

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN NASABAH
PEMBIAYAAN MURABAHAH DI PT. BANK BNI SYARIAH
KC JEMBER**

SKRIPSI



Oleh:

Ade Ellah Firdaus Kusumawardani

NIM: 083133065

Dosen Pembimbing:

M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I

NIP. 19760812 200801 1 015

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PRODI PERBANKAN SYARIAH
JULI 2017**

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN NASABAH
PEMBIAYAAN MURABAHAH DI PT. BANK BNI SYARIAH
KC JEMBER**

SKRIPSI



Oleh:

Ade Ellah Firdaus Kusumawardani
NIM: 083133065

Dosen Pembimbing:

M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I
NIP. 19760812 200801 1 015

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PRODI PERBANKAN SYARIAH
JULI 2017**

ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN NASABAH
PEMBIAYAAN MURABAHAH DI PT. BANK BNI SYARIAH
KC JEMBER

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Jum'at
Tanggal : 28 Juli 2017

Tim Penguji

Ketua

Ahmadiono, M.E.I
NIP: 19760401 200312 1 005

Sekretaris

Retna Anggitaningsih, S.E., M.M
NIP: 19740420 199803 2 001

Anggota

1. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si Penguji Utama
2. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I Dosen Pembimbing ()

Menyetujui



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Moch. Choudh S.Ag. MM
NIP: 19710727 200212 1 003

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٥٦﴾

Artinya: dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.¹

IAIN JEMBER

¹ Departemen Agama RI, 5:2 *Al-Quran Dan Terjemahannya*, (Bandung: Insan Kamil, 2011), 106.

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak (Budiono) dan Ibu (Siti Amsa) yang selalu memberi semangat dan tidak henti-hentinya membimbing, mendidik, memotivasi serta selalu bersujud memanjatkan doa agar menjadi orang yang berguna dan sukses.
2. Kakakku Cikita Firdaus Esrellita yang selalu menemani dan memberi semangat dalam mencapai cita-cita dan impianku.
3. Keluarga besarku yang selalu memberikan doa dan dukungan.
4. Orang-orang yang menyayangiku dan aku sayangi, Sahabat-sahabatku, yang selalu menemani dalam suka maupun duka.
5. Almamater IAIN Jember yang selalu ku banggakan.

IAIN JEMBER

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 terselesainya skripsi 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 Moch. Chotib, S.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Ibu Nurul Setianingrum, SE, MM selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
5. Seluruh dewan pengajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.

6. Kepada para pegawai PT. Bank BNI Syariah KC Jember.
7. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

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. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengembangan khazanah segar keilmuan kita semua.

Jember, 28 Juli 2017

Penulis

IAIN JEMBER

ABSTRAK

Ade Ellah Firdaus Kusumawardani, M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I, 2017:
**Analisis Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah Di
PT. Bank BNI Syariah KC Jember**

Para penikmat jasa dan layanan perbankan terutama di bank syariah yang mempunyai banyak produk pembiayaan, salah satunya pembiayaan murabahah yang sering diminati oleh kalangan para konsumen. Banyaknya permintaan konsumen kepada jasa dan layanan perbankan, maka bank syariah harus melindungi para konsumen dalam jasa dan layanan yang telah diberikan. Perlindungan konsumen telah ada undang-undang yang mengaturnya. Akan tetapi bank juga harus berinovasi dalam mengembangkan aturan-aturan untuk melindungi konsumen. Untuk itu Analisis Perlindungan di PT. Bank BNI Syariah KC Jember terhadap konsumen nasabah pembiayaan murabahah dengan memberikan perlindungan pada saat sebelum transaksi, pada saat transaksi, dan pada saat setelah transaksi.

Dari latar belakang yang ada dalam skripsi ini fokus pada: a) Bagaimana perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat sebelum transaksi?. b) Bagaimana perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat transaksi?. c) Bagaimana perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat setelah transaksi?

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat sebelum transaksi, pada saat transaksi, dan pada saat setelah transaksi.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, jenis penelitian *field research*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif yang terdiri dari tiga komponen yaitu: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Hasil dari penelitian ini yaitu: a) Perlindungan pada saat sebelum transaksi meliputi penjelasan informasi mengenai pembiayaan murabahah. b) perlindungan pada saat transaksi adalah perlindungan hal-hal yang berkaitan dengan penandatanganan akad pembiayaan murabahah antara pihak bank syariah dan nasabah. c) perlindungan pada saat setelah transaksi meliputi perlindungan pada pembayaran angsuran nasabah, perlindungan jika nasabah mengalami risiko gagal bayar dalam angsuran, dan perlindungan setelah dinyatakan pembiayaan murabahah nasabah telah selesai atau lunas dengan menerbitkan surat keterangan lunas.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	7
F. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Teori	18
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	41

	B. Lokasi Penelitian	41
	C. Subyek Penelitian	41
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
	E. Analisis Data	43
	F. Keabsahan Data	44
	G. Tahap-tahap Penelitian	46
BAB IV	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	47
	A. Gambaran Obyek Penelitian.....	47
	B. Penyajian Data dan Analisis.....	59
	C. Pembahasan Temuan.....	83
BAB V	PENUTUP	92
	A. Kesimpulan	92
	B. Saran	94
	DAFTAR PUSTAKA	96
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	
	Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
	Matrik Penelitian	
	Pedoman Penelitian	
	Surat Izin Penelitian	
	Surat Disetujui Melaksanakan Penelitian	
	Surat Izin Selesai Penelitian	
	Portofolio Jumlah Polis	
	Galeri Foto Penelitian	
	Jurnal Kegiatan Penelitian	
	Biodata Peneliti	

DAFTAR BAGAN

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah Kantor

Cabang Jember 50



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Lembaga diartikan sebagai norma-norma yang berinteraksi disekitar fungsi masyarakat yang penting. Jadi, ada segi kultural berupa norma-norma dan nilai-nilai. Juga ada segi strukturalnya berupa perbagai peranan sosial yang berfungsi dalam integrasi dan stabilitas karena lembaga sosial merupakan keutuhan tatanan prilaku manusia dalam kebersamaan hidup. Sulit bagi seseorang untuk melepaskan diri dari suatu lembaga sosial.

Sebagai contoh adalah lembaga sosial yang berkaitan dengan keuangan atau perekonomian, yaitu bank Islam. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik Negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.

Sedangkan Bank syariah adalah bank yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan pada prinsip-prinsip syari'ah Islam. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan al-Quran dan hadist Nabi Muhammad

Saw.¹ Perbankan syari'ah sangat berperan diberbagai sektor, banyak produk yang ditawarkan perbankan syari'ah kepada masyarakat terutama masyarakat muslim, seperti produk pembiayaan murabahah.

Adapun landasan hukum murabahah dalam islam, sebagaimana disebutkan dengan jelas dalam Al-Quran

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿١٥﴾

Artinya: “ Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta kamu di antara kamu dengan jalan yang bathil kecuali dengan jalan perniagaan yang berdasarkan kerelaan di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh diri kamu, sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu.²

Nasabah pengguna produk pembiayaan murabahah merupakan nasabah peminjam atau nasabah debitor. Dalam UU No. 10 Tahun 1998 Pasal 2 disebutkan bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya beraskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Selama ini perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan telah diatur dalam UU Perbankan No.10 Tahun 1998, dan belum diatur mengenai nasabah yang dalam prakteknya menjadi nasabah pembiayaan murabahah secara terperinci. Perlunya perlindungan hukum bagi nasabah pengguna produk pembiayaan murabahah dalam Undang-Undang Perbankan, didasari pula oleh fakta

¹ Umi Irawati, “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Dana Talangan Haji Di BTN Syari'ah Cabang Malang”, (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2013), 1.

² AL-Quran, 4:29

cepatnya peningkatan dalam penggunaan jasa perbankan dengan kompleksitas produk perbankan satu sisi, dan kurangnya tingkat pengetahuan, keterampilan dan kepercayaan diri dari resiko produk perbankan. Disisi lain, menjadi penting untuk memberikan perlindungan hukum bagi nasabah pengguna produk pembiayaan murabahah, dalam rangka meningkatkan kepercayaan nasabah dan menjaga stabilitas pada umumnya.

Peranan hukum dalam pembangunan ekonomi sangat dibutuhkan, karena kelembagaan ekonomi termasuk perbankan berkembang sesuai dengan dinamika kemajuan ekonomi sehingga hukum harus tetap menjaga dan melaksanakan iklim persaingan usaha secara sehat serta melindungi konsumen.³

Bank BNI Syariah Kantor Cabang (KC) Jember jalan Ahmad Yani No. 39, merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Hal utama yang membedakannya dengan bank konvensional adalah dalam cara menghimpun dan menyalurkan dana dari dan kepada masyarakat harus sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah.

Peranan Bank BNI Syariah KC Jember adalah sebagai wadah menghimpun dan menyalurkan dananya pada usaha-usaha yang dilakukan masyarakat dengan berdasarkan pada sistem perekonomian syari'at Islam. Untuk menjalankan peranannya tersebut, maka terdapat produk-produk pendanaan yang berupa simpanan dan produk-produk penyaluran dana

³Umi Irawati, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Dana Talangan Haji Di BTN Syari'ah Cabang Malang", (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2013), 4.

berupa pembiayaan. Penyaluran dana berupa pembiayaan yang sesuai dengan syariat islam yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat seperti Pembiayaan Mudharabah (kerja sama), Pembiayaan Murabahah (Jual beli), Pembiayaan Al Ijarah (Sewa menyewa) dan lain sebagainya. sehingga masyarakat yang membutuhkan dana dapat memilih akad yang sesuai.⁴

Akan tetapi dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak membahas adanya perlindungan nasabah pada saat sebelum transaksi, pada saat transaksi, dan pada saat setelah transaksi sebagai pengguna produk-produk dan layanan perbankan secara terperinci. Dari teori Johannes Gunawan yang mengemukakan bahwa perlindungan hak-hak nasabah harus dilakukan pada sebelum terjadinya transaksi ataupun setelah transaksi. Perlindungan hukum terhadap nasabah pada saat sebelum terjadinya transaksi (pra-transaksi) melalui *legislation* yaitu peraturan perundang-undangan yang selanjutnya dijabarkan dalam *Voluntary Self Regulation* melalui peraturan yang dibuat oleh bank secara sukarela bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan kegiatan usahanya.⁵

Dari situah peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hal tersebut, dan meneliti bagaimana perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember agar transaksi pembiayaan murabahah tidak merugikan pihak bank maupun pihak nasabah.

⁴ [Http://www.bni.co.id/20syariah](http://www.bni.co.id/20syariah) (15 Mei 2017)

⁵ Umi Irawati, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Dana Talangan Haji Di BTN Syari'ah Cabang Malang", (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2013), 17.

B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian. Harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional dalam bentuk kalimat tanya.⁶

1. Bagaimana perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat sebelum transaksi?
2. Bagaimana perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat transaksi?
3. Bagaimana perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat setelah transaksi?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat sebelum transaksi.
2. Untuk menganalisis perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat transaksi.
3. Untuk menganalisis perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat setelah transaksi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

⁶ STAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 44.

- a. Secara teoritis penelitian ini ditujukan sebagai sarana untuk mengembangkan pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang perlindungan konsumen nasabah pengguna produk bank syariah yaitu pembiayaan murabahah.
- b. Kontribusi mengenai perlindungan pembiayaan murabahah nasabah dalam prakteknya, penelitian ini diharapkan berguna bagi para akademisi dalam mengembangkan teori perlindungan konsumen atau nasabah.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan memperkaya bahan referensi penelitian serta sumber bacaan bagi pembaca terutama di lingkungan FEBI IAIN Jember.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan, wawasan baru, dan pengalaman dalam bekerja di bidang lembaga keuangan terutama perbankan syariah. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber ilmu mengenai perlindungan pembiayaan murabahah nasabah.

b. Bagi Lembaga yang Diteliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sumbangan pengetahuan dan informasi mengenai lingkungan yang ada, guna meningkatkan rasa kepercayaan dan rasa aman yang dirasakan nasabah dalam pembiayaan yang dilakukan di PT. Bank BNI Syariah KC Jember.

c. Bagi Lembaga IAIN Jember

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian untuk melengkapi kepastakaan dan tambahan referensi kepastakaan bagi seluruh civitas akademik IAIN Jember.

d. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui tentang analisis perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember.

E. Definisi Istilah

1. Perlindungan

a. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastiaan hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen jasa sistem pembayaran.⁷

b. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastiaan hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁸

2. Pembiayaan murabahah

a. Pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan.⁹

b. Murabahah adalah akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada pembeli kemudian menjual kepada pihak pembeli dengan mensyaratkan keuntungan sesuai jumlah tertentu.¹⁰

⁷Peraturan Bank Indonesia, *Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran*, 3.

⁸Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, 2.

⁹Undang-Undang RI Tentang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008, 6.

¹⁰Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2014), 138.

- c. Pembiayaan murabahah adalah jual beli dengan tambahan harga atas dasar harga pembelian yang pertama. Bisa diartikan juga transaksi penjualan barang dengan menyatakan harga perolehan dari keuntungan yang telah disepakati oleh penjual dan pembeli sehingga dapat memberikan keuntungan antara satu sama lain.¹¹

Berdasarkan definisi-definisi tersebut yang dimaksud dengan judul “Perlindungan PT. Bank BNI Syariah KC Jember Terhadap Pembiayaan Murabahah Nasabah” dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan yang diberikan oleh bank BNI Syariah KC Jember terhadap pembiayaan murabahah nasabah pada saat sebelum transaksi, pada saat transaksi, dan pada saat setelah transaksi.

F. Sistematika Pembahasan

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

Bab I Pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi.

