ANALISIS PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN ATM BERSAMA PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG 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:

Muhammad Hilmi Ghufron

NIM: 083143089

Pembimbing

Ahmadiono, M.E.I.

NIP. 197604012003121005

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ANALISIS PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN ATM BERSAMA PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG 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:

Muhammad Hilmi Ghufron

NIM: 083143089

Disetujui Pembimbing

Ahmadiono, M.E.I.

NIP. 197604012003121005

ANALISIS PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN ATM BERSAMA PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JEMBER

SKRIPSI

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

Hari: Kamis
Tanggal: 18 Oktober 2018

Tim Penguji:

Ketua	Sekretaris
(M.F. Hidayatullah, M.S.I)	(Agung Parmono M. Si)
NIP. 197608122008011015	NIP. 197512162009121002

Anggota:

1. Dr. Abdul Rokhim, M.EI. ( )
2. Ahmadiono, M.E.I. ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Moch Chotib, S.Ag., MM
NIP. 197102[illegible] 200212 1 003

MOTTO

اِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًاۗ ۝ فَاِذَا فَرَغْتَ فَانْصَبْۙ ۝ وَاِلٰى رَبِّكَ فَارْغَبْ

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. dan hanya kepada tuhanmulah hendaknya kamu berharap"

(Q.S. Al-Insyirah : 6-8)[1]

[1] http://quran.kemenag.go.id Diakses 26 Oktober 2018 Pukul 10.00

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERSEMBAHAN

Terselesaikannya skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua Ayahanda Muhammad Ghofar dan Ibunda Musrifah yang telah berkorban materi yang tak sedikit serta do'a yang selalu terpanjat, hingga tiada kata yang bisa mengungkapkan rasa cinta ini kecuali do'aku. Terimakasih atas pengorbanannya selama ini.
2. Ayahanda Muhammad Ghofar dan Ibunda Musrifah terimakasih telah memberi dukungan baik secara moril aupun materil selama penulis menjalani proses perkuliahan.
4. Kakak dan Adik yang telah memberikan segala dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini.
5. Dosen Pembimbing yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, seiring dengan rasa puji syukur kepada Rabbi penguasa semesta Alam yang telah memberikan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya salah satu diantaranya adalah telah terselesaikannya karya ilmiah ini, walaupun meskipun masih jauh dari kata sempurna.

Sholawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad S.A.W, sang penuntun umat dari arah kegelapan menuju arah yang terang dan penuh keselamatan yakni ad-Dinul Islam.

Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai dari persyaratan guna memperoleh gelar sarjana S1 pada Jurusan Ekonomi Islam, Program studi Perbankan Syariah, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

Dengan menyadari bahwa terselesainya skripsi ini, adalah karena bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karenanya ungkapan terimakasih saya haturkan terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE. MM selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.SI selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam
4. Ibu Nurul Setianingrum, SE, MM selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
5. Bapak Ahmadiono, M.E.I. selaku dosen pembimbing.
6. Para Dosen IAIN Jember.
7. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan proposal penelitian ini.
8. Tim penguji Skripi FEBI.

Mudah-mudahan kebaikan serta partisipasi mereka mendapatkan balasan pahala dan limpahan rahmat dari Allah S.W.T.

Penulis menyadari bahwa dalam pembahasan dan penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran selalu penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengembangan khazanah segar keilmuan kita semua.

Jember, 09 Agustus 2018

Muhammad Hilmi Ghufron

ABSTRAK

Muhammad Hilmi Ghufron, Ahmadiono, 2018, *Analisis Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Layanan ATM Bersama Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Jember.*

Perkembanhan teknologi menimbulkan berbagai masalah yang dari waktu kewaktu semakin meningkat dan beragam, yaitu penyadapan mesin ATM, hilangnya dana simpanan nasabah pengguna ATM, ataupun disebabkan masalah lain. Pentingnya perlindungan dilakukan dalam rangka memberi keamanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat akan suatu produk atau jasa serta menempatkan konsumen dengan pelaku jasa keuangan dalam posisi yang seimbang. Perlindungan dapat dilakukan dalam rangka mencegah tidak pidana kejahatan yang dapat merugikan nasabah. BSM Kantor Cabang Jember dalam menerapkan pelindungan nasabah berlandaskan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan kepada masyarakat tentang penerapan prinsip perlindungan nasabh dan penyelesaian sengketa bagi nasabah pengguna ATM di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. Di dalam tugas akhir ini terdapat dua rumusan masalah yaitu: (1) Bagaimana BSM menerapkan prinsip perlindungan bagi nasabah pengguna ATM (2) Bagaimana BSM menyelesaikan sengketa terhadap penggguna ATM.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif, sedangkan data diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Dalam tahap pengumpulan data penulis menggunakan beberapa metode, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan metode analisis datanya menggunakan analisis deskriptif, karena pada penelitian ini penulis mendiskripsikan penerapan prinsip perlindungan dan penyelesaian sengketa bagi nasabah pengguna ATM di BSM.

Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat beberapa kendala baik dari *internal* ataupun *eksternal* bank berupa tidak disampaikannya potensi resiko, minimnya daya tangkap informasi oleh nasabah, kegagalan system, serta belum tersedianya sarana ATM yang memang dikhususkan bagi nasabah yang berkebutuhan khusus. Kedua, dalam menindak dan menyelesaikan sengketa BSM bekerja menggunakan sistem *Complaint Manajemen Syistem* mengacu pada SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Kata kunci : *Perlindugan nasabah, ATM Bersama*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Cover.....i
Halaman Pengesahan ii
Pengesahan Tim Penguji iii
Motto iv
Persembahan v
Kata Pengantar vi
Abstrak viii
Daftar Isi.....ix
Daftar Tabel xi
Daftar Lampiran xii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Fokus Penelitian 6
C. Tujuan Penelitian.....6
D. Manfaat Penelitian.....7
E. Definisi Istilah.....8
F. Sistematika pembahasan 9

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....11
A. Penelitian Terdahulu.....11
B. Kajian Teori 23
1. Perlindungan Konsumen 23
2. Penyelesaian Sengketa.....35
3. ATM Bersama 47
BAB III METODE PENELITIAN 62
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....62

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

B. Lokasi Penelitian 62
C. Subjek Penelitian 62
D. Teknik Pengumpulan Data 64
E. Analisis Data 66
F. Keabsahan Data 67
G. Tahap-Tahap Penelitian 69
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS 71
A. Gambaran Umum 71
B. Penyajian Data dan Analisis 80
1.1. Penerapan prinsip perlindungan bagi nasabah pengguna ATM di BSM Kantor Cabang Jember 81
1.2. Penyelesaian sengketa nasabah pengguna ATM di BSM Kantor Cabang Jember 89
C. Pembahasan Temuan 95
BAB V PENUTUP 103
A. Kesimpulan 103
B. Saran 104
DAFTAR PUSTAKA 105

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Matrix Penelitian Terdahulu…….... 18

Tabel 2.2 Daftar Anggota ATM Bersama……...56

Tabel 2.3 Daftar Bank Interkoneksi ATM Bersama 60

Tabel 4.1 Fitur layanan kartu ATM Mandiri Syariah di ATM 83

Tabel 4.2 Limit Transaksi Kartu ATM Mandiri Syariah 83

Tabel 4.3 Biaya – Biaya Transaksi 84

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pernyataan Keaslian Tulisan
Lampiran 2	Biodata
Lampiran 3	Matrix
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian
Lampiran 5	Jurnal Kegiatan
Lampiran 6	Daftar Pertanyaan Wawancara
Lampiran 7	Dokumentasi
Lampiran 8	Surat Keterangan Selesai Penelitian

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Bagi masyarakat yang hidup di negara maju mendengar kata bank sudah bukan merupakan barang yang asing lagi. Bank merupakan sebuah mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka. Bank dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti, tempat menyimpan uang, melakukan berbagai investasi, dan lain sebagainya.

Disamping itu perbankan memiliki peran strategis dalam kegiatan pembangunan khususnya didalam sistem keuangan nasional. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. semakin maju suatu negara, maka semakin besar pula peran perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan suatu perbankan sangat dibutuhkan oleh pihak pemerintah maupun masyarakat.

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa perbankan. Sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan *"nyawa"* untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara.[1]

Layanan jasa yang ditawarkan pihak perbankanpun terus berkembang mengikuti perkembangan zaman salah satunya alat tansaksi pembayaran.

[1] Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 2-3.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tercatat dalam sejarah peradaban manusia perkembangan alat transaksi pembayaran manusia dimulai dengan cara barter barang–barang kebutuhan, kemudian berkembang menggunakan emas dan perak sebagai alat pembayaran. Seiring berkembangnya zaman, kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan semakin meningkat dan beragam.[2] Dengan lahirnya perbankan muncul alat pembayaran yang sah berupa uang kertas, logam dan kartu plastik. Kartu plastik merupakan contoh layanan jasa bank yang bisa digunakan sebagai alat pembayaran elektronis di tempat-tempat tertentu dan juga bisa dipergunakan mengambil uang tunai di ATM.[3]

Usaha bank dijalankan dengan cara pemberian jasa dalam lalu lintas pembayaran, penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Semakin baik dan lengkapnya dalam memberikan layanan transaksi perbankan akan memudahkan nasabah bertransaksi cukup melalui satu bank saja. Sumber pendapatan yang dikembangkan oleh Bank Syariah Mandiri (BSM) berasal dari *spread based* dan *fee based*[4]. *Spread based* merupakan keuntungan yang diproleh dari selisih bunga simpanan atau kredit sedangkan *fee based* merupakan keuntungan yang di peroleh melalui layanan jasa yang disediakan yang meliputi seluruh layanan non pembiayaan yang diberikan bank, antara lain bank garansi, kliring, inkso, *safe deposit*, jasa transfer dan lain - lain: Termasuk didalamnya adalah ATM.[5]

---

[2] Boedi Abdullah, *Ekonomi Mikro Islam* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 151.
[3] Kasmir, *Bank dan Lembaga keuangan lainnya* (Jakarta: Rajawali, 2012), 137.
[4] Ibid., 128.
[5] Ibid., 131.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ATM merupakan fitur layanan atau jasa suatu perbankan terhadap nasabahnya yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronis, ATM dalam bahasa Indonesia (Anjungan Tunai Mandiri) adalah sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengetahui dan mengecek rekening, melakukan transaksi-transaksi pembayaran, mengambil uang tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang *"teller"* manusia[6]. Dengan adanya ATM dapat memudahkan nasabah penyimpan dana dalam bentuk tabungan, untuk melakukan berbagai transaksi.

Sebagai salah satu bank pemerintah yang juga terus meningkatkan pelayanan dengan tujuan peningkatan profit juga agar tercapainya tingkat kepuasan nasabah yang tinggi, Bank Syariah Mandiri juga memiliki produk layanan berupa ATM. Para nasabah BSM dapat merasakan kemudahan, sebab apabila mereka melakukan penarikan melalui kios-kios ATM maka saat itu juga transaksi-transaksi tersebut akan langsung didebet pada rekening mereka. Kemajuan teknologi yang semakin pesat dewasa ini memberi kesempatan PT. Bank Syariah Mandiri untuk menerapkan ATM Bersama yang memungkinkan para nasabah melakukan transaksi penarikan tidak hanya terbatas pada kios-kios ATM BSM saja, melainkan dapat juga diakses pada kios-kios ATM terdekat yang tergabung dalam program ATM Bersama karena sudah terkoneksi dengan 87 bank di Indonesia.

Dalam menjalankan ATM nya Bank Syariah Mandiri telah bekerja sama dengan beberapa bank. yang terdiri dari beberapa himpunan bank

[6] Saipullah, *Pengaruh Manfaat Kartu ATM terhadap Kepuasan Nasabah* (Riau: UIN Sultan Syarif Khasim Press, 2011), 8.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

negara dan himpunan bank swasta, bank syariah dan bank BPD yang termasuk dalam akad (perjanjian) kerjasama. Kerjasama ATM ini dalam prakteknya diwujudkan dalam program ATM Bersama, dengan sarana ini diharapkan masing-masing nasabah bank yang bersangkutan dapat memanfaatkan terminal ATM dengan logo ATM Bersama.[7]

Dengan adanya kemajuan tekhnologi ini menimbulkan berbagai masalah yang merugikan nasabah, yaitu penyadapan mesin ATM, hilangnya dana simpanan nasabah pengguna ATM, ataupun disebabkan masalah lain. hilangnya dana simpanan nasabah pengguna ATM juga dapat terjadi akibat dari adanya kesalahan sistem pada bank, contohnya pada saat nasabah hendak melakukan transaksi penarikan dana simpanan melalui ATM, saat itu terjadi kesalahan sistem yang menyebabkan sejumlah dana simpanan yang hendak di tarik oleh nasabah, tidak keluar dari mesin ATM, tetapi transaksi tersebut tercatat oleh sistem pada mesin ATM, sehingga sejumlah dana simpanan yang hendak di tarik oleh nasabah tersebut berkurang dari tabungan nasabah.[8]

Pada akhir tahun 2017 muncul tindak pidana pembobolan ATM dengan menggunakan metode *Skiming*. *Skiming* adalah aktivitas yang berkaitan dengan upaya pelaku untuk mencuri data dari pita magnetik kartu ATM/debit secara ilegal untuk memiliki kendali atas rekening korban. Dalam hal ini, nasabah senantiasa berada pada posisi yang lemah di hadapan bank. Lemahnya posisi nasabah banyak dipengaruhi oleh berbagai aspek atau

[7] www.atmbersama.com/id/pelanggan/faq.html di akses (11 Desember 2017) Pukul 19.00
[8] Ferindika Eka Adlina, *Tanggung Jawab Bank terhadap Pengguna ATM Yang Kehilangan Dana Simpanannya* (Bandarlampung: Universitas Lampung, Press, 2015), 5.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

faktor. Posisi nasabah yang lemah itu berpengaruh terhadap perilaku konsumen, baik secara langsung maupun tidaak langsung, yang pada akhirnya akan menyadarkan kita bahwa kepentingan dan hak-hak konsumen perlu diberikan perlindungan hukum.

Perlindungan terhadap nasabah yang dirugikan menjadi sangat berpengaruh terhadap industri perbankan. Nasabah menjadi kreditur sekaligus debitur atau dengan kata lain nasabah adalah satu-satunya konsumen produk perbankan. Dalam hubungannya dengan nasabah, bank mengandung risiko reputasi, hal ini dikarenakan bisnis perbankan sangat berkaitan dengan kepercayaan. Apabila masyarakat percaya pada suatu bank, maka mereka akan merasa aman menjadi nasabah bank yang bersangkutan, sebaliknya ketidak percayaan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan bisnis sebuah bank. Dalam hal ini bank harus merespon dan menyelesaikan setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah, khususnya yang berkaitan dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah melalui bank tersebut.

Banyaknya nasabah pengguna layanan ATM yang mengalami kerugian akhir-akhir ini merupakan bukti masih lemahnya perlindungan keamanan terhadap pemilik ATM dan kartu kredit. Praktek-praktek penipuan khususnya terhadap pemilik ATM belum bisa ditanggulangi.

Alasan dijadikannya Bank Syariah Mandiri sebagai objek dalam penelitian ini dikarenakan BSM memiliki prestasi di bidang pelayanan nasabah. Pada tahun 2015 BSM berhasil meraih *Gold Winner* dalam WOW

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Service Exellent Award (WOW SEA). Selain itu BSM juga memiliki grup unit untuk memberikan layanan prima bagi nasabahnya. Hal ini dapat dilihat dari keseriusan BSM membentuk *Consumer Complaint Handling* yang bertugas menangani keluhan konsumen untuk membangun budaya BSM mendukung *service exellence*[9]. Dengan dicapainya prestasi dan terbentuknya grup unit tersebut BSM akan terus dapat meningkatkan layanan, kepedulian dan tanggung jawab pada nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas, penyusun tertarik untuk mengangkat permasalahan dan melakukan penelitian dengan judul **ANALISIS PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN ATM BERSAMA PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JEMBER.**

B. FOKUS PENELITIAN

1. Bagaimana BSM menerapkan prinsip perlindungan bagi nasabah pengguna ATM?
2. Bagaimana BSM menyelesaikan sengketa terhadap penggguna ATM?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan maslah. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

[9] http://marketeers.com/cara-bank-syariah-mandiri-bangun-service-exellence/ di akses (17 Mei 2018) Pukul 19.00

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Untuk mendiskripsikan penerapan prinsip perlindungan bagi nasabah pengguna ATM di BSM.
2. Untuk mendiskripsikan penyelesaian sengketa nasabah pengguna ATM di BSM

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setetalah selesai melakukan penelitian. Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini dapat memberi penguat teori yang menyatakan bahwa perbankan berkewajiban memberi perlindungan terhadap nasabah.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Peneliti

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman penulis khususnya mengenai perbankan tentang perlindungan nasabah pengguna layanan ATM (ATM Bersama), sebagai langkah awal dalam berproses mengenal dunia perbankan.

   b. Bagi Civitas Akademik

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan mengembangkan ilmu pengetahuan, dapat dijadikan sebagai bahan referensi kepustakaan, menumbuhkan minat segenap civitas akademik.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Untuk mengkaji lebih dalam tentang perbankan, serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya, perlindungan nasabah pengguna layanan ATM (ATM Bersama).

c. Bagi Instansi Terkait

Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa menjadi sumbangan yang konstruktif, dan juga sebagai informasi dan masukan bagi pihak bank agar semakin mengembangkan produk dan jasa perbankan serta mampu besaing dengan lembaga keuangan lainnya.

d. Bagi Masyarakat

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat terhadap lembaga perbankan untuk bisa meningkatkan serta mengembangkan kualitas maupun kuantitas lembaga perbankan di era yang semakin modern di kemudian hari.

