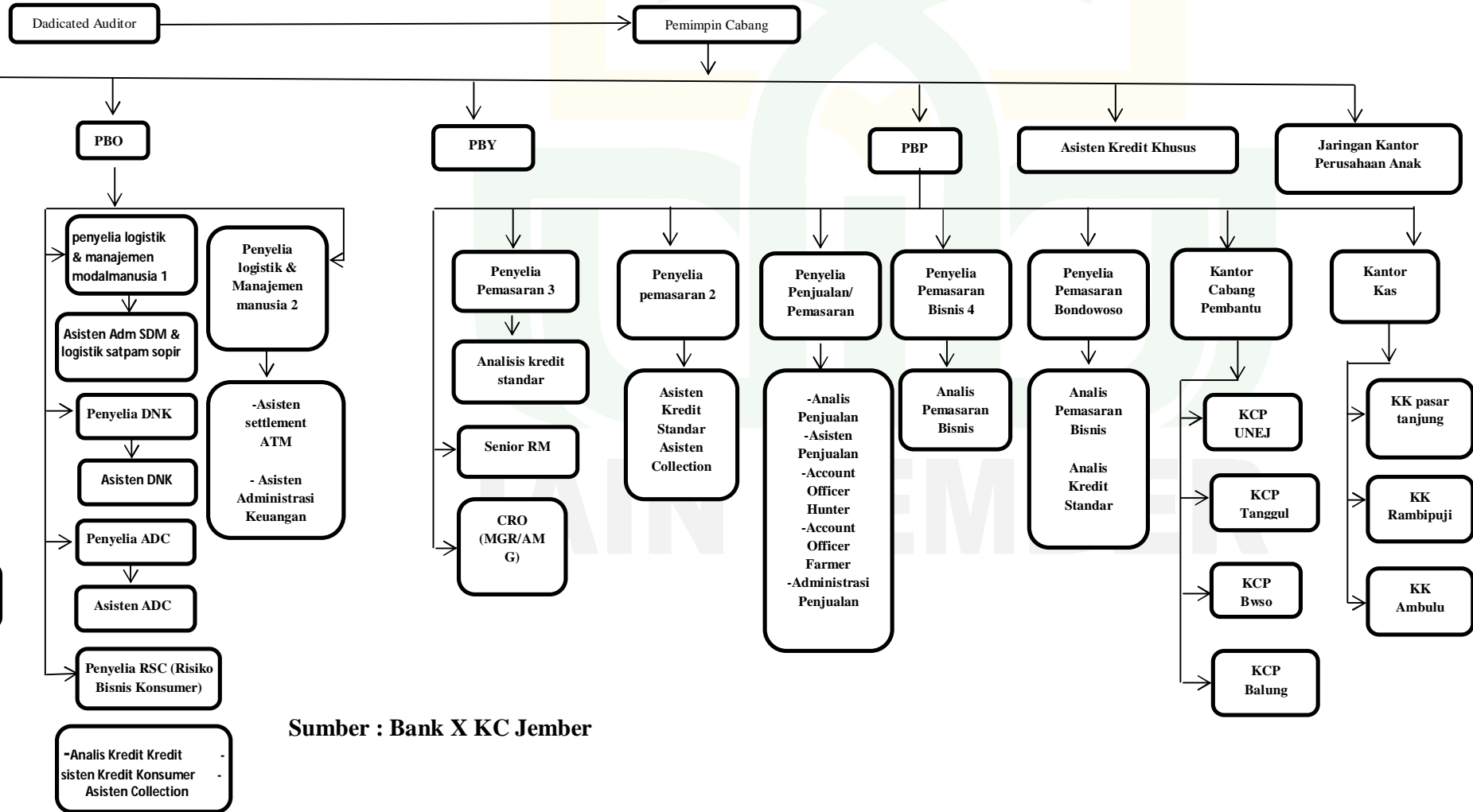
#### b. Misi

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

IAIN JEMBER

3. Struktur Organisasi Bank X KC Jember.

TABEL 4.1



Sumber : Bank X KC Jember

#### 4. Job Describsion

Susunan Tingkat Jenjang dan Tugas Pokok Masing-Masing Bagian Dari setiap struktur organisasi yang ada, dapat dijelaskan beberapa kegiatan pokok pada setiap bagian sebagai berikut:

a. Pemimpin Cabang

Pemimpin cabang memiliki jabatan untuk menetapkan rencana kerja dan anggaran.

b. Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah

PBN memiliki jabatan untuk memberikan dukungan kepada pemimpin cabang dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan aktifitas operasional dan pelayanan transaksi produk dan jasa bank kepada nasabah

c. Pemimpin Bidang Operasional

PBO memiliki jabatan untuk mengelola dan menyusun rencana kerja, anggaran, penetapan target pelayanan, aktivitas administrasi dan transaksi *back office* serta mengelola sumber daya manusia kantor cabang.

d. Pemimpin Bidang Pembinaan Kantor Layanan

PBY memiliki jabatan untuk mengelola, mengkoordinasikan, mengendalikan aktifitas operasional dan pelayanan transaksi dan jasa Bank pada nasabah.

e. Penyelia Pelayanan Uang Tunai

PUT bertugas untuk melayani semua jenis transaksi kas atau tunai dan pemindahan, melayani kegiatan *eksternal payment point* dan mengelola kas ATM

f. Penyelia Pelayanan Nasabah

PNC bertugas untuk mengelola transaksi produk dana seperti giro, tabungan, deposito, simponi, dll.

g. Penyelia Sentra Kas

Tanggung jawab utama dari jabatan penyelia serta kas adalah sebagai berikut:

- 1) Mengelola ULE (Uang Layak Edar)
- 2) Mengelola UTLE (Uang Tak Layak Edar)
- 3) Memenuhi kebutuhan kas cabang di bawah koordinasi
- 4) Melaksanakan aktivitas kas untuk anggota *focus group*

h. Penyelia Administrasi Umum

Tanggung jawab utama dari jabatan penyelia administrasi umum adalah sebagai berikut:

- 1) Mengelola logistik kantor cabang utama dan kantor layanan
- 2) Menyelenggarakan administrasi umum dan kepegawaian kantor cabang utama dan kantor layanan
- 3) Mengklompikasi tindak lanjut hasil temuan audit kantor cabang utama dan kantor layanan.

i. Penyelia Pemasaran

Tanggung jawab utama dari jabatan penyelia pemasaran adalah sebagai berikut:

- 1) Menjual produk dan jasa-jasa bank
- 2) Melakukan ekstensif dan intensif marketing
- 3) Melakukan penelitian potensial ekonomi dan menyusun peta bisnis regional

j. Satpam

Jabatan sebagai melaksanakan pengamanan masing-masing penjagaan yang menjadi daerah kerjanya.

**5. Letak geografis**

Adapun letak geografis Bank X KC Jember di Jl. P.B. Sudirman No.

9, Jember Jawa Timur sebagai berikut:

- a) Sebelah Barat : Pizza Hut Jember
- b) Sebelah Timur : Lapas Jember
- c) Sebelah Selatan : Alun-alun Kota Jember
- d) Sebelah Utara : Stasiun Jember

**6. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha Bank X Kantor Cabang Jember**

Perseroan menjalankan seluruh kegiatan usaha seperti yang tercantum dalam Akta No. 35, tanggal 17 Maret 2015. Bank X dalam melaksanakan kegiatan usahanya memiliki beberapa produk, yakni :

a. Simpanan

- 1) X Taplus memberikan kemudahan, kenyamanan layanan dan banyak keuntungan untuk berbagai aktivitas transaksi perbankan Anda
- 2) X Taplus Bisnis adalah produk tabungan yang diperuntukkan bagi pelaku usaha maupun bukan pelaku usaha, baik perorangan maupun non perorangan, yang dilengkapi dengan fitur dan fasilitas yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mendukung transaksi bisnis.
- 3) X Taplus Pegawai / Taplus Anggota Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi Pegawai/Anggota suatu Perusahaan / Lembaga / Asosiasi / Organisasi Profesi yang menjalin kerjasama dengan X yang berfungsi sebagai sarana tabungan, kartu identitas Pegawai / Anggota.
- 4) X Taplus Muda Sebagai produk simpanan dalam bentuk tabungan yang merupakan turunan dari X Taplus dan diperuntukkan bagi kaum muda dengan usia mulai dari 15 sampai dengan 25 tahun.
- 5) X Taplus Muda Co-Brand adalah tabungan yang diberikan kepada para mahasiswa Perguruan Tinggi yang bekerjasama dengan X yang berfungsi untuk menampung keperluan pembayaran SPP dan atau lainnya.
- 6) X Taplus Anak adalah tabungan yang diperuntukkan bagi Anak usia 0 s/d 17 tahun.