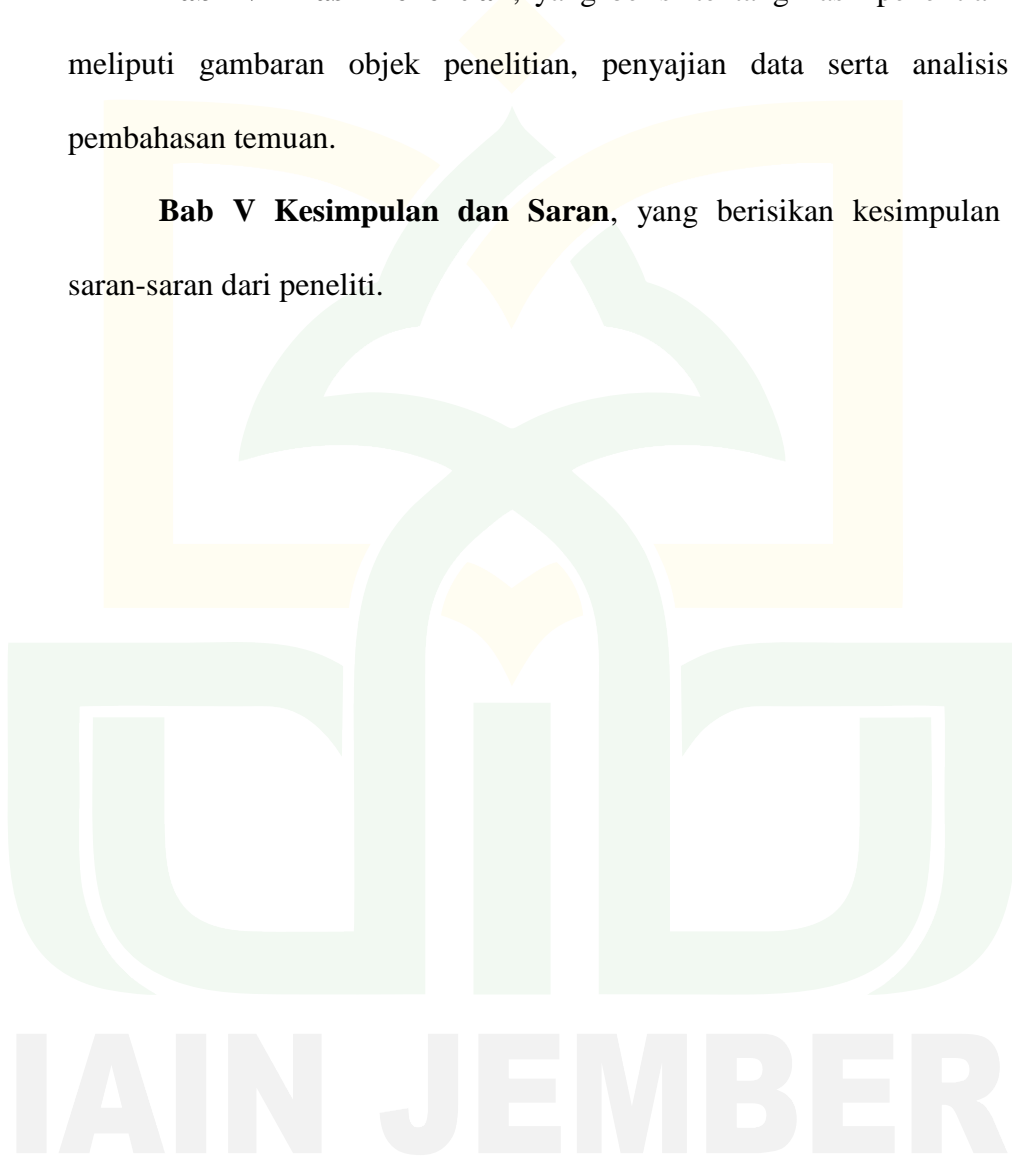
Bab II Kajian Kepustakaan, yang memuat tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat kajian teori.

¹¹Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 263.

Bab III Metode Penelitian, yang berisi tentang metode yang akan digunakan oleh peneliti meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, yang berisi tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data serta analisis dan pembahasan temuan.

Bab V Kesimpulan dan Saran, yang berisikan kesimpulan serta saran-saran dari peneliti.





BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang disajikan untuk mengetahui bagaimana sinkronisasi antara penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, guna mengukur sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi tolak ukur perbandingan dan persamaan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian Destri Budi Nugraheni tahun 2007 dengan judul “Penerapan Perlindungan Nasabah Produk Pembiayaan KPR BTN Syariah Cabang Yogyakarta”.

Dalam penelitian ini masalah yang di munculkan oleh peneliti adalah: Bagaimanakah penerapan perlindungan terhadap hak- hak nasabah produk KPR BTN Syariah Cabang Yogyakarta ditinjau dari UU Perlindungan Konsumen, Peraturan Bank Indonesia, dan Hukum Ekonomi Islam?¹³ Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan kepustakaan.

Adapun hasil Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: a) Perlindungan terhadap hak nasabah sebelum bertransaksi, dengan memberikan informasi yang sejelas mungkin tentang karakteristik

¹³ Destri Budi Nugraheni, “Penerapan Perlindungan Nasabah Produk Pembiayaan KPR BTN Syariah Cabang Yogyakarta”, (Tesis, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2007), 7.

produk KPR. b) Perlindungan terhadap hak nasabah pada saat transaksi, dengan bentuk tulisan akad yang dapat dengan jelas dibaca nasabah, namun terdapat isi akad yang berbeda dengan ketentuan dalam UUPK, PBI, dan Fatwa DSN. c) Perlindungan terhadap hak nasabah setelah transaksi, dengan memuat klausul tentang penyelesaian sengketa yang jelas dalam bagian akhir akad pembiayaan KPR BTN Syariah.¹⁴

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti mengenai perlindungan terhadap produk pembiayaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada jenis produk pembiayaannya, yaitu mengenai pembiayaan KPR. Sedangkan penelitian ini mengenai pembiayaan murabahah.

- 2) Penelitian yang kedua milik David Y. Wonok tahun 2013 dengan Judul “Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpangan Dana”.

Rumusan masalah yang menjadi pokok kajian peneliti tersebut adalah: a) Bagaimana perlindungan hukum atas hak-hak bagi nasabah sebagai konsumen penggunaan jasa bank? b) Apa resiko yang timbul dalam hubungan antara bank dan nasabah sebagai penyimpan dana?¹⁵ Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian pustaka.

¹⁴Ibid., 137.

¹⁵ David Y. Wonok, “Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpangan Dana”, (Skripsi, Universitas Sam Ratulangi, Manado, 2013), 60.

Adapun kesimpulannya sebagai berikut, Jaminan perlindungan hukum bagi dana simpanan nasabah akibat hukum yang terjadi terhadap pencabutan izin usaha bank maka institusi penjamin simpanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) diberi kewenangan untuk dapat mengelolah bank bermasalah dengan maksud mengurangi kerugian nasabah penyimpan dan debitur sehingga dampak negatifnya dapat dikurangi ataupun juga institusi penjamin simpanan ini dapat menjual seluruh aset dan kewajiban bank dan hasilnya dibagikan berdasarkan urutan prioritas kreditur sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Pasal 6 Undang-undang lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang berlaku sekarang. Pertanggungjawaban bank apabila nasabah mengalami kerugian adalah dengan menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan nasabah, untuk menghindari berlarut-larutnya masalah yang terjadi.¹⁶

Persamaan Dalam penelitian David Y. Wonok dengan penelitian ini memiliki beberapa persamaan yaitu mengenai masalah yang diteliti. Diantaranya hak-hak sebagai nasabah, perlindungan nasabah dan bagaimana penyelesaiannya terhadap keluhan nasabah. Perbedaan: Perbedaan terletak pada metode penelitian yang digunakan dan permasalahan terfokus pada penyimpangan dana nasabah, sedangkan penelitian ini terfokus pada perlindungan pembiayaan murabahah nasabah.

¹⁶Ibid., 69.

- 3) Penelitian Hastarini Yulawati tahun 2011 dengan judul “Tinjauan Yuridis Terhadap Sistem Perbankan Syariah Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Nasabah (Studi Kasus: PT Bank Muamalat dan PT Bank Syariah Mega Indonesia)”.

Dalam penelitian ini masalah yang dimunculkan sebagai berikut: a) Bagaimana perlindungan hukum sistem perbankan syariah terhadap nasabah? b) Bagaimana implementasi sistem perbankan syariah dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah?¹⁷ Metode Penelitian menggunakan metode pustaka yaitu dengan dengan menelaah dan mengkaji ketentuan-ketentuan perundang-undangan.

Adapun kesimpulannya sebagai berikut, Pada penelitian ini implementasi dari sistem perbankan syariah dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah mengacu pada penelitian dua bank syariah di Jakarta yaitu Bank Muamalat dan Bank Mega Syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Bank Muamalat perlindungan hukum terhadap nasabah dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu: kelompok pertama, melindungi kepentingan-kepentingan pihak bank Muamalat sekaligus nasabah debitur, jadi semua hal yang menjadi kepentingan bersama para pihak biasanya dirumuskan secara eksplisit, jelas, dan rinci dalam syarat-syarat atau isi perjanjian yang dilakukan. Kelompok kedua, melindungi kepentingan-kepentingan sepihak bank Muamalat, jadi semua hal yang menjadi kepentingan sepihak bank Muamalat telah dirumuskan dalam

¹⁷Hastarini Yulawati, “Tinjauan Yuridis Terhadap Sistem Perbankan Syariah Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Nasabah (Studi Kasus: PT Bank Muamalat Dan PT Bank Syariah Mega Indonesia)”, (Tesis, Universitas Indonesia, Jakarta, 2011), 7.

perjanjian secara eksplisit, jelas, dan rinci namun dengan kesepakatan nasabah. Kelompok ketiga, melindungi kepentingan sepihak nasabah debitur, jadi perjanjian syariah yang dirumuskan dalam bentuk baku oleh bank Muamalat namun tetap membuka akses yang cukup luas bagi nasabah untuk turut serta menentukan hal-hal pokok dalam perjanjian baku pembiayaan syariah. Sedangkan hasil penelitian pada Bank Mega Syariah menunjukkan bahwa dalam memberikan perlindungan kepada nasabah Bank Mega Syariah menerapkan sistem Penerapan Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Government/GCG) yang merupakan satu kesatuan budaya perusahaan (*Corporate Culture*).¹⁸

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada perlindungan nasabah yang dirumuskan secara eksplisit, jelas, dan rinci dalam syarat-syarat atau isi perjanjian yang dilakukan. sedangkan perbedaannya terletak pada penelitian yang dilakukan, penelitian tersebut mengacu pada studi kasus tinjauan yuridis terhadap sistem perbankan syariah dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah, sedangkan penelitian ini mengacu pada perlindungan pembiayaan murabahah nasabah.

- 4) Penelitian selanjutnya oleh Umi Irawati tahun 2013 dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Dana Talangan Haji di BTN Syariah Cabang Malang”.

¹⁸Ibid., 104.

Pokok masalah penelitian tersebut adalah: a) Bagaimana model perjanjian antara nasabah pengguna dana talangan haji dengan pihak BTN Syari'ah Cabang Malang?. b) Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah pengguna dana talangan haji di BTN Syari'ah Cabang Malang dalam tinjauan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syari'ah?¹⁹ Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif.

Adapun kesimpulannya sebagai berikut: Pertama, Model perjanjian yang digunakan dalam Pembiayaan Talangan Haji ini merupakan perjanjian standart atau biasa disebut dengan perjanjian baku. Perjanjian ini dimaksudkan untuk mempermudah kedua belah pihak, yakni Bank dan Nasabah dalam melakukan suatu kesepakatan. Dengan menggunakan akad Qardh yaitu pinjaman untuk nasabah berupa dana talangan untuk mendapatkan porsi haji yang kemudian nasabah mengangsur tiap bulannya kepada BTN Syari'ah selama waktu maksimal lima tahun. Fasilitas yang diberikan BTN Syari'ah cabang Malang terhadap nasabah pengguna dana talangan haji yaitu dengan memberikan dana asuransi jiwa kepada nasabah dana talangan haji. Selama jangka waktu fasilitas Pembiayaan Talangan Haji BTN iB atau seluruh kewajiban berdasarkan akad ini belum dilunasi, nasabah wajib untuk menutup asuransi jiwa. Dimana nasabah wajib melaksanakan hak-hak klaimnya

¹⁹Umi Irawati, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Dana Talangan Haji Di BTN Syari'ah Cabang Malang", (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2013), 6.

secara tetap dan penuh dan wajib memberitahukan kepada bank perkembangannya untuk memungkinkan bank mengetahui sepenuhnya setiap kerugian yang diminta dan satuan atas klaim sesuai hak klaimnya. Dalam hal terjadi resiko yang dipertanggung jawabkan sebagaimana tercantum dalam polis asuransi dan kemudian dibayarkan hak klaimnya, maka bank akan menentukan pembayaran hak klaim tersebut diperuntukkan terlebih dahulu untuk mengurangi sisa kewajiban nasabah.

Kedua, Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna dana talangan haji di BTN Syari'ah Cabang Malang dalam tinjauan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan adalah dengan diberikannya hak preferen, yaitu suatu hak yang diberikan kepada nasabah penyimpan. Maksudnya jika terjadi kebangkrutan pada bank, para penyimpan dana itu di dahulukan haknya untuk mendapatkan ganti ruginya mengenai hak preferen ini diatur dalam UU No.10 Tahun 1998 pasal 29 ayat (4) menyatakan bahwa: untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan terjadinya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui Bank. Sebelum seorang nasabah mendaftarkan diri untuk menggunakan dana talangan haji disitu pihak bank menjelaskan terlebih dahulu ketentuan-ketentuan, sebab akibat dari suatu bentuk peminjaman dana talangan haji tersebut. Pemberian dana talangan haji dari bank kepada nasabah, bank juga menerapkan prinsip kehati-hatian yang mana tertuang pada pasal 2 dan pasal 29 ayat 2 UU No10 tahun1998, bahwa bank dalam menjalankan usaha baik dalam

penghimpunan terutama dalam penyaluran dana kepada masyarakat harus sangat hati-hati. Tujuan dilakukannya prinsip kehati-hatian ini agar bank selalu dalam keadaan sehat menjalankan usahanya dengan baik dan mematuhi ketentuan-ketentuan dan norma-norma hukum yang berlaku di dunia perbankan.

Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna dana talangan haji di BTN Syari'ah Cabang Malang dalam tinjauan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 menyebutkan bahwa Bank Syari'ah dan UUS dalam melakukan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian. Dimana prinsip kehati-hatian ini merupakan jenis perlindungan secara tidak langsung yang diberikan oleh dunia perbankan terhadap kepentingan nasabah penyimpan dana terhadap segala resiko kerugian yang timbul dari suatu kegiatan transaksi atau kerugian yang timbul akibat dari kegiatan usaha bank. Dijelaskan pula dalam Pasal 35 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 bahwa "Bank Syari'ah dan UUS wajib menyampaikan kepada Bank Indonesia laporan keuangan berupa neraca tahunan dan perhitungan laba rugi tahunan serta penjelasannya yang disusun berdasarkan prinsip akuntansi syari'ah yang berlaku umum, serta laporan berkala lainnya, dalam waktu dan bentuk yang diatur dengan Peraturan Bank Indonesia".²⁰

Persamaan peneliti ini dengan penelitian milik Umi Irawati adalah sama-sama mengangkat permasalahan perlindungan nasabah sebagai

²⁰ Ibid., 97.

konsumen bank, dan juga metode penelitian yang digunakan sama yaitu metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan terletak pada produk bank yang sedang diteliti, penelitian ini mengarah pada perlindungan terhadap pembiayaan murabahah. Sedangkan penelitian Umi mengarah pada produk dana talangan haji.

B. Kajian teori

1. Perlindungan

a. Perlindungan Konsumen

Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian guna tetap mengekalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga maupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab, dan merusak sendi kepercayaan masyarakat. Melihat begitu besarnya risiko yang dapat terjadi apabila kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan merosot, maka tidak berlebihan apabila usaha perlindungan konsumen jasa perbankan mendapat perhatian yang khusus.²¹

Menurut undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 bahwa yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²²

²¹ Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), 281.

²² Undang-Undang Perlindungan Konsumen, 2.