E. DEFINISI ISTILAH

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Adapun definisi istilah yang perlu ditegaskan dari judul penelitian ini adalah:

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, menurut AZ. Nasution perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan serangkaian peraturan yang memuat azas-azas atau

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.[10]

2. ATM Bersama

ATM Bersama adalah sebuah jaringan ATM yang menghubungkan seluruh bank-bank di Indonesia baik yang menjadi anggota ATM Bersama ataupun tidak.[11]

Perlindungan terhadap nasabah pengguna layanan ATM Bersama merupakan penerapan serangkaian peraturan sebagai upaya yang dilakukan untuk melindungi hak-hak konsumen sekaligus dapat meletakkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika pembahasan ini berisi tentang alur pembahasan skripsi yang dimulai dari BAB pendahuluan hingga BAB penutup. Adapun sistematika pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I membahas tentang pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II membahas tentang kajian kepustakaan yang berisi tentang penelitian terdahulu dan kajian teori.

---

[10] Tomo Rusli, *"Perlindungan Hukum Konsumen (Nasabah) Electronic Banking Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM)",Pranata Hukum*, 5 (Januari, 2010), 69.

[11] http://www.atmbersama.com/id/pelanggan/faq.html di akses (11 Desember 2017). 15.00 WIB

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III membahas tentang metode penelitian yang berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV hasil penelitian yang berisi tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data, serta analisis dan dan pembahasan temua.

BAB V kesimpulan dan saran yang bersifat kontruktif bagi semua pihak dan bagi lembaga yang diteliti.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemuadian membuat ringkasan, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Dengan langkah ini maka dapat dilihat sejauh mana keaslian dan perbedaan penelitian yang hendak dilakukan.

1. Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Melalui Media *e_comerce* Dalam Perspektif Undang-Undang N0. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Penelitian oleh Nur Imamah Megawati Dari IAIN Jember Tahun 2017. Penelitian ini membahas tentang permasalahan yang timbul dalam transaksi elektronik dan bagaimana wujud perlindungan hak-hak konsumen menurut Undang-Undang N0. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah masih belum sepenuhnya melindungi hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi melalui media *e-comerce.* Hal ini terlihat bahwa masih banyak hak-hak konsumen dilanggar dan tidak dipenuhi pelaku usaha yang disebabkan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

karena banyak konsumen yang tidak mengetahui bahwa mereka telah dilindungi melalui UUPK dan KHES.

2. Tinjauan Yuridis Terhadap Keamanan Pengguna Kartu ATM/debet di PT Bank Negara Indonesia Penelitian oleh Dyah Worosari Dari Universitas Indonesia Tahun 2012. Skripsi ini membahas tentang keamanan penguna kartu ATM/Debet terhadap kejahatan perbankan, salah satu titik kelemahan ATM yang menjadi target kejahatan adalah ketidak hadiran si penerbit ATM (bank) dalam setiap transaksi yang dilakukan nasabah. Penelitian ini menyimpulkan adanya kelemahan pengguna kartu ATM yang digunakan sebagai sebagai kartu debet dengan menggunakan metode tanda tangan sebagai sebagai bentuk otorisasi. Penelitian ini menyatakan bahwa peraturan ini belum cukup melindungi nasabah yang mengalami kejahatan perbankan dan hasil penelitian ini menyarankan agar peraturan perbankan mengakomodir kepentingan nasabah atas keamanan pengguna kartu ATM/Debet.
3. Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna ATM Yang Kehilangan Dana Simpanannya. Penelitian oleh Ferinda Eka Adlina Dari Universitas Bandar Lampung Tahun 2015. Penelitin ini membahas tanggung jawab bank terhadap permasalahan yang timbul saat menggunakan ATM, misalnya hilangnya dana nasabah yang disebabkan kesalahan dari pihak bank dan kesalahan dari pihak nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagai nasabah wajib untuk memberitahukan informasi atas kerugian yang dideritanya kepada pihak

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

bank, dan nasabah pengguna ATM wajib menjaga kerahasian pin ATM. Nasabah juga berhak mendapatkan ganti rugi atas dana simpanan yang hilang. Ganti rugi yang diberikan oleh bank kepada nasabah, hanya karena kesalahan dari pihak bank, seperti terjadinya kesalahan sistem pada ATM saat dilakukannya transaksi penarikan dana. Jika hilangnya simpanan milik nasabah pengguna ATM akibat dari kelalaian pihak nasabah pengguna ATM yaitu memberikan pin ATM kepada orang lain, maka bank tidak mengganti kerugian tersebut.

4. Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Kredit Berkaitan Dengan Peretasan Kartu kredit oleh Nurul Putri, SH. Dari Universitas Lampung Bandar Lampung Tahun 2017. Penelitian ini membahas tentang hubungan hukum antara bank dan pemegang kartu kredit berkaitan dengan peretasan kartu kredit, bagaimana upaya hukum pemegang kartu kredit dalam menyelesaikan kasus ini, dan bagaimanakah peranan hukum perlindungan konsumen terkait kasus ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan hukum antara bank dan pemegang kartu kredit yaitu hubungan yang diatur dengan hukum perjanjian. Dalam hukum perjanjian diatur tentang apa yang menjadi hak dan kewajiban dari kedua belah pihak, yaitu pihak bank dan pihak pemegang kartu kredit. Adapun 3 (tiga) tahap perlindungan hukum pemegang kartu kredit yang ditinjau dari Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu tahap pra-transaksi, transaksi, dan setelah transaksi. Apabila terjadi

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kejahatan dalam kartu kredit seperti carding, maka upaya yang dapat dilakukan oleh pemegang kartu kredit yaitu dengan segera melaporkan kronologi kasusnya kepada Bank Mandiri dengan jangka waktu tidak lebih dari 30 hari saat kejadian berlangsung, lalu bank akan segera beraksi untuk menindak lanjuti permasalahan secepatnya

5. Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna ATM (*Automated Teller Machines*) Dalam Sistem Perbankan Indonesia oleh Deasy Risma Rotua Siahaan Dari Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Tahun 2007. Penelitian ini membahas permasalahan yang timbul saat menggunakan ATM misalnya, dalam transaksi, dana yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan dana yang dikeluarkan dari rekening bank, dan pertanggung jawaban bank terhadap kerugian yang diderita nasabah. Hasil penelitian menunjukan bahwa tidak ada aturan khusus penggunaan ATM. Bank akan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pelanggan ATM dalam melakukan transaksi ATM sejauh kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan mesin ATM atau kesalahan sistem. Namun, bank tidak akan bertanggung jawab atas setiap kesalahan yang dibuat oleh pelanggan ATM. Perlindungan hukum kepada pelanggan ATM tidak ditemukan dalam peraturan perbankan. Klausul dalam perjanjian antara bank dan pelanggan ATM tidak dapat melindungi konsumen yang tepat. Pelanggan adalah konsumen bank. Perlindungan hukum untuk

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pelanggan ATM dapat mengacu pada Undang-Undang No. 8 tahun 1999 terkait perlindungan bagi pelanggan.

6. Perlindungan Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen oleh Trias Palupi Kurnia Ningrum Dari Universitas Diponegoro Semarang Tahun 2008. Penelitin ini membahas perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, hubungan hukum anatara bank sebagai pemberi jasa kartu kredit terhadap nasabahnya, serta faktor – faktor penghmabat dalam perlindungan nasabah kartu kredit. Hasil penelitian perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya. Pemberian informasi melalui media cetak maupun elekronik tersebut ternyata tidak menguntungkan nasabah kartu kredit khususnya pada saat penandatangan aplikasi, hubungan hukum yang timbul tidak seimbang, demikian juga terhadap faktor – faktor penghambat terhadap perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit ternyata lebih menguntungkan pihak bank.
7. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Hal Tindak Pidana Di Bidang Perbankan oleh Muhammad Zikri Dari Universitas Indonesia Depok Tahun 2009. Penelitian ini membahas tentang bagaimana pengaturan tindak pidana di bidang perbankan dalam Undang-Undang Perbankan dan peraturan lainnya. Selain itu penelitian ini membahas mengenai perilndungan hukum yang diberikan kepada

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

nasabah bank dalam hal terjadi tindak pidana perbankan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan yang diberikan kepada nasabah bank adalah berupa perlindungan langsung dan tidak langsung. Perlindungan yang pasti diberikan kepada nasabah dalam hal terjadi tindak pidana di bidang perbankan adalah dengan ganti rugi secara langsung.

8. Perlindungan Hukum terhadap Pemegang ATM yang kartu ATM nya digunakan oleh Pihak Ketiga yang tidak berhak Studi pada Bank BRI Cabang Palembang oleh Novrianti Dwita Dari Universitas Sriwijaya Palembang Tahun 2015. Penelitian ini membahas tentang bentuk perlindungan kepada nasabah apabila terjadi penyalah gunaan ATM yang dilakukan oleh pihak ketiga dan bagaimana bentuk upaya penyelesaian apabila terjadi tindakan kejahatan kartu ATM yang dilakukan Pihak Ketiga yang tidak berhak. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum yang diberikan bagi pemegang kartu dilakukan melalui upaya perlindungan hukum *preventif* yaitu melalui aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia dan dalam bentuk perjanjian antara penerbit dan pemegang kartu dan melalui upaya *represif* yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun alternatif penyelesaian sengketa. Upaya Penyelesaian apabila terjadi tindakan kejahatan kartu ATM, setiap pengaduan nasabah akan diproses sampai diperoleh hasil penyelesaian yang diinginkan nasabah dan pihak bank.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

9. Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang kartu ATM Dalam Perjanjian Antara Bank dan Nasabah Studi pada Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan oleh Gita Priscilla Pinem Daari Universitas Sumatera Utara Medan 2004. Penelitian ini membahas tentang perlindungan hak nasabah ataupun bank yang mengalami wanprestasi sera peranan Yayasan Lembaga Konsumen dalam melindungi hak-hak nasabah. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa didalam aplikasi permohonan kartu ATM tidak terdapat klausula yang menyebutkan tentang tanggung jawab pihak bank, sehingga dalam penyelesaian masalah bank menggunakan kebijakannya masing-masing dan menimbulkan perbedaan penyelesaian yang berbeda-beda. Ada yang mendapat penyelesaian dengan baik namun ada yang tidak.
10. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Kredit Dalam Transaksi *E-Comerse* oleh Hilyana Aulia Dari Universitas Lampung Bandar Lampung 2018 Penelitian ini membahas tentang hubungan hukum antara para pihak baik penjual, pembeli, maupun pihak bank dalam penggunaan kartu kredit pada transaksi *E-commerce*, tanggung jawab bank terhadap nasabah kartu kredit yang dirugikan, serta perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang kartu kredit. Hasil penelitian menunjukan bahwa dengan menggunakan *3D Secure* pada setiap transaksi kartu kredit, dapat meningkatkan keamanan dalam bertransaksi. Hal tersebut diupayakan agar nasabah dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman. Namun pada prakteknya, hal

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ini belum sepenuhnya terealisasi, karena bentuk tanggungjawab bank sebagai pemberi jasa kartu kredit atas kerugian yang diderita nasabahnya pada suatu transaksi *online* yang tidak dilakukan, dirasa belum cukup menjadi solusi bagi pihak nasabah, mengingat bank hanya bersifat membantu untuk menemukan kecurangan yang terjadi dalam proses transaksi, melalui sanggahan transaksi yang diajukan oleh nasabah

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	Nur Imamah Megawati 2017	Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Melalui Media *e_comerce* Dalam Perspektif Undang-Undang N0. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah	Sama-sama meneliti tentang perlindungan konsumen obyek yang diteliti sama mengenai transaksi keuangan melalui media elektonik	Fokus penelitian dan lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa UUD No. 8 tahun 1998 msaih belum sepenuhnya melindungi transaksi melalui *e-comerce*
2	Dyah Worosari 2012	Tinjauan Yuridis Terhadap Keamanan	Sama-sama meneliti tentang perlindungan keamanan	Fokus penelitian dan lokasi yang akan	Hasil penelitian ini menujukan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

		Pengguna Kartu Atm/Debet Di PT Bank Negara Indonesia.	penguna kartu ATM/debet terhdap kejahatan perbankan Obyek yang diteliti sama mengenai ATM	dijadikan tempat penelitian	bahwa peraturan saat ini belum cukup melindungi para nasabah yang mengalami kejahatan perbankan
3	Ferinda Eka Adlina 2015	Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Nengguna ATM yang Kehilangan Dana Simpanannya	Sama-sama meneliti tentang perlindungan keamanan penguna kartu ATM/debet terhdap kejahatan perbankan dan bentuk tanggung jawab bank kepada nasabah Obyek yang diteliti sama mengenai ATM	Fokus penelitian dan lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian	Hasil penelitian ini menujukan bank hanya akan memberikan perindungan kepada nasabah dalam bentuk ganti rugi apabila kerugian yang terjadi diakibatkan kesalahan yang diakibatkan oleh pihak bank
4	Nurul Putri, SH 2017	Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Kredit Berkaitan Dengan Peretasan Kartu kredit.	Sama-sama meneliti tentang perlindungan hukum bagi nasabah yang meliputi hak dan kewajiban kedua belah pihak obyek yang diteliti sama mengenai	Fokus penelitian dan lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian	Hasil penelitian ini menujukan perlindungan yang diberikan bank terdapat 3 antara lain: tahap tahap pra-

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

			ATM		transaksi, transaksi, dan setelah transaksi
5	Deasy Risma Rotua 2007	Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna ATM (*Automate Teller Machine*) Dalam Sistem Perbankan Indonesia .	Sama-sama meneliti tentang perlindungan penguna kartu ATM/debet dari kerugian dan tanggung jawab bank kepada nasabah. Obyek yang diteliti sama mengenai ATM	Fokus penelitian dan lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada aturan khusus penggunaan ATM.
6	Trias Palupi Kurnia Ningrum 2008	Perlindungan Nasabah Kartu kredit ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.	Sama-sama meneliti tentang perlindungan keamanan penguna kartu ATM/debet Obyek yang diteliti sama mengenai ATM	Fokus penelitian dan lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit belum berjalan sebagaimana mestinya
7	Muhammad Zikri 2009	Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Hal Tindak Pidana Di Bidang Perbankan.	Sama-sama meneliti tentang perlindungan keamanan penguna kartu ATM baik dalam UU Perbankan ataupun UU lainnya Obyek yang diteliti sama mengenai ATM	Fokus penelitian dan lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan yang diberikan kepada nasabah bank adalah berupa perlindungan langsung

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

					dan tidak langsung. Perlindungan yang pasti diberikan kepada nasabah dalam hal terjadi tindak pidana di bidang perbankan adalah dengan ganti rugi secara langsung
8	Novrianti Dwita 2015	Perlindungan Hukum terhadap Pemegang ATM yang kartu ATMnya digunakan oleh Pihak Ketiga yang tidak berhak pada Bank BRI Cabang Palembang	Sama-sama meneliti tentang perlindungan hukum bagi nasabah terhdap kejahatan perbankan dan upaya penyelesaiannya	Fokus penelitian dan lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang diberikan melalui upaya perlindungan hukum preventif dan represif yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun alternatif penyelesaian sengketa
9	Gita Priscilla Pinem	Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang	Sama-sama meneliti tentang perlindungan hukum bagi	Fokus penelitian dan lokasi yang akan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

	2004	kartu ATM Dalam Perjanjian Antara Bank dan Nasabah Studi pada Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan	nasabah yang meliputi hak dan kewajiban kedua belah pihak obyek yang diteliti sama mengenai ATM	dijadikan tempat penelitian	tidak terdapat klausula yang menyebutkan tentang tanggung jawab pihak bank didalam aplikasi permohonan kartu ATM sehingga bank cendrung menggunakan kebijakannya masing-masing
10	Hilyana Aulia 2018	Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Kredit Dalam Transaksi *E-Comerse*	meneliti tentang perlindungan konsumen obyek yang diteliti sama mengenai transaksi keuangan melalui media elektonik	Fokus penelitian dan lokasi yang akan dijadikan tempat penelitian	Hasil penelitian menunjukan bahwa bentuk tanggungjawab bank sebagai pemberi jasa kartu kredit atas kerugian yang diderita nasabahnya pada suatu transaksi *online* yang tidak dilakukan, dirasa belum cukup menjadi

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

					solusi bagi pihak nasabah, mengingat bank hanya bersifat membantu untuk menemukan kecurangan yang terjadi dalam proses transaksi.

Sumber : Data diolah dari skripsi terdahulu

B. Kajian Teori

1. Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen

   a. Konsumen

Konsumen merupakan istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian "konsumen" yang dikemukakan dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai upaya terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

Konsumen adalah pemakai barang atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali. Diadalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga ataupun orang lain dan tidak untuk dipedagangkan kembali. [12]

Seperti yang dikutip Celina Az Nasution mengatakan beberapa batasan konsumen, yakni. Pengertian Konsumen dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia yaitu;

1) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
2) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
3) Konsumen adalah setiap orang setiap oarang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, pribadi, keluarga, dan rumah tangga dan tidak diperdagangkan kembali

Konsumen merupakan pihak yang memiliki peranan penting dalam sebuah transaksi jual beli barang ataupun jasa. tidak hanya sebagai pembeli saja, tetapi yang mengkonsumsi barang atau jasa tersebut[13]

[12] Nur Imamah Megawati, *Perlindungan Hukum Terhadap Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi Melalui Media E-Comerce Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* (Jember: Institut Agama Islam Negri Jember Press, 2017), 13.
[13] Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 25.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Undang-Undang Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum dari semua peraturan-peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Untuk menjamin kepastian perlindungan hukum bagi konsumen, melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan hak dan kewajiban konsumen berkaitan dengan barang dan jasa, yaitu:

Hak Konsumen antara lain:

1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ jasa
2) Hak memilih barang dan / jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa
4) Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan.
5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7) Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

8) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9) Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainya. [14]

Kewajiban Konsumen antara lain:

1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa.
3) Membayar dengan nilai tukar yang disepakati.
4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.[15]

b. Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.[16]

[14] Ibid., 31.
[15] Ibid., 41.
[16] Ibid.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Untuk menciptakan keamanan berusaha bagi pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak - hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha juga diberikan hak - hak dan kewajiban sebagai berikut.