- 7) X Tapenas Rencanakan keuangan untuk keluarga Anda sejak dini dengan X Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan), yaitu simpanan berjangka untuk membantu perencanaan keuangan Anda untuk mewujudkan tujuan masa depan dengan lebih pasti dan aman.
- 8) Tabungan X Pandai adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan oleh X yang memiliki karakteristik basic saving account (BSA) dan dapat dibuka melalui Kantor Cabang X maupun melalui Agen.
- 9) X Haji Inspirasi mewujudkan niat ibadah haji Anda.
- 10) X Dollar Simpanan dalam mata uang asing (USD/SGD) yang memiliki nilai tukar lebih stabil dan aman serta memberikan berbagai kemudahan dalam bertransaksi.
- 11) X Simpanan Pelajar (SimPel) adalah tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA) atau sederajat yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.
- 12) TabunganKu adalah produk tabungan dari X untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- 13) X Deposito merupakan simpanan berjangka yang menjadikan simpanan Anda aman dengan tingkat suku bunga yang menarik
- 14) X Simponi adalah layanan program pensiun yang diselenggarakan oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan PT. Bank X (Persero) Tbk (DPLK X) sejak tahun 1994 berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun. Siapa pun Anda, bisa menjadi peserta X Simponi.
- 15) Kartu Debit X yang sesuai dengan kebutuhan Anda dan menangkan Rejeki X Taplus untuk meraih hadiah impian punya emas 24 karat, mobil mewah, wisata keliling dunia atau hadiah menarik lainnya.

b. Pinjaman

- 1) X GRIYA merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan : Pembelian, Pembangunan, Renovasi, Top Up, *Refinancing*, atau *Take Over* properti berupa rumah tinggal, villa, apartemen, kondominium, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kaveling yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pemohon.
- 2) X Griya Multiguna adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada debitur untuk tujuan konsumtif dengan jaminan atas nama pemohon atau pasangan berupa: rumah, apartemen, ruko / rukan.
- 3) X Fleksi Merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada Pegawai Aktif yang mempunyai penghasilan

tetap (*fixed income*), untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun Undang-Undang yang berlaku

- 4) X Instan adalah fasilitas pinjaman yang dijamin dengan simpanan dalam bentuk Tabungan/Deposito/Giro yang diterbitkan oleh X atau yang dijamin dengan Obligasi Ritel Indonesia (ORI) yang dibeli nasabah di X atau Bank lain atau Perusahaan Sekuritas sebagai agen penjual dan disimpan di Sub Registry sesuai ketentuan.
- 5) X Fleksi Pensiun adalah fasilitas kredit lunak (*softloan*) yang diberikan kepada Calon Pensiun dan Pensiunan yang mempunyai penghasilan tetap (*fixed income*), untuk keperluan konsumtif sepanjang tidak melanggar ketentuan internal dan eksternal yang berlaku.
- 6) X Cerdas memberikan pinjaman kepada nasabahnya yang ingin melanjutkan sekolah tetapi kekurangan biaya
- 7) X Oto tidak harus ke lembaga multifinance kalau mau kredit motor dan mobil. Di X Oto anda juga bisa mendapatkan pembiayaan kendaraan bermotor
- 8) KUR X merupakan program kredit bagi pemerintah yang diberikan kepada pelaku usaha Mikro, Kecil dan Menengah serta Koperasi, UMKM-K.

c. Kartu kredit

- 1) X Visa Infinite adalah kartu kredit yang dikeluarkan oleh X dengan menggunakan logo Visa bagi Anda pribadi yang mapan dan sukses. Mengiringi kesuksesan Anda, batas kredit yang tinggi. Kartu X Visa Infinite memberikan kebebasan dalam bertransaksi di seluruh dunia di jutaan merchant atau ATM dalam jaringan Visa atau Plus.
- 2) Kartu Kredit X Master Card World merupakan pengembangan varian produk kartu kredit yang ditujukan untuk masyarakat umum dengan segmen premium (setara nasabah Visa Signature) segmen nasabah Emerald X Personal Banking. Pemegang kartu dengan level di atas eksisting produk X MasterCard Style Titanium.
- 3) X Visa Platinum Card adalah kartu kredit yang dikeluarkan oleh X dengan menggunakan logo Visa bagi Anda pribadi yang mapan dan sukses. Mengiringi kesuksesan Anda, batas kredit yang tinggi. Kartu X Platinum memberikan kebebasan dalam bertransaksi di seluruh dunia di jutaan merchant atau ATM dalam jaringan Visa atau Plus. Baik untuk kebutuhan Anda pribadi, bisnis maupun keluarga tercinta.
- 4) Kartu Kredit X JCB Platinum Merupakan Kartu Kredit yang diterbitkan oleh X dengan menggunakan logo JCB International sebagai prinsipal. Nikmati keleluasaan dan kenyamanan tiada batas bersama dengan Kartu Kredit X JCB Platinum dimanapun Anda berada sebagai bentuk perwujudan pengakuan dan penghormatan

untuk pribadi sukses seperti Anda. Kartu Kredit X JCB Platinum siap menemani langkah sukses anda baik untuk bertransaksi bisnis,

- 5) Kartu Kredit GARUDA X merupakan kartu hasil kerjasama co-branding antara X dan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk yang dipersembahkan dalam dua varian kartu kredit, yaitu GARUDA X VISA Platinum dan GARUDA X VISA Signature. Kedua produk tersebut merupakan kartu kredit yang menggunakan jaringan VISA Worldwide yang ditujukan bagi anggota GarudaMiles maupun masyarakat pengguna jasa penerbangan Garuda Indonesia.
- 6) Kartu Kredit X-LOTTE Mart merupakan kartu hasil kerjasama co-branding antara X dan PT Lottemart Indonesia yang dipersembahkan dalam dua varian kartu kredit, yaitu Gold dan Platinum. Kedua produk tersebut merupakan kartu kredit yang menggunakan jaringan MasterCard International yang ditujukan bagi pelanggan setia LOTTE Mart Hypermarket.
- 7) X Style Titanium merupakan persembahan bagi pribadi yang cemerlang seperti Anda. Beragam keluasaan ekstra kami sediakan untuk memberi Anda kenyamanan lebih saat bertransaksi di seluruh dunia sebagai wujud apresiasi kami atas kesuksesan Anda.
- 8) X VISA adalah Kartu Kredit yang dikeluarkan oleh X dengan menggunakan logo Visa International. Yang terdiri dari X VISA Emas dan X VISA Silver.

9) X Master Card adalah kartu kredit yang dikeluarkan oleh X dengan menggunakan logo Master Card. Yang terdiri dari 2 jenis kartu yaitu X Master Card Emas dan X Master Card Silver.

d. X ATM

Layanan X ATM (Anjungan Tunai Mandiri) siap melayani Anda selama 24 jam untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke cabang, adapun transaksi yang Anda dapat dilakukan adalah penarikan tunai, setoran tunai, cek saldo, transfer, registrasi e-channel, dan berbagai jenis pembelian dan pembayaran tagihan.