Dengan berlakunya undang-undang nomor 8 tahun 1999 Pasal 7 tentang perlindungan konsumen memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan perbankan. Oleh karenanya pelaku usaha jasa perbankan dituntut untuk:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²³

Menurut Johanes Gunawan menjelaskan bahwa perlindungan hak-hak nasabah harus dilakukan pada sebelum terjadinya transaksi ataupun setelah transaksi. Perlindungan hukum terhadap nasabah pada saat sebelum terjadinya transaksi (pra-transaksi) melalui *legislation* yaitu peraturan perundang-undangan yang selanjutnya dijabarkan dalam *Voluntary Self Regulation* melalui peraturan yang dibuat oleh bank secara sukarela bagi dirinya sendiri agar lebih berhati-hati dan waspada dalam menjalankan kegiatan usahanya. Perlindungan hukum bagi nasabah adalah dengan melindungi hak-hak nasabah sebagai konsumen, meskipun beraneka ragam.²⁴

Perlindungan hak-hak nasabah pra-transaksi meliputi perlindungan kebutuhan nasabah atas informasi tentang spesifikasi produk atau jasa perbankan. Informasi yang disediakan bank harus disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing nasabah sebagai dasar bagi nasabah untuk memilih dan membandingkan antara produk atau jasa perbankan yang satu dengan produk jasa perbankan lainnya.²⁵

Perlindungan hak-hak nasabah pada saat transaksi merupakan perlindungan hukum yang diperoleh nasabah saat melakukan transaksi

²³Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, 281-282.

²⁴Umi Irawati, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Dana Talangan Haji Di BTN Syari'ah Cabang Malang", (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2013), 17.

²⁵Ibid., 18.

atau saat melakukan perjanjian kontrak baik simpanan maupun kredit. Tapi kebanyakan perlindungan pada saat transaksi ini sering terabaikan oleh suatu bank itu sendiri, dengan membuat perjanjian secara sepihak atau dengan istilah lainnya perjanjian baku yang dibuat oleh suatu lembaga yang bersangkutan.²⁶

Perlindungan hukum setelah melakukan transaksi (pasca-transaksi) merupakan perlindungan yang diberikan untuk melindungi sesudah adanya konflik yang disebabkan oleh kerugian yang dialami nasabah. Setiap nasabah yang dirugikan dapat menggugat bank melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa atau melalui pengadilan umum atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersangkutan.²⁷

Nasution menyebutkan bahwa hukum perlindungan konsumen tersebar dalam bentuk peraturan perundang-undangan dan berbagai cabang hukum perdata, hukum dagang, hukum pidana, dan hukum administrasi negara, yang kadang-kadang tampak melindungi konsumen, atau yang tercampur aduk sehingga memerlukan penafsiran, atau yang hanya sekedar sampiran dari suatu peraturan.²⁸

Dalam kerangka hukum-hukum sektoral, UUPK dapat dipandang sebagai suatu sistem perlindungan (hukum) terhadap konsumen. Sebagai suatu bidang hukum baru, ia setidaknya merupakan hukum-hukum yang dibutuhkan dibidang ekuin (ekonomi,

²⁶Ibid.,

²⁷Ibid.,

²⁸Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha Konsumen Dan Tindak Pidana Korporasi*, 26.

keuangan, dan industri) dan kersa (kesejahteraan rakyat). Oughton dan Lowry memandang hukum perlindungan konsumen (*customer protection law*) sebagai sebuah fenomena modern yang khas abad ke-20, namun sebagaimana ditegaskan dalam perundang-undangan, perlindungan konsumen itu sendiri dimulai seabad lebih awal. Dalam hubungan ini Purba berpendapat sebagai berikut:

“Perlindungan konsumen sebagai satu konsep terpadu merupakan hal baru, yang perkembangannya dimulai dari negara-negara maju. Namun demikian, saat sekarang konsep ini sudah tersebar ke bagian dunia lain. Di Republik Rakyat Cina (RRC) saja, satu negara yang tidak memiliki ekonomi pasar, konsep perlindungan konsumen sudah mulai dijabarkan dalam seperangkat peraturan perundang-undangan.”

Lebih jauh masih menurut Purba terdapat sendi-sendi pokok pengaturan perlindungan konsumen, sebagai berikut:

1. Kesederajatan antara konsumen dan pengusaha
2. Konsumen mempunyai hak
3. Pengusaha mempunyai kewajiban
4. Pengaturan mengenai perlindungan konsumen menyumbang pada pembangunan nasional
5. Pengaturan tidak merupakan syarat
6. Perlindungan konsumen dalam iklim hubungan bisnis yang sehat
7. Keterbukaan dalam promosi produk
8. Pemerintah berperan aktif
9. Peran serta masyarakat
10. Implementasi kesadaran hukum

11. Perlindungan konsumen memerlukan penerobosan konsep-konsep hukum tradisional
12. Konsep perlindungan konsumen memerlukan pembinaan sikap²⁹

Hasil penelitian yang dilakukan oleh tim penyusun naskah akademik RUU tentang Perlindungan Konsumen dari Fakultas Hukum Universitas Indonesia ditahun 1991-1992 menunjukkan bahwa tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya, baik dipertanian maupun dipedesaan, masih sangat rendah. Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.

Presiden J.F Kennedy telah menemukan empat hak dasar konsumen itu, yaitu:

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)
2. Hak memilih (*the right to choose*)
3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)³⁰

Hak-hak konsumen sebagian telah diakomodir di dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa:

²⁹ Ibid., 26-27.

³⁰ Rachmadi Usman, Hukum Ekonomi Dalam Dinamika, (Jakarta: Djambatan, 2000), 203.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.³¹

Hak dan kewajiban konsumen.

Pasal 4 hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

³¹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, 4.

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³²

Pasal 5 kewajiban konsumen adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

³² Ibid., 4-5.

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.³³

b. Fokus Perlindungan Nasabah Dalam Bidang Pelayanan Perbankan

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan sekali, mati hidupnya perbankan bersandar kepada kepercayaan nasabah.

Fokus persoalan nasabah tertuju pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta ketentuan perjanjian yang mengatur hubungan antara bank dan nasabah. Hubungan hukum yang terjadi antara bank dengan nasabah dapat terwujud dari suatu perjanjian, baik perjanjian yang berbentuk akta di bawah tangan maupun dalam bentuk otentik. Dalam konteks inilah perlu pengamatan yang baik untuk menjaga suatu bentuk perlindungan bagi konsumen namun tidak melemahkan kedudukan posisi bank, hal demikian perlu mengingat

³³ Ibid., 5.

seringnya perjanjian yang dilakukan antara bank dengan nasabah telah dibakukan dengan sebuah perjanjian baku.³⁴

Sisi lain yang menjadi fokus perlindungan konsumen dalam sektor jasa perbankan yaitu pelayanan di bidang perkreditan. Hal-hal yang menjadi perhatian untuk perlindungan konsumen, yaitu pada proses yang harus ditempuh, dan warkat-warkat yang digunakan dalam pemberian kredit tersebut. Tidak kalah pentingnya pula yaitu saat pengikatan hukum antara bank dengan nasabah dimana secara hukum biasanya menyangkut dua macam pengikatan berupa: perjanjian pokoknya yakni perjanjian kredit, dan perjanjian tambahan yakni perjanjian mengikuti perjanjian pokok berupa suatu perjanjian penjaminan.³⁵

c. Usaha Perlindungan Nasabah

Menyangkut usaha untuk melindungi konsumen sebenarnya tidak bergantung pada penerapan hukum perdata semata sebagaimana diharapkan melalui sanksi dan mekanisme gugatan ganti rugi. Ketentuan hukum lainnya seperti hukum pidana, maupun hukum administrasi negara juga memuat ketentuan aturan yang dapat melindungi konsumen seperti mekanisme perizinan dan pengawasan yang diperketat. Kondisi saat ini bahkan perlindungan konsumen telah lebih mendapatkan perhatian yang lebih serius dengan ditetapkannya perundang-undangan yang mengatur untuk itu yakni undang-undang

³⁴Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, 282.

³⁵Ibid.,

nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Namun demikian tetap diperlukan suatu kehati-hatian dalam menentukan siapa yang bertanggung jawab atas kelalaian, atau kesalahan yang telah terjadi dalam pengelolaan atau pengurusan bank sehingga terjadi suatu kerugian teralami oleh para nasabah.³⁶

Sebagai lembaga pengawas perbankan di Indonesia, maka bank Indonesia mempunyai peranan yang besar sekali dalam usaha melindungi, dan menjamin agar nasabah tidak mengalami kerugian akibat tindakan bank yang salah. Bank Indonesia diharapkan secara lebih aktif lagi melakukan tugas, dan kewenangannya untuk mengawasi pelaksanaan peraturan perundang-undangan oleh seluruh bank yang beroperasi di Indonesia. Pengawasan yang efektif, dan baik, adalah merupakan langkah preventif dalam membendung, atau setidaknya tidaknya mengurangi kasus kerugian nasabah karena tindakan bank, atau lembaga keuangan lainnya yang melawan hukum.³⁷

2. Analisis pemberian pembiayaan

a. Pembiayaan

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Pemilik dana percaya kepada penerima dana, bahwa dana dalam

³⁶ Ibid., 284.

³⁷ Ibid., 286.

bentuk pembiayaan yang diberikan pasti akan terbayar. Penerima pembiayaan mendapat kepercayaan dari pemberi pembiayaan, sehingga penerima pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjajikan dalam akad pembiayaan.³⁸

Fungsi bank selain penghimpun dana dari masyarakat yaitu menyalurkan dana kepada masyarakat. Pembiayaan menurut pasal 1 ayat 25 Undang-Undang RI Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.³⁹

b. Jenis-Jenis Pembiayaan

1) Jenis Pembiayaan Dilihat dari Segi Kegunaan

- a) Pembiayaan Investasi adalah pembiayaan yang biasanya digunakan untuk perluasan usaha atau membangun proyek/pabrik atau untuk keperluan rehabilitasi.
- b) Pembiayaan Modal Kerja adalah pembiayaan yang biasanya digunakan untuk keperluan meningkatkan produksi dalam oprasionalnya.

2) Jenis Pembiayaan Dilihat dari Tujuan

- a) Pembiayaan Konsumtif, bertujuan untuk memperoleh barang-barang atau kebutuhan-kebutuhan lainnya guna memenuhi keputusan dalam konsumsi.

³⁸Ismail, *Perbankan Syariah*, 105.

³⁹Undang-undang tentang perbankan syariah no. 21 tahun 2008.

- b) Pembiayaan Produktif, bertujuan untuk memungkinkan penerima pembiayaan dapat mencapai tujuannya yang apabila tanpa pembiayaan tersebut tidak mungkin dapat diwujudkan.
- c) Pembiayaan Perdagangan, Pembiayaan ini digunakan untuk perdagangan, biasanya digunakan untuk membeli barang dagangan yang pembayarannya diharapkan dari hasil penjualan barang dagangan tersebut.⁴⁰

3) Jenis Pembiayaan Dilihat dari Jangka Waktu

- a) *Short Term* (Pembiayaan Jangka Pendek), yaitu suatu bentuk pembiayaan yang berjangka waktu maksimum satu tahun.
- b) *Intermediate Term* (Pembiayaan Jangka Waktu Menengah) adalah suatu bentuk pembiayaan yang berjangka waktu lebih dari satu tahun sampai tiga tahun.
- c) *Long Term* (Pembiayaan Jangka Panjang), yaitu suatu bentuk pembiayaan yang berjangka waktu lebih dari tiga tahun.⁴¹

4) Jenis Pembiayaan Dilihat dari Segi Jaminan

- a) Pembiayaan Dengan Jaminan, yaitu pembiayaan yang diberikan dengan suatu jaminan, jaminan tersebut dapat berbentuk barang berwujud atau tidak berwujud atau jaminan orang.
- b) Pembiayaan Tanpa Jaminan, yaitu pembiayaan yang diberikan tanpa jaminan barang atau orang tertentu. Pembiayaan ini

⁴⁰Ismail, *Perbankan Syariah*, 114.

⁴¹Ibid., 114-115.

diberikan dengan melihat prospek usaha dan karakter serta loyalitas atau nama baik calon peminjam selama ini.⁴²

c. Unsur-Unsur Pembiayaan

Dalam pembiayaan mengandung berbagai maksud, atau dengan kata lain dalam pembiayaan terkandung unsur-unsur yang direkatkan menjadi satu. Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pembiayaan adalah sebagai berikut:

1) Kepercayaan

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan bahwa pembiayaan yang diberikan benar – benar diterima kembali dimasa yang akan datang sesuai jangka waktu yang sudah diberikan.

Kepercayaan yang diberikan oleh Bank sebagai dasar utama yang melandasi mengapa suatu pembiayaan berani dikucurkan. Oleh karena itu sebelum pembiayaan dikucurkan harus dilakukan penyelidikan dan penelitian terlebih dahulu secara mendalam tentang kondisi Nasabah, baik secara intern maupun ekstern.

2) Kesepakatan

Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajiban masing - masing. Kesepakatan ini kemudian dituangkan dalam akad pembiayaan dan ditandatangani kedua belah pihak.

⁴²Ibid., 117-118.

3) Jangka Waktu

Setiap pembiayaan yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian pembiayaan yang telah disepakati. Jangka waktu merupakan batas waktu pengembalian angsuran yang sudah disepakati kedua belah pihak. Untuk kondisi tertentu jangka waktu ini bisa diperpanjang sesuai dengan kebutuhan.⁴³

4) Risiko

Akibat adanya tenggang waktu, maka pengembalian pembiayaan akan memungkinkan suatu risiko tidak tertagihnya atau macet pemberian suatu pembiayaan. Semakin panjang jangka waktu pembiayaan maka semakin besar risikonya, demikian pula sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggungan Bank, baik risiko disengaja, maupun risiko yang tidak disengaja, misalnya karena bencana alam atau bangkrutnya usaha nasabah tanpa ada unsur kesengajaan lainnya, sehingga tidak mampu melunasi pembiayaan yang diperoleh.

5) Balas Jasa

Dalam Bank Konvensional balas jasa dikenal dengan nama bunga. Disamping balas jasa dalam bentuk bunga Bank juga membebankan kepada Nasabah biaya administrasi yang juga

⁴³Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2014), 84.

merupakan keuntungan Bank. Bagi Bank yang berdasarkan prinsip Syariah balas jasanya dikenal dengan bagi hasil.⁴⁴

d. Tujuan Pembiayaan

Tujuan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah untuk meningkatkan kesempatan kerja dan kesejahteraan ekonomi sesuai dengan nilai-nilai Islam. Pembiayaan tersebut harus dapat dinikmati oleh sebanyak-banyaknya pengusaha yang bergerak di bidang industri, pertanian, dan perdagangan untuk menunjang kesempatan kerja dan menunjang produksi dan distribusi barang-barang dan jasa-jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam negeri maupun luar negeri, yakni:⁴⁵

1) Pemilik

Dari sumber pendapatan di atas, para pemilik mengharapkan akan memperoleh penghasilan atas dana yang ditanamkan pada bank tersebut.

2) Pegawai

Para pegawai mengharapkan dapat memperoleh kesejahteraan dari bank yang dikelolanya.

3) Masyarakat

a) Pemilik dana

Sebagaimana pemilik, mereka mengharapkan dari dana yang diinvestasikan akan diperoleh bagi hasil.

⁴⁴Ibid., 84-85.

⁴⁵Muhamad, *Manajemen Dana*, (Jakarta: Rajawali Press, 2015), 303.

b) Debitur yang bersangkutan

Para debitur, dengan penyediaan dana baginya mereka terbantu guna menjalankan usahanya (sektor produktif) atau terbantu untuk pengadaan barang yang di inginkan (sektor konsumtif)

c) Masyarakat umum

Mereka dapat memperoleh barang-barang yang dibutuhkannya.