Hak-hak pelaku usaha antara lain:

1) Hak menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/jasa yang diperdagangkan.
2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik.
3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukam bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5) Hak - hak untuk diatur dalam ketentuan perundang-undangan

Kewajiban Pelaku Usaha antara lain:

1) Beritikad baik dalam dalam melakukan kegiatan usahanya.
2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan dan/atau jasa serta serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau jasa diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5) Memberikan kesempatan pada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat pengunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau pengggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.[17]

c. Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, menurut AZ. Nasution perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan serangkaian peraturan yang memuat azas-azas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.[18]

Menurut Dwi Ayu Astrini perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan untuk melindungi konsumen sekaligus

[17] Ibid., 43.
[18] Tomo Rusli, "*Perlindungan Hukum Konsumen (Nasabah) Electronic Banking Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM)*",*Pranata Hukum*, 5 (Januari, 2010), 69

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dapat meletakan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha[19]

Perlindungan konsumen dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bab 1 ketentuan umum pasal 1 ayat 3 adalah perlindungan dengan cakupan prilaku pelaku usaha jasa keuangan. Dalam melakukan perlindungan konsumen pelaku jasa keuangan harus menerapkan beberapa prinsip sebagaiman diatur dalam pasal 2 Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan antara lain transparansi, perlakuan yang adil, keamanan data, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa.

Prinsip – prinsip perlindungan konsumen sektor jasa keuangan

1) Transparansi

Dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada konsumen yang dimaksud transparansi dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 pasal 3,4 dan 14 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan meluputi kewajiban pelaku usaha menyediakan dan menyampaikan edukasi dan informasi mengenai produk dan layanan yang jujur, jelas dan tidak menyesatkan. Pelaku jasa keuangan wajib menyampaikan informasi kepada nasabah meliputi:

[19] Dwi Ayu Astrini, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime* (Sulawesi Utara: Universitas Samratulangi Press, 2015), 151

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a) Hak dan kewajiban konsumen (Pasal 4 ayat (3) a dan Pasal 9)
b) Jenis produk (Pasal 5)
c) Manfaat, resiko dan produk (Pasal 8 ayat (2) a)
d) Biaya – biaya yang melekat (Pasal 10 ayat (1) dan (2))
e) Syarat dan ketentuan produk (Pasal 11).[20]

Menurut Dr. Muliaman D, Hadad edukasi nasabah tentang kegiatan usaha bank, produk serta layanan jasa yang ditawarkan diperlukan untuk mendukung kesetaraan hak dan kewajiban antara nasabah sebagai konsumen produk dan jasa perbankan dengan bank sebagai pelaku usaha yang menyediakan produk dan jasa kepada nasabah untuk mencegah terjadinya sengketa hukum antara bank dan nasabah dikemudian hari[21].

Mekanisme penyampaian informasi dan edukasi dijelaskan secara rinci dalam Pasal 5, 7, 11 dan 13 antara lain. Pasal 5 menyebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menyampaikan informasi terkini dan mudah diakses kepada konsumen tentang produk atau layanan, Pasal 7 ayat (1) menyebutkan bahwa pelaku jasa keuangan harus menggunakan istilah atau frase yang mudah dimengerti konsumen dalam setiap produk atau layanan jasa, Pasal 8 ayat (1) pelaku usaha jasa keuangan wajib memberikan pemahaman mengenai hak dan

[20] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013, 3-6.
[21] Muliaman D Hadad, Pentingnya Edukasi Perbankan untuk Pembangunan Ekonomi yang Berkelanjutan", *Dimensia, 5* (Mei 2008), 7.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kewajiban konsumen, Pasal 11 ayat (1) menyebutkan bahwa pelaku jasa keuangan wajib menyampakan syarat dan ketentuan produk atau layanan kepada konsumen sebelum menandatangani dokumen atau perjanjian, Pasal 13 menyebutkan bahwa pelaku jasa keuangan wajib menyusun pedoman penetapan biaya atau harga produk atau layanan jasa.[22] Pasal 27 menyebutkan pelaku usaha jasa keuangan wajib memberikan laporan kepada konsumen tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, aset, atau kewajiban konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan Konsumen.

2) Perlakuan yang adil

Pengaturan mengenai perlakuan yang adil lebih lanjut dijabarkan dalam beberapa pasal. Menurut pasal 15 dan 16 Dalam melayani nasabah pelaku jasa keuangan dituntut agar memberikan akses yang setara kepada setiap konsumen sesuai dengan klasifikasi nasabah yang berdasarkan latar belakang konsumen, pekerjaan, penghasilan serta maksud dan tujuan nasabah menggunakan produk bank. Memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan konsumen dengan produk atau layanan yang ditawarkan. Selanjutnya dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Pasal 17 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatur aturan

[22] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013, 3-6.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

strategi pemasaran meliputi larangan dan wewenang pelaku jasa keuangan yang tidak boleh dilanggar dalam sebuah produk atau layanan jasa yang ditawarkan. Seperti larangan menggunakan strategi pemasaran yang dapat merugikan nasabah dengan memanfaatkan konsumen yang tidak memiliki pilihan dalam mengambil keputusan. Pasal 18 sampai 20 mengatur pelaku jasa keuangan dalam menjual produk yang melarang pelaku perbankan memaksa nasabah mengunakan produk bank, Pasal 19 melarang pelaku jasa keuangan melakukan penawaran produk melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan konsumen. Pasal 21 mengharuskan pelaku jasa keuangan untuk memenuhi keseimbangan, keadilan dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian. Kemudian pada pasal 23 pelaku usaha jasa keuangan wajib menghindari benturan kepentingan pelaku jasa keuangan dengan konsumen, memberikan menyediakan layanan khusus kepada konsumen dengan kebutuhan khusus Pasal 24, melaksanakan instruksi konsumen sesuai dengan perjanjian dan ketentuan perundang-undangan Pasal 28, dan pelaku usaha jasa keuangan juga wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian pelaku jasa keuangan Pasal 29.[23]

[23] Ibid., 5-10

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) Keamanan data

Ketentuan lain mengenai perlindungan terhadap data nasabah di sektor jasa keuangan menurut Pasal 25 dan Pasal 31 ayat (1), ayat (2), ayat (3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu Pasal 25 menyebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan. Pasal 31 ayat (1) menyebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi konsumennya kepada pihak ketiga. Pasal 31 ayat (2) menyebutkan bahwa larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam hal konsumen memberikan persetujuan tertulis dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan. Pasal 31 ayat (3) menyebutkan bahwa dalam hal pelaku usaha jasa keuangan memperoleh data dan/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan pelaku usaha jasa keuangan akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki persyaratan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan tertulis dari seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

memberikan data dan/atau informasi pribadi dimaksud kepada pihak manapun, termasuk Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pasal-pasal tersebut memberikan perlindungan bagi pihak nasabah apabila adanya suatu tindakan pembongkaran atas penyalahgunaan data pribadi nasabah yang berkaitan dengan rahasia bank. [24]

4) Prinsip penangananan pengaduan dan penyelesaian sengketa

Dalam Pasal 32 ayat (1), ayat (2) 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Ayat (1) menyebutkan bahwa sebuah lembaga jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penyelesaian pengaduan bagi konsumen sebagai mana diatur selanjutnya pada ayat (2) mekanisme tersebut wajib diberitahukan kepada konsumen. Pasal 33 menyebutkan bahwa dalam menerima pengaduan lembaga jasa keuangan dilarang mengenakan baiaya apapun kepada konsumen atas pengajuan pengaduan. Pasal 35 ayat 1 menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib segera menindak lanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tangggal penerimaan pengaduan. Kemudian setelah menerima pengajuan pelaku jasa keuangan wajib melakukan sebagaimana diataur dalam Pasal 38 (a) Pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif (b) Melakukan analisis untuk

[24] Rildayanti Medita Perlindungan, *Hukum bagi Nasabah Terhadap Keamanan Data Pribadi Nasabah dalam Layanan Internet Banking* (Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yoyakarta Press, 2014), 8.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

memastikan kebenaran pengaduan dan (c) Menyatakan dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) perbaikan produk jika pengaduan konsumen benar. Penyelesaian sengketa bisa dialakukan melalui tiga pilhan seperti yang diatur dalam Pasal 39. Pasal 39 ayat (1) menyebutkan bahwa penyelesaian dapat dilakukan didalam pengadilan atau pun diluar, Pada ayat (2) Penyelesaian diluar pengadilan bisa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, Pada ayat (3) Konsumen dapat melakukan penyelesaian melalui Otoritas Jasa Keuangan dengan cara menyampaikan permohanan untuk memfasilitasi pengaduan konsumen yang dirugikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.[25]

2. Penyelesaian sengketa

Sengketa adalah perselisihan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada embaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan.[26]

Sengketa dapat digambarkan sebagai suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Pihak yang merasa dirugikan ini menyampaikan ketidak puasannya itu kepada pihak kedua, dan apabila pihak kedua tidak menanggapi dan memuaskan pihak pertama, serta

[25] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013
[26] 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, 4

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menunjukkan perbedaan pendapat di antara mereka, maka terjadilah apa yang dinamakan dengan sengketa

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja, antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok. Hal ini terjadi dikarenakan saat melakukan hubungan dengan maunusia lainnya, kepentingan pihak yang satu dengan pihak lainnya dapat bertentangan sehingga menimbulkan perselisihan. Dalam keadaan tersebut, diharapkan manusia dapat menjaga dan memelihara perilaku serta timbullah ketertiban dalam kehidupan bersama itu. Namun apabila tingkah laku manusia tidak terpelihara dengan baik, maka akan menimbulkan konflik atau sengketa dalam hubungan tersebut.

Lingkup sengketa dalam perbankan meliputi sengketa perbankan yang timbul dari transaksi keuangan, yaitu:

a. Penghimpunan dana, meliputi giro, tabungan, deposito, antar bank dan lainnya.
b. Penyaluran dana, meliputi kredit atau pembiayaan, antar bank dan lainnya.
c. Sistem pembayaran, meliputi ATM atau kartu kredit, kartu debit, kartu pra bayar, *direct debit standing, instruction, travelers cheque*, kliring, RTGS, *electronic banking, remittance* dan lainnya.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

d. Produk kerjasama, meliputi *bancaassurance*, reksa dana, dan lainnya; Produk lainnya seperti bank garansi, *trade finance, derifatif, wealth management, safe deposit* dan lainnya.[27]

Berkaitan dengan hal tersebut, OJK telah mengeluarkan POJK No. 01/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang handal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran lembaga jasa keuangan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.

Perlindungan konsumen merupakan rangkaian kebijakan dan pelaksanaan kegiatan yang mencakup edukasi, pelayanan informasi, dan pengaduan serta fasilitasi penyelesaian sengketa bagi konsumen sektor jasa keuangan dan masyarakat pengguna jasa keuangan[28].

Mekanisme penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan ditempuh melalui 2 (dua) tahapan yaitu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*).

a. *Internal Dispute Resolution*

Internal Dispute Resolution adalah penyelesaian pengaduan nasabah yang dilakukan oleh bank. POJK No.1/2013 mewajibkan

[27] Yusuf Wahyu Wibowo, *Alternatif penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Perbankan Indonesia (LAPSPI)* (Lampung: Universitas Lampung Press, 2007), 10-11.
[28] Ibid., 19.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

setiap bank untuk memiliki unit yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh konsumen tanpa dipungut bayaran. Kewajiban tersebut berdasarkan Pasal 32 Ayat (1) yang menentukan "Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen". Pengaduan adalah penyampaian ungkapan ketidak puasan konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian atau potensi kerugian finansial pada konsumen yang diduga terjadi karena kesalahan atau kelalaian lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada lembaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan.

Setelah menerima pengaduan nasabah, bank wajib melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif, melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan, dan menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan/atau layanan jika pengaduan nasabah benar. Sengketa baru muncul apabila tidak berhasilnya proses pengaduan nasabah ini. Pasal 1 angka 13 POJK No.1/POJK.07/2014 memberikan definisi mengenai sengketa yaitu perselisihan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada lembaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

jasa Keuangan setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan.[29]

Berdasarkan PBI No. 7/2005, pengaduan tersebut dapat dilakukan baik secara tertulis maupun secara lisan, pada setiap kantor bank terlepas dari apakah kantor bank tersebut merupakan kantor bank tempat konsumen membuka rekening dan/atau melakukan transaksi keuangan. Atas pengaduan yang dilakukan secara lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam jangka waktu dua puluh hari kerja terhitung sejak tanggal pencatatan pengaduan. Apabila diperkirakan memerlukan waktu lebih lama, maka petugas unit penanganan dan penyelesaian pengaduan pada kantor bank pengaduan lisan tersebut disampaikan meminta konsumen untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.

Setelah menerima pengaduan tertulis dari nasabah, bank wajib menyelesaikan pengaduan terkait paling lambat 20 hari kerja sejak tanggal penerimaan pengaduan tertulis oleh bank, dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 hari kerja lagi dalam kondisi tertentu. Kondisi tertentu tersebut seperti: pengaduan tertulis disampaikan pada kantor bank yang berbeda dengan kantor bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan sehingga terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor bank tersebut, transaksi keuangan yang diadukan konsumen memerlukan penelitian khusus

[29] Ibid., 20-21.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

terhadap dokumen - dokumen bank atau terdapat hal-hal lain di luar kendali bank.

Penyelesaian pengaduan konsumen sesuai dengan SEBI No.1/2014 dapat berupa pernyataan maaf atau ganti rugi kepada konsumen. Ganti rugi diberikan untuk kerugian yang bersifat material, dengan ketentuan, di antaranya:

1) Konsumen telah memenuhi kewajibannya.
2) Terdapat ketidak sesuaian antara produk dan/atau layanan bank yang diterima dengan yang diperjanjikan.
3) Pengaduan diajukan paling lama 30 hari sejak diketahuinya produk dan/atau layanan yang tidak sesuai dengan perjanjian; dan.
4) Kerugian berdampak langsung pada konsumen. Ganti rugi yang ditetapkan maksimum sebesar nilai kerugian konsumen.[30]

Penyelesaian sengketa perbankan oleh bank bertujuan untuk memaksa seluruh bank agar bersedia dan peduli dalam menyelesaikan seluruh sengketa yang terjadi dengan nasabah kecil, dengan maksud memberikan pelayanan sehingga dapat berpotensi meningkatkan reputasi pelayanan sebuah bank menjadi lebih baik.

[30] Ibid., 22

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. *External Dispute Resolution*

External Dispute Resolution adalah penyelesaian Sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui dua acara, yaitu:

1) Litigasi

Penyelesaian sengketa secara litigasi adalah suatu penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat dikatakan sebagai penyelesaian sengketa yang memaksa salah satu pihak untuk menyelesaikan sengketa dengan perantara pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui litigasi tentu harus mengikuti persyaratan - persyaratan dan prosedur-prosedur formal di pengadilan dan sebagai akibatnya jangka waktu untuk menyelesaikan suatu sengketa menjadi lebih lama. Litigasi adalah proses penyelesaian sengketa di pengadilan, semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan pihak yang satu menang dan pihak yang lain kalah.

2) Non Litigasi

Penyelesaian sengketa Non Ligitasi adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan. adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak dan prosedur

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

penyelesaian atas suatu sengketa diserahkan sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa perbankan di luar pengadilan dapat dilakukan melalui berbagai cara, yaitu[31]:

a) Mediasi

Penyelesaian sengketa dibidang perbankan ketika pihak yang bersengketa sepakat untuk menyelesaikan sengketa salah satunya melalui mediasi perbankan. Mediasi pada dasarnya adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga yang memiliki keahlian mengenai prosedur mediasi yang efektif. Kedudukan dari pihak ketiga tersebut netral dan tidak memihak kepada salah satu pihak, masuk dan melibatkan diri kedalam sengketa yang sedang berlangsung guna membantu dan memfasilitasi para pihak dalam menyelesaiakan sengketa itu secara damai, pihak ketiga tersebut diasa disebut dengan istilah mediator.[32]

Selain untuk menyelesaikan sengketa, mediasi juga bertujuan untuk menjaga hubungan baik yang telah ada di antara para pihak, sehingga jika terjadi sengketa saat ini hubungan baik dapat dijaga berkesinambungan. Mediasi Perbankan yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan

[31] Ibid.,
[32] Ibid., 22-23.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

sebagaimana yang telah diubah dengan PBI No.10/1/PBI/2008.