X ATM saat ini berjumlah lebih dari 17.000 mesin yang tersebar di seluruh Indonesia (data per September 2016) dan terkoneksi dengan: 58.000 Jaringan ATM Link, 76.000 Jaringan ATM Bersama, 96.000 jaringan ATM PRIMA, Jaringan Internasional Master Card, Visa, Visa Electron, Plus, JCB, Asian Payment Network (MEPS/ITMX/KFTC), Union Pay, serta ratusan ribu ATM berlogo Cirrus di seluruh dunia.

e. Pengguna X ATM

Seluruh nasabah X dan non nasabah X yang memiliki Kartu ATM X / Kartu Kredit X / Kartu ATM dan Kartu Kredit dengan jaringan Link, jaringan ATM Bersama, jaringan PRIMA, Jaringan Internasional Master Card, Visa, Visa Electron, Plus, JCB, Asian Payment Network (MEPS/ITMX/KFTC), Union Pay, dan Cirrus.

f. Cara Aman Bertransaksi melalui X ATM

1. PIN adalah milik pribadi dan tanggung jawab Nasabah, jangan beritahukan PIN Anda kepada siapapun. Pegawai Bank tidak pernah meminta Nasabah untuk memberitahukan PIN dalam kondisi apapun.
2. Demi keamanan, ganti PIN Anda secara berkala.
3. Saat mengetik PIN, tutupi tangan yang digunakan untuk menginput PIN dengan tangan Anda yang bebas atau dengan benda penutup lain (seperti kertas, dll), agar orang lain tidak bisa mencuri lihat PIN Anda.
4. Waspada penipuan bermodus membantu menyelesaikan masalah yang terjadi pada kartu anda saat bertransaksi di ATM.
5. Jika terjadi permasalahan pada kartu anda, atau membutuhkan informasi lebih lanjut terkait transaksi di X ATM, hubungi X Call di nomor 1500046 atau melalui ponsel di 021-1500046.

g. Jenis-jenis X ATM

1. ATM Tunai yaitu mesin ATM yang memiliki fitur utama sebagai transaksi penarikan uang tunai.
2. ATM Non Tunai yaitu mesin ATM yang melayani transaksi perbankan kecuali untuk penarikan uang tunai dan setoran uang tunai.
3. ATM Setoran Tunai (Cash Deposit Machine/CDM) yaitu mesin ATM yang memiliki fitur utama sebagai transaksi setoran uang tunai.

4. ATM Setor Tarik Tunai (Cash Recycle Machine/CRM) yaitu mesin ATM yang memiliki fungsi ATM Tarikan Tunai, ATM Non Tunai, dan ATM Setoran Tunai.

#### h. X ATM Drive Thru & ATM Ride Thru

Kami senantiasa berusaha untuk melayani Anda lebih baik lagi dari waktu ke waktu. Bagi Anda yang banyak beraktivitas dengan kendaraan dan membutuhkan X ATM di sela-sela mobilitas Anda, kami menyediakan ATM yang dapat digunakan tanpa harus turun dari kendaraan, di tempat-tempat strategis di kota-kota besar di Indonesia:

1. ATM Drive Thru (untuk pengguna mobil)
2. ATM Ride Thru (untuk pengguna motor).

Seluruh fitur yang ada pada X ATM dapat Anda gunakan di ATM di atas. Beberapa model dapat menyesuaikan dengan tinggi kendaraan Anda.

#### i. Manfaat X ATM

1. Melakukan transaksi di X ATM tanpa harus meninggalkan kendaraan anda.
2. Dilengkapi seluruh fitur X ATM.
3. Pada beberapa model dapat menyesuaikan dengan tinggi kendaraan Anda
4. Lokasi yang representative dan aman dan nyaman untuk Anda dan kendaraan Anda.



- j. Siapkan kartu ATM anda untuk bertransaksi melalui X ATM Drive Thru. Seluruh fitur yang ada pada X ATM dapat anda nikmati di X ATM Drive Thru.

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

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini merupakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Setiap penulisan harus disertai dengan penyajian data sebagai penguat, kemudian data tersebut dianalisis dengan metode yang digunakan, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

Agar penyajian terarah, maka disesuaikan dengan rumusan masalah sebagai berikut:

### **1. Faktor apa saja yang menyebabkan nasabah di Bank X KC Jember Mengalami Keluhan Mengenai transaksi gagal via ATM**

Keluhan pelanggan merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk evaluasi peningkatan kinerja perusahaan, baik sumber daya manusianya maupun produknya. Pada kenyataannya akan selalu ada kekurangan dari pihak perusahaan dalam melayani nasabah, karena kebutuhan setiap nasabah tentunya berubah dari waktu ke waktu. Ada beberapa hal yang menjadi faktor penyebab nasabah di Bank X KC Jember mengalami keluhan ATM antara lain faktor yang berkenaan dengan suatu produk atau layanan nasabah, sehingga nasabah tersebut melakukan keluhan.

Dari hasil observasi dilapangan, di Bank X KC Jember di Jl. P.B. Sudirman No. 9, Jember Jawa Timur. Bank X merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam mewujudkan perekonomian Indonesia.

Berikut hasil wawancara dengan ibu Sri Hartini di Bank X KC Jember :

“Pada saat transaksi tarik tunai biasanya uangnya tidak keluar, gangguan jaringan, listrik mati, off line maka uangnya tidak keluar dan juga dalam setor tunai pada saat uangnya sudah terlanjur masuk tiba-tiba listrik mati atau gangguan jaringan maka ketika di cek kembali ternyata uang yang sudah masuk dimesin ATM ternyata disaldonya tidak masuk.”<sup>61</sup>

Pernyataan yang serupa Juga dinyatakan oleh ibu Wheny Dwi A di Bank X KC Jember :

“Biasanya terjadi jika ada nasabah tarik tunai uangnya tidak keluar tapi saldo sudah terdebit, dan juga terjadi dalam mesin ATM setor tunai uangnya masuk tapi saldo belum terkredit/ belum masuk dalam rekening. Dan juga disebabkan oleh kelalaian nasabah itu sendiri yaitu pin nya lupa dan dari pengulangan pin tersebut dapat mengakibatkan ATM terblokir.”<sup>62</sup>

Kedua pernyataan di atas diperkuat oleh Bapak Sudaryanto di Bank X KC Jember :

“Sinyal satelit, pada saat transaksi atau proses itu biasanya ada gangguan dari sinyal satelit itu ditolak masuk jika sudah terlanjur transaksi itu biasanya uangnya tidak keluar atau jika ada yang setor tunai tidak masuk ke saldo rekeningnya. Ketelan, jika cardnya sudah tertelan dimesin ATM kita harus menghubungi vendornya dan juga ketika di mesin setor tunai mengalami tertelan kartu cardnya kita akan menghubungi pihak vendornya.”<sup>63</sup>

<sup>61</sup> Sri Hartini, (Customer Service X KC Jember).Wawancara, Jember, 20 Juli 2018.

<sup>62</sup>Wheny Dwi A, (Customer Service X KC Jember).Wawancara, Jember, 25 Juli 2018.

<sup>63</sup>Sudaryanto, (pimpinan X KCP Jember). Wawancara, 27 Juli 2018.

Berdasarkan semua wawancara diatas menunjukkan bahwa Faktor-faktor yang menyebabkan nasabah di Bank X KC Jember Mengalami Keluhan Mengenai transaksi gagal via ATM. Seperti halnya yang di sebabkan oleh:

1. Kartu ATM yang terblokir akibat kesalahan pin sebanyak 3 kali.
2. kartu ATM yang tertelan mesin.
3. Kegagalan dalam melakukan transaksi, yang diakibatkan oleh sinyal satelit, jaringan ATM yang bermasalah.
4. Uang yang tidak keluar pada ATM.
5. Gangguan listrik ketika sedang melakukan transaksi.
6. Kelalaian nasabah itu sendiri

Berdasarkan semua wawancara diatas menunjukkan bahwa faktor yang menyebabkan transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember terjadi oleh faktor internal dan eksternal. Hal tersebut dikarenakan sistem pemantauan jaringan yang masih kurang efektif. Bila dilihat dari pernyataan keluhan yang terjadi diatas, maka dapat dianalisis bahwa masalah tersebut muncul akibat dari dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal, yakni:

- a) Faktor internal
  - a) Mesin ATM yang mengalami masalah, sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi.
  - b) Jaringan atau sinyal satelit yang mengalami masalah, akan menyebabkan gangguan dalam melakukan transaksi di ATM.