4) Membantu pemerintah

Bagi pemerintah, pembiayaan dapat membangun negara. Disamping itu akan diperoleh pajak (berupa pajak penghasilan) atas keuntungan yang di peroleh pajak (berupa pajak penghasilan atas keuntungan yang diperoleh bank dan juga perusahaan-perusahaan).

5) Bank

Bagi bank yang bersangkutan, hasil dari penyaluran pembiayaan, diharapkan bank dapat meneruskan dan mengembangkan usahanya agar tetap survival dan meluas jaringan usahanya, agar semakin banyak masyarakat yang dapat dilayaninya.⁴⁶

⁴⁶ Ibid.,

e. Prinsip-Prinsip Pemberian Pembiayaan

Sebelum suatu fasilitas pembiayaan diberikan, bank harus merasayakin bahwa pembiayaan yang di berikan benar-benar akan kembali. Keyakinan tersebut diperoleh dari hasil penilaian sebelum pemberian pembiayaan tersebut disalurkan. Penilaian oleh bank dapat dilakukan dengan analisis 5C. Adapun penjelasan untuk analisis 5C adalah sebagai berikut:⁴⁷

1) *Character*

Merupakan data tentang kepribadian dari calon nasabah seperti sifat-sifat pribadi, kebiasaan-kebiasaan, cara hidup, keadaan dan latar belakang keluarga maupun hobinya. Character ini untuk mengetahui apakah nantinya calon nasabah jujur untuk berusaha memenuhi kewajibannya dengan kata lain, ini merupakan *willingness to pay*.

2) *Capacity*

Merupakan kemampuan calon nasabah dalam mengelola usahanya yang dapat dilihat dari pendidikannya, dan pengalaman mengelola usaha. Capacity ini merupakan ukuran dari *ability to pay*.

3) *Capital*

Capital adalah kondisi kekayaan yang dimiliki oleh perusahaan yang dikelolanya. Hal ini bisa dilihat dari neraca,

⁴⁷ Ismail, *Perbankan Syariah*, 120.

laporan laba-rugi, struktur permodalan, atau dari rasio keuntungan yang diperoleh. Dari kondisi di atas maka Bank dapat memutuskan apakah calon nasabah layak diberi pembiayaan atau tidak.

4) *Collateral*

Merupakan jaminan yang mungkin bisa disita apabila ternyata calon nasabah benar-benar tidak dapat memenuhi kewajibannya.

5) *Condition*

Pembiayaan yang diberikan juga perlu mempertimbangkan kondisi ekonomi yang dikaitkan dengan prospek usaha calon nasabah. Ada suatu usaha yang sangat tergantung dari kondisi perekonomian, oleh karena itu perlu mengaitkan kondisi ekonomi dengan usaha calon nasabah.⁴⁸

3. Murabahah

Murabahah adalah jual beli barang dengan tambahan harga atas dasar harga pembelian yang pertama dengan jujur dan murabahah dapat diartikan transaksi penjualan barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang telah disepakati oleh penjual dan pembeli sehingga murabahah dapat memberikan kebersamaan dengan saling memberikan keuntungan antara satu sama lain.⁴⁹

⁴⁸Ibid., 120-126

⁴⁹Hariri, *Hukum Perikatan*, 263.

1) Mekanisme Murabahah

- a) Nasabah menentukan pilihan atas barang yang akan dibeli.
- b) Setelah menentukan tujuan pembiayaan, nasabah kemudian mengajukan permohonan kepada bank syariah untuk mendapatkan pembiayaan tersebut dengan melampirkan seluruh persyaratan yang diminta oleh bank syariah.⁵⁰
- c) Bank syariah menganalisis kemampuan nasabah dan menentukan skema pembiayaan mana yang akan digunakan dalam membiayai tujuan nasabah. Jika tujuannya untuk membeli suatu barang yang sudah tersedia dipasaran dapat ditentukan skema murabahah.
- d) Nasabah dapat bertindak selaku kuasa dari bank untuk melakukan pembelian langsung dari pemasok atau pemilik awal, setelah terlebih dahulu melakukan negoisasi mengenai harga barang, spesifikasi, cara, dan tempat pembayaran.
- e) Setelah negoisasi difinalisasi, calon nasabah akan mengajukan permohonan kepada bank syariah untuk melakukan pengambilalihan asset dengan mengirimkan dokumen pemberitahuan pengikatan secara lengkap beserta surat permohonan nasabah.
- f) Bank syariah melakukan pemeriksaan dokumen apakah sudah memenuhi persyaratan pendahuluan.

⁵⁰Irma Devita Purnamasari & Suswinardo, *Akad Syariah* (Bandung: Kaifa, 2011), 48.

- g) Apabila persyaratan pendahuluan sudah terpenuhi, bank syariah akan memberikan surat persetujuan pengambilan asset atau dalam praktik disebut offering letter.

Setelah menerima persetujuan pengambilalihan asset dan penyerahan dilaksanakan secara prinsip, calon nasabah berjanji secara mutlak untuk mengambil alih barang dari bank pada tanggal penyerahan yang telah ditetapkan dalam perjanjian dan membayar harga jual belinya kepada bank. Dalam praktiknya biasanya bank syariah akan menerbitkan akad wakalah kepada nasabah untuk membeli langsung barang dari penjual atau pemasok. Pada saat itu, nasabah akan memberikan Tanda Terima Uang Nasabah (TTUN) yang menyatakan bahwa nasabah sudah menerima uang dari bank, dan digunakan untuk membeli barang yang diperjanjikan. Akad wakalah biasanya merupakan akad pendamping atau pelengkap dari akad murabahah.⁵¹

Disebagian bank syariah, terkadang bentuk surat persetujuan pengambilalihan asset adalah akad waad yang secara prinsip isinya sama. Dalam waad terkandung janji dari nasabah bahwa nasabah akan membeli barang setelah barang dikuasai oleh bank syariah. Waad itu sendiri terkadang bisa juga merupakan janji bank syariah untuk memberikan fasilitas tertentu kepada nasabah, dengan suatu syarat dan kondisi tertentu. Apabila syarat dan kondisi

⁵¹ Ibid., 49.

tersebut dapat dipenuhi oleh nasabah, bank syariah dapat mencairkan fasilitas yang dijanjikan. Istilahnya disebut *line facility* (plafon kredit). Disamping waad, biasanya sebagai pendamping juga dibuat wakalah (kuasa). Kuasa itu digunakan nasabah yang bertindak atas nama bank syariah untuk membeli barang yang akan dibiayai. Wakalah ini biasanya merupakan akad pendamping atau pelengkap dari akad murabahah. Dalam praktik, akad wakalah sering diberikan pada tanggal yang sama. Apabila proses penandatanganan akad wakalah bersamaan dengan akad murabahah, akad wakalah harus ditandatangani terlebih dahulu sebelum akad murabahah.

h) Penandatanganan akad muarabahah

Pada saat penandatanganan akad murabahah, ditandatangani juga sebagai lampiran tanda terima barang dan surat permohonan pencairan pembiayaan (SP3).

- i) Pencairan uang murabahah.
- j) Pembayaran cicilan harga pembelian.⁵²

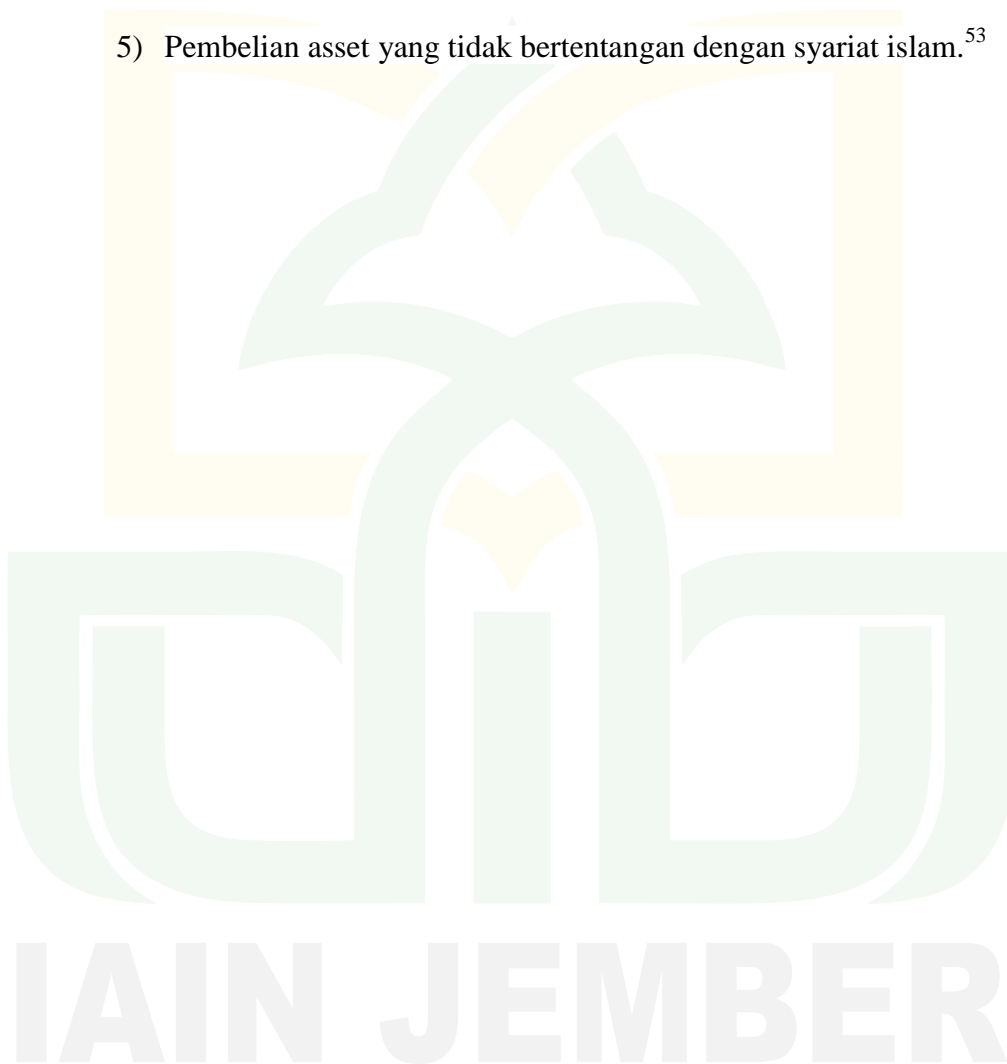
4. Jaminan dalam Murabahah

- 1) Jaminan dalam murabahah dibolehkan, agar nasabah serius dengan pesannya.
- 2) Bank dapat meminta nasabah untuk menyediakan jaminan yang dapat dipegang.

⁵²Ibid., 50.

5. Objek Jual Beli Dalam Pembiayaan Murabahah

- 1) Rumah
- 2) Kendaraan bermotor atau alat transportasi
- 3) Pembelian alat-alat industry
- 4) Pembelian pabrik, gudang, dan aset tetap lainnya
- 5) Pembelian aset yang tidak bertentangan dengan syariat islam.⁵³



⁵³Ismail, *Perbankan Syariah*, 140-141.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan kealamian data, sehingga tidak ada pengkondisian tertentu pada objek. Datanya berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang dapat diamati.

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Jember, beralamat di Jalan Ahmad Yani no. 39 Jember. Memilih lokasi tersebut untuk melakukan penelitian karena jaringan BNI syariah sudah luas dikalangan masyarakat. Dengan begitu nasabah BNI Syariah tidak kalah dengan bank syariah yang lainnya.

C. Subyek penelitian

Guna memperoleh data yang sesuai maka peneliti melakukan wawancara dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada subyek yang telah dituju yaitu:

1. Bapak Junaidi Abdillah selaku *Manager oprational*
2. Bapak Priambodo selaku *Oprasional head*
3. Sinta Amarilia selaku *Financing Head*
4. Yusnita Ambarukmana selaku *Sales Head*

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya.⁵³ Observasi ini di gunakan untuk mengamati analisis perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat sebelum transaksi, pada saat transaksi, dan pada saat setelah transaksi.

2. Wawancara

Wawancara (*Interview*) yaitu komunikasi atau pembicaraan dua arah yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh pewawancara dan responden untuk menggali informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.⁵⁴ Adapun informan yang diwawancarai meliputi: Junaidi Abdillah selaku *Manager Oprational*, Priambodo selaku *Oprational Head*, Sinta Amarilia selaku *Financing Head*, dan Yusnita Ambarukmana *Sales Head*. Hasil yang peneliti peroleh adalah mengenai analisis perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember saat sebelum transaksi, pada saat transaksi, dan setelah transaksi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat kabar dan lain-lain, yang berkaitan dengan

⁵³Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2015), 240.

⁵⁴Murti Sumarni & Salamah Wahyuni, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: ANDI, 2006), 85.

penelitian ini. Metode ini tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap belum berubah.⁵⁵ Adapun data yang akan diperoleh dari metode dokumentasi ini adalah:

- a. Sejarah berdirinya PT. Bank BNI Syariah KC Jember
- b. Visi dan misi PT. Bank BNI Syariah KC Jember
- c. Produk-produk yang dimiliki PT. Bank BNI Syariah KC Jember
- d. Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah KC Jember

E. Analisis Data

Analisis data adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya.⁵⁶

Pada tahap ini seluruh data yang diperoleh baik data primer maupun sekunder kemudian dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga dapat diambil kesimpulan. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, artinya suatu metode yang digunakan terhadap suatu data yang telah dikumpulkan kemudian disusun, dijelaskan dan selanjutnya dianalisis dengan argumen logika yang digambarkan dengan kata atau kalimat.⁵⁷

⁵⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan ke Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), 274.

⁵⁶Djam'an Satori & Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014), 200.

⁵⁷Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, 202.

Analisis data menurut Miles dan Huberman, dibagi dalam tiga tahapan yaitu sebagai berikut.

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, Flowchart, dan sejenisnya. Menurut Miles dan Huberman, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan (*Verifikasi*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang setelah diteliti menjadi lebih jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁵⁸

F. Keabsahan Data

Hasil penelitian agar nantinya dapat dipertanggungjawabkan oleh semua pihak perlu diadakan pengecekan keabsahan data, tujuannya adalah untuk membuktikan bahwa yang diteliti sesuai dengan apa yang ada di

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 247-252.

lapangan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi untuk menguji kredibilitas atau keabsahan data.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode, karena berdasarkan jenis penelitiannya yaitu penelitian kualitatif. Langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan membandingkan atau mengecek baik informasi yang telah diperoleh dengan sumber lainnya.⁵⁹

Teknik pengujian keabsahan data yang digunakan peneliti adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode.

a) *Trianggulasi Sumber*

Trianggulasi sumber merupakan teknik pemeriksaan balik terhadap keabsahan data yang diperoleh dari data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.⁶⁰ Hal ini dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara dengan *Manager Operational, Operational Head, Financing Head, dan Sales Head* yaitu: Bapak Junaidi Abdillah, Bapak Priambodo, Ibu Sinta Amarilia, dan Ibu Yusnita Ambarukmana.

b) *Trianggulasi Metode*

Trianggulasi metode yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.⁶¹ Hal tersebut dilakukan dengan cara mengecek dan membandingkan hasil wawancara dengan Bapak Junaidi Abdillah, Bapak

⁵⁹Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosda Karya, 2002), 331.

⁶⁰Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 83.

⁶¹Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 331.