Peraturan Bank Indonesia (PBI) Tentang Mediasi Perbankan mengatur bahwa sebelum dibawa ke lembaga mediasi perbankan, setiap sengketa antara nasabah dengan bank harus diselesaikan lebih dulu secara internal oleh bank yang bersangkutan. Jika penyelesaian tersebut tidak memperoleh kata sepakat, nasabah dapat membawa masalah tersebut ke lembaga mediasi perbankan Bank Indonesia. Dengan disahkannya Undang–Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan sebagai landasan terbentuknya lembaga pengawasan pada jasa keuangan OJK maka terjadi transformasi yang menyeluruh dan sistematis didalam sistem pengaturan dan pengawasan didalam sektor jasa keuangan dari Bank Indonesia beralih pada OJK.[33]

b) Arbitrase

Arbiter (wasit) adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa." Arbitrase merupakan lembaga volunter yang diplih dan ditunjuk berdasarkan kesepakatan

[33] Ibid., 24.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

para pihak apabila mereka menghendaki penyelesaian persengketaan yang timbul di antara mereka diputus oleh seorang atau beberapa orang *arbiter* yang akan bertindak sebagai pemutus yang tidak memihak. Namun, meskipun yang bertindak menyelesaikan persengketaan terdiri dari *arbiter* yang dipilih dan ditunjuk para pihak, putusan yang dijatuhkan bersifat final dan binding (tingkat terakhir dan mengikat) kepada mereka[34].

c. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Namun, tidak semua LAPS dapat menangani sengketa pada sektor jasa keuangan. Berdasarkan POJK No. 07/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, hanya LAPS yang dimuat dalam daftar lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh OJK yang dapat menangani sengketa pada sektor jasa keuangan.

Lembaga alternatif penyelesian sengketa yang dimuat dalam daftar lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh OJK adalah lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang didirikan oleh lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/ atau lembaga yang menjalankan fungsi *selfregulatory organization* dan mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa

[34] Ibid., 28.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mediasi, ajudikasi, dan arbitrase. Dalam hal sengketa perbankan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) adalah lembaga alternatif penyelesaian sengketa perbankan yang ditetapkan oleh OJK.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Asosiasi dibidang Perbankan, yakni Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas), Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo), Perhimpunan Bank-Bank Internasional Indonesia (Perbina), dan Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo), telah menandatangani Nota Kesepakatan Bersama tertanggal 5 Mei 2015 untuk membentuk lembaga alternatif penyelesaian sengketa, yang kemudian diberi nama Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). [35]

d. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepasstian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

[35] Ibid., 29-31.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.
3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil, ataupun spiritual.
4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan.
5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen bertujuan:

1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen serta untuk melindungi diri.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara minghindarkannya darik akses negatif pemakaian barang dan jasa.
3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dan memiliki, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6) Meningkatkan kualiatas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasaa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.[36]

3. ATM (*Automatic Teller Machine*) BERSAMA

a. ATM (*Automatic Teller Machine*)

Perkembangan teknologi mempengaruhi kesegala aspek, termasuk perkembangan teknologi perbankan yang tujuannya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Seiring perkembangan waktu, dimana terjadi perkembangan transaksi ekonomi, maka

[36] Wasi'atul Istiqomah, *Klausula Baku Dalam Praktek Jual Beli Di Desa Jenggawah Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember Dalam Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen dan hukum islam* (Jember: Institut Agama Islam Negri Jember Press, 2017), 18-20.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

kebutuhan nasabah akan kemudahan melakukan transaksi semakin meningkat.

Untuk menunjang kebutuhan nasabah tersebut maka pihak bank mengeluarkan produk-produk perbankan kepada nasabah (baik nasabah dari bank tersebut maupun dari bank lain) untuk melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik, dimana pembelian dan pembayaran tagihan dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke Kantor Cabang dan tanpa terikat waktu. Salah satu pelayanan yang ditawarkan oleh pihak bank adalah *Automatic Teller Machine* (ATM).[37]

ATM merupakan pelayanan online 24 jam yang menyediakan kemudahan pada nasabah dalam melakukan transaksi penarikan dana tunai disemua ATM[38]. ATM merupakan fitur atau layanan atau jasa suatu perbankan terhadap nasabahnya yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronis, ATM dalam bahasa Indonesia (Anjungan Tunai Mandiri) adalah sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengetahui dan mengecek rekening, melakukan transaksi-transaksi pembayaran, mengambil uang tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang "teller" manusia. Setiap pemegang kartu diberikan PIN (*Personal Identification*

[37] Teddy Harta Suryana, *Pengaruh Service Convinience dalam Bentuk ATM Drive Thru Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI* (Bogor: Institut Pertanian Bogor Press, 2014), 8.

[38] Tristina, *Strategi PT Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nassabah Menurut Ekonomi Islam* (Pekanbaru: Universitas Sultan Syarif Kasim Riau Press, 2012), 24

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Number), atau nomor pribadi yang bersifat rahasia untuk keamanan dalam penggunaan ATM.[39]

ATM memiliki berbagai macam fungsi diantaranya

1) Dapat melakukan penarikan uang tunai (*Cash Withdrawal*)
2) Dapat melakukan pembayaran
3) Tansfer uang
4) Dapat melakukan pemindahan buku
5) Melakukan informasi saldo
6) Melakukan perubahan nomor PIN (*Personal Identification Number*)[40]

b. Kartu ATM

Kartu ATM merupakan produk dari perbankan yang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan. Kartu ATM yang mana merupakan kartu khusus dikeluarkan bank yang diberikan kepada pemilik rekening untuk bertransaksi secara elektrolis atas rekening nasabah. Kartu ATM berguna sebagai alat bantu untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi perbankan secara elektronis[41].

c. Jenis-jenis model ATM

1) ATM Mesin ATM yang dapat melakukan transaksi pengambilan tunai dan transaksi lain seperti inquiry saldo

[39]Saipullah, *Pengaruh Manfaat Kartu ATM terhadap Kepuasan Nasaba, 8*.

[40] *Syahrul Hayadi, Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan Prosedur Penarikan Uang Tunai Melaluli Aotomatic Teller Machine* (Jakarta: Universitas Mercubuana Press, 2008), 25.

[41] Saipullah, *Pengaruh Manfaat Kartu ATM terhadap Kepuasan Nasabah* (Riau: Universitas Sultan Syarif Kasim Riau Press, 2011), 11.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

rekening, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. Saat ini telah tersedia dan tersebar di seluruh Indonesia untuk melayani nasabah BSM. ATM BSM juga dapat melayani nasabah non BSM namun hanya dapat melakukan transaksi penarikan tunai dan inquiry saldo.

2) ATM Non Tunai Mesin ATM yang hanya dapat melakukan transaksi seluruh transaksi non tunai seperti *inquiry* saldo rekening, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan dan tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai. Saat ini tersedia di beberapa Kantor Cabang di Jakarta untuk melayani nasabah BSM, untuk non nasabah ATM Non Tunai hanya dapat melayani transaksi *Inquiry* Saldo. Secara fisik bentuk ATM Non Tunai berbeda dengan ATM biasa, karena ATM Non Tunai tidak memiliki bentuk fisik mesin seperti mesin ATM pada umumnya dan hanya berupa layar monitor dan papan ketik (*keyboard*) pada bagian depan layar.

3) ATM Setoran Tunai (CDM – *Cash Deposit Machine*) Mesin ATM yang dapat menerima setoran tunai dan inquiry saldo rekening. ATM Setoran Tunai tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. Saat ini tersedia di beberapa Kantor Cabang di Jakarta untuk melayani nasabah BSM. Secara fisik bentuk ATM setoran tunai hampir sama dengan ATM biasa,

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

namun pada sisi depan terdapat lubang/laci yang digunakan untuk meletakkan uang yang akan disetor. Untuk melakukan setoran tunai, nasabah harus menggunakan kartu BSM *Card* dan nomor PIN yang sama dengan yang digunakan pada mesin ATM biasa. Tidak memerlukan aktifasi atau membuat nomor PIN baru untuk transaksi ini. Saldo rekening akan terupdate secara *real time* (langsung).

4) *Drive Thru* Mesin ATM yang dapat melakukan seluruh transaksi seperti halnya ATM biasa meliputi penarikan tunai, *inquiry* saldo, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. ATM *drive thru* memiliki keunikan dalam lokasi dan bentuk karena didesain khusus untuk dapat melayani nasabah tanpa harus turun dari mobil.[42]

d. ATM Bersama

PT Artajasa merupakan perusahaan jasa pembayaran elektronis, yang menyelenggarakan jasa kliring untuk transaksi ritel di Indonesia. Keberadaan Artajasa diawali ketika Lintasarta, induk perusahaannya, mulai menyediakan jasa pelaporan bank secara elektronis pada tahun 1988. Langkah ini telah membawa perusahaan meraih sukses di tahun 1990 sebagai pengembang ATM Bersama yang merupakan *shared* ATM *network* pertama di Indonesia. Pada tahun 2004, Artajasa kembali menjadi perusahaan pertama di

[42] Teddy Harta Suryana, *Pengaruh Service Convinience dalam Bentuk ATM Drive Thru Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI* (Bogor: Institut Pertanian Bogor Press, 2014), 9.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Indonesia yang mengembangkan sistem yang memungkinkan dilakukannya transfer beda bank lewat ATM secara *Real-Time-Online*.

Artajasa dengan dukungan sistem, infrastruktur dan SDM profesional selalu berupaya untuk meningkatkan kepercayaan pasar dengan terus mengembangkan produk dan layanan terdepan yang memberi kemudahan kepada para business partner. Salah satu produk ATM yang dikembangkan oleh BSM dan dikelola oleh PT. Artajasa adalah ATM Bersama, yang merupakan salah satu layanan jaringan *Automated Teller Machine* (ATM) milik suatu bank dihubungkan dengan jaringan ATM milik bank lainnya melalui sistem *switchin*g yang disediakan Artajasa. Sehingga nasabah dapat bertransaksi tidak hanya di terminal ATM milik bank tersebut melainkan dapat juga dilakukan di terminal ATM milik seluruh anggota jaringan ATM Bersama.[43]

Pada bulan februari 2006 PT Artajasa melakukan terobosan dengan meluncurkan fitur interkoneksi regional dengan *Malaysia Electonic Payment Sistem* (MEPS). Melalui fasilitas ini, anggota jaringan ATM Bersama dapat melakukan transaksi lebih 4.500 mesin ATM anggota *Bankcard* di Malaysia begitupun sebaliknya.

Dengan kerjasama ini, PT Artajasa juga ditunjuk Bank Indonesia (BI) untuk menjadi *Asian Pay*. Salah satu tujuannya adalah

[43] Arief Rachman Matani jurnal ekonomi *Link ATM Bank Syariah ke Bank Konvensional Perspektiif Syariah* (Yogyakarta: Universitas Islam Yogyakarta Press, 2007), 279.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

memudahkan para tenaga kerja (TKI) yang ada di Malaysia untuk melakukan transaksi.

1) Latar Belakang ATM Bersama

ATM Bersama merupakan slah satu jasa Lintasarta di bidang perbankan yang mengakomodasi dan melayani perbankan dalam bidang pelayasan jasa ATM. Jasa ATM Bersama pertama kali diluncurkan April 1990 dengan 4 (empat) *founder member* yaitu Bank Bali, Bank Duta, Bank Dagang Negara, dan Citibank.

ATM Bersama merupakan sebuah konsep solusi dalam mengembangkan jaringan ATM milik satu bank tidak hanya digunakan oleh Bank pemilik terminal tetapi juga dipakai oleh Bank lain anggota dari ATM Bersama dan *satlement* transaksi antar bank dilakukan melalui fasilitas kliring Bank Indonesia.

PT. Aplikanusa Litasarta (LA) merupakan perusahaan *provider* komunikasi data di Indonesia, merupakan lembaga independent yang berperan sebagai koordinator ATM Bersama. Pada jaringan ATM Bersama, Lintasarta menyediakan pusat *switchin*g jaringan ATM dan memberikan layanan ATM. Lintasarta dalah institusi pertama yang menyediakan layanan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

konsep ATM Bersama di Indonesia dan berpengalaman jasa jaringan ATM.[44]

2) Konfigurasi

Konfigurasi ATM Bersama menurut koneksi terminal dibagi dalam 2 (dua) bagian yaitu ATM Bersama *front-end* dan ATM Bersama *back-end*. *Front-end* adalah terminal ATM Bersama, dimana terminal adalah milik bank dan pengisian oleh bank, koneksinya ke *host* lintasarta, dimana lintasarta yang mengoprasikan dan memonitor ATM tersebut, sedangkan ATM Bersama *back-end* adalah terminal ATM Bersama yang terkoneksi ke *host* bank dioprasikan dan dimonitor oleh bank yang bersangkutan. Setiap nasabah bank anggota ATM Bersama dapat bertransaksi di terminal ATM bank miliknya atau terminal ATM milik bak lain yang ditandai dengan logo ATM Bersama.

Ditinjau dari database bank maka ATM Bersama dibagi dalam *full online* dan *semi online*. Hubungan *full online* terjadi jika bank mempunyai *host* dan aplikasi untuk mengoprasikan terminal ATM dan melakukan verifikasi data kartu, data PIN, dan data rekening disisi *host* bank sendiri, dengan konfigurasi ini hanya 1 (satu) link koneksi ke *host* lintasarta.

[44] Maria Margareta Prasudayanti, *Dampak Penggunaan ATM BERSAMA Terhadap Profit dan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank atim Surabaya*, (Surabaya: Universitas Airlangga Press, 2007), 9.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Bagi hubungan *semi online* bank masih "menitipkan" sebagian datanya yaitu data kartu di host Lintasarta untuk keperluan ferifikasi dan validasi data kartu dan data PIN sedangkan database rekening terdapat dihost bank. Jadi dapat disimpulkan bahwa ATM Bersama mewajibkan angota ATM Bersama *online* dari *host* Lintasarta ke host bank.

3) Syarat Keanggotaan

Syarat keanggotaan ATM Bersama secara umum adalah sebagi berikut:

a) Peserta kliring Bank Indonesia
b) Online (*full online* atau *semi online*)
c) Untuk bank yang tidak memiliki kantor puasat/cabang di wilayah Jakarta wajib menunjukan bank korespondensi.

ATM BERSAMA FET

a) Tahun ke-1 memiliki 5 terminal ATM
b) Tahun ke-2 memiliki 8 terminal ATM
c) Tahun ke-3 memiliki 10 terminal ATM

ATM BERSAMA BET

a) Tahun ke-1 memiliki 10 terminal ATM
b) Tahun ke-2 memiliki 15 terminal ATM
c) Tahun ke-3 memiliki 20 terminal ATM[45]

[45]Maria Margareta Prasudayanti, *Dampak Penggunaan ATM BERSAMA Terhadap Profit dan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank atim Surabaya,* (Surabaya: Universitas Airlangga Press, 2007), 11.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

4) Anggota

Anggota ATM Bersama adalah bank peserta kliring Bank Indonesia, ATM Bersama terdiri dari beragam bank mulai bank asing, bank pembangunan daerah, bank swasta, bank negara.

Tabel 2.2 Daftar Anggota ATM Bersama

No	Bank	Kode Bank	Tampilan Layar
1	Mandir	008	MANDIRI
2	Bank Rakyat Indonesia	002	BRI
3	BNI	009	BNI
4	CIMB Niaga	022	NIAGA
5	Panin Bank	019	PANIN
6	Permata Bank	013	PERMATA
7	Danamon	011	DANAMON
8	BII Maybank	016	BII
9	BTN	200	BTN
10	OCBN NISP	028	OCBN NISP
11	Bank JABAR	425	JABARSYA
12	Bank Mega	426	MEGA
13	Bank Bukopin	441	BUKOPIN
14	HSBC	041	HSBC
15	Citibank	031	CITIBANK
16	UOB	023	BANK UOB
17	Bank BTPN	213	BTPN
18	Mandiri Syariah	451	BSM
19	Standard Charactered	050	STANCHRT
20	Bank Muamalat	147	MUAMALAT
21	DBS	046	BANK DBS

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

22	Bankaltim	124	BPD KALTIM
23	Bank JATIM	114	JATIM
24	ANZ	061	ANZ
25	Bank DKI	111	BANK DKI
26	Bank JATENG	113	JATENG
27	Bank Ekonomi	087	EKONOMI
28	Bank SUMUT	117	BPDSUMUT
29	Bank Riau KEPRI	119	BANK RIAU
30	Bank Mayapada	097	MAYAPADA
31	Bank SUMSEL BABEL	1200	SUMSELBABEL
32	Jtrust Bank	095	BJTRUST
33	Bank Sinarmas	153	SINARMAS
34	Bank Papua	132	BPDPAPUA
35	Commenwealth Bank	950	COMMBANK
36	Bank Nagari	118	NAGARI
37	BRI Syariah	422	BRIS
38	Rabobank	089	RABOBANK
39	Bank of China	069	
40	Bank Aceh	116	BPD ACEH
41	Balidwipa Jaya	129	BPD BALI
42	Bank KALSEL	122	KALSEL
43	Bank KALBAR	123	B KALBAR
44	Bank BNP	145	BNP
45	Mega Bank Syariah	506	BSMI
46	Bank Pundi	558	PUNDI
47	Bank Woori Saudara	212	WOORISDR
48	Bank SULSELBAR	126	SULSEL
49	ICBC	164	ICBC IND

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

50	Bank Mestika	151	MESTIKA
51	Bank NTT	130	BANK NTT
52	Torang Pe Bank	127	SULUT
53	Bank Capital	054	CAPITAL
54	Bank BPD DIY	112	DIY
55	Bank Lampung	121	LAMPUNG
56	QNB	167	BANK QNB
57	Bank Maluku	131	ATMALUKU
58	Bank BJB	110	BANK BJB
59	Bank Index	555	INDEX
60	Bank NTB	128	BPD NTB
61	Bank Agro	494	BRIAGRO
62	Bank KALTENG	125	BKALTENG
63	Bank Jambi	115	JAMBI
64	Bank Kesejahteraan	535	BKE
65	BPD SULTRA	135	SULTRA
66	Bank Bengkulu	133	BENGKULU
67	Bank Of India Indonesia	146	BOII
68	Bank Mayora	553	MAYORA
69	Bank Ganesha	161	GANESHA
70	Bank INA	513	BANK INA
71	BPD SULTENG	134	SULTENG
72	Nobu National Bank	503	NOBUBANK
73	Panin Bank Syariah	517	PANIN SY
74	Bank Artos	542	B. ARTOS
75	BPR KS	688	BPR KS
76	BPR Bank Supra		
77	BPR Semoga Jaya Arta	558	PUNDI

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

78	Bank Andara		
79	MNC Bank	485	MNC BANK
80	PT Bank Woory Indonesia	068	BWI
81	Tcash Telkomsel	911	TCASH
82	Bank Yudha Bhakti	490	BANK BYB
83	Bank Dinar	526	DINAR
84	Bank Eka	699	BANK EKA
85	BPR LSB	600	BPR/LSB
86	Dompetku	789	DOMPETKU
87	ATM Bersama	987	ATMBPLUS[46]

Sumber: www.atmbersama.com

5) Standard Layanan

ATM Bersama menyediakan layanan ATM 24 jam sehari 7 hari seminggu dalam hal pengoperasian terminal ATM Bersama *front end*, host dan pelayanan pelanggan. Standar pelayanan *uptime* terminal ATM adalah 97%.[47]

6) Fitur dan Layanan Interkoneksi ATM Bersama

Layanan interkoneksi merupakan pengembangan fitur dan layanan transfer oleh pengelola ATM Bersama tidak terbatas hanya pada bank yang tergabung dalam ATM Bersama. Pada tahun 2004 ATM Bersama melakukan interkoneksi MEPS Malaysia untuk kemudahan transaksi perbankan para pkerja,

[46] http://www.atmbersama.com/id/pelanggan/faq.html di akses (12 Desember 2017). 15.00 WIB

[47] Maria Margareta Prasudayanti, *Dampak Penggunaan ATM BERSAMA Terhadap Profit dan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Jatim Surabaya*, (Surabaya: Universitas Airlangga Press, 2007), 12.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pelajar, dan wisatawan. Selain Malaysia Artajasa melakukan interkoneksi dengan NETS Singapura, ITMX Thailand dll.