- c) Gangguan listrik yang menyebabkan transaksi via ATM terganggu.
- b) Faktor eksternal
  - a) Nasabah yang belum memahami cara menggunakan fasilitas dari bank, yakni nasabah tidak dapat menggunakan fasilitas ATM.
  - b) Nasabah yang lalai, ceroboh dalam bertransaksi dan tidak memahami tatacara menggunakan ATM.

Nasabah yang kurang sabar juga menjadi faktor pendorong terjadinya transaksi gagal, dimana nasabah yang kurang sabar ini cenderung melakukan tindakan-tindakan yang ceroboh, misalnya nasabah yang lupa nomor pin kartu ATMnya sehingga membuat kartu ATM tersebut terblokir, selain itu nasabah cenderung sering memaksakan mesin ATM untuk melakukan transaksi, padahal ketika nasabah melakukan transaksi, mesin ATM tersebut gagal untuk bertransaksi. Akibat dari paksaan tersebutlah yang menyebabkan rekening nasabah bisa terdebit.

## **2. Bagaimana cara penanganan keluhan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember**

Setelah mengetahui faktor yang menyebabkan transaksi gagal via ATM di X KC Jember seperti halnya tertelannya kartu ATM, uang tidak keluar dan gangguan jaringan satelit. Maka perlu adanya proses penanganan keluhan bagi nasabah yang mengalami keluhan atau permasalahan dalam transaksi di ATM dengan adanya penanganan keluhan ini dapat membantu mengatasi permasalahan yang timbul dari beberapa faktor-faktor tertentu.

Berikut hasil wawancara dengan ibu Wheny Dwi A di X KC

Jember.

“Untuk menangani keluhan kami memberikan sikap empati kepada nasabah, seperti mendengarkan dan ditanya nasabah yang sedang mengalami keluhan, kegagalan dalam transaksi setor tunainya. Setelah itu ditanyakan data-datanya seperti: kartu ATM, buku rekening, KTP dan setelah itu diverifikasi di sistem kita dan jika sudah sesuai maka kami akan memberikan pengaduan dan dibuatkan buku pengaduan dan setelah itu menyelesaikan kurang lebih 14 hari.”<sup>64</sup>

Pernyataan yang serupa juga kemukakan oleh Ibu Sri Hartini di X KC Jember.

“Menangani keluhan atau *complain* itu ada dua cara yang pertama yaitu bisa langsung telp ke *call center* kami di 1500046 nanti ada *cs* yang bisa melayani 24 jam. Yang kedua yaitu bisa langsung datang ke kantor cabang dengan membawa buku tabungan, KTP, dan juga membawa kartu debetnya, setelah itu nanti kami membuat laporan terlebih dahulu, melaporkan bahwa transaksi ini, di ATM ini, nomer rekening ini bahwa, misalkan: penarikan uang tidak keluar mohon segera revan. dan waktu penyelesaian keluhan ini maksimal 14 hari kerja. Setelah itu nasabah mengisi formulir *complain*: transaksi kapan, tanggal berapa, jam berapa, jumlah uang yang ditarik berapa, di ATM mana, setelah semuanya dicek benar dari data yang di sampaikan dan ternyata ada uang lebih di ATM maka akan ada proses pengembalian.”<sup>65</sup>

Kedua pernyataan diatas diperkuat oleh ibu Inge di X KC Jember sebagai berikut:

“Ada 8 langkah untuk menangani keluhan ketika ada nasabah yang mengalami keluhan diantaranya: Mendengarkan keluhan dengan baik dari nasabah tersebut, ikut merasakan yang nasabah keluhkan, mengecek kebenarannya yang nasabah sampaikan ke kami, mengidentifikasi masalah yang dikeluhkan, setelah itu kami menjelaskan permasalahan secara tepat, menyelesaikan masalah dan memenuhi permintaan nasabah, menjelaskan kendala kepada nasabah agar tidak terulang kembali, setelah itu mengedukasi agar

<sup>64</sup>Wheny Dwi A, (Customer Service X KC Jember).Wawancara, Jember, 25 Juli 2018.

<sup>65</sup>Sri Hartini, (Customer Service X KC Jember).Wawancara, Jember, 20 Juli 2018.

tidak terjadi kesalahan yang sama. Dalam penyelesaian keluhan ini misalnya ada nasabah yang kartu ATMnya tertelan kami akan langsung menangani ini melalui vendor, dan dalam melakukan complain ini yaitu dengan membawa persyaratan buku tabungan, KTP, dan nanti kami akan memproses dan biasanya jangka waktu penyelesaian kurang lebih 14 hari kerja.”<sup>66</sup>

Berdasarkan semua wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan transaksi gagal vi ATM di X KC Jember dapat dilakukan dengan mengadakan pengaduan pada Bank atau bisa melalui call senter. Pengaduan dan keluhan pelanggan membuka kesempatan bagi perusahaan untuk memperbaiki masalah dengan segera. Dengan demikian, perusahaan bisa membangun ide-ide inovasi produk, pemasaran, meningkatkan pelayanan, dan membangun produk. Untuk dapat mengatasi keluhan-keluhan tersebut, tentunya suatu perusahaan perlu membuat strategi-strategi dalam menangani pelanggan yang mengeluh.

Penanganan keluhan secara baik dan efektif tentunya memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan setia. Kemampuan pihak bank untuk mengatasi keluhan-keluhan yang dihadapi oleh nasabah dapat menentukan keberhasilan perusahaan. X KC Jember sebagai bank yang beroperasi sesuai dengan standar operasional prosedur. Tujuan utama bank adalah menciptakan dan mempertahankan nasabah. Menciptakan nasabah artinya memperoleh nasabah sebanyak mungkin melalui peningkatan kualitas jasa dan produk yang di tawarkan X KC Jember itu

---

<sup>66</sup>Inge, (Customer Service X KC Jember).Wawancara, Jember, 27 Juli 2018.

sendiri. Sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dengan baik dan benar tanpa mengalami kegagalan kembali

Berikut cara penanganan keluhan transaksi gagal via ATM di X KC Jember sebagai berikut:

1. *Generative listening* Mendengarkan keluhan dari nasabah.
2. *Empati* Ikut merasakan keluhan nasabah.
3. *Verifikasi* Mengecek kebenarannya.
4. *Identifikasi* masalah yang dikeluhkan
5. Menjelaskan permasalahan secara tepat.
6. Menyelesaikan masalah dan memenuhi permintaan nasabah.
7. Menjelaskan kendala agar tidak terulang kembali.
8. Mengedukasi agar tidak terjadi kesalahan yang sama.

Dalam proses penanganan keluhan Bank X KC Jember akan melakukan penyelesaian maksimal 14 hari kerja.

### **3. Bagaimana perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember**

Perlindungan diciptakan agar tidak terjadi hal-hal yang bisa merugikan atau timbulnya risiko yang kapan saja bisa terjadi. Dengan adanya perlindungan tersebut diharapkan bisa meminimalisir hal-hal yang dapat merugikan bank maupun nasabah.

Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum sekarang telah ada undang-undang yang mengatur hal tersebut. Dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 dan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam Pasal 4 Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Nasabah akan merasa lebih aman dan percaya terhadap jasa layanan bank. Perlindungan perlu dilakukan untuk melindungi bank itu sendiri.