Priambodo, Ibu Sinta Amarilia, dan Ibu Yusnita Ambarukmana dengan hasil observasi dan isi dokumentasi.

G. Tahap-tahap Penelitian

Untuk mengetahui proses yang dilakukan peneliti mulai awal hingga akhir maka perlu diuraikan tahap-tahap penelitian. Tahap penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam proses penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan
 - a) Menyusun rencana penelitian
 - b) Memilih objek penelitian
 - c) Mengurus perizinan
 - d) Menjajaki dan menilai lapangan
 - e) Memilih dan memanfaatkan informan
 - f) Menyiapkan perlengkapan penelitian
2. Tahap pekerjaan lapangan

Pada tahap ini peneliti mulai mengadakan kunjungan langsung ke lokasi penelitian.

3. Tahap analisis data

Tahap ini merupakan tahap akhir dari proses penelitian. Pada tahap ini pula peneliti mulai menyusun laporan dan mempertahankan hasil penelitian.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI

tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya Bank BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.¹

2. Visi dan Misi Bank BNI Syariah

a) Visi Bank BNI Syariah adalah

“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.”

b) Misi Bank BNI Syariah :

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.

¹<http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah> (03-06-2017)

- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.²

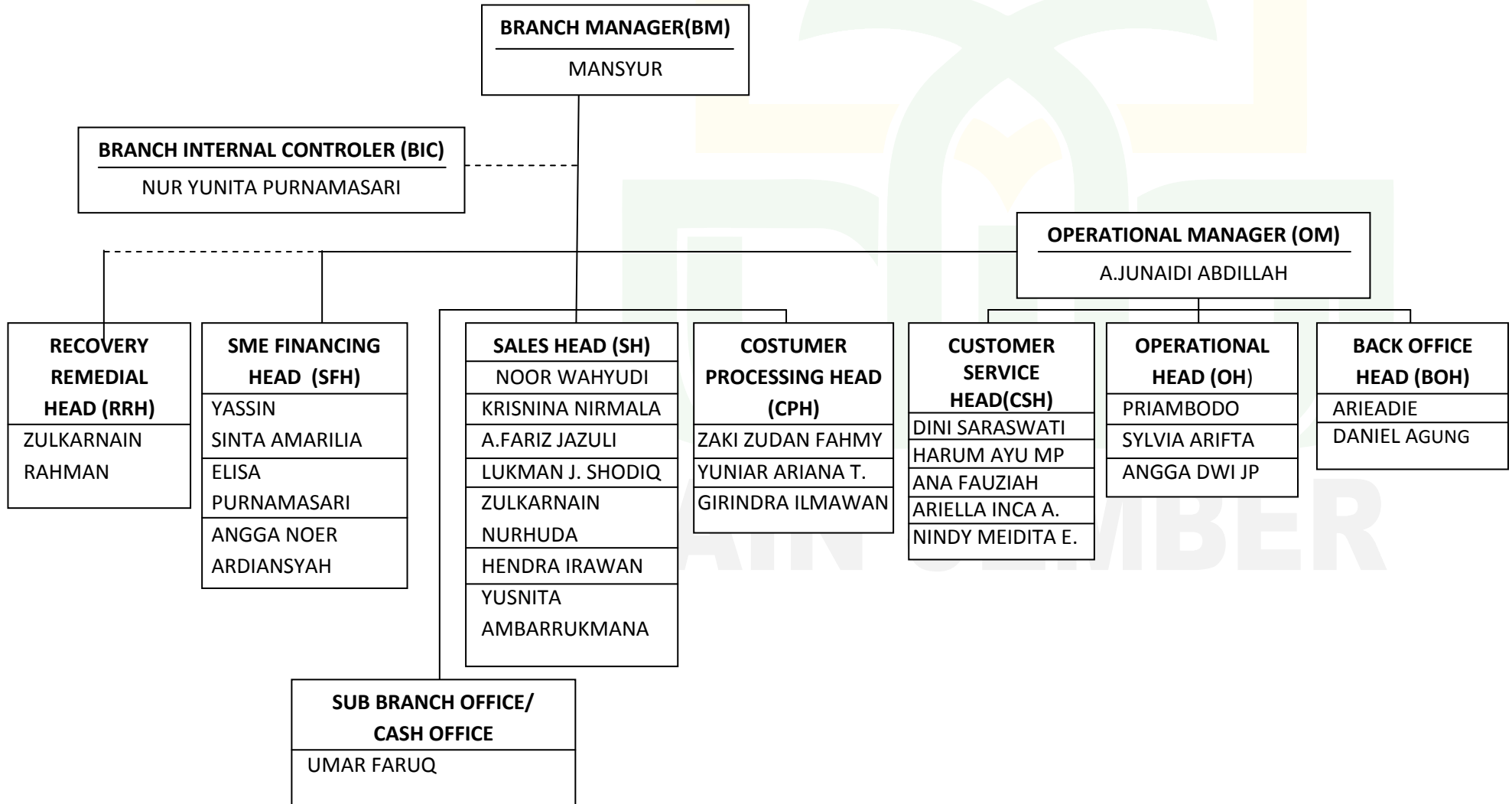
3. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember

Dalam melaksanakan kegiatan perusahaan, Bank BNI Syariah kantor cabang Jember mempunyai struktur organisasi dalam menghadapi berbagai persoalan yang berasal dari ekstern maupun intern perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi ini maka akan memberikan ketegasan dalam hal batas wewenang dan tanggung jawab kepada masing-masing pejabat atau pihak yang ditugaskan. Struktur organisasi Bank BNI Syariah KC jember adalah sebagai berikut.

² Ibid.,

GAMBAR 4.1

Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember



Sumber: Company profile PT. Bank BNI Syariah cabang Jember

4. Deskripsi Jabatan:

- a) *Branch manager* atau pimpinan cabang yaitu, berperan dalam pengambilan seluruh keputusan dan memimpin jalannya kegiatan di PT. Bank BNI Syariah kantor cabang Jember.
- b) *Branch internal controler* yaitu, berperan mengkoordinasikan dan mendelegasikan tugas pengawasan prosedur operasional, dan manajemen risiko serta membuat laporan pengawasan prosedur.
- c) *Operational manager* atau pimpinan operasional yaitu, berperan memimpin dan memutuskan setiap jalannya usaha dalam kegiatan operasional bank.
- d) *Recovery remedial head* yaitu, berperan melakukan collection kepada nasabah, memproses usulan penyelamatan nasabah serta memproses usulan hapus buku nasabah pembiayaan.
- e) *SME Financing head* atau bagian pembiayaan yaitu, berperan memasarkan produk pembiayaan produktif ritel, memproses permohonan pembiayaan produktif ritel, melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan produktif ritel, mengelola pemantauan, melakukan collection dan memproses usulan pembiayaan produktif ritel dengan kategori kolektabilitas, serta memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan produktif kepada *Recovery* dan *Remedial head* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- f) *Sales head* atau bagian pemasaran yaitu, berperan memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan institusi dan/ atau kerjasama lembaga, memasarkan produk pembiayaan consumer, memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan consumer dan memproses pembiayaan talangan haji.
- g) *Customer processing* atau bagian pemrosesan yaitu, berperan melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan consumer, melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan consumer, memproses permohonan pembiayaan consumer melalui aplikasi proses pembiayaan dan mengelola validitas datanya, selain itu juga mengajukan keputusan atas pembiayaan consumer yang telah diproses melalui pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan konsumtif.
- h) *Customer service* yaitu, berperan melakukan pemasaran dana konsumen kepada nasabah, memproses pembukaan dan penutupan rekening giro atau tabungan deposito, memproses permohonan gadai atau kepemilikan emas.⁶⁵
- i) *Operational head* atau bagian operasional, yaitu berperan mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, Ceklist, asuransi, dokumen, dan lain-lain), memproses transaksi pencairan angsuran dan pelunasan, mengelola rekening pembiayaan termasuk

⁶⁵ *Sumber: Company profile* PT. Bank BNI Syariah cabang Jember

perubahan data rekening dan jaminan, mengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan serta mengelola laporan kepada regulator terkait data debitur, dan mengelola hubungan dengan notaris. Selain itu juga melakukan pembukuan transaksi cabang, memproses pembukuan bank garansi dan LC/ Letter of Credit.

- j) *General affair* unit atau bagian umum, yaitu berperan mengelola laporan keuangan dan kebenaran pembukuan transaksi-transaksi cabang, mengelola administrasi data-data kepegawaian cabang, mengelola urusan pengadaan cabang, mengelola kepegawaian penunjang (satuan pengamatan, sopir, pelayan, security), dan lain-lain.

5. Letak Geografis Objek Penelitian

Kantor Bank BNI Syariah KC Jember terletak di jalan Ahmad Yani No.39 Jember, telp 0331-489500, fax 0331-617. Adapun batas-batas kantor Bank BNI Syariah cabang Jember adalah sebagai berikut:⁶⁶

Sebelah timur : Perumahan

Sebelah Barat : Jalan Raya

Sebelah Selatan : Toko buku Toga Mas

Sebelah utara : Bank Mega

⁶⁶<http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah> (03-06-2017)

6. Tata kelola Perusahaan

a) Budaya kerja Bank BNI Syariah

Budaya kerja: nilai-nilai (*values*) dan keyakinan (*beliefs*) yang menjadi pedoman dalam berperilaku, yaitu dinilai penting bagi kelangsungan organisasi. *Values* prinsip-prinsip yang diyakini baik dan benar dalam menjalankan organisasi perusahaan. *Beliefs* hipoteca yang melandasi suatu paradigma yang diyakini sebagai sesuatu yang terbaik dalam menjalankan organisasi.

1) Amanah

Amanah adalah salah satu sifat wajib Rasulullah SAW yang secara harfiah berarti “dapat dipercaya”. Dalam budaya kerja PT. Bank BNI Syariah, Amanah didefinisikan sebagai “ menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal”.

Nilai amanah ini tercermin dalam perilaku utama insan PT. Bank BNI Syariah, yaitu:

- a. Professional dalam menjalankan tugas.
- b. Memegang teguh komitmen dan bertanggung jawab.
- c. Jujur, adil, dan dapat dipercaya.
- d. Menjadi teladan yang baik bagi lingkungan.⁶⁷

⁶⁷ Sinta Amarilia, Wawancara, Jember 19 April 2017.

2) Jama'ah

Jama'ah adalah perilaku kebersamaan umat islam dalam menjalankan segala sesuatu yang sifatnya ibadah dengan mengutamakan kebersamaan dalam suatu naungan kepemimpinan. Dalam budaya kerja PT. Bank BNI Syariah jama'ah didefinisikan sebagai “bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban”.

Budaya ini dijalankan dalam perilaku utama:

- a. Bekerjasama secara rasional dan sistematis
- b. Saling mengingatkan dengan santun
- c. Bekejasama dalam kepemimpinan yang efektif⁶⁸

7. Produk Bank BNI Syariah KC Jember

Dalam menjalankan aktivitasnya sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank BNI Syariah memiliki beberapa produk pembiayaan, yaitu sebagai berikut:

a. Pembiayaan Komersial

Dalam perjalanan usaha terkadang pengusaha terhambat oleh kebutuhan dana untuk kelangsungan usaha yang dimiliki. Maka untuk itu bank BNI Syariah memanfaatkan peluang yang ada untuk memberikan pembiayaan produktif kepada pengusaha guna mensolusi permasalahan yang dihadapi seorang pengusaha, yang mana pembiayaan produktif di bank BNI Syariah terdiri dari:

⁶⁸ Ibid.,

1) Tunas Usaha iB Hasanah

Tunas usaha iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha, dengan besarnya pembiayaan dari Rp. 20 juta sampai dengan Rp. 500 juta yang diroses lebih cepat dan fleksibel sesuai dengan prinsip syariah.

Jenis akad yang digunakan Murabahah, yaitu prinsip jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati antara bank dengan nasabah.⁶⁹

2) Wirausaha iB Hasanah

Wirausaha iB Hasanah merupakan pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha dan besarnya pembiayaan dari Rp. 50 juta sampai dengan Rp. 1 milyar dengan jangka waktu pembiayaan sampai 7 tahun.

3) Usaha Kecil iB Hasanah

Usaha kecil IB Hasanah adalah pembiayaan modal kerja atau investasi kepada pengusaha kecil untuk pengembangan usahanya, dengan besarnya pembiayaa dari Rp. 150 juta sampai dengan Rp. 10 Milyar berlandaskan akad murabahah, musyarakah atau mudharabah dengan jangka waktu maksimal sampai 7 tahun.

⁶⁹<http://www.bnisyariah.co.id/kategori-produk/produk-pembiayaan> (03-06-2017)

b. Pembiayaan Personal

Dalam kehidupan sehari-hari, kita harus mampu membedakan antara kebutuhan dan keinginan. Kebutuhan adalah segala sesuatu yang kita butuhkan untuk melengkapi sarana dan prasarana hidup sehingga menjadi wajib untuk dipenuhi. Sedangkan keinginan adalah segala sesuatu yang dapat memuaskan selera, gaya dan level kepuasan tertentu dan tidak wajib untuk dipenuhi. Untuk itu BNI Syariah menyajikan rangkaian jenis pembiayaan konsumtif yang dikelola secara syariah untuk memenuhi kebutuhan konsumtif masyarakat.

1) Griya iB Hasanah

Melalui pembiayaan Griya iB Hasanah, nasabah dapat mewujudkan keinginan untuk membeli, membangun, merenovasi rumah/ ruko ataupun membeli kavling siap bangun (KSB). Dengan jangka waktu sampai 15 tahun dan maksimal pembiayaan Rp. 5 milyar.

2) Flexi iB Hasanah

Merupakan pembiayaan konsumtif bagi pegawai/ karyawan perusahaan/ lembaga/ instansi untuk penggunaan jasa antara lain pengurusan biaya pendidikan, perjalanan ibadah umroh, travelling, pernikahan, dan lain-lain. besarnya pembiayaan maksimal Rp. 100 Juta dan jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun.

3) Flexi Umroh iB Hasanah

Pembiayaan konsumtif bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umroh melalui Bank BNI Syariah yang telah bekerja sama dengan *travel agent* sesuai dengan prinsip syariah. Produk tersebut menggunakan akad ijarah multijasa dan bisa digunakan untuk membiayai perjalanan ibadah umroh orang tua/ mertua, suami/istri, dan anak-anak. Adanya produk flexi umroh ini menjadi solusi bagi masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah umroh namun terkedala biaya. Besarnya pembiayaan dari Rp. 10 juta sampai dengan Rp. 200 juta dan jangka waktu pembiayaan sampai 3 tahun (non payroll) dan 5 tahun (payroll).

4) Multiguna iB Hasanah

Merupakan pembiayaan konsumtif bagi pegawai/ karyawan perusahaan/ lembaga/ instansi atau profesional untuk pembelian barang dengan agunan berupa *fixed asset*. Dengan besarnya pembiayaan dari Rp. 25 juta sampai dengan Rp. 2 milyar dan jangka waktu pembiayaan sampai 8 tahun.