Tabel 2.3 Daftar Bank Interkoneksi ATM Bersama

No	Kode Bank	Nama Bank
1	014	Bank Central Asia
2	037	Bank Artha Graha
3	036	Bank Windu Kentjana International
4	042	The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ
5	076	Bank Bumi Arta
6	088	Bank Antardaerah
7	157	Bank Maspion
8	472	Bank Jasa Jakarta
9	484	KEB HANA
10	498	Bank SBI Indonesia (Indomonex)
11	501	Bank Royal
12	523	Bank Sahabat Sampoerna
13	536	Bank BCA Syariah
14	566	Bank Victoria International
15	945	Bank Agris
16	949	Bank Chinatrust Indonesia
17	037	Bank Artha Graha
18	559	CNB
19	567	HARDA
20	770	ALTOPAY
21	775	SGODPAY

Sumber: www.atmbersama.com

Fitur dan layanan ATM Bersama yang saat ini tersedia adalah sebagai berikut:

a) Penarikan uang tunai, pemilik kartu dapat mengambil uang di terminal ATM berlogo ATM Bersama dengan batas penarikan per hari sesuai yang telah ditentukan oleh Bank Penerbit Kartu.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b) Penarikan uang secara Cepat, pemilik kartu dapat mengambil uang di terminal ATM Bersama tanpa memasukkan jumlah yang akan diambil akan tetapi dengan menekan tombol menu yang sesuai dilayar ATM.

c) Informasi Saldo, pemilik kartu dapat melihat saldo rekeningnya.

d) *Transfer Inter Bank*, pemilik kartu dapat melakukan pengiriman uang ke rekening bank lain yang tergabung dalam jaringan ATM Bersama.

e) *Transfer Three-Partied*, pemilik kartu dapat melakukan pengiriman uang menggunakan kartu bank A di terminal atm bank B ke rekening bank C selama bank tersebut tergabung dalam jaringan ATM Bersama.

f) *Transfer For Payment*, Nasabah dapat melakukan pembayaran melalui menu transfer menggunakan seluruh *delivery channel* (ATM & *E-Banking*) anggota ATM Bersama[48].

[48] http://www.atmbersama.com/id/pelanggan/faq.html di akses (11 Desember 2017). 15.00 WIB

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian studi kasus. Studi kasus merupakan salah satu jenis penelitian kualaitatif, dimana peneliti melakukan eksplorasi atau penelitian secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktivitas, terhadap satu orang atau lebih untuk melakukan pengumpulan data secara mendetail dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data dan dalam waktu yang berkesinambungan[49].

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Tbk. KC Jember. Jl. PB Sudirman No. 41-43, Jember. Nomor Telepon: (0331) 411522.

C. Subyek Penelitian

Pada bagian ini dilaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi apa saja yang diperoleh siapa yang hendak dijadikan informan atau subjek penelitian, bagaimana data akan dicari dan dijaring sehingga validitasnya dapat dijamin[50]. Sebelum menjelaskan subjek penelitian, terlebih dahulu dijelaskan jenis dan sumber data. Menurut Lofland sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan sebaliknya adalah

[49] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods* (Bandung: AlfaBeta, 2016), 15.
[50] Babun Suharto, dkk. *Pedoman Penuisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 46.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

adalah data tambahan seperti dokumen dan lain sebagainya. Kemudian berkaitan dengan hal itu jenis data pada penelitian ini dibagi menjadi tiga jenis yaitu kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, dan foto.

1. Kata-kata dan tindakan

   Kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau merekam *video* atau *audio tapes*, pengambilan foto atau film[51].

2. Sumber tertulis

   Sumber tertulis merupakan sumber berupa buku, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.

3. Foto

   Pada umumnya foto dalam penelitian ini tidak digunakan sebagai cara tunggal untuk menganalisis data tetapi foto digunakan sebagai perlengkapan dalam dalam sebuah penelitian.

Dalam penelitian ini, subjek penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan teknik *purposive. Purposive*, yaitu teknik pengambilan sampel sebagai sumber data dengan pertimbangan tertentu[52]. Karena dengan menggunakan *purposive* data yang terkumpul memiliki variasi yang lengkap dengan melibatkan pihak yang di anggap paling mengetahui dan memahami fenomena yang ada. Pertimbangan yang digunakan dalam menentukan informan yaitu berdasarkan beberapa hal diantaranya:

[51] Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosada Karya, 2010), 157.
[52] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 218.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Orang tersebut mengetahui tentang permasalahan apa yang diteliti.
2. Orang tersebut bersifat netral dalam artian tidak memiliki kepentingan untuk menjelek-jelekkan lembaga atau organisasi tersebut.

Dengan pertimbangan tersebut diharapkan dapat memperoleh informan yang benar-benar mengetahui permasalahan yang sedang diteliti sehingga menghasilkan data yang falid. Adapun informan yang dipandang paling mengetahui terhadap masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut.

1. Dani Brian Pramono *General Support* Bank Syariah Mandiri KC Jember.
2. Gurrotul Shinta *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KC Jember.
3. Nindi Zeila *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KC Jember.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Obsevasi

Metode observasi adalah suatu pengamatan atau pengindraan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses, atau perilaku[53]. Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan objek yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian[54]. Peneliti mengamati bagaimana proses penyelesaian bank dengan nasabah, dan mendengarkan apa yang mereka ucapkan. Secara garis besar observasi dibedakan menjadi dua, yaitu observasi partisipan dan observasi non partisipan.

[53] S. Nasution, *Metode Research: Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 107.
[54] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, 197.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dalam teknik observasi ini peneliti menggunakan teknik observasi non partisipan, karena peneliti tidak terlibat secara langsung dengan objek yang menjadi kajian peneliti. Sifat peneliti adalah sebagai pengamat independen. Data yang dicari dari teknik observasi non partisipan ini adalah:

a. Untuk mengetahui penerapkan prinsi-prinsip perlindungan nasabah pengguna ATM di BSM KC Jember.
b. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa yang terjadi antara pihak bank dengan nasabah yang menggunakan kartu ATM di BSM KC Jember.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Jadi dengan metode wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi[55].

Dalam teknik wawancara ini peneliti menggunakan metode wawancara tidak terstruktur. Karena meneurut peneliti yang paling tepat untuk menanyakan secara langsung terkait dengan perlindungan nasabah

[55] Ibid., 316.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pada bank BSM KC Jember adalah dengan menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur.

3. Dokumentasi

Penelitian dari observasi dan wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau di dukung oleh dokumentasi. Dokumentasi disini dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental. Dan dokumentasi ini adalah sebagai pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara[56]. Data yang ingin dicari peneliti dengan teknik dokumentasi ini adalah:

a. Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri.
b. Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri.
c. Visi dan misi dari Bank Syariah Mandiri.
d. Produk-produk dari Bank Syariah Mandiri.

E. Analisis Data

Teknik analisis data lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data[57]. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengelompokkan data, memilih data mana yang akan dimasukkan, menyusun data yang telah dipilih, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain[58].

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data kualitatif deskriptif yaitu cara analisis yang cenderung menggunakan kata-kata atau

[56] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombonasi*, 326-327.
[57] Ibid., 383.
[58] Ibid., 332.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

narasi untuk menjelaskan fenomena atau data yang diperoleh. Metode analisis data deskriptif dapat dilakukan melalui tiga tahap yaitu[59]:

1. Reduksi data

   Reduksi data merupakan rangkuman dari hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakuan pengumpulan data.

2. Penyajian data

   Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. Adanya penyajian data dapat mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi.

3. Verifikasi

   Merupakan penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan penemuan baru yang sebelumnya belum ada. Kesimpulan dengan ini dapat menjawab fokus penelitian yang telah dirumuskan sejak awal. Temuan-temuan baru dapat berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti dapat menjadi jelas[60].

F. Keabsahan Data

Dalam sebuah proposal penelitian perlu dikemukakan rencana uji keabsahan data yang akan dilakukan[61]. Uji keabsahan data ini meliputi kredibilitas data, dimana uji kredibilitas data ini dilakukan dengan cara

[59] Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 62.
[60] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombonasi*, 335-339.
[61] Ibid., 383.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, diskusi, analisis kasus, dan triangulasi.[62] Dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas dengan teknik triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara, dan berbagai waktu. Triangulasi dibagi menjadi tiga yaitu[63]:

Dalam teknik triangulasi ini peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber yang berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif[64], hal tersebut dapat dicapai dengan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan pribadi.
3. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.

[62] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 270.
[63] Ibid., 274.
[64] Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 330.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.[65]

G. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan proses pelaksanaan penelitian. Tahap-tahap penelitian yng peneliti lakukan terdiri dari tahap pra-lapangan, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap penyelesaian, berikut penjelasannya:

1. Tahap pra-lapangan
   a. Menyusun rencana penelitian.
   b. Memilih objek penelitian.
   c. Melakukan peninjauan observasi terdahulu terkait objek penelitian yang telah ditentukan.
   d. Mengajukan judul kepada fakultas ekonomi dan bisnis islam. Penelitian mengajukan judul yang telah dilengkapi dengan latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, dan metode penelitian.
   e. Meninjau kajian pustaka. Peneliti mencari referensi penelitian terdahulu serta kajian teori yang terkait dengan judul penelitian.
   f. Konsultasi proposal kepada dosen pembimbing.
   g. Mengurus perizinan penelitian.
   h. Mempersiapkan penelitian lapangan.

[65] Ibid., 178

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Tahap pelaksanaan penelitian

Pada tahap ini mengadakan observasi dengan melibatkan beberapa informasi untuk memperoleh data. Pada tahapan ini dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

a. Memhami latar penelitian dan persiapan diri.
b. Memasuki lapangan.
c. Berperan serta sambil mengumpulkan data.
    1) Mengikuti dan memantau kegiatan.
    2) Mencatat data.
    3) Mengetahui tentang cara mengingat data.
    4) Kejenuhan data.
    5) Analisis data.

3. Tahap penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahapan yang paling akhir, yaitu penulisan laporan atau hasil penelitian. Setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul setelah melalui beberapa tahapan.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek dan Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha.

Dalam kondisi tersebut, industry perbankan nasional yang didominasi oleh bank–bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank–bank di Indonesia. Salah satu Bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis.

BSB berusaha keluar darisituasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukanpenggabungan (*merger*) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999.

Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Dengan melakukan penggabungan (*merger*) dengan beberapa bank dan mengundang investor asing. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BI\No.1/24/\KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.PT Bank Syariah Mandiri kini memiliki 669 *outlet* terdiri dari 125 Kantor.Cabang, 406 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 38 Kantor Kas, 15 Konter Layanan Syariah, dan 85 *Payment Point*. BSM dilengkapi layanan berbasis *e-channel* seperti BSM *Mobile Banking* GPRS dan BSM *Net Banking* serta fasilitas ATM yang terkoneksi dengan bank induk.

Dari sisi kinerja keuangan *unaudited* per Desember 2011, asset BSM mencapai Rp 48,83 triliun, dengan komposisi Dana Pihak Ketiga Rp 42,62 triliun, dan Pembiayaan Rp 36,6 triliun. Sebagian besar pembiayaan atau 72,74 persen terdistribusikan ke segmen Nonkorporasi.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi adalah suatu tujuan atau sasaran yang ingin dicapai. Visi dari Bank Syariah Mandiri adalah "Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha". Maksud dari visi tersebut adalah Bank Syariah Mandiri (BSM) berusaha untuk dapat menjadi salah satu lembaga keuangan syariah yang dapat dipercaya oleh semua lapisan masyarakat sebagai mitra atau rekan yang dapat membantu mereka untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha-usahanya tanpa membedakan agama, budaya, latar belakang, sejarah, maupun hal lainnya, sehingga dapat menjadikan masyarakat di Indonesia hidup Dokumentasi Bank Syariah Mandiri (BSM)sejahtera dan makmur. Sedangkan misi adalah cara untuk mencapai visi itu sendiri. Sehingga untuk menjadi Bank Syariah terpercaya pilihan mitra usaha, Bank Syariah Mandiri memiliki misi berikut ini:

a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
b. Mengutamakan penghimpunan dana konsumer dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
c. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat.
d. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.
e. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Struktur Organisasi Dan Manajemen Bank Syariah Mandiri

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan baru yang disepakati bersama untuk dijadikan pedoman oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri yang disebut Bank Syariah Mandiri *Shared Values*. BSM *Shared Values* disingkat "ETHIC". Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut.

a. *Excellence*

Berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan, meningkatkan keahlian sesuai dengan tugas yang diberikan dansesuai dengan tuntutan profesi bankir, serta berkomitmen pada kesempurnaan.

b. *Teamwork*

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi dengan cara mewujudkan iklim lalu lintas pesan yang lancar dan sehat, menghargai pendapat dan kontribusi orang lain, serta memiliki orientasi pada hasil dan nilai tambah bagi stakeholders.

c. *Humanity*

Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan religius dan meluruskan niat untuk mendapatkan ridha Allah.

d. *Integrity*

Menaati kode etik profesi dan berpikir serta berperilaku terpuji dengan cara menerima tugas dan kewajiban sebagai amanah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dan menjalankannya dengan penuh tanggung jawab sesuai ketentuan dan tututan perusahaan.

e. Customer Focus

Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan dengan cara proaktif dalam menggali dan mengimplementasikan ide-ide baru untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih cepat dibandingkan kompetitor.

4. Sistem Kepegawaian Bank Syariah Mandiri (*Job Discription*).

a. Kepala Cabang

Memimpin, mengelola, mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayaguna. Sarana organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran dan operasional cabang optimal, efektif danefisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan kantor pusat, juga mewakili direksi keluar dan kedalam organisasi yang berhubungan langsung dengan cabangnya.

b. Maneger Marketing

Mengelola aktivitas marketing cabang yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memastikan tercapainya target-target pembiayaan dan dana cabang yang telah ditetapkan kantor pusat.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

c. *Manager Operasional*.

Mengelola aktivitas operasional cabang yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memastikan tercapainya target bidang operasional cabang yang telah ditetapkan kantor pusat.

d. Account Officer

Terlaksananya kegiatan marketing produk pembiayaan dan jasa-jasa bank kepada masyarakat diwilayah kerjanya dan proses nota analisapembiayaan dengan memperhatikan prudensialitas dan layanan yang prima.

e. Funding Officer

Terlaksananya kegiatan marketing produk pendanaan dan jasa-jasa bank kepada masyarakat di wilayah kerjanya,dengan memperhatikan prudensialitas dan layanan yang prima serta tercapainya jumlah *asset under management* dan *fee based income* serta layanan prima untuk nasabah BSM *priority* (DPP).

f. Customer Service Officer

Terselenggaranya pemasaran produk dan jasa Bank Syariah Mandiri kepada masyarakat dan memberikan otorisasi serta memferifikasi atas transaksi, dengan layanan sesuai *standar service* BSM kepada nasabah maupun investor.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

g. *Head Teller*

Mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi aktivitas teller, memberikan persetujuan pembayaran untuk jumlah penarikan diatas wewenang *teller*, menandatangani slip pemindahan kas untuk penyetoran/pengambilan uang kas ke/dari kluis/ khasanah, maupun dari cabang lainnya, mengelola kas dan surat-surat berharga serta terselenggaranya layanan dibagian kas secara benar, cepat dan sesuai dengan *standar service* BSM.