Teori perlindungan hukum menjelaskan bahwa perlindungan hak-hak nasabah harus dilakukan pada sebelum terjadinya transaksi ataupun setelah transaksi. Perlindungan hak-hak nasabah pra-transaksi meliputi perlindungan kebutuhan nasabah atas informasi tentang spesifikasi produk atau jasa perbankan. Informasi yang disediakan bank harus disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Wheny Dwi A di Bank X KC Jember sebagai berikut:

“Perlindungan Bank X KC Jember terhadap nasabah pengguna layanan prodak perbankan yang mengalami transaksi gagal via ATM, karna dalam transaksi yang dilakukan lewat ATM dilindungi dengan PIN. Pin adalah alat pengaman tambahan untuk melakukan transaksi *financial* di ATM pin berfungsi untuk langkah awal dalam proses transaksi dimana pin itu digunakan ketika ingin melakukan transaksi setelah kita memasukkan kartu ATM ke dalam mesin ATM, dan juga dari segi keamanan pin hanya diketahui oleh nasabah itu sendiri, dalam setiap transaksi nanti akan ada pemasukan pin kembali guna menjaga keamanan dalam bertransaksi di ATM.”<sup>67</sup>

Pernyataan yang serupa juga dikemukakan oleh Bapak Sudaryanto di Bank X KC Jember sebagai berikut:

“Dalam hal perlindungan nasabah pengguna ATM kami bertanggung jawab ketika ada nasabah yang mengalami kegagalan

---

<sup>67</sup>Wheny Dwi A, (Customer Service X KC Jember).Wawancara, Jember, 25 Juli 2018.



dalam transaksi misalkan kartu ATM yang terblokir akibat 3 kali salah pin, kartu ATM tertelan, uang tidak keluar dan juga transaksi yang lain. Dimana dalam hal ini nasabah itu mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan juga transparan dalam hal transaksi, pembukuan yang *relevan*. Dalam hal ini bank juga bertanggung jawab dan kita pasti mengawal hal ini sampai selesai dan juga tanggung jawab menyangkut kegagalan sistemnya. Sistem keamanan dalam penggunaan ATM saya kira cukup memadai, karena disetiap nasabah melakukan transaksi harus memasukkan pin terlebih dahulu dan juga dalam hal keamanan disini juga di pantau oleh cctv untuk mengetahui hal-hal yang mencurigakan atau dianggap menimbulkan bahaya terhadap”<sup>68</sup>.

Kedua pernyataan diatas diperkuat oleh Ibu Sri Hartini di X KC

Jember sebagai berikut:

“Perlindungan dari segi hukum yang paling efektif yaitu terdapat pada syarat dan ketentuan yang berlaku dalam penggunaan ATM, karena di dalam syarat dan ketentuan tersebut mengandung unsur hak dan kewajiban para pihak, khususnya pihak bank dan pihak nasabah. Akan tetapi ketentuan tersebut merupakan kesepakatan atau akad perjanjian yang dibuat sepihak oleh pihak bank, sehingga lebih banyak mengutamakan kewajiban-kewajiban nasabah dan hak-hak bank daripada hak-hak nasabah dan kewajiban-kewajiban bank itu sendiri. Syarat dan ketentuan tersebut terdapat dalam halaman *website* bank ataupun buku panduan yang diberikan oleh bank dalam penggunaan layanan transaksi via ATM.”<sup>69</sup>

Penjelasan dari hasil semua wawancara di atas mengenai perlindungan kepada nasabah pengguna ATM di Bank X KC Jember dari sisi keamanan dalam bertransaksi di ATM adanya perlindungan yaitu melalui pin. Pin adalah alat pengaman tambahan untuk melakukan transaksi finansial di ATM. Pin ini juga digunakan sebagai otentikasi transaksi pada saat nasabah melakukan transaksi melalui ATM. Adanya fasilitas ini rekening nasabah dipastikan tidak akan mungkin disalah

<sup>68</sup>Sudaryanto, (pimpinan X KCP Jember). Wawancara, 27 Juli 2018.

<sup>69</sup>Sri Hartini, (Customer Service X KC Jember). Wawancara, Jember, 20 Juli 2018.

gunakan oleh pihak lain karna hanya nasabah itu sendiri yang mengetahui pinnya dan itu sangat dirahasiakan. Pemakaian pin akan sangat menguntungkan nasabah karena setiap transaksi di ATM harus memasukkan pin kembali dan apabila terjadi kegagalan sebanyak 3 kali maka dengan sendirinya ATM tersebut akan terblokir.

Berdasarkan dari semua wawancara diatas menunjukkan bahwa perlindungan bank X KC Jember terhadap nasabah pengguna ATM selain dengan keamanan di atas, juga dengan memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada calon nasabah terkait layanan tersebut. Hal tersebut dikarenakan perlindungan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah merupakan bagian yang terpenting untuk memastikan kepercayaan nasabah dan untuk menghindari risiko atau hal-hal yang tidak diinginkan atau gangguan dalam bertransaksi di ATM.

Perlindungan dalam kebijakan privasi terkait dengan semua transaksi perbankan dan informasi rekening lainnya disimpan secara rahasia sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia. Hanya orang-orang tertentu yang berhak untuk mengakses informasi tersebut untuk digunakan sebagaimana mestinya (dalam hal ini bank akan selalu mengingatkan karyawan akan pentingnya menjaga kerahasiaan data nasabah). Bank tidak akan memperlihatkan/menjual data tersebut kepada pihak ketiga.

### C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil analisis dari data yang diperoleh dengan data yang didapat melalui observasi, wawancara dan dokumentasi berkenaan dengan strategi penanganan keluhan dan perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember. Maka hasil tersebut perlu dilakukan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi Untuk itu pembahasan temuan ini akan disesuaikan dengan sub yang menjadi pokok pembahasan, guna mengetahui dalam menjawab pertanyaan yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian. Hasil temuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### 1. Faktor apa saja yang menyebabkan nasabah di Bank X KC Jember Mengalami Keluhan Mengenai transaksi gagal via ATM

Keluhan (*complain*) adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perusahaan maupun bagi konsumen. *Complain* pada umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah, stres, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi, dan sejenisnya. *Complain* merupakan bagian dari proses purnabeli. Prosesnya berawal dari konsumen merasakan ketidakpuasan setelah menerima pelayanan atau melakukan transaksi.<sup>70</sup>

Sejumlah faktor yang mempengaruhi keluhan nasabah telah diidentifikasi. Perilaku keluhan nasabah meningkat apabila:

1. Tingkat ketidakpuasan meningkat
2. Sikap nasabah untuk mengeluh meningkat

<sup>70</sup>Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, 184.

3. Jumlah manfaat yang diperoleh dari sikap mengeluh meningkat
4. Perusahaan disalahkan atas suatu masalah
5. Produk tersebut penting bagi nasabah
6. Sumber-sumber yang tersedia bagi nasabah untuk mengeluh meningkat<sup>71</sup>

Setelah melakukan penelitian di Bank X KC Jember, dari hasil wawancara tentang faktor apa saja yang menyebabkan nasabah mengalami keluhan transaksi gagal via ATM meliputi beberapa hal seperti:

- a. Kartu ATM terblokir.
- b. kartu ATM yang tertelan mesin.
- c. Kegagalan dalam melakukan transaksi, yang diakibatkan oleh sinyal satelit, jaringan ATM yang bermasalah.
- d. Uang yang tidak keluar pada ATM.
- e. Gangguan listrik ketika sedang melakukan transaksi.
- f. Kelalaian nasabah itu sendiri

Bila dilihat dari pernyataan keluhan yang terjadi diatas, maka dapat dianalisis bahwa masalah tersebut muncul akibat dari dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal, yakni:

1. Faktor internal
  - a. Mesin ATM yang mengalami masalah
  - b. Jaringan atau sinyal satelit yang mengalami masalah
  - c. Gangguan listrik

---

<sup>71</sup>Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, 244-245

## 2. Faktor eksternal

- a. Nasabah yang belum memahami cara menggunakan fasilitas ATM.
- b. Nasabah yang lalai, dalam bertransaksi di ATM.

Nasabah yang kurang sabar juga menjadi faktor pendorong terjadinya transaksi gagal, dimana nasabah yang kurang sabar ini cenderung melakukan tindakan-tindakan yang ceroboh.