5) Pembiayaan Emas iB Hasanah

Melalui pembiayaan Emas iB Hasanah maka masyarakat mampu mewujudkan impiannya untuk memiliki emas. Pembiayaan Emas IB Hasanah merupakan pembiayaan konsumtif yang ada di Bank BNI Syariah untuk memenuhi kebutuhan membeli emas

logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara rutin setiap bulannya. Jangka waktu pembiayaan minimal 2 tahun sampai 5 tahun dan maksimum pembiayaan Rp. 150 juta.⁷⁰

B. Penyajian Data dan Analisis

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data memalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Setiap penelitian haruslah disertai dengan penyajian data sebagai penguat, kemudian data-data tersebut dianalisis dengan metode analisis data yang digunakan, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

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

1. Analisis Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat sebelum transaksi

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

Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum sekarang telah ada undang-undang yang mengatur hal tersebut. Dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999, nasabah akan merasa lebih aman dan percaya terhadap jasa layanan bank.

⁷⁰Ibid.,

Perlindungan perlu dilakukan untuk melindungi nasabah maupun untuk melindungi bank itu sendiri.

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

Dari hasil observasi dilapangan, PT. Bank BNI Syariah KC Jember Jalan Ahmad Yani no. 39 merupakan bank syariah yang memiliki sifat amanah dan jama'ah, dan juga banyak produk, terutama produk pembiayaan murabahah. Pembiayaan murabahah di BNI Syariah mengalami perkembangan dalam jumlah nasabah. Nasabah melakukan pembiayaan murabahah untuk kebutuhan sehari-hari maupun untuk pengembangan usaha. Dari total pembiayaan sebesar Rp 21,26 triliun terbesar merupakan pembiayaan konsumtif, 56,1%. Untuk pembiayaan konsumtif tersebut sebagian besar portofolio pembiayaan adalah BNI Griya IB Hasanah sebesar 85%.

Dengan pencapaian yang sangat besar tersebut pilihan masyarakat akan Bank BNI Syariah tidak meragukan. Akan tetapi masyarakat percaya dan merasa aman dengan melakukan transaksi atau bekerja sama dengan Bank BNI Syariah. Untuk itu Bank BNI Syariah KC Jember benar-benar

melindungi nasabahnya dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Yusnita Ambarukmana selaku Sales Head Bank BNI Syariah KC Jember, maka penelitian dapat mengemukakan bahwa perlindungan yang diberikan terhadap pembiayaan murabahah nasabah pada saat sebelum transaksi meliputi beberapa informasi mengenai pembiayaan murabahah sebagai berikut:

“Perlindungan bank BNI Syariah KC Jember terhadap pembiayaan murabahah nasabah pada saat sebelum transaksi dengan menjelaskan kepada calon nasabah pembiayaan murabahah sejelas-jelasnya, agar calon nasabah memahami secara pasti mengenai pembiayaan murabahah. Memberikan informasi kepada nasabah secara langsung diharapkan bisa membantu dan mengarahkan pembiayaan murabahah yang diinginkan sesuai kebutuhan. Dengan begitu calon nasabah akan merasa puas dengan layanan yang telah diberikan. Informasi dapat didapatkan dengan datang langsung ke bank BNI Syariah terdekat, bisa melalui website, dan bisa juga melalui brosur.”⁷¹

Hasil wawancara tersebut dapat diperkuat dengan adanya pernyataan dari manager oprational Bank BNI Syariah KC Jember.

“Perlindungan nasabah pada saat sebelum transaksi pada pembiayaan murabahah itu biasanya kami selaku bank memberikan informasi terkait pembiayaan tersebut. Tidak hanya mengenai pembiayaannya, tetapi juga mengenai manfaat, jangka waktu, jenis pembiayaannya, dan lain-lain. Informasi-informasi tersebut bisa diakses melalui brosur yang sudah disediakan, atau kalau kurang jelas ya seperti yang saya katakan tadi memberikan informasi secara langsung dengan datang langsung ke bank.”⁷²

Berdasar hasil observasi dan pernyataan kedua informan tersebut menunjukkan bahwa perlindungan PT. Bank BNI Syariah KC Jember

⁷¹Yusnita Ambarukmana, *Wawancara*, Jember 20 April 2017.

⁷²Junaidi Abdillah, *Wawancara*, Jember 19 April 2017.

terhadap pembiayaan murabahah nasabah dengan memberikan informasi sejas-jelasnya kepada calon nasabah terkait pembiayaan murabahah tersebut.

Seperti yang dikemukakan oleh *Sales Head* Yusnita Ambarukmana dan *Financing Head* Sinta Amarilia mengenai jenis pembiayaan murabahah seperti berikut:

“Misalnya informasi mengenai jenis pembiayaan murabahah. Di BNI Syariah Jember pembiayaan murabahah itu dibagi menjadi dua jenis. Yaitu murabahah konsumtif dan murabahah produktif. Konsumtif itu untuk kebutuhan sehari-hari. Kalau produktif untuk pengembangan usaha. Jika calon nasabah akan melakukan pembiayaan murabahah dengan tujuan untuk membeli rumah berarti konsumtif, itu yang menangani saya. Sedangkan untuk murabahah produktif ada sendiri.”⁷³

“Murabahah disini dibagi menjadi dua, konsumtif dan produktif. Konsumtif untuk menunjang kebutuhan sehari-hari, sedangkan produktif untuk keperluan usaha. Jika yang dibutuhkan calon nasabah itu pembiayaan murabahah untuk pengembangan usaha maka saya yang menanganinya.”⁷⁴

Dari pernyataan kedua informan, maka mengenai jenis pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember dapat dianalisis sebagai berikut:

Jenis pembiayaan murabahah di Bank BNI Syariah KC Jember dibedakan menjadi dua yaitu pembiayaan murabahah konsumtif dan pembiayaan murabahah produktif. Pembiayaan murabahah konsumtif adalah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti rumah, mobil, sepeda motor, dan lain-lain. Sedangkan pembiayaan murabahah produktif

⁷³Yusnita Ambarukmana, *Wawancara*, Jember 20 April 2017.

⁷⁴Sinta Amarilia, *Wawancara*, Jember 27 April 2017.

adalah untuk memenuhi keperluan usaha seperti pembelian gudang, toko, lahan, dan lain sebagainya. Pembiayaan murabahah produktif masih dibagi lagi menjadi tiga jenis yaitu modal kerja, investasi, dan koperasi.

Selain informasi mengenai jenis dari pembiayaan murabahah, PT. Bank BNI Syariah KC Jember juga menjelaskan informasi-informasi lainnya. Seperti informasi mengenai manfaat, margin, dan jangka waktu yang dijelaskan oleh Yusnita Ambarukmana.

“Dibedakan menjadi dua, konsumtif dan produktif. Karena saya bagian yang konsumtif jadi menjelaskan yang konsumtif saja. Manfaat yang didapat pastinya untuk menunjang kebutuhan sehari-hari, dipakai untuk keseharian, yang sifatnya untuk dikonsumsi. Untuk margin biasanya dibayarkan diawal sesuai kesepakatan, dibayarkan diawal karena kan murabahah itu jual-beli, kita sebagai bank membeli dulu barang untuk stock dari supplier. Dari harga pembelian itu bank mengambil keuntungan, nah keuntungan itu yang dinamakan margin dan harus dibayarkan diawal. Sedangkan untuk jangka waktu biasanya kalo konsumtif itu paling lama 15 tahun paling pendek 5 tahun. Disetiap bulan angsurannya tetap tidak ada penambahan untuk margin.”⁷⁵

Berbeda dengan yang disampaikan oleh Sinta Amarilia mengenai manfaat pembiayaan murabahah sebagai berikut:

“Kalau produktif sendiri manfaat yang didapat itu bisa mengembangkan usahanya dan meningkatkan pendapatan. Untuk produktif jangka waktunya paling lama 7 tahun, standarnya 5 tahun. Dan untuk margin sama dengan murabahah yang konsumtif yaitu dibayarkan diawal dan angsuran tetap setiap bulannya tidak ada penambahan untuk margin.”⁷⁶

Kedua pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan yang dikemukakan oleh manager oprational bapak junaidi abdillah sebagai berikut:

⁷⁵ Yusnita Ambarukmana, *Wawancara*, Jember 26 April 2017.

⁷⁶ Sinta Amarilia, *Wawancara*, Jember 27 April 2017.

“Untuk manfaat pembiayaan murabahah diharapkan bank dan calon nasabah memiliki manfaat yang sesungguhnya. Dalam artian pembiayaan murabahah yang akan dilakukan tidak sia-sia dan tidak ada manfaat yang didapat. Untuk konsumtif ya untuk menunjang sehari-hari, seperti rumah, kendaraan bermotor, alat komunikasi, dll. Kalau produktif untuk usaha, seperti pembelian lahan, toko, dan gudang. Jangka waktu keduanya standarnya 5 tahun maksimal 15 tahun. Dan untuk marginnya dibayar diawal sesuai kesepakatan.”⁷⁷

Dari ketiga pernyataan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat pembiayaan murabahah, margin, dan jangka waktu sebagai berikut:

a. Manfaat Pembiayaan Murabahah

Hal ini perlu disampaikan oleh Bank BNI Syariah KC Jember kepada calon nasabah pembiayaan murabahah agar calon nasabah memahami manfaat-manfaat yang akan diperoleh dari pembiayaan murabahah tersebut, dan juga dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan pemahaman agar pembiayaan yang akan dilakukan tidak sia-sia dan tidak mendapat manfaat yang sesungguhnya. Pembiayaan murabahah memberikan manfaat kepada nasabah tergantung dari pembiayaan murabahah yang akan dilakukan. Seperti pembiayaan murabahah konsumtif manfaat yang didapat adalah dapat menunjang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Sedangkan pembiayaan murabahah produktif manfaat yang didapat adalah untuk mengembangkan sektor usaha agar mendapatkan pendapatan yang terus meningkat.

⁷⁷ Junaidi Abdillah, *Wawancara*, 19 April 2017.

b. Informasi Mengenai Margin

Dalam bank syariah tidak ada istilah sistem bunga seperti yang ada di bank konvensional, untuk pembagian keuntungan antara bank syariah dan nasabah, bank syariah menggunakan sistem bagi hasil (untuk akad kerja sama) dan margin (untuk akad jual beli) Informasi mengenai margin dalam pembiayaan murabahah konsumtif maupun produktif margin dibayarkan diawal. Besar jumlah margin yang harus dibayar sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati. Untuk angsuran selanjutnya tetap sesuai yang telah disepakati sampai masa pembiayaan murabahah berakhir.

c. Jangka waktu

Informasi mengenai jangka waktu yang di berikan oleh Bank BNI Syariah KC Jember yaitu untuk konsumtif adalah selama 5-15 tahun tergantung objek yang sedang dibiayai, sedangkan untuk produktif selama 5-7 tahun. Jangka waktu membayar angsuran bisa berubah menjadi lebih lama jika nasabah mengalami gagal bayar pada bulan-bulan berikutnya.

Pembiayaan yang dilakukan oleh bank syariah pastinya akan mengalami risiko. Untuk meminimalisir terjadi risiko maka bank syariah perlu adanya pengikatan berupa asuransi dan jaminan. Hal tersebut seperti yang dijelaskan oleh Sinta amarilia sebagai berikut:

“Produk-produk yang ada di BNI Syariah jember selalu dilindungi dengan adanya asuransi. Begitu juga pada produk pembiayaan murabahah. Konsumtif maupun produktif harus ada asuransi yang melindungi pembiayaan tersebut. Asuransi bisa

mengklaim jika terjadinya kebakaran, kehilangan objek yang dibiayai, atau bahkan meninggalnya yang melakukan pembiayaan. Pembayaran asuransi dibayarkan diawal sesuai dengan angka risiko jika suatu saat objek mengalami hal-hal yang tidak terduga. Seperti halnya asuransi, jaminan dari calon nasabah juga sangat dibutuhkan oleh bank syariah. Karena dengan adanya jaminan bank syariah dapat menganalisa apakah jaminan yang diberikan dapat menutup semua kerugian jika nasabah mengalami gagal bayar. Untuk konsumtif jaminan biasanya objek yang sedang dibiayai, kalau produktif jaminan berupa sertifikat tanah beserta bangunan.”⁷⁸

Hal senada juga disampaikan oleh bapak Priambodo selaku *Operational Head* PT. Bank BNI Syariah KC Jember.

“Asuransi dan jaminan itu harus ada jika calon nasabah mau melakukan pembiayaan murabahah. Karena asuransi sendiri untuk melindungi objek yang sedang di biayai jika mengalami hal-hal yang tidak diinginkan. Untuk pembayaran asuransi dilakukan diawal, jika pembiayaan berakhir maka masa asuransi juga akan berakhir. Sedangkan jaminan juga sangat perlu dibutuhkan oleh bank untuk proses analisa kelayakan menerima pembiayaan, dan juga untuk menjaga nasabah bersungguh-sungguh dalam proses pembayaran angsuran setiap bulannya. Jika nasabah mengalami gagal bayar maka jaminan itulah yang akan menutup semua kerugian terhadap nasabah yang sudah mengalami gagal bayar.”⁷⁹

Dari penjelasan kedua informan tersebut mengenai informasi asuransi dan jaminan, maka dapat dianalisis sebagai berikut:

a. Asuransi

Asuransi bertujuan untuk melindungi objek yang sedang dibiayai oleh bank syariah. Untuk itu dalam pembiayaan murabahah di bank BNI Syariah KC Jember diberikan perlindungan asuransi berupa asuransi jiwa, kebakaran, dan

⁷⁸ Sinta Amarilia, *Wawancara*, Jember 27 April 2017.

⁷⁹ Priambodo, *Wawancara*, Jember 27 April 2017.

penjaminan. Jika ada nasabah yang tidak menginginkan adanya asuransi dalam pembiayaan murabahanya maka nasabah tidak bisa melakukan pembiayaan murabahah. Karena asuransi sendiri perannya sangat penting jika sewaktu-waktu objek yang dibiayai mengalami kerusakan. Dan untuk pembayaran dilakukan diawal secara menyeluruh, besaran yang dibayarkan sesuai dengan besaran harga objek. Jika masa pembiayaan murabahah berakhir maka jangka waktu asuransi juga berakhir. Asuransi yang digunakan juga asuransi syariah.

b. Jaminan

Jaminan dalam pembiayaan murabahah di Bank BNI Syariah KC Jember berupa jaminan objek itu sendiri (mobil atau sepeda motor) dan jaminan multiguna (sertifikat tanah beserta bangunan). Jaminan dibutuhkan agar nasabah yang melakukan pembiayaan murabahah besungguh-sungguh dalam melakukan pembiayaan tersebut.

Setelah nasabah memperoleh informasi-informasi mengenai asuransi, jaminan, jangka waktu, dan lain sebagainya yang sudah dijelaskan diatas. Maka untuk informasi selanjutnya mengenai kelengkapan dokumen. Hal ini dijelaskan oleh Yusnita Ambarukmana sebagai berikut:

“Untuk kelengkapan dokumen konsumtif itu meliputi fotocopy KTP, KK, pasphoto 4x6, slip gaji atau surat keterangan penghasilan, dll yang ada dibrosur.”⁸⁰

Pernyataan diatas juga diperkuat oleh narasumber yang telah diwawancarai sebagai berikut:

“Kelengkapan dokumen untuk produktif tidak jauh beda dengan kondumtif, hanya saja kalau produktif harus ada fotocopy NPWP, tanda daftar perusahaan (TDP), surat keterangan domisili usaha (SKDU), Surat izin usaha perdagangan (SIUP). Selengkapnya bisa dilihat dibrosur.”⁸¹

Dari pernyataan keduanya maka kelengkapan dokumen untuk pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember sebagai berikut:

Kelengkapan dokumen yang diminta untuk proses pengajuan pembiayaan murabahah konsumtif maupun produktif ada sedikit perbedaan, tetapi yang harus ada yaitu pasfoto 4x6, fotocopy KTP, fotocopy kartu keluarga, asli slip gaji terakhir atau surat keterangan penghasilan.