5. Prodak Jasa Bank Syariah Mandiri

a. SMS *Banking* (*Ijarah*)

Produk layanan perbankan yang berbasis teknologi selular yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan. Dengan Karakteristik: Mengadopsi seluruh provider selular, transfer antar rekening, Pembayaran Zakat, Pembayaran Telkom (PSTN) dan Pembayaran selular pasca bayar.

b. ATM Syariah Mandiri (*Ijarah*)

Sarana layanan transaksi perbankan secara mandiri melalui ATM (*Automatic Teller Machine*) Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu jasa bank dalam memudahkan nasabah melakukan kegiatanperbankan tanpa ke Bank. Layanan fasilitas ini juga bekerjasama dengan Bank Mandiri dan ATM Bersama. Dengan karakteristik : Dapat mengambil uang tunai dalam jumlah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

tertentu dengan cepat, pemindah bukuan / transfer antar rekening di Bank Syariah Mandiri, atau dengan rekening di bank sesama anggota ATM bersama, dan Dapat melakukan pembayaran, Telkom, Ratelindo, Satelindo, IM2, IM3, Infaq dan Zakat, PLN.

c. *Bill Payment* (*wakalah*)

Merupakan jasa layanan Bank Syariah Mandiri dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan Telkom, Indosat-M3, Satelindo, Ratelindo dan IM2, dan PLN baik itu yang dilakukan secara tunai maupun Auto Debet. Dengan Karakteristik : Pembayaran dilakukan dengan tunai, beban rekening (autodebet), melalui ATM Bank Syariah Mandiri dan melalui SMS Banking Syariah Mandiri dan Layanan pembayaran dalam sistem semi online (SOPP) dan Sistem real-time online (*Host to Host*).

d. Pajak *Online* (*wakalah*)

Memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk membayar kewajiban pajak secara online dengan mendebet rekening atau secara tunai. Dengan karakteristik: Wajib pajak harus mengisi SSP (Surat Setoran Pajak), pembayaran dilakukan dengan menggunakan uang tunai, cek, pemindah bukuan dan wajib pajak tetap harus melaporkan ke Kantor Pajak setempat dengan membawa bukti pembayarannya.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

e. *Intercity Clearing* (*wakalah*)

Jasa penagihan warkat (Cek/Bilyet Giro valuta rupiah) bank diluar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima dana hasil penarikan cek atau Bilyet Giro tersebut pada keesokan harinya. Dengan Karakteristik :Media penarikan berasal dari cek atau bilyet giro BSM, Dapat dilakukan diseluruh cabang Bank Syariah Mandiri dan Fasilitas ini hanya dapat dilaksanakan dengan bank yang telah memiliki jasa yang sama.

f. *Real Time Gross Settlement* (*wakalah*)

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit. Dengan Karakteristik: Dapat dilakukan diseluruh cabang Bank Syariah Mandiri, Pengiriman hanya dalam bentuk mata uang rupiah, Batas waktu transfer sesuai waktu yang ditentukan Bank Syariah Mandiri.

B. Penyajian Data Dan Analisis Data

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkapkan data yang dihasilkan dalam penelitian yang disesuiakan dengan fokus masalah dan analisa data yang relevan. Sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Secara berurutan akan disajikan data-data dari hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. **Penerapan prinsip perlindungan bagi nasabah pengguna ATM di BSM Kantor Cabang Jember**

ATM merupakan inovasi dari perbankan yang mana dalam inovasinya, banyak kartu tersebut bisa digunakan sebagai kartu debet dan alat pembayaran. Sehingga membuat layanan perbankan menjadi sangat mudah untuk dilakukan serta tidak terbentur lagi dengan permasalahan geografis atau waktu. Hal tersebut menyebabkan volume serta nominal transaksi keuangan menjadi tinggi, mengakibatkan resiko nilai perbankan menjadi tinggi pula. Jika mengacu padaperaturan OJK bank dituntut menerapkan 4 prinsip perlindungan nasabah antara lain Transparansi, Perlakuan yang adil, Keamanan data, serta penangananan pengaduan dan penyelesaian sengketa.

a. **Prinsip Transparansi**

Setiap nasabah berhak memperoleh informasi yang jelas dari pihak bank atas produk yang dikeluarkan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 pasal 3 Tentang Perlindungan Konsumen hal ini harus benar-benar diperhatikan agar tidak terjadinya ketidak seimbangan informasi antara nasabah dengan pihak bank, karena jika terjadi suatu masalah maka yang akan merasa dirugikan tentu adalah pihak nasabah sebagai konsumen. Transparan yang dimaksud disini adalah menjelaskan informasi produk yang terkait secara jelas dan rinci sehingga nasabah benar-benar mengerti karakteristik produk tersebut secara

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

benar, produk dalam hal ini adalah fasilitan Anjungan Tunai Mandiri

Penyampaian informasi tersebut merupakan edukasi awal bagi nasbah agar nasabah mengetahuhi fungsi, manfaat, syarat, biaya serta resiko produk layanan yang akan digunakan. *Cuustomer service* memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi kepada nasabah.

Nindi sebagai *Customer Service* menjelaskan:

> "Dalam aplikasinya *Customer service* Petugas bank yang paling awal bertugas untuk meminta beberapa persyaratan antara lain KTP (tidak boleh diwakilkan) kepada nasabah, biaya awal membuka rekening (apabila nasabah belum memiliki tabungan), dan menjelaskan tentang manfaat serta beban biaya yang akan ditanggung oleh nasabah, seperti tarik tunai, transfer, merchant, limit penarikan serta pembayaran seperti: tagihan listrik, zakat/infaq, dan lain-lain**.**".

Adapun tujuan Persyaratan KTP tersebut agar pihak bank memiliki biodata lengkap calon nasabahnya.Biaya digunakan sebagai saldo dan biaya awal untuk membuka buku tabungan.

Kemudian penulis menanyakan "Bagaimana denganagn resiko yang terkandung dalam produk bank apakah tidak dijelaskan?".

Dani sebagai *General Support* menambahkan:

> "Untuk penyampaian informasi tentang potensi resiko yang tedapat pada produk, kami memang tidak dmenyampaikan kepada nasabah dengan tujuan agar nasabah semakin percaya dan tidak timbul keraguan dalam menggunakan produk atau jasa yang kami tawarkan".

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 4.1 Fitur layanan kartu ATM Mandiri Syariah di ATM

No	Fitur Kartu BSM	ATM Mandiri (Syariah dan Konvensional)	ATM Bersama
1	Cek Saldo	Y	Y
2	Tarik Tunai	Y	Y
3	Transfer Antar Rekening BSM dan Antar Bank	Y	Y
4	Zakat/Infaq	Y	
5	Ganti PIN	Y	
6	*Payment/Purchase*	Y	

Sumber:www.syariahmandiri.co.id

Tabel 4.2 Limit Transaksi Kartu ATM Mandiri Syariah

No	Jenis Transaksi	Limit Transaksi Kartu		Keterangan
		Regular	*Priority*	
1.	Tarik Tunai	Rp 5 Juta	Rp 10 Juta	BSM ATM, ATM Mandiri, ATM Bersama, Atm Prima, Bankcard
2.	Transfer Antar Bank a. Ke Bank Mandiri b. Ke Angota ATM Bersama c. Ke Angota ATM Prima	Rp 5 Juta	Rp 25 Juta	BSM ATM, ATM Mandiri, ATM Bersama, Atm Prima, Bankcard
4.	*Payment/Purchase*	Rp 5 Juta	Rp 10 Juta Rp 25 Juta	BSM ATM, ATM Mandiri
5.	Belanja	Rp 5 Juta	Rp 10 Juta	EDC Mandiri, EDC Prima

Sumber:www.syariahmandiri.co.id

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 4.3 Biaya – Biaya Transaksi

No	Fitur Kartu BSM	ATM Mandiri Syariah	ATM Mandiri Konvensional	ATM Bersama
1	Cek Saldo	Gratis	2000	4000
2	Tarik Tunai	Gratis	Gratis	7.500
3	Transfer Antar Rekening BSM dan	Gratis	2000	6.500
4	Transfer Antar Bank			
	Ke Bank Mandiri	6.500	2000	6.500
	Ke Anggota ATM Bersama	6.500	6.500	6.500
5	Zakat/Infaq	Gratis	Gratis	
6	Ganti PIN	Gratis	Gratis	
7	*Payment*	3000	2000	

Sumber:www.syariahmandiri.co.id

Layanan Anjungan Tunai Bank Syariah Mandiri merupakan sebuah layanan yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi dengan waktu dan cara yang cepat dan mudah karena nasabah tidak perlu datang dan mengantri di bank untuk melakukan transaksi .

Dani sebagai *General Support* menambahkan:

> "Pihak bank memberikan anjuran kepada nasabah yang akan bertransaksi dikisaran 5 juta ke bawah agar menggunakan fasilitas ATM mandiri atau ATM Bersama yang bertujuan untuk mempermudah nasabah dikarenakan tidak perlu antri seperti datang langsung ke bank".

Namun dalam proses penyampain Informasi tersebut terdapat masalah *eksternal* yang sering dihadapi pihak bank. Faktor Eksternal sering kali dikaitkan dengan nasabah seperti, lambannya proses penyerapan informasi dari pihak bank, sehingga terdapat

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

nasabah yang merasa tidak yakin dalam menggunakan ATM. Shinta sebagai *customer service* menjelaskan:

> ”Permasalahan yang sering dihadapi adalah terdapat beberpa nasabah tidak mau menggunakan ATM karena (takut) merasa tidak aman, adapula nasabah yang tidak ingin menggunakan ATM karena hanya ingin menabung saja”. Ketakutan tersebut disebapkan oleh dua kemungkinan yang pertama nasabah kurang begitu memahami manfaat dari ATM itu sendiri, yang ke dua nasabah enggan dikenakan biaya sehingga muncul alasan hanya ingin menabung saja”.

Jadi hambatan dalam dalam penyampaian informasi terhadap nasabah berupa minimnya pemahaman serta kemauan nasabah dalam menggunakan layanan ATM itu

b. Prinsip Perlakuan yang Adil

Dalam memberikan layanan terhadap nasabah bank dituntut memberikan layanan yang adil bagi seluruh nasabahnya tanpa membeda-bedakan berdasarkan suku, ras, dan agamanya. antara satu dengan yang lainnya. Prinsip ini menekankan agar pihak bank tidak berlaku diskriminatif kepada nasabah.

Nindi sebagai *Customer Service* menjelaskan:

> “Kami BSM dalam memberikan pelayanan nasabah tidak pernah membeda bedakan nasabah satu dengan yang lainya, kami melayani nasabah mengikuti roll prosedur yang telah ada. Namun dalam penyampaian informasi CS menyesuaikan tipikal nasabah yang dihadapi karena tiap nasabah tipikalnya berbeda-beda, daya pemahamannya berbeda sehingga memerlukan cara penyampaian yang berbeda pula”.

Dani sebagai *Generra Support* menambahkan:

> “Dalam pemberian fasilitas kartu ATM untuk nasabah yang akan membuka rekening pihak BSM memberikan dua penawaran, yang pertama tabungan dengan akad *wadiah*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

(titipan) pada tabungan tidak ada bagi hasil dimana nasabah murni menabung saja, yang kedua tabungan *mudhorobah* (bagi hasil) pada tabungan ini BSM langsung memberikan kartu ATM pada nasabah karena keduanya satu paket".

Shinta sebagai *Customer Service* menambahkan:

"Terkait perlakuan untuk nasabah penguna ATM, pihak BSM memberikan kesempatan dan perlakuan yang sama bagi seluruh nasabahnnya, bedanya itu mungkin dilimit penarikan antara kartu regular dan priority, beda halnya apabila di pembiayaan pihak bank melihat dan menanyakan terlebih dahulu kebutuhan nasabahnya itu seperti apa, dan kesanggupan nasabahnya itu bagaimana."

Jadi BSM dalam menerapkan prinsip pelayanan yang adil BSM memberi akses dan pelayanan yang sama, namun treatmen penyampaian informasi menyesuaikan pada tipikal setiap nasabah.

c. Prinsip Keamanan Data

Data adalah catatan atas kumpulan fakta Data merupakan bentuk jamak dari datum, berasal dari bahasa Latin yang berarti "sesuatu yang diberikan". Dalam penggunaan sehari-hari data berarti suatu pernyataan yang diterima secara apa adanya kata data pribadi menurut kamus umum bahasa Indonesia berarti data yang berkenaan dengan ciri seseorang, misalnya nama, umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, alamat, dan kedudukan dalam keluarga.[66]

Dani sebagai *General Support* menjelaskan:

"Terkait data nasabah tidak semua karyawan bank bisa mengakses data nasabah hanya divisi operasional yang

[66] Mulyati *Aspek Perlindungan Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layanan Internet Banking* (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Press, 2017), 13

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

memperoleh wewenang mengakses data tersebut karena digunakan untuk kegiatan operasional bank saja.

Nindi *Customer Service* menambahkan:

"Pihak bank dalam menjaga data nasabah tidak serta merta memberikan data seorang nasabah kepada orang lain meskipun orang yang meminta data tersebut keluarganya sendiri. Namun ada beberapa institusi yang diperbolehkan untuk meminta data tersebut dikarenakan didukung oleh UUD seperti, Kepolisian, Kejaksaan, Perpajakan, PPATK dan pengadilan.

Pentingnya menjaga data nasabah ini bertujuan untuk mencegah pihak ketiga menyalah gunakan data nasabah untuk tindak pidana kejahatan seperti *cyber crime*, pembobolan ATM dan lain-lain.

Nindi *Customer Service* menjelaskan:

"Selain upaya dari pihak bank tersebut diharapkan nasabah ikut memperhatikan juga keamanan dalam menggunakan kartu ATM seperti, tidak memberitahukan PIN ATM kepada orang lain, memperhatikan terlebih dahulu mesin ATM yang akan digunakan, apabila ada keganjilan nasabah disarankan untuk tidak mengakses mesin ATM tersebut dan sebisa melaporkan keganjilan tersebut kepihak bank.

Jadi selain perlindungan dari pihak bank nasabah diharapkan nasabah meningkatkan kewaspadaan, bisa menjaga kerahasiaan datanya sendiri dengan cara jangan memberikan PIN ATM kepada orang lain.

d. Prinsip Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

Dalam menyediakan jasa bank tidak akan terlepas dari masalah di lapangan, baik yang disebabkan oleh internal bank ataupun disebapkan oleh eksternal. Pada posisi ini bank harus

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

merespon dan menyelesaikan setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah, khususnya yang berkaitan dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah melalui bank tersebut. Perlunya kepekaan pihak bank ini diperlukan agar hubungan bank dan nasabah tetap terjalin dengan baik dan tidak menyebabkan nasabah pindah kelain bank.

Dani sebagai *General Support* menjelaskan:

> "Dalam Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa BSM menerapkan layanan satu pintu di *frontliner* jadi semua pelayanan nasabah langsung berhubungan dengan *customer service* mulai dari pelayanan terkait semua produk bank sampai dengan pengaduan nasabah bisa langsung berhubungan dengan CS".

Nindi sebagai *Customer Service* menambahkan:

> "Nantinya CS akan menerima dan melayani nasabah yang akan melakukan pengaduan sesuai dengan SOP, pertama-tama CS akan mendengarkan dan menanyakan kronologi permasalahan kepada nasabah, kemudian Verivikasi data dan Cek transaksi nasabah, memberikan solusi, Lakukan *service recovery*, mengarahkan nasabah mengisi form pengaduan dan yang terahir mengimput laporan nasabah ke dalam *Complaint Manajemen System*" menginformasikan penyelesaian maksimal 14 hari kerja.

Kemudian penulis menanyakan "Bagaimana penanganan nasabah yang melakukan pengaduan karena mengalami masalah di ATM bank lain (ATM Bersama) begitupun sebaliknya.

Nindi sebagai *Customer Service* menjelaskan:

> "Nasabah harus melakukan pengaduan kepada bank diamana nasabah membuka rekening tersebut, nantinya kami akan mengimput laporan tersebut kedalam sistem komplain kita yang kemudian dikirim ke kantor pusat, setelah itu kantor

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pusatlah yang melakukan kordinasi dengan bank yang bersangkutan.

Shinta sebagai *Customer Service* menambahkan:

"Permasalahan yang sering dihadapi pihak bank antara lain: Nasabah lupa atau salah memasukan PIN secara berulang-ulang, kegagalan system (saldo berkurang tetapi uang tidak keluar dari mesin ATM, mesin ATM tiba-tiba mati).

Jadi BSM Kantor Cabang Jember dalam menangani komplain dari nasabah menerapkan layanan satu pintu di *customer service* baik yang mengalmi masalah di ATM Bank Syariah Mandiri ataupun di ATM bank lain, kemudian nasabah diarahkan kepada *customer service* untuk menyampaikan dan mengetahui penyebab dan solusi terhadap pengaduan yang disampaikan kepada pihak bank.