Setelah melakukan penelitian di bank X KC Jember, menurut peneliti, terdapat kesinkronan antara teori dengan fakta lapangan mengenai faktor penyebab timbulnya keluhan mengenai transaksi gagal via ATM. Keluhan di Bank X KC Jember berawal dari konsumen merasakan ketidakpuasan setelah menerima pelayanan atau melakukan transaksi.<sup>72</sup>

Dan juga Perusahaan disalahkan atas suatu masalah dan Produk tersebut penting bagi nasabah.<sup>73</sup>

Keluhan di Bank X tersebut muncul akibat dari dua faktor yakni faktor internal dan eksternal. faktor internal terjadi berasal dari pihak perbankan yaitu dikarenakan sistem pemantauan jaringan yang masih kurang efektif di Bank X KC Jember. Sedangkan faktor eksternal berasal dari pihak nasabah yang terjadi karena nasabah belum memahami betul cara penggunaannya, dikarenakan kelalaiannya sendiri dan juga nasabah yang kurang sabar juga menjadi faktor pendorong terjadinya transaksi gagal, dimana nasabah yang kurang sabar ini cenderung melakukan

---

<sup>72</sup>Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, 184.

<sup>73</sup>Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, 244-245

tindakan-tindakan yang ceroboh yang mengakibatkan transaksi gagal via ATM.

## **2. Bagaimana cara penanganan keluhan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember**

Perilaku keluhan merupakan pernyataan sikap tidak puas atas kinerja produk barang atau jasa yang digunakan. Keluhan nasabah harus dilihat sebagai masukan bagi organisasi atau perusahaan dan memberikan peluang bagi perbaikan produk barang atau jasa yang ditawarkan kepada nasabah.

Jika mendapatkan keluhan dari nasabah maka lakukan langkah-langkah penanganan keluhan berikut ini:<sup>74</sup>

1. Simak dengan cermat. Lihat dari kaca mata atau sudut pandang nasabah
2. Ucapkan terimakasih, disertai gerakan tubuh, pancaran sinar mata, dan senyuman yang tulus
3. Jangan terbawa emosi jika menghadapi nasabah yang agresif
4. Arahkan nasabah ke posisi yang membuatnya merasa dimengerti dan dihargai
5. Setelah berterimakasih ucapkan kata maaf dengan harapan emosi nasabah mereda
6. Tetapkan batas waktu penyelesaian keluhan yang logis
7. Memberdayakan staf layanan nasabah dengan melakukan langkah kongkrit terhadap penyelesaian keluhan

---

<sup>74</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 265.

8. Apabila keluhan perlu waktu untuk menyelesaikannya maka informasikan perkembangan penanganannya agar nasabah tetap yakin bahwa keluhannya benar-benar diproses atau diselesaikan.

Penanganan keluhan juga di kutip di dalam bukunya Etta mamang dan sopiah (perilaku konsumen). Secara lebih mendetail, langkah atau proses untuk mengatasi keluhan nasabah/nasabah adalah sebagai berikut:<sup>75</sup>

1. Mendengarkan secara aktif
2. Meminta maaf/berempati
3. Memahami situasi
4. Memberi informasi
5. Menawarkan bantuan
6. Menawarkan alternatif pemecahan
7. Mendapatkan persetujuan nasabah
8. Mengambil tindakan
9. Meminta maaf/menyampaikan terima kasih
10. Menindaklanjuti.

Fakta dilapangan menunjukkan bahwa Bank X KC Jember mempunyai strategi penanganan keluhan yang dapat membantu nasabah untuk mengatasi permasalahan yang timbul dari beberapa faktor-faktor tertentu.

Berikut cara penanganan keluhan transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember sebagai berikut:

---

<sup>75</sup>Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, 249-250

1. *Generative listening* Mendengarkan keluhan dari nasabah.
2. *Empati* Ikut merasakan keluhan nasabah.
3. *Verifikasi* Mengecek kebenarannya.
4. *Identifikasi* masalah yang dikeluhkan.
5. Menjelaskan permasalahan secara tepat.
6. Menyelesaikan masalah dan memenuhi permintaan nasabah.
7. Menjelaskan kendala agar tidak terulang kembali.
8. Mengedukasi agar tidak terjadi kesalahan yang sama.

Dalam proses penanganan keluhan Bank X KC Jember akan melakukan penyelesaian maksimal 14 hari kerja.

Menurut peneliti, terdapat kesinkronan antara teori dengan fakta di lapangan. Secara teoritis, pelaksanaan teknis strategi penanganan keluhan transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember berpedoman pada kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Yakni Bank X KC Jember menggunakan 8 strategi penanganana keluhan atau compline diatas.

### **3. Bagaimana perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember**

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang atau jasa. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>76</sup>

<sup>76</sup>Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertiiakat Halal*, 2.



Masalah kedudukan yang seimbang secara jelas dan tegas terdapat dalam Pasal 2 yang menyebutkan bahwa “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.”<sup>77</sup>

Dengan berlakunya undang-undang tentang perlindungan konsumen, memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan oleh karenanya bank dalam memberikan layanan kepada nasabah dituntut untuk:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar dan jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikannya
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
4. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standard perbankan yang berlaku dan beberapa aspek lainnya

Setelah melakukan penelitian di Bank X KC Jember, menurut hasil wawancara tentang perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM meliputi beberapa hal yang harus disampaikan kepada nasabah tentang apa dan bagaimana cara bertransaksi via ATM atau tata cara menggunakan ATM, agar tidak terjadi hal-hal yang bisa merugikan atau timbulnya risiko yang kapan saja bisa terjadi. Dengan adanya perlindungan tersebut

---

<sup>77</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 25.

diharapkan bisa meminimalisir hal-hal yang dapat merugikan bank maupun nasabah.

Dari sisi keamanan dalam bertransaksi di ATM adanya perlindungan yaitu melalui pin. Pin adalah alat pengaman tambahan untuk melakukan transaksi finansial di ATM. Pin ini juga digunakan sebagai otentikasi transaksi pada saat nasabah melakukan transaksi melalui ATM. Adanya fasilitas ini rekening nasabah dipastikan tidak akan mungkin disalah gunakan oleh pihak lain karna hanya nasabah itu sendiri yang mengetahui pinnya dan itu sangat dirahasiakan. Pemakaian pin akan sangat menguntungkan nasabah karena setiap transaksi di ATM harus memasukkan pin kembali dan apabila terjadi kegagalan sebanyak 3 kali maka dengan sendirinya ATM tersebut akan terblokir.

Perlindungan hak-hak konsumen sebelum transaksi meliputi perlindungan kebutuhan konsumen atas informasi tentang spesifikasi produk atau jasa yang ditawarkan. Hal tersebut sama dengan yang dilakukan oleh Bank X KC Jember dalam memberikan perlindungan kepada nasabah yang bertransaksi via ATM atau menggunakan ATM pada saat sebelum transaksi yaitu dengan menjelaskan informasi mengenai ATM dengan sejas-jelasnya.

Berdasarkan penelitian di atas, Perlindungan secara tidak langsung oleh dunia perbankan kepada nasabah yang bertransaksi via ATM atau menggunakan ATM terhadap segala risiko kerugian yang timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank X KC Jember dengan

menggunakan prinsip kehati-hatian yang pada dasarnya merupakan sistem pengamanan umum atau sistem perbankan secara menyeluruh melalui upaya peningkatan pengamanan terhadap bank secara individual. Dari ketentuan ini, menunjukkan bahwa prinsip kehati-hatian adalah salah satu asas terpenting wajib diterapkan atau dilaksanakan oleh bank dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Menurut peneliti perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember telah sesuai dengan teori perlindungan konsumen Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.<sup>78</sup> Juga sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK. 07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Pasal 4 Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.<sup>79</sup>

---

<sup>78</sup>Zaeni Asyhadi, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*, 191.

<sup>79</sup>OJK, *Regulasi Edukasi Dan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*, 99-103.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

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

1. Ada dua faktor-faktor yang menyebabkan nasabah mengalami keluhan di Bank X KC Jember yakni : faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal ini bersumber dari internal bank : yaitu mengenai sistem dan jaringan yang mengalami masalah, sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi via ATM. Sedangkan, faktor eksternal bersumber dari perilaku nasabah yang belum memahami cara bertransaksi via ATM, yakni salah satunya tidak dapat menggunakan kartu ATM. Dan juga nasabah yang lalai atau ceroboh dalam bertransaksi di ATM.
2. Dalam penanganan keluhan nasabah transaksi gagal via ATM, Bank X KC Jember menerapkan strategi dalam penanganan keluhan yang efektif, 8 diantaranya : *Generative listening* mendengarkan keluhan dari nasabah, *empati* ikut merasakan keluhan nasabah, *verifikasi* mengecek kebenarannya, *identifigasi* masalah yang dikeluhkan, menjelaskan permasalahan secara tepat, menyelesaikan masalah dan memenuhi permintaan nasabah, menjelaskan kendala agar tidak terulang kembali,

mengedukasi agar tidak terjadi kesalahan yang sama. Dan penanganan ini proses maksimal 14 hari kerja.