Dengan adanya informasi tersebut diharapkan calon nasabah memahami perlindungan dalam pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember sebelum melakukan transaksi. Sebelum calon nasabah dinyatakan diterima untuk pembiayaan murabahah, pihak bank akan mengalisis kelengkapan dokumen calon nasabah dengan menggunakan prinsip 5C dan aspek 6A serta

⁸⁰ Yusnita Ambarukmana, *Wawancara*, Jember 26 April 2017

⁸¹ Sinta Amarilia, *Wawancara*, Jember 27 April 2017.

BI Checking untuk melihat riwayat calon nasabah dengan bank lain..

Berikut hasil wawancara dengan Yusnita Ambarukmana mengenai analisis kelayakan calon nasabah:

“Sebelum dinyatakan diterima permohonan nasabah kan selalu dianalisis dulu layak apa gak calon nasabah tersebut. Untuk konsumtif analisisnya menggunakan prinsip 5C yaitu *Character* atau watak, *Capital* kemampuan nasabah dalam mengangsur, *Collateral* atau jaminan yang diberikan, *Capacity dan Condition of Economic* dilihat berdasarkan tempat kerja calon nasabah. kalau kelimanya memenuhi standar maka permohonan calon nasabah diterima. Pengecekan pada BI Checking juga dilakukan, hal tersebut untuk melihat riwayat nasabah dengan bank lain.”⁸²

Hal serupa diatas juga dijelaskan oleh narasumber sebagai berikut:

“Untuk murabahah produktif analisis kelayakan permohonan nasabah juga menggunakan BI Checking dan prinsip 5C, tapi juga menggunakan aspek 6A. Produktif kan untuk usaha maka perlu adanya analisis menggunakan aspek 6A untuk menganalisis aspek hukum, aspek pemasaran, aspek teknis, aspek manajemen, aspek keuangan, dan aspek sosial ekonomi. Untuk aspek sosial ekonomi tidak diperlukan jika permohonan calon nasabah dibawah 1 milyar”.⁸³

Berikut langkah-langkah dari hasil wawancara mengenai analisis permohonan pembiayaan murabahah calon nasabah:

a. Menyelidiki Dokumen dan Verifikasi Data

Menyelidiki dokumen calon nasabah yang diajukan sudah sesuai kriteria persyaratan atau belum. Dalam hal ini

⁸² Yusnita Ambarukmana, *Wawancara*, Jember 26 April 2017

⁸³ Sinta Amarilia, *Wawancara*, Jember 27 April 2017.

bagian *marketing* akan melakukan verifikasi awal kepada calon nasabah terkait jumlah pengajuan pembiayaan murabahah, ketika proses pengajuan *marketing* akan melihat kapabilitas repayment/ kemampuan nasabah dalam mengangsur memenuhi syarat atau tidak.

Kemudian berkas-berkas tersebut diserahkan ke bagian *processing* untuk dilakukan analisa yang lebih rinci lagi menggunakan 5C dan 6A. Pihak bank BNI Syariah KC Jember juga menilai dari info BI atau BI Checking untuk melihat kolektabilitas pembiayaan dari calon nasabah.

b. Analisa Kelayakan Pembiayaan

Analisa pembiayaan merupakan langkah penting untuk realisasi pembiayaan untuk menilai kelayakan calon nasabah. Dalam melakukan analisa pembiayaan ini, Bank BNI Syariah KC Jember menggunakan prinsip 5C dan 6A. Adapun tahap kelayakan pembiayaan di Bank BNI Syariah KC Jember, adalah sebagai berikut:

1. Analisis 5C

- a) *Character* (kepribadian atau watak), menggambarkan watak dan kepribadian calon debitur. Bank syariah perlu melakukan analisis terhadap karakter nasabah guna mengetahui bahwa calon nasabah dalam

memenuhi kewajiban membayar angsurannya sampai dengan lunas.

b) Capacity

Dalam melakukan analisa pembiayaan terkait *capacity/capability* di bank BNI Syariah KC Jember yaitu dengan melihat kemampuan calon nasabah dalam mengangsur sesuai jangka waktu pembiayaan yang diberikan. Apabila nasabahnya sebenarnya mampu mengangsur akan tetapi tidak bisa dibuktikan maka akan dimintai penjamin. Misalnya: punya usaha turunkemurun, yang mengajukan anaknya maka yang dijadikan penjamin adalah ayahnya.

c) Collateral

Analisa yang dilakukan Bank BNI Syariah KC Jember terkait jaminan yaitu jaminan yang diberikan sudah mengcover pembiayaan yang diajukan atau tidak. Sesuai dengan ketentuan yang ada jaminan yang diberikan oleh calon nasabah juga harus memenuhi kriteria, yaitu kalau berupa kendaraan (motor atau mobil) tahun pembuatannya tidak lebih dari 5 tahun dan jika berupa fixed asset (bangunan dan tanah) maka yang dijaminakan berupa sertifikatnya.

d) *Capital*

Analisa terkait *capital* terhadap calon nasabah, di Bank BNI Syariah KC Jember yaitu kalau seorang pegawai dilihat berdasarkan slip gaji/ gaji yang diterima setiap bulannya sedangkan kalau wiraswasta berdasarkan usahanya yang dimiliki oleh calon nasabah, apakah mempunyai prospek keuntungan yang besar atau tidak.

e) *Condition Of Economy*

Dalam menganalisa condition of economy calon nasabah, Bank BNI Syariah menganalisanya kalau pegawai berdasarkan kondisi perusahaan tempat calon nasabah bekerja. Sedangkan kalau wiraswasta berdasarkan prospek usaha yang dijalankan oleh calon nasabah, kira-kira memiliki prospek untuk terus berkembang dan maju (mampu bertahan) atau tidak. Selain itu dalam calon nasabah juga dinilai berdasarkan tanggungan yang dimiliki (yang sedang berjalan) dan pengeluaran perbulan.

2. Analisis 6A

a) Analisis Aspek Hukum

Analisis aspek hukum perlu dilakukan oleh bank syariah untuk evaluasi terhadap legalitas calon nasabah.

Di dalam akad pembiayaan, terdapat dua pihak yang terikat, yaitu bank syariah sebagai pihak yang menginvestasikan modal dan pihak nasabah yang mendapat kepercayaan untuk menjalankan usahanya. Oleh karena itu perlu dilandasi oleh dasar-dasar hukum secara formal sesuai dengan prinsip syariah dan undang-undang yang berlaku.

b) Analisis Aspek Pemasaran

Aspek pemasaran merupakan aspek yang sangat penting untuk dianalisis lebih mendalam karena hal ini terkait dengan aktivitas pemasaran produk calon nasabah. Bank syariah dapat mengetahui sejauh mana produk yang dihasilkan oleh calon nasabah diterima oleh pasar dan berapa lama produknya dapat bertahan dan bersaing dipasar. Analisis pemasaran diperlukan oleh bank untuk menghitung kemungkinan penjualan produk setiap tahun.

c) Analisis Aspek Teknis

Merupakan analisis yang dilakukan bank syariah dengan tujuan untuk mengetahui fisik dan lingkungan usaha perusahaan calon nasabah serta proses produksi. Dengan menganalisis aspek teknis bank syariah dapat

menyimpulkan apakah perusahaan (calon nasabah) menjelaskan aktivitas produksinya secara efisien.

d) Analisis Aspek Manajemen

Aspek manajemen merupakan salah satu aspek yang sangat penting sebelum bank memberikan rekombinasi atas permohonan pembiayaan. Aspek yang perlu dilakukan penilaian terhadap aspek manajemen antara lain, Struktur organisasi, Job description, Sistem dan prosedur, Penataan sumber daya manusia, Pengalaman usaha, dan Manajemen skill.

e) Analisis Aspek Keuangan

Analisis aspek keuangan diperlukan oleh bank syariah untuk mengetahui kemampuan keuangan perusahaan dalam memenuhi kewajibannya baik kewajiban jangka pendek maupun jangka panjang.

f) Analisis Aspek Sosial-Ekonomi

Merupakan analisis yang dilakukan oleh bank untuk mendapatkan informasi tentang lingkungan terkait dengan usaha calon nasabah. Seperti dampak yang ditimbulkan oleh perusahaan, pengaruh perusahaan terhadap lapangan pekerjaan, pengaruh terhadap pendapatan negara, dan tidak melakukan kegiatan yang bertentangan dengan lingkungan sekitar.

Dengan adanya perlindungan nasabah pada saat sebelum transaksi diharapkan meminimalisir risiko-risiko yang kapan saja bisa terjadi atau yang dapat merugikan nasabah maupun bank syariah itu sendiri. Informasi yang diberikan bank BNI Syariah KC Jember sudah cukup membantu keingintahuan calon nasabah terhadap produk pembiayaan murabahah seperti memberikan penjelasan mengenai informasi terkait hal-hal yaitu:

- a. Informasi jenis pembiayaan murabahah
- b. Manfaat pembiayaan murabahah
- c. Margin
- d. Jangka waktu
- e. Asuransi
- f. Jaminan
- g. Kelengkapan dokumen
- h. Menyelidiki dokumen verifikasi data
- i. Analisis kelayakan pembiayaan murabahah

2. Analisis Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat transaksi

Setelah nasabah melalui proses penyerahan kelengkapan dokumen yang dibutuhkan untuk proses pencairan dana dan sudah memenuhi kelayakan untuk menerima pembiayaan murabahah yang diberikan bank BNI Syariah, maka selanjutnya nasabah harus melakukan penandatanganan akad.

Berikut penjelasan yang dikemukakan oleh Sinta Amarilia dan mengenai penandatanganan akad.

“Pada waktu penandatanganan akad harus pihak bank dan pihak nasabah suami dan istrinya. Melalui notaris jika pembiayaan diatas 50 juta untuk pengikatan jaminan.dan sebelum penandatanganan biasanya akan dibacakan kembali oleh pihak bank mengenai hal-hal yang tertera pada surat keputusan pembiayaan (SKP). Hal-hal tersebut seperti objek yang sedang di biayai, namanya yang jelas dibaca, besar angsuran yang harus di bayar, jangka waktu, dll.”⁸⁴

Hal senada juga disampaikan oleh yusnita ambarukmana sebagai berikut:

“Biasanya pihak bank dan nasabah (suami istri) dihadapan notaris jika memang pembiayaan itu diatas 50 juta. Hal itu ditujukan untuk pengikatan jaminan. Sebelum penandatanganan oleh nasabah (suami istri) pihak yang bertugas akan membacakan kembali yang tertera didalam SKP. Tujuannya agar nasabah mengerti dan memahami isi dari SKP tersebut.”⁸⁵

Dari pemaparan kedua informan tersebut maka penandatanganan akad adalah sebagai berikut:

Permohonan pembiayaan dapat dicairkan ketika di dalam permohonan pembiayaan secara tertulis telah memenuhi keabsahan dan persyaratan hukum yang dapat dipertanggungjawabkan, melindungi kepentingan nasabah dan bank. Dalam hal ini bank yang menentukan besarnya pembiayaan (bisa disetujui sebagian atau secara keseluruhan permohonan nasabah), jangka waktu pembiayaan (calon nasabah mengajukan 5 tahun tapi kalau berdasarkan analisa untuk waktu 5 tahun dinilai tidak mampu maka pihak bank akan memperpanjang waktunya jadi

⁸⁴ Sinta Amarilia, *Wawancara*, Jember 08 Mei 2017.

⁸⁵ Yusnita Ambarukmana, *Wawancara*, Jember 26 April 2017.

7 tahun), tata cara dan syarat pencairan, serta tata cara angsuran perbulannya.

Pembiayaan di BNI Syariah KC Jember bisa dicairkan jika permohonan pembiayaan telah ditandatangani, pengikatan jaminan telah dilakukan nasabah. Penandatanganan akad dilakukan:

1. Antara Bank dengan nasabah (suami istri) secara langsung.
2. Melalui proses notaris jika pembiayaan diatas 50 juta (*fixed asset*) dilakukan antara nasabah dengan notaris untuk pengikatan jaminan.

Perlindungan Bank BNI Syariah KC Jember terhadap pembiayaan murabahah nasabah pada saat transaksi itu biasanya menyangkut proses penandatanganan akad. Penandatanganan akad dilakukan oleh pihak bank syariah dan pihak nasabah (suami istri). Jika pembiayaan di atas 50 juta maka pembiayaan melalui proses notaris untuk pengikatan jaminan. Melalui proses notaris jika pembiayaan diatas 50 juta, dengan begitu nasabah merasa aman karena pembiayaan yang dilakukan dihadapan notaris. Sebelum penandatanganan dilakukan biasanya pihak bank akan membacakan kembali apa saja yang tertera pada surat keputusan pembiayaan (SKP), seperti:

- a. Nama nasabah pembiayaan murabahah
- b. Objek yang sedang di biayai
- c. Jaminan
- d. Besar angsuran setiap bulannya
- e. Jangka waktu pembiayaan

f. Keabsahan dan persyaratan hukum yang dapat dipertanggungjawabkan

3. Analisis Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat setelah transaksi

Setelah melalui beberapa tahap dalam pembiayaan murabahah seperti halnya mengetahui informasi pembiayaan dan penandatanganan akad. Maka setelah itu nasabah berkewajiban untuk membayar angsuran setiap bulannya. Selama pembayaran angsuran berlangsung pasti ada risiko yang datang, seperti halnya kredit macet. Dengan adanya perlindungan pada saat setelah transaksi diharapkan dapat membantu meminimalisir hal-hal yang tidak di inginkan ketika nasabah pembayaran angsuran seperti halnya risiko gagal bayar.

Setelah penandatanganan akad selesai untuk selanjutnya nasabah memiliki kewajiban untuk membayar angsuran setiap bulannya. Pembayaran angsuran dibayarkan setiap bulan sampai masa berakhirnya pembiayaan dengan besar angsuran tetap tidak berubah. Berikut hasil wawancara dengan narasumber:

“Setelah akad selesai nasabah wajib membayarkan angsurannya setiap bulannya dan besar angsuran tetap sampai berakhirnya masa pembiayaan yg telah ditanda tangani.”⁸⁶

Hal serupa juga disampaikan oleh Sinta Amarilia selaku financing head produk pembiayaan murabahah produktif:

“Setiap nasabah yang permohonan pembiayaannya sudah disetujui dan sudah melalui proses penandatanganan akad, maka nasabah selanjutnya harus membayar angsuran setiap bulannya. Kalau di bank syariah pembayaran angsuran setiap bulannya tidak ada

⁸⁶ Yusnita Ambarukmana, *Wawancara*, Jember 26 April 2017.

penambahan dalam angsuran. Karena kan margin sudah dibayarkan diawal.”⁸⁷

Dari pernyataan diatas bahwa setelah proses akad selesai untuk selanjutnya nasabah berkewajiban membayar angsuran setiap bulannya dalam jangka waktu yang telah disepakati. Pembayaran angsuran bisa dilakukan di bank BNI Syariah manapun di bank BNI Konvensional.