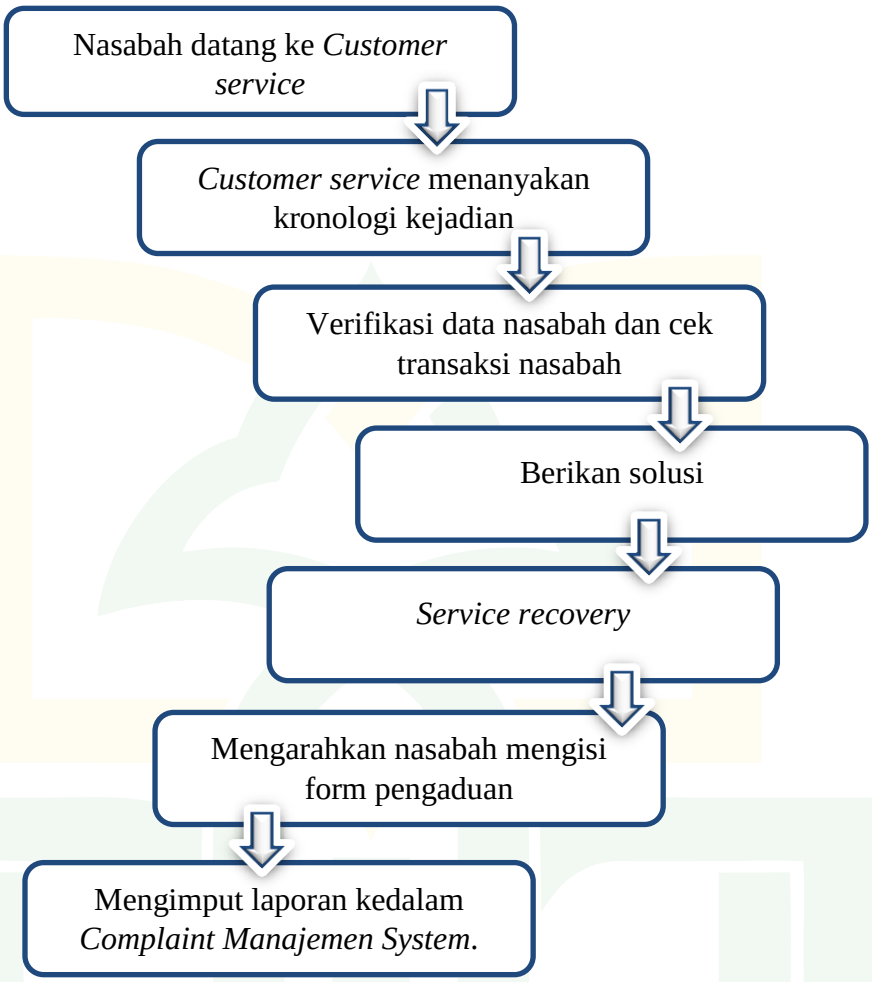
2. Penyelesaian sengketa nasabah pengguna ATM di BSM Kantor Cabang Jember

Penaganan pengaduan nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Jember, juga mengacu pada Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang dan wajib dilaksanakan oleh seluruh anggota dibawah pihak yang membuat SOP tersebut.

Menurut Ibu Nindi (*Customer Service*), menjelaskan:
Dalam menangani sengketa/pengaduan nasabah BSM bekerja menggunakan sistem *Complaint Manajemen System*, namun kami terlebih dahulu menerima laporan tersebut berupa pengaduan via telepon atau pengaduan langsung ke kantor, selanjutnya CS menginput kedalam *Complaint Manajemen System* kemudian kami kirim ke kantor pusat, Adapun prosedur atau langkah-langkah *Customer Service* dalam memberikan penanganan keluhan di Bank Syariah Mandiri Cabang Jember adalah sebagai berikut.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Alur prosedur penanganan keluhan nasabah



Keterangan

a. *Customer service* menyambut nasabah yang datang dan mengucapkan salam, mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian

b. Menanyakan kronologis kejadian,

c. Verivikasi data dan Cek transaksi nasabah Setelah masalah sudah dikonfirmasi dan sudah digali lebih dalam oleh *customer service*, maka langkah selanjutnya adalah meminta data nasabah untuk diverivikasi seperti: Identitas nasabah, kartu ATM, bukti transaksi.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

d. Memberikan Solusi kepada nasabah. Yaitu *customer service* memberikan penjelasan dan penyelesaian atas masalah yang terjadi, dengan pelan dan penuh perhatian serta dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.

e. *Service recovery*, selanjutnya adalah berikan *service recovery* yaitu solusi alternatif dengan melakukan 3M (Menginformasikan, Menjelaskan, dan Mendorong).

f. Setelah itu, nasabah mengisi form pengaduan nasabah.

g. *Customer service* menginput masalah tersebut ke dalam *Complaint Manajemen System*, setelah laporan tersebut selesai di input, laporan tersebut akan otomatis terkirim ke kantor pusat yang kemudian akan ditindak lanjuti oleh divisi yang terkait.

Untuk memperjelas bagaimana teknis penyelesaianya *customer service* memberikan contoh *rill* pelaporan dan penyelesaian yang pernah terjadi di BSM Kantor Cabang Jember.

Kasus 1:

Nasabah datang kepada *customer service* untuk mengadukan bahwa nasabah telah manarik uang tunai melalui ATM. saldo nasabah berkurang namun uang nya tidak keluar dari mesin ATM.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Penanganan Pengaduan 1

1) Nasabah datang melapor
2) *Customer service* menanyakan kronologis kejadiannya, dan meminta informasi secara detail antara lain: Lokasi ATM dan keterangan yang tertera pada layar ATM
3) Setelah meminta identitas nasabah, maka *Customer service* melakukan pengecekan dana mutasi nasabah dalam sistem cek apakah ada penarikan sejumlah dana yang disampaikan nasabah, atau ada *auto reversal* (pengembalian otomatis) atas transaksi tersebut.
4) Lalu, *customer service* mengecek dalam system > cek apakah ada gangguan pada saat nasabah melakukan transaksi penarikan di ATM.
5) Setelah itu *customer service* menyampaikan informasi apabila transaksi tersebut disebabkan kegagalan sistem di ATM Mandiri syariah sendiri maksimal penyelesaiannya 3 hari kerja setelah laporan diterima, apabila terjadi di ATM bank lain durasi maksimal penyelesaiannya 14 hari kerja, karena membutuhkan kordinasi dengan bank yang bersangkutan.
6) Selanjutnya nasabah diarahkan mengisi form pengaduan
7) Kemudian *customer service* menginput masalah tersebut ke dalam Complaint Manajemen System

Nindi sebagai *Customer Service* menambahkan:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> "Apabila masalah yang dihadapi nasabah berupa kegagalan sistem seperti jumlah saldo berkurang, mesin ATM mati yang menyebapkan kegagalan transaksi, kami menyarankan nasabah yang melapor untuk mengecek saldonya kembali tiga hari kemudian apabila yang terjadi disebabkan oleh kegagalan sistem maka uang tersebut akan kembali secara otomatis ke rekening nasabah. Apabila uang tersebut tidak kembali nasabah dianjurkan melapor kembali ke pada pihak bank.

Dani sebagai *General Support* menjelaskan bahwa ada beberapa kendala dalam menindak lanjuti laporan:

> "Kendala pihak bank dalam menindak lanjuti laporan adalah pada saat pihak nasabah kurang bersifat proaktif atau kata lain tidak langsung melapor ke pihak bank, apabila nasabah melapor dibawah jangka waktu tiga bulan dari hari H kejadian, tidak begitu menjadi persoalan bagi pihak bank, akan tetapi apabila sebaliknya, nasabah melapor diatas jangka waktu 3 bulan setelah hari kejadian, maka bank akan kesulitan mencari bukti dari CCTV ATM, dikarenakan setiap 3 bulan rekaman CCTV ATM akan terhapus secara otomatis".

Jadi kendala terbesar dari pihak bank adalah apabila nasabah tidak cepat melaporkan masalahnya kepada pihak bank dalam kurun waktu 90 hari setelah hari kejadian diarenakan sistem CCTV ATM akan terhapus secara otomatis setiap tiga bulan sekali

Kasus 2

Seorang nasabah datang ke bank dan mengadukan masalahnya bahwa kartu ATM nya tidak dapat digunakan

Penanganan pengaduan 2

Nindi sebagai *Customer Service* menjelaskan:

> "Biasanya kejadian tersebut disebabkan 2 hal antara lain: yang pertama nasabah lupa pada PIN ATM nya (dalam hal ini CS tidak memiliki akses untuk melihat PIN ATM nasabah), yang ke 2 nasabah telah berulang kali salah dalam memasukan PIN. Cara penyelesaiannya sama, hanya saja perbedaan penanganan dengan kasus yang pertama hanya pada durasi penyelesaiannya lebih cepat, setelah CS selesai menginput kedalam sistem, CS akan mereset

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

> PIN tersebut entah karena nasabah lupa ataupun karena berulang kali salah memasukan PIN."

Jadi di kasus pengaduan yang kedua ini *customer service* hanya memiliki kemampuan untuk mereset kembali PIN ATM nasabah. Kemudian penulis menanyakan "Bagaimana apabila ada seorang nasabah melakukan pengaduan, yang permasalahan tersebut disebabkan oleh pihak ketiga seperti *skiming, phising, cyber crime.*

Nindi sebagai *Customer Service* menjelaskan:

> "Apabila setelah melakukan verifikasi data, mengecek data transaksi nasabah dan ditemukan ada indikasi pihak ketiga, maka kita dalam menindak hal seperti itu, pihak bank (kantor pusat) bekerja sama dengan kepolisian untuk mengusutnya, karena hal tersebut diluar kendali kita, namun terlebih dahulu kita mengkaji ulang laporan tersebut, kita periksa pencatatan yang ada di mesin ATM, cek CCTV apabila ditemukan unsur-unsur kelalaian nasabah seperti, memberikan kartu ATM nya kepada orang lain, memberitahukan PIN nya kepada orang lain, maka pihak bank tidak bertanggung jawab atas kejadian tersebut". Nindi menambahkan "Ketika kartu ATM sudah diserahkan kepada nasabah tanggung jawab terhadap kartu tersebut sepenuhnya beralih pada nasabah". Apabila sebaliknya bank akan bertanggung jawab terhadap kerugian nasabah

Jadi dalam menyelesaikan sengketa/pengaduan nasabah memerlukan sikap proaktif dari nasabah untuk melapor kemudian pihak bank akan mengkaji laporan tersebut berdasarkan data-data dari nasabah, bukti transaksi dari nasabah, pencatatan dari mesin ATM, dan CCTV, apabila tidak ditemukan kelalaian nasabah maka bank akan bersedia ganti rugi kepada nasabah.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

C. Pembahasan temuan

Berdasarkan hasil analisis peneliti dari data yang dieroleh dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkenaan dengan perlindungan terhadap nasabah pengguna layanan ATM Bersama di BSM Kantor Cabang Jember, maka hasil tersebut perlu di adakan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dan di kaitkan dengan teori-teori yang relevan berkaitan dengan topik penelitian ini, untuk itu pembahasan hasil temuan ini akan di sesuakan dengan sub yang menjadi pokok pembahasan, guna mempermudah dalam dalam menjawab pertanyaan yang menjadi landasan dalam melakukanpenelitian. Hasil temuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. **Penerapan prinsip perlindungan bagi nasabah pengguna ATM di BSM Kantor Cabang Jember**

   a) Prinsip Transparansi

   Setelah melakukan penelitian di BSM Kantor Cabang Jember menurut hasil wawancara tentang penerapan prinsip-prinsip perlindungan nasabah BSM telah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi ada beberapa kendala dalam penerapan prinsip transparansi.

   Dalam penerapan prinsip transparansi informasi *customer service* menjelaskan kepada nasabah secara rinci mulai dari fungsi, manfaat, biaya yang dikenakan serta resiko yang kemungkinan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

akan terjadi. Selain penjelasan dari *customer service* terdapat beberapa informasi digerai ATM seperti *warning* yang menginformasikan tentang larangan dan ajuran untuk berhati-hati sebelum menggunakan ATM. Meskipun tekadang pihak bank tidak menjelaskan kemungkinan resiko yang akan terjadi ini biasanya bertujuan agar nasabah merasa bahwa produk dari pihak bank tersebutlah yang terbaik.

Namun sering juga terdapat permasalahan dari *eksternal* yang dihapi pihak bank berupa kurangnya pemahaman nasabah akan manfaat dari ATM, dan ketidak perdulian terhadap informasi yang disampaikan. Hal ini terdapat persamaan dari peneliti strata 1 Bobby Setyo Putro Universitas Brawijaya Malang di Bank Syariah Mandiri Cabang Kepanjen. Yang mana dalam penelitiannya mengenai "Penerapan Prinsip transparansi dalam produk pembiayaan mudhorobah pada bank syariah". Sama-sama menghadapi kendala yang sama dalam menerapkan prinsip transpansi berupa lemahnya tingkat pemahaman dari nasabah.

Dari hasil temuan peneliti menyimpulkan Pentingnya pemahaman dan kepedulian nasabah terhadap informasi yang disampaikan pihak bank sangat diperlukan oleh bank dan nasabah pengguna ATM agar dalam penggunaanya sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah dibuat.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b) Prinsip Perlakuan yang Adil

Perlakuan adil menurut penulis merupakan suatu tindakan layanan sama rata yang tidak diskriminatif terhadap nasabah tanpa membeda-bedakan berdasarkan suku, ras, dan agamanya. antara satu dengan yang lainnya. ATM merupakan layanan jasa bertransaksi yang diberikan bank kepada nasabahnya. Jika dipandang dari segi ATM Jasa menurut Mia Eka Waty adalah hasil dari penggunaan manusia dan mesin terhadap sejumlah orang atau objek. Dapat disimpulkan dalam penggunaan fasilitas ATM terdapat hubungan interaksi antara manusia dan mesin (ATM).

Setelah melakukan penelitian di BSM Kantor Cabang Jember terdapat kekurangan dalam menerapkan prinsip perlakuan adil yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen. Dari hasil wawancara penulis melihat BSM belum bisa menyediakan layanan khusus untuk nasabah berkebutuhan khusus dalam bentuk fasilitas fisik ATM, namun BSM telah memberikan perlakuan dan akses yang sama terhadap seluruh nasabahnya. Menurut Nindi "*Dalam melayani nasabah kemi mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun dalam penyampaian informasi CS menyesuaikan tipikal nasabah yang dihadapi karena tiap nasabah tipikalnya berbeda-beda, daya pemahamannya berbeda sehingga memerlukan cara penyampaian yang berbeda pula*". *Untuk*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pemberian fasilitas ATM, BSM memberikan fasilitas standar kepada semua nasabahnya seperti ATM pada umumnya karena dimana-mana bentuk ATM sama satu dengan yang lainya.

Dari hasil temuan peneliti menyimpulkan letak keadilan BSM dalam hal pemberian layanan informasi ini adalah memperlakukan nasabah sesuai kondisi dan kebutuhan nasabahnya. Walaupun terdapat kekurangan BSM yang terletak pada penyediaan sarana fisik untuk Konsumen dengan kebutuhan khusus. Kekurangan dalam menerapkan prinsip perlakuan yang adlil ini bukan merupakan usur yang disengaja melainkan karena tidak mendukungnya tekhnologi ATM untuk nasabah disabilitas yang ada pada saat ini.

c) Prinsip perlidungan data

Setelah melakukan penelitian di BSM Kantor Cabang Jember menurut hasil wawancara tentang penerapan prinsip perlindungan data nasabah, BSM telah sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen. Penerapan prinsip keamanan data di BSM Kantor Cabang Jember sangat ketat, dimana BSM melarang siapapun meminta data seorang nasabah meskipun orang yang meminta data orang terdekat nasabah. BSM hanya akan memberikan data tersebut kepada institusi-institusi yang diperbolehkan oleh undang-undang.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dalam penerapan prinsip perlindungan data nasabah bank memerlukan unsur kehati-hatian dari nasabah, karena dari hal tersebut bank dapat meminimalisir terjadinya resiko dalam penggunaan ATM. Hal ini terdapat persamaan dari peneliti strata 1 Mulyati Universitas Islam Negri Darussalam AR-RANIRY di Bank Syariah Mandiri cabang Ulee Kareng mengenai "Aspek perlindungan hukum atas data pribadi nasabah pada penyelenggaraan layanan *internet banking*" yang sama memberikan tanggung jawab kepada nasabah agar lebih meningkatkan kewaspadaan dalam melakukan transaksi elektronik.

Dari hasil temuan peneliti menyimpulkann bahwa perlindungan data nasabah yang dilakukan BSM Kantor Cabang Jember sangat memperhatikan unsur kehati-hatian dan larangan-larangan yang diatur oleh OJK.

d) Prinsip penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa

Keluhan merupakan ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidak puasan publik atas suatu produk atau pelayanan. Dalam perbankan, keluhan disebabkan oleh adanya kerugian finansial pada seorang nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank[67].

Dalam hubungannya dengan nasabah, bank mengandung risiko reputasi, hal ini dikarenakan bisnis perbankan sangat

[67] Ken Ati Nur Shofiati, *Prosedur Handling Customer Complaint di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung* (Purwokerto, IAIN Purwokerto, Press, 2016), 17.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

berkaitan dengan kepercayaan. Apabila masyarakat percaya pada suatu bank, maka mereka akan merasa aman menjadi nasabah bank yang bersangkutan, sebaliknya ketidak percayaan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan bisnis sebuah bank. Dalam menerapkan prinsip penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa BSM Kantor Cabang Jember menjalankan sesuai SOP dan menerapkan layanan satu pintu pada *customer service* baik yang terjadi digerai ATM BSM sendiri ataupun terjadi di gerai ATM bank lain. BSM Kantor Cabang Jember dalam menerima pengaduan nasabah kantor cabang tidak memiliki kuasa menangani pengaduan nasabah yang disebabkan oleh pihak ketiga, apabila dalam pengaduan nasabah yang diakibatkan oleh pihak ketiga CS hanya bertugas menerima, menanyakan kronologi, verifikasi data, mengecek data transaksi nasabah kemudian mengimput laporan kedalam sisitem yang telah ada, untuk selanjutnya akan diambil alih kantor pusat apabila pengaduan tersebut berkaitan dengan bank lain atau pihak diluar internal bank maka kantor pusat akan berkordinasi dengan kepolisian dan bank yang bersangkutan tersebut. Hal ini memiliki persamaan dengan teori *complain handling mekanistik* dalam penelitian strata 1 Yandi Nugraha Universitas Indonesia di Bank Negara Indonesia (BNI) mengenai "Pengaruh *Complain Handling* dengan pendekatan mekanistik terhadap *customer justice" complain handling*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

mekanistik adalah pendekatan menangani keluhan yang didasari dengan membuat pedoman. Dimana BSM dalam menangani pengaduan yang disampaikan oleh nasabah ditangani sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2. Penyelesaian sengketa nasabah pengguna ATM di BSM Kantor Cabang Jember

Setelah melakukan penelitian di BSM Kantor Cabang Jember menurut hasil wawancara tentang prosedur penyelesaian pengaduan. Pelayanan pengaduan dan penyelesainya. BSM Kantor Cabang Jember bekerja menggunakan sebuah sistem yang bernama *Complaint Manajemen System*. dan mengacu pada SOP yang telah ditetapkan perusahaan, Secara umum mekanisme prosedur penyelesaian pengaduan sama dengan *internal dispute resolution* yang dijelaskan oleh Yusuf Wahyu Wibowo dalam skripsinyanya "Alternatif penyelesaian perbankan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa perbankan Indonesia" dimana setelah bank menerima laporan bank akan melakukan pengecekan secara internal mulai dari verifikasi data nasabah, cek data transaksi nasabah, cek CCTV menawarkan ganti rugi apabila tidak ditemukan kelalaian nasabah. Dalam menyelesaikan pengaduan yang dilaporkan bank memerlukan sikap proaktif terhadap masalah yang terjadi.