3. Perlindungan nasabah yang mengalami keluhan transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember sesuai dengan undang-undang yang telah berlaku, tapi saat ini peraturan perundang-uandangan yang mengatur secara langsung tentang transaksi gagal via ATM itu belum ada. Namun dalam hal ini dikaitkan dengan Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

## **B. Saran**

Setelah peneliti mengadakan penelitian terhadap strategi penanganan keluhan dan perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember, peneliti memberikan saran-saran yang kemungkinan dapat menjadi bahan masukan. Adapun saran-saran penulis sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada Bank X KC Jember agar selalu membantu nasabah yang sedang mengalami kesulitan atau keluhan yang timbul dari dua faktor yang mengakibatkan transaksi gagal via ATM yakni faktor internal dan eksternal.
2. Diharapkan kepada Bank X KC Jember dapat membantu menangani yang nasabah keluhan dengan ikhlas dan sepuh hati. Sehingga nasabah akan merasa senang dan nyaman terhadap Bank X KC Jember. Dengan hal tersebut maka reputasi bank menjadi baik dan akan menarik masyarakat untuk menjadi nasabah Bank X KC Jember.

3. Diharapkan kepada bank X KC Jember agar selalu menjaga dan mengatur dalam penggunaan atau transaksi via ATM agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau merugikan. Dan diharapkan pihak bank dan nasabah bisa bekerja sama dalam mengurangi transaksi gagal via ATM.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alimin, Muhammad Dan. 2004. *Etika Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Anwar, Khoirul. 2018. *Analisis Perlindungan Konsumen Leasing Terhadap Kredit Kendaraan Di Pt Pegadaian Upc Kalisat*. Skripsi, IAIN Jember.
- Asyhadi, Zaeni. 2012. *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Faturrohmah, Willy. 2018. *Perlindungan Nasabah Pengguna Internet Banking Dari Cybercrime Di Bank Bri Unit Sempusari Jember*. Skripsi: IAIN Jember.
- Fauzi, Yayan. 2010. *Perlindungan Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah*. Jurnal, STEBI AL-Muhsin.
- Hamdani, Rambat Lupiyoadi dan A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa, ed.2*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Hermansyah. 2009. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- IAIN. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Kasiram, Moh. 2008. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: UIN Maliki Press.
- Kasmir, Dr. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Majid, Abdul. 2013. *Strategi Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyati. 2017. *Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking (Studi Kasus Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Ulee Kareng)*. Skripsi, UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Mundir. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jember: STAIN Jember Press.

- Oktaviana, Linda Wahyu. 2017. *Perlindungan Bagi Nasabah Bank Syariah Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Di Kabupaten Jember*. Skripsi, IAIN Jember.
- Rahayu, Vanesa Hesti. 2010. *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Transaksi Transfer Dana Menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM)*. Skripsi: Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Rusyan, Shabrina Ayulia. 2013. *Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di Pt Nasmoco Bahtera Motor*. Skripsi: Universitas Jaya Yogyakarta.
- S, Burhanuddin. 2011. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertiikat Halal*. Malang: UIN Maliki Press.
- Shofi, Yusuf. 2000. *Perlindungan konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Siahaan, Deasy Risma Rotua. 2007. *Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna Atm (Automated Teller Machines) Dalam Sistim Perbankan Indonesia*. Tesis, Universitas Sumatera Utara.
- Sopiah, Etta Mamang dan. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, ed.III. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wahyudhi, Riza Helmawan. 20015. *Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bprs Tanmiya Artha Kediri*. Skripsi: IAIN Tulungagung.
- Wahyuni, Endang Sri. 2003. *Aspek Hukum Setifikasi dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT Citra Aditya bakti.
- Widyantini, Ni Luh Putu. 2014. *Perlindungan Hukum Bagi Debitur(Nasabah) Dalam Pelaksanaan Perjanjian Kredit Perbankan Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Jurnal: Universitas Udayana.



Yodo, Ahmadi Miru dan Sutarman. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

<http://id.wikipedia.org/wiki/ATM>, diakses pada tanggal 16 April 2018 pukul 19:21 WIB.

<http://jurnal.unikom.ac.id>, diakses pada tanggal 16 April 2018 pukul 20:47 WIB.

<http://www.X.co.id-id/ebanking/Xatm> di akses pada tgl 22 september.



## Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Masalah
Strategi penanganan keluhan dan perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember	<ol style="list-style-type: none"> <li>Strategi penanganan keluhan</li> <li>Perlindungan nasabah .</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengertian keluhan</li> <li>Faktor yang menyebabkan keluhan</li> <li>Strategi penanganan keluhan</li> <li>Langkah untuk menangani keluhan</li> <li>Pengertian perlindungan konsumen</li> <li>Perlindungan Konsumen UU No. 9 Tahun 1999</li> <li>POJK.07/2013 tentang perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Data Primer               <ol style="list-style-type: none"> <li>Pimpinan</li> <li>Customer Service</li> <li>Pihak yang terkait</li> </ol> </li> <li>Data Sekunder               <ol style="list-style-type: none"> <li>Dokumentasi</li> <li>Kepustakaan</li> <li>Website</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jenis penelitian metode Pendekatan Kualitatif deskriptif</li> <li>Metode pengumpulan data :               <ol style="list-style-type: none"> <li>Wawancara</li> <li>Observasi</li> <li>Dokumentasi</li> <li>Studi kepustakaan</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Faktor apa saja yang menyebabkan nasabah di Bank X KC Jember Mengalami Keluhan Mengenai transaksi gagal via ATM ?</li> <li>Bagaimana cara penanganan keluhan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember ?</li> <li>Bagaimana perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember ?</li> </ol>

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Moch. Ali Wafa

Nim : 083143054

Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam

Fakultas : FEBI

Institut : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “strategi penanganan keluhan dan perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember” adalah hasil penelitian/Hasil karya sendiri.

Bagian atau data tertentu yang saya peroleh dari perusahaan atau instansi, dan atau saya kutip dari hasil karya orang lain ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.










Jember, 15 Oktober 2018



Moch. Ali Wafa  
Nim. 083143054

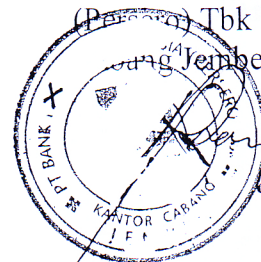
Lampiran : Jurnal Kegiatan Penelitian

### JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

NO	TANGGAL	KEGIATAN	PARAF
1	5 Juni 2018	Mengajukan Surat Ijin Penelitian	
2	10 Juli 2018	Diterima Penelitian	
3	20 Juli 2018	Wawancara Mengenai Strategi Penanganan Keluhan Dan Perlindungan Nasabah Transaksi Gagal Via ATM Di Bank X  (Informan 1)	
4	25 Juli 2018	Wawancara Mengenai Strategi Penanganan Keluhan Dan Perlindungan Nasabah Transaksi Gagal Via ATM Di Bank X  (Informan 2)	
5	27 Juli 2018	Wawancara Mengenai Strategi Penanganan Keluhan Dan Perlindungan Nasabah Transaksi Gagal Via ATM Di Bank X  (Informan 3)	
6	27 Juli 2018	Wawancara Mengenai Strategi Penanganan Keluhan Dan Perlindungan Nasabah Transaksi Gagal Via ATM Di Bank X  (Informan 4)	
7	6 Agustus 2018	Meminta Profil Bank	
8	14 Agustus 2018	Melengkapi Data Yang Merasa Masih Kurang	
9	23 Agustus 2018	Melengkapi Data Yang Masih Kurang	