Jumlah angsuran yang harus dibayarkan sesuai dengan yang tertera pada SKP. Sampai berakhirnya jangka waktu yang disepakati, jumlah angsuran dalam pembiayaan murabahah tetap tidak berubah.

Nasabah dalam proses mengangsur pembiayaannya ada yang lancar dan ada pula yang tidak lancar atau macet. Hal tersebut dikarenakan mungkin terjadinya penurunan pendapatan atau memang ada kebutuhan yang lain sangat mendesak sehingga proses angsuran menjadi sedikit ada permasalahan.

Dengan terjadinya risiko yang seperti itu PT. Bank BNI Syariah KC Jember tidak serta merta langsung menyampaikan kepada nasabah akan diadakan pelelangan terhadap objek yang sedang di biayai. Tetapi ada solusi yang bisa meminimalisir terjadinya risiko tersebut.

Seperti yang disampaikan oleh Sinta Amarilia dalam wawancara berikut ini:

“Kan ada tuh biasanya nasabah yang tidak bisa bayar angsuran dikarenakan beberapa hal. Biasanya sih karena risiko bisnis dan moral hazard. Kalau nasabah mengalami risiko bisnis biasanya dilakukan penjadwalan ulang untuk pembiayaannya, tapi kalau

⁸⁷ Sinta Amarilia, *Wawancara*, Jember 08 Mei 2017.

untuk nasabah yang punya uang tapi tidak mau membayar (moral hazard) biasanya dikirimkan surat teguran.”⁸⁸

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan yang disampaikan oleh Yusnita ambarukmana:

“Biasanya tidak langsung dilelang, tetapi kita menghubungi nasabah dengan memberikan surat teguran, sampai dengan surat teguran ke 3 nasabah tidak membayar maka diberikan lagi surat somasi, somasipun sama sampai surat somasi ke 3 nasabah tidak membayar maka dilakukanlah proses lelang. Tetapi ada juga yang melakukan proses penjadwalan ulang, hal tersebut bertujuan untuk memperkecil angsuran dan menambah jangka waktu, tetapi tidak ada penambahan margin.”⁸⁹

Dari pernyataan kedua diatas, maka berikut ulasan mengenai risiko gagal bayar yang dialami nasabah ketika pembayaran angsuran.

Menurut bank BNI Syariah risiko gagal bayar oleh nasabah dibagi menjadi dua yaitu risiko bisnis dan moral hazard.

- a. Risiko bisnis adalah dimana nasabah mengalami penurunan pendapatan, untuk mengatasi hal tersebut nasabah akan dilakukan penjadwalan ulang pembiayaan oleh bank syariah. Penjadwalan ulang dilakukan untuk memperkecil angsuran dan menambah jangka waktu. Dalam penjadwalan ulang tidak boleh adanya penambahan margin.
- b. Moral hazard sendiri diartikan sebagai memiliki uang atau mampu untuk membayar angsuran tetapi nasabah tidak mau membayarkan. Hal ini bank BNI Syariah KC Jember mengirimkan surat teguran pertama sampai ketiga, jika sampai surat teguran ketiga nasabah tetap tidak mau membayar, maka untuk selanjutnya bank BNI Syariah

⁸⁸Sinta Amarilia, *Wawancara*, Jember 08 Mei 2017.

⁸⁹Yusnita Ambarukmana, *Wawancara*, Jember 26 April 2017.

mengirimkan surat somasi pertama sampai surat somasi ketiga. Sampai surat somasi ketiga masih tetap tidak dibayarkan maka pihak bank syariah melakukan lelang. Dengan adanya surat teguran dan surat somasi bank BNI Syariah KC Jember tidak serta merta melelang objek yang dibiayai dan masih memberikan kesempatan kepada nasabah untuk membayarkan angsuran. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kelonggaran waktu atau rasa aman dan nyaman kepada nasabah maupun jaminan yang telah diberikan kepada bank syariah, karena itu tujuan tersebut untuk memperbaiki angsuran yang sempat mengalami gagal bayar maupun moral hazard.

Setiap pembiayaan pasti mengalami risiko, kemungkinan untuk tidak terjadinya risiko sangatlah kecil. Oleh karenanya bank BNI Syariah KC Jember, seperti yang sudah dijelaskan diatas adalah bentuk dari perlindungan pada saat setelah transaksi.

Setelah nasabah dinyatakan pembiayaannya berakhir atau lunas sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati, maka selanjutnya nasabah akan diberikan berupa surat lunas yang diterbitkan oleh bank BNI Syariah KC Jember. Berikut penjelasan dari narasumber:

“Perlindungan pada saat setelah transaksi pada pembiayaan murabahah di bank BNI Syariah KC Jember biasanya hanya diterbitkan berupa surat lunas yang menerangkan bahwa pembiayaan murabahah yang dilakukan nasabah benar-benar sudah berakhir atau lunas sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati. Untuk jaminan bisa diambil oleh nasabah yang bersangkutan dengan datang langsung ke bank dan untuk asuransi saat itu juga berakhir dengan berakhirnya pembayaran angsuran.”⁹⁰

⁹⁰Sinta Amarilia, *Wawancara*, Jember 08 Mei 2017.

Hal serupa juga dijelaskan oleh Yusnita Ambarukmana sebagai berikut:

“Bank BNI Syariah KC Jember biasanya hanya diterbitkan berupa surat lunas yang menerangkan bahwa pembiayaan murabahah yang dilakukan nasabah benar-benar sudah lunas sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati. Untuk jaminannya sendiri bisa diambil oleh nasabah (suami istri) yang bersangkutan dengan datang langsung ke bank asuransinya juga berakhir dengan berakhirnya pembayaran angsuran pembiayaan murabahah.”⁹¹

Dari hasil wawancara dengan narasumber yang sudah diwanwancarai diatas, bahwa jika nasabah masa pembiayaan sudah berakhir atau dikatakan lunas maka nasabah akan datang ke bank untuk diterbitkan Surat Kerterangan Lunas. Surat keterangan lunas sendiri menerangkan bahwa pembiayaan murabahah yang dilakukan oleh nasabah benar-benar lunas dan tidak ada tanggungan dengan bank. untuk jaminannya sendiri bisa di ambil saat itu juga dengan membawa fotocopy KTP.

Hasil dari wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa perlindungan PT. Bank BNI Syariah KC Jember pasa saat setelah transaksi meliputi berbagai hal mengenai:

- a. Pembayaran angsuran
- b. Risiko gagal bayar
- c. Surat keterangan lunas.

⁹¹Yusnita Ambarukmana, *Wawancara*, Jember 26 April 2017.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil analisis peneliti dari data yang diperoleh dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkenaan dengan Perlindungan PT. Bank BNI Syariah KC Jember Terhadap Pembiayaan Murabahah Nasabah, maka hasil tersebut perlu diadakan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dan dikaitkan dengan teori-teori yang relevan berkaitan dengan topik penelitian ini, untuk itu pembahasan temuan ini akan disesuaikan dengan sub yang menjadi pokok pembahasan, guna mempermudah dalam menjawab pertanyaan yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian. Hasil temuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Analisis Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat sebelum transaksi

Setelah melakukan penelitian di Bank BNI Syariah KC Jember, menurut hasil wawancara perlindungan terhadap pembiayaan murabahah nasabah pada saat sebelum transaksi meliputi hal-hal yang harus disampaikan kepada calon nasabah sebelum melakukan pembiayaan yaitu mengenai informasi pembiayaan murabahah seperti:

- a. Jenis pembiayaan murabahah
- b. Manfaat pembiayaan murabahah
- c. Informasi mengenai margin
- d. Jangka waktu
- e. Asuransi
- f. Jaminan

- g. Kelengkapan dokumen
- h. Menyelidiki dokumen verifikasi data
- i. Analisis kelayakan pembiayaan murabahah

Dari beberapa informasi tersebut dapat membantu calon nasabah dalam menentukan dan memahami segala sesuatu mengenai pembiayaan murabahah yang akan dilakukan. Dengan adanya informasi tersebut dapat mencegah atau meminimalkan risiko yang bisa kapan saja datang dari pihak bank syariah maupun nasabah. Seperti halnya risiko terjadinya kebakaran dikemudian hari, diatas sudah dijelaskan bahwa pembiayaan murabahah disertai dengan asuransi, jadi nasabah membayar asuransi diawal sesuai dengan kesepakatan. Jika terjadi kebakaran maka bukan bank syariah yang mengganti kerugian melainkan akan diklaimkan ke asuransi yang sudah terbayarkan.

Menurut pendapat Johannes Gunawan perlindungan hak-hak nasabah sebelum transaksi meliputi perlindungan kebutuhan nasabah atas informasi tentang spesifikasi produk atau jasa perbankan. Hal tersebut sama yang dilakukan oleh PT. Bank BNI Syariah KC Jember dalam memberikan perlindungan kepada nasabah pada saat sebelum transaksi yaitu dengan menjelaskan informasi mengenai produk pembiayaan tersebut.

Didalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 7 ayat 2 mengatakan bahwa pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan

barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.⁹² Dengan berlakunya UUPK PT. Bank BNI Syariah KC Jember sebagai pelaku usaha sudah menerapkan hal tersebut kepada nasabah yaitu mengenai penjelasan informasi produk secara benar. Tetapi ada perbedaan dalam UUPK dan penelitian ini, dimana didalam UUPK tidak ada penjelasan lebih rinci mengenai perlindungan nasabah pada saat sebelum transaksi.

Hal serupa terdapat perbedaan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh David Y. Wonok Universitas Sam Ratulangi Manado tahun 2013 yang mana dalam penelitiannya mengenai perlindungan hukum atas hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank terhadap risiko yang timbul dalam penyimpanan dana.⁹³ Meskipun sama-sama mengenai perlindungan nasabah, tetapi hasil penelitian tersebut mengarah pada pertanggungjawaban bank jika nasabah mengalami kerugian. Begitu juga penjelasan mengenai perlindungan nasabah pada saat sebelum transaksi tidak ada atau tidak dijelaskan didalam penelitian tersebut.

Sedangkan penelitian ini dilakukan di Bank BNI Syariah KC Jember dengan hasil penelitian yang sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Destri Budi Nugraheni UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2007, yaitu penerapan perlindungan nasabah produk pembiayaan KPR BTN Syariah Cabang Yogyakarta, terkait perlindungan terhadap

⁹²Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, 6.

⁹³David Y. Wonok, "Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpanan Dana", (Skripsi, Universitas Sam Ratulangi, Manado, 2013), 69.

pembiayaan pada saat sebelum transaksi. Perlindungan pada saat sebelum transaksi yaitu menjelaskan dan memberikan informasi mengenai pembiayaan yang akan dilakukan kepada calon nasabah.⁹⁴

2. Analisis Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat transaksi

Berdasarkan hasil penelitian di Bank BNI Syariah KC Jember perlindungan terhadap pembiayaan murabahah nasabah pada saat transaksi memberikan perlindungan pada penandatanganan akad. Seperti yang sudah dijelaskan oleh narasumber bahwa perlindungan dalam keputusan pemberian pembiayaan terlebih dahulu bank melakukan analisa kemampuan nasabah dengan menggunakan 5C (untuk murabahah konsumtif dan produktif) dan juga menggunakan 6A (untuk murabahah produktif saja) dan sudah mentaksasi jaminan yang dimiliki oleh calon nasabah. jika sudah memenuhi untuk mendapatkan pembiayaan maka calon nasabah melakukan penandatanganan akad, dalam penandatanganan akad biasanya ada pihak bank dan nasabah (suami istri).

Sebelum penandatanganan akad dilakukan biasanya pihak bank BNI Syariah akan membacakan kembali apa saja yang tertera (seperti karakteristik objek, angsuran, jangka waktu, nama jelas, dan lain-lain) didalam surat keputusan pembiayaan (SKP) yang diterbitkan oleh bank BNI Syariah. Hal tersebut dilakukan agar calon nasabah memahami isi dari SKP dan pengecekan jika ada kekeliruan.

⁹⁴Destri Budi Nugraheni, "Penerapan Perlindungan Nasabah Produk Pembiayaan KPR BTN Syariah Cabang Yogyakarta", (Tesis, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2007), 137.

Perlindungan pada saat transaksi ini bersifat melindungi pembiayaan murabahah nasabah dengan memuat perjanjian antara bank BNI Syariah dengan nasabah. Dimana isi dari perjanjian tersebut dapat dibaca dengan jelas oleh nasabah. Hal tersebut bertujuan untuk saling melindungi agar tidak terjadi kerugian yang bisa datang kapan saja antara kedua belah pihak. Kerugian-kerugian tersebut bisa berupa kerugian material yaitu terjadinya kecelakaan terhadap objek yang sedang di biayai.

Hasil penelitian ini sama dengan yang hasil penelitian Destri Budi Nugraheni UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2007, yang mana dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa perlindungan pada saat transaksi bentuk tulisan akad yang dapat jelas dibaca oleh nasabah.⁹⁵

Berbeda dengan pendapat Johannes Gunawan yang mengatakan Perlindungan hak-hak nasabah pada saat transaksi merupakan perlindungan hukum yang diperoleh nasabah saat melakukan transaksi atau saat melakukan perjanjian kontrak baik simpanan maupun kredit. Tapi kebanyakan perlindungan pada saat transaksi ini sering terabaikan oleh suatu bank itu sendiri, dengan membuat perjanjian secara sepihak atau dengan istilah lainnya perjanjian baku yang dibuat oleh suatu lembaga yang bersangkutan.

Perbedaan juga ditemukan pada Undang-Undang perlindungan konsumen pasal 1 yang menyatakan bahwa klausula baku adalah setiap atauran atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan

⁹⁵Ibid.,

ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.⁹⁶ Hal tersebut tidak selaras dengan hasil penelitian ini, karena dalam bank syariah pada pembiayaan murabahah ketentuan-ketentuan mengenai pembiayaan atas dasar kesepakatan nasabah dan pihak bank syariah. Jadi dalam perjanjian atau penandatanganan akad sudah tertera jelas apa saja yang tertera didalam perjanjian tersebut. Sehingga nasabah tidak merasa dirugikan dengan pihak bank syariah. Didalam UUPK juga tidak ada penjelasan secara terperinci mengenai perlindungan nasabah pada saat transaksi.

Selain itu, hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hastarini Yuliatwati Universitas Indonesia 2011, yang mana melindungi kepentingan-kepentingan telah dirumuskan dalam perjanjian secara eksplisit, jelas, dan rinci dengan kesepakatan nasabah.⁹⁷

Jadi hasil penelitian pada PT. Bank BNI Syariah KC Jember perlindungan yang diberikan pada saat transaksi meliputi penandatanganan akad yang mana harus ada pihak bank syariah dan nasabah (suami istri), dan juga isi dari penandatanganan akad harus jelas dan benar dapat dibaca oleh nasabah.

⁹⁶Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, 3.

⁹⁷Hastarini Yuliatwati, "Tinjauan Yuridis Terhadap Sistem Perbankan Syariah Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Nasabah (Studi Kasus: PT Bank Muamalat Dan PT Bank Syariah Mega Indonesia)", (Tesis, Universitas Indonesia, Jakarta, 2011), 106.

3. Analisis Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat setelah transaksi

Perlindungan pada saat setelah transaksi pihak bank BNI