Pentingnya sikap proaktif bertujuan agar pihak bank bisa segera mengetahui dan mengatasi masalah yang dialami nasabahnya. Hal ini

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

juga disebutkan Trias Palupi Kurnia Ningrum dalam Tesisnya "Perlindungan nasabah kartu kredit ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen" Upaya Perlindungan hukum terhadap nasabah kartu kredit hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari berbagai pihak. Pihak nasabah harus bersikap lebih proaktif untuk mengetahui hak dan kewajibannya dan juga pihak Bank hendaknya lebih bersikap terbuka dan memperbaiki kinerjanya. Dengan adanya kondisi yang seimbang baik bank maupun nasabah maka perlindungan akan berjalan sebagaimana diharapkan

Dari hasil temuan ini peneliti menyimpulkan bahwa penyelesaian sengketa di BSM Kantor Cabang Jember menggunakan sistem *Complaint Manajemen System* dan mengacu pada SOP penanganan pengaduan dan ketika pemeriksaan internal tidak ditemukan kelalaian nasabah maka bank bersedia mengganti rugi kerugian nasabah.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah memberikan pengantar dan gambaran secara terpadu dan menganalisis beberapa permasalahan-permasalahan yang diteliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Perlindungan Konsumen adalah perlindungan terhadap Konsumen dengan cakupan perilaku pelaku usaha jasa keuangan dan menempatkan keduanya dalam posisi yang seimbang.

1. Bank Syariah Mandiri dalam menerapkan prinsip-prinsip perlindungan nasabah terdapat beberapa kendala baik dari *internal* bank berupa tidak tersampaikannya semua informasi tentang potensi resiko produk atau layanan jasa yang ditawarkan, dan tidak mampunya pihak bank dalam menyediakan sarana ATM bagi nasabah yang berkebutuhan khusus. Ataupun kendala yang berasal dari *eksternal* bank seperti Kegagalan sistem, kelalaian nasabah, minimnya daya tangkap nasabah dalam menerima penyampaian informasi dan terkadang tidak peduli terhadap informasi yang disampaikan, Kegagalan sistem, kejahatan pihak ketiga.
2. Prosedur penyelesaian sengketa di BSM Kantor Cabang Jember menggunakan *Complaint Manajemen System* dan mengacu pada SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Mula-mula nasabah datang dan menyampaikan pengaduannya, setelah itu *customer service* menanyakan kronologi kejadian, selanjutnya, *customer service* memverifikasi data

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

nasabah,memberikan solusi kepada nasabah, *service recovery*, setelah itu *customer service* mengarahkan nasabah mengisi form pengaduan nasabah, setelah itu *customer service* mengimput pengaduan tersebut kedalam *Complaint Manajemen System* dan menawarkan ganti rugi apabila tidak ditemukannya kelalaian nasabah.

B. Saran

1. Bank Syariah Mandiri hendaknya melakukan pemeliharaan rutin pada mesin ATM.
2. Menyampaikan semua informasi yang terdapat pada produk yang ditawarkan sekaligus dengan potensi resiko yang kemungkinan akan terjadi
3. Mengusahakan penyediaan fasilitas yang bisa diakses semua nasabah terutama nasabah penyandang disabilitas
4. Mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan *service excellence* kepada para nasabah, sehingga secara langsung akan membuat para nasabah menjadi loyal serta merasa puas.
5. Melakukan sosialisasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa yang ditawarkan serta tata cara penyampaian keluhan yang dialami nasabah. Karena pada dasarnya keluhan dari nasabah akan meningkatkan kualitas di perusahaan

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Boedi. 2013. *Ekonomi Mikro Islam.* Bandung: Pustaka Setia,

Aulia, Hilyana. 2018. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Kredit Dalam Transaksi E-Comerce.* Bandar Lampung: Universitas Lampung.

D Hadad, Muliaman. Pentingnya Edukasi Perbankan untuk Pembangunan Ekonomi yang Berkelanjutan", *Dimensia, 5* (Mei 2008).

Dwita, Novrianti.2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang ATM yang ATMnya Digunakan Pihak Ketiga Yang Tidak Bertanggung Jawab.* Palembang: Universitas Sriwijaya.

Eka Adlina, Ferindika. 2015. *Tanggung jawab Bank terhadap Pengguna ATM Yang kehilangan Dana Simpanannya*. Bandarlampung: Universitas Lampung.

Hayadi, Syahrul. 2008. *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dan Prosedur Penarikan Uang Tunai Melaluli Aotomatic Teller Machine* (Jakarta: Universitas Mercubuana.

Istiqomah, Wasi'atul. 2017. *Klausula Baku Dalam Praktek Jual Beli Di Desa Jenggawah Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember Dalam Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen dan hukum islam*. Jember: Institut Agama Islam Negri Jember.

Kasmir. 2012 *Bank dan Lembaga keuangan lainnya.* Jakarta: Rajawali.

Kasmir. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2017 *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Maria Margareta. 2017. *Dampak Penggunaan ATM BERSAMA Terhadap Profit dan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank atim Surabaya.* Surabaya: Universitas Airlangga.

Medita , Rildayanti. 2014. *Perlindungan Hukum bagi Nasabah Terhadap Keamanan Data Pribadi Nasabah dalam Layanan Internet Banking* . Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yoyakarta.

Megawati, Nur Imamah. 2017. *Perlindungan Hukum Terhadap Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi Melalui Media E-Comerce Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.* Jember: Institut Agama Islam Negri Jember.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Mia Eka waty. 2008 *Kepuasan Bank-Bank Anggota ATM Bersama Atas Pelaksanaan Manajemen Komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektonis* Depok: Universitas Indonesia.

Moleong Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya.

Mulyati. 2017 *Aspek Perlindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah Pada Penyelenggaraan Layana Internet Banking* Darussalam: Universitas Islam Negri Ar-Raniry Banda Aceh.

Nasution, S. 2011 *Metode Research: Penelitian Ilmiah.* Jakarta: Bumi Aksara.

Ningrum, Trias Palupi Kurnia. 2008. *Perlindungan Nasabah Kartu Kredit Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.

Nugraha, Yandi 2012 *Pengaruh Complain Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap CustomerJustice* Depok*:* Universitas Indonesia

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 TentangPerlindungan Sektor Jasa Keuangan

Pinem, Gita Priscilla. 2004. *Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu ATM Dalam Perjanjian Antara Bank dan Nasabah.* Medan: Universitas Sumatera Utara.

Putri Nurul. 2017. *Perlindungan Hukum Pemegang Kartu Kredit Berkaitan Dengan Peretasan Kartu kredit*. Universitas Lampung Bandar lampung.

Rachman Matan, Arief. 2017. jurnal ekonomi *Link ATM Bank Syariah ke Bank Konvensional Perspektiif Syariah.* Yogyakarta: Universitas Islam Yogyakarta**.**

Saipullah. 2011. *Pengaruh Manfaat Kartu ATM terhadap Kepuasan Nasabah*. Riau: UIN Sultan Syarif Khasim.

Siahaan , Deasy Risma Rotua. 2007. *Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Pengguna ATM (Automated Teller Machines) Dalam Sistem Perbankan Indonesia*. Medan: Universitas Sumatera tara.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods*.Bandung: AlfaBeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Suryana , Teddy Harta. 2014. *Pengaruh Service Convinience dalam Bentuk ATM Drive Thru Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI* (Bogor: Institut Pertanian Bogor.

Tim Penyusun.2017. *Pedoman Penuisan Karya Ilmiah*.Jember: IAIN Jember.

Tomo Rusli, "Perlindungan Hukum Konsumen (Nasabah) Electronic Banking Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM)",*Pranata Hukum,* 5 (Januari, 2010**)**

Tristina. 2017. *Strategi PT Bank Nagari Cabang Pekanbaru dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nassabah Menurut Ekonomi Islam.*Pekanbaru*:* Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Wahyu Wibowo , Yusuf. 2007. *Alternatif penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Perbankan Indonesia (LAPSPi)* . Lampung: Universitas Lampung.

Worosari, Dyah. 2012. Tinjauan Yuridis Terhadap Keamanan Pengguna Kartu atm/debet di PT Bank Negara Indonesia Penelitian. Depok: Universitas Indonesia.

Zikri Muhammad. 2009. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Hal Tindak Pidana Di Bidang Perbankan*. Depok: Universitas Indonesia.

https://www.atmbersama.com/id/pelanggan/faq.html (11 Desember 2017)

http://marketeers.com/cara-bank-syariah-mandiri-bangun-service-exellence/ di akses (17 Mei 2018)

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BIODATA PENULIS

Nama : Muhammad Hilmi Ghufron

Nim : 083143089

TTL : Jember, 04 Januari 1996

Jurusan : Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Alamat : Curah Wungkal RT/RW 001/014 Desa Pace Kecamatan Silo Kabupaten Jember.

Riwayat pendidikan :

1. RA Perwanida 06 Tahun 2002
2. MI Muqaddimatul Akhlaq Tahun 2008
3. MTs Muqaddimatul Akhlaq Tahun 2011
4. MAN 1 Jember Tahun 2014
5. S1 IAIN Jember Tahun 2018

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR PERTANYAAN

PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN ATM

1. Bagaimana cara Bank Syariah Mandiri mengedukasi/memberi informasi tentang manfaat dan biaya biaya yang melekat khususnya pada transaksi ATM ?
2. Informasi apa saja yang diberikan kepada nasabah yang akan menggunakan ATM?
3. Apa kendala yang dihadapi ketika memberikan informasi kepada masyarakat tentang pentingnya keamanan menggunakan ATM ?
4. Bagaimana cara menangani kendala kendala tersebut ?
5. Apa saran yang diberikan pihak bank untuk nasabah agar lebih terlindungi dari resiko resiko yang dapat merugikan nasabah itu sendiri ?
6. Apa saja fasilitas layanan transaksi yang bisa diakses pada ATM Bank Syariah Mandiri ?
7. Berapakah biaya yang dibebankan kepada nasabah pada semua jenis transaksi yang ada pada ATM Bank Syariah Mandiri ?
8. Apa saja syarat syarat yang harus dipenuhi nasabah untuk memperoleh kartu ATM ?
9. Apakah ada biaya (diluar biaya membuka rekening) yang dibebankan untuk nasabah agar bisa memiliki kartu ATM ?
10. Apakah ada batasan limit transaksi yang bisa dilakukan ?
11. Apa saja masalah masalah yang terjadi pada penggunaan fasilitas ATM ?
12. Bagaimana bank meminimalisir terjadinya masalah pada fasilitas ATM ?
13. Apa saja bentuk perlindungan yang diberikan pihak bank kepada nasabah?
14. Apakah ada batasan minimal kerugian untuk bisa melakukan pengaduan kepada pihak bank ?
15. Apakah bank juga memberikan fasilitas pengaduan terhadap nasabah bank syariah mandiri yang mengalami trouble saat menggunakan ATM bank lain yang sama sama tergabung dalam ATM Bersama ?
16. Bagaimana cara nasabah menyampaikan pengaduan kepada pihak bank ?

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

17. Apa saja persyaratan yang harus dipersiapkan oleh nasabah untuk menyampaikan penduannya ?
18. Apakah disetiap kantor cabang terdapat *Consumer Complait Handling* yang bertugas menangani keluhan konsumen
19. Bagaimana prosedur bank menangani keluhan masalah yang terjadi dalam penggunaan ATM (teknis)?.
20. Bagaimana cara bank memberikan pelayanan yang adil bagi semua kategori nasabah pengguna ATM (cacat fisik, tingkat pendidikan rendah)?
21. Bagaimana bank melindungi data nasabah, simpanan nasabah dan siapa saja yang bisa meminta informasi data seorang nasabah kepada pihak bank ?
22. Bagaimana cara pihak bank mengantisipasi kejahatan yang disebabkan pihak ketiga? (masalah-masalah)
23. Bagaimana tanggung jawab bank terhadap kejahatan yang disebabkan pihak ketiga yang menyebapkan nasabah merugi?
24. Apa saja kendala bank syariah mandiri dalam menganalisis kebenaran pegaduan yang dialami oleh nasabah ?
25. Berapa lama jangka waktu yang dibutuhkan Bank Syariah Mandiri dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabah ?
26. Berdasarkan data data yang diajukan oleh pengadu bagaimana cara bank menilai bahwa nasabah layak mendapatkan ganti rugi ?
27. Apakah ada opsi lain yang bisa dipilih oleh nasabah apabila merasa belum merasa puas atas penyelesaian masalah yang telah dilakukan pihak bank ?
28. Bagaimana langkah-langkahnya dan apa saja persyaratannya ?

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DOKUMENTASI

Wawancara dengan Nindi Zeila *Customer Service*

Wawancara dengan Gurrotul Shinta *Customer Service*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Wawancara dengan Dani Brian Pramono *General Support*

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Lampiran : Jurnal Kegiatan Penelitian

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

NO	TANGGAL	KEGIATAN	PARAF
1	Senin, 04 Juni 2018	Mengirim surat ijin penelitian	
2	Kamis, 28 Juni 2018	Diterima penelitian	
3	Selasa, 03 Juli 2018	Wawancara mengenai penerapan prinsip perlindungan bagi nasabah pengguna ATM	
4	Kamis. 05 Juli 2018	Wawancara mengenai penyelesaian sengketa nasabah pengguna ATM	
5	Senin, 09 Juli 2018	Melengkapi data yang masih kurang	
6	Selasa, 10 juli 2018	Melengkapi data yang masih kurang	

Jember, Juli 2018

PT. Bank Syariah Mandiri

Kantor Cabang Jember

mandiri syariah
KANTOR AREA JEMBER

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Hilmi Ghufron

Nim : 083 143 089

Prodi/Jurusan : Perbankan Syari'ah/Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : IAIN Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

"ANALISIS PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN ATM BERSAMA PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JEMBER."

adalah benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 09 Agustus 2018
Saya yang menyatakan

METERAI TEMPEL
CC5A2AFF274216594
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Muhammad Hilmi Ghufron
NIM. 083 143 089

MATRIK PENELITIAN
ANALISIS PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN ATM BERSAMA PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JEMBER

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
ANALISIS PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN ATM BERSAMA PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JEMBER	1. Perlindungan Konsumen 2. Layanan ATM BERSAMA	1. Transparansi Informasi. 2. Perlakuan yang adil 3. Keamanan data/asset 4. Tanggung Jawab . 1. Kartu Atm 2. Mesin ATM 3. Layanan interkoneksi 4. Anggota ATM	1.Data Primer a. Pimpinan b. Manajer 2.Data Skunder a.Wawancara b.Observasi c.Dokumentasi 3. Kepustakaan a. Buku b. Karya Ilmiah c. Internet	1. Pendekatan dan jenis Penelitian: Kualitatif dengan jenis studi kasus 2. Lokasi penelitian: PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. 3. Subjek penelitian: Teknik Purposive 4. Teknik Pengumpulan data a. Interview b. Observasi c. Dokumentasi d. Kepustakaan	1. Bagaimana BSM menerapkan prinsip perlindungan bagi nasabah pengguna ATM 2. Bagaimana BSM menyelesaikan sengketa terhadap pengguna ATM

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

				5. Analisis Data: Analisis Kualitatif Deskriptif 6. Keabsahan Data: Triangulasi sumber	

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IAIN JEMBER

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.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B-1469/In.20/7.a/PP.00.9/10/2018
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr : Pimpinan BSM Cabang Jember

di-
TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut :

Nama Mahasiswa	: Muhammad Hilmi Ghufron
NIM	: 083143089
Semester	: VIII
Jurusan	: Ekonomi Islam
Prodi	: Perbankan Syariah
No Telpon	: 085336525885
Dosen Pembimbing	: Ahmadiono, M.E.I
NiP	: 197604012003121005
Judul Penelitian	: **ANALISIS PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN ATM BERSAMA PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG JEMBER.**

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jember, 04 Juni 2018
a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN JEMBER

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 197[illegible]30 199903 1 002

PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Area Jember
Jl. PB. Sudirman No. 41-43
Telp. (0331) 411 522
Fax. (0331) 411 525

SURAT KETERANGAN

No. 20/750-3/081

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan PB. Sudirman No 41-43 Jember. dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Muhammad Hilmi Gufron
NIM	: 083143089
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Universitas	: IAIN Jember

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri – Kantor Area Jember dengan judul skripsi "**Analisis Perlindungan Terhadap Nasabah Pengguna Layanan ATM Bersama Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember**"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 24 Agustus 2018
PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR AREA JEMBER

mandiri syariah
KANTOR AREA JEMBER

Jumartono
Area Operation and Service Manager

Hendry Sonny Aprianto
Clearing Operation and Service Spv