Jember, 23 Agustus 2018

PT Bank X  
(Pusat) Tbk Kantor  
Jember



## BERITA FACSIMILE / E-mail

Kepada :	Dari :
Unit :	No. Faxes. :
No. Fax :	No Telp :
No. Tlp :	Nomor Surat :
Tanggal :	Jumlah Hal :
Perihal :	

Menunjuk pada perihal facsimile diatas, dengan ini kami sampaikan komplain nasabah yang melakukan transaksi sebagai berikut:

### INFORMASI TRANSAKSI :

1. NAMA :
2. NO REKENING :
3. NO. KARTU :
4. NO. RECORD :
5. TGL.TRANSAKSI :
6. JENIS TRANSAKSI :
7. Nomor ID ATM :
8. KETERANGAN / TUJUAN TRX\*  
( ATM.Id / Telp / Hp / Kartu Kredit / Rek.):
9. ALAMAT LOKASI :
10. JUMLAH TRANSAKSI :
- TOTAL :

### ALASAN dan PERMINTAAN KOMPLAIN :

### DOKUMEN YANG DILAMPIRKAN :

- Tanda terima Transaksi di Term. ATM
- Rekening Koran Nasabah
- Lain-lain :

Berdasarkan data-data tsb di atas, dengan ini kami mengajukan klaim kepada Saudara untuk ditindaklanjuti.

Demikian untuk dimaklumi, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

**PT. BANK** X (Persero) Tbk.  
**Kantor cabang**.....

Petugas

**Nasabah**

## Konsep Atau Transkrip Wawancara

### Strategi Penanganan Keluhan Dan Perlindungan Nasabah Transaksi Gagal

#### Via ATM Di Bank X KC Jember

1. Sejarah Bank X KC Jember ?
2. Visi dan misi Bank X KC Jember ?
3. Struktur organisasi Bank X KC Jember ?
4. Syarat dan ketentuan penggunaan ATM di Bank X KC Jember ?
5. Mekanisme SOP ATM di Bank X KC Jember ?
6. Bagaimana tata cara menggunakan ATM di bank X KC Jember?
7. Apakah ada nasabah yang mengalami keluhan mengenai transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember ? (mohon dijelaskan)
8. Faktor apa saja yang menyebabkan nasabah mengalami keluhan mengenai transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember ? (mohon dijelaskan)
9. Bagaimana tata cara menangani keluhan transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember ?
10. Apakah ada perlindungan bagi nasabah yang mengalami transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember?
11. Bagaimana perlindungan nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember ?
12. Bagaimana tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember ?
13. Kompensasi kerugian yang diberikan oleh Bank terhadap nasabah transaksi gagal via ATM di Bank X KC Jember ?

IAIN JEMBER



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Moch. Ali Wafa  
Mahasiswa : Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember  
Prodi / Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
NIM : 083143054  
Alamat rumah : Dusun Krajan RT.002/001 Kemuningsari Lor -- Panti - Jember

Menyatakan bahwa selama melaksanakan Penelitian di PT. Bank X (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember, dalam rangka memenuhi persyaratan selama perkuliahan yang diwajibkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Dalam hal ini saya berjanji :

1. Bahwa selama saya melaksanakan Penelitian saya akan menjunjung tinggi rahasia Bank dan rahasia Perusahaan. Apabila saya melanggar ketentuan tersebut maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Bahwa selama saya melaksanakan Penelitian akan memenuhi seluruh ketentuan yang berlaku di BNI dan dibawah bimbingan pegawai yang ditunjuk.

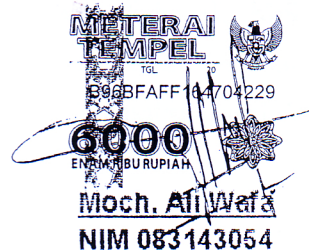
Jember,

yang membuat Pernyataan,

Mengetahui,  
Institut Agama Islam Negeri Jember



30830 99903 1 002





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136  
Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id  
**J E M B E R**

Nomor : B-714/In.20/7.a/PP.00.9/6/2018  
Lampiran : -  
Perihal : **Izin Penelitian Skripsi**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr : Pimpinan Bank X KC Jember

Di

TEMPAT

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

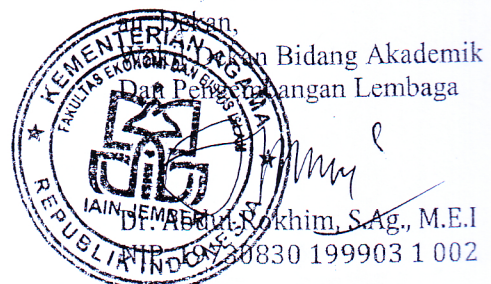
Sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir Kuliah Mahasiswa Program Sarjana S-Idi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Moch. Ali Wafa  
NIM : 083143054  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah (PS)  
No TLP : 081230274740  
Dosen pembimbing : Dr. Khamdan Rifai, SE., M.Si  
Judul Penelitian : Strategi Penanganan Keluhann Dan Perlindungan Nasabah Transaksi Gagal Via ATM Di Bank X KC Jember

Demikian surat Izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Jember, 05 Juni 2018





**SURAT KETERANGAN**

**No. JBR/2.1/3775**

Menerangkan bahwa nama dibawah ini :

- Nama : Moch. Ali Wafa
- Status : Mahasiswi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
- No. Induk Mahasiswa : 083143054
- Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Telah selesai melakukan penelitian di **PT. Bank X (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember** dengan judul penelitian **Strategi Penanganan Keluhan Dan Perlindungan Nasabah Transaksi Gagal Via ATM Di Bank X KC Jember.**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 29 Agustus 2018

**PT. Bank X  
Kantor Cabang Jember**

**(Persero) Tbk.**



**Subagiyo**  
Pemimp. Bidang Operasional

## DOKUMENTASI

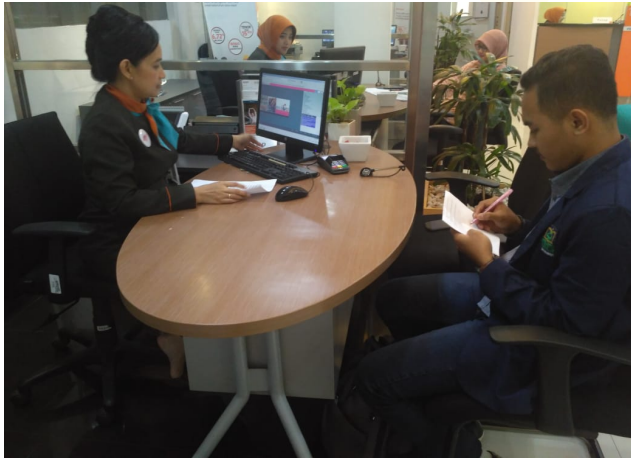
1. Foto bersama dengan Bapak Sudaryanto (pimpinan) dan karyawan di Bank X KC Jember



2. Wawancara bersama Ibu Sri Hartini (Customer service) Bank X KC Jember



3. Wawancara bersama Ibu Wheny Dwi (Customer Service) bank X KC Jember



4. Foto bersama Ibu Inge (Customer Service) dan Hindun (Satpam) Bank X KC Jember





## BIODATA PENULIS



### A. Identitas Diri

Nama : Moch. Ali Wafa  
Tempat, tgl lahir : Jember, 04 Oktober 1995  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Nama Ayah : Munakib  
Nama Ibu : Siti Kholifah  
Alamat : Dsn. Krajan RT/RW 002/001 Desa.  
Kemuningsari Lor Kec. Panti Kab. Jember  
Nomor HP : 081230274740  
Email : [Wafa\\_oi@yahoo.com](mailto:Wafa_oi@yahoo.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. SDN Kemuningsari Lor 01 (2002-2007)
2. SMP Negeri 02 Panti (2007-2011)
3. MAN 2 Jember (2011-2014)
4. IAIN Jember (2014-2018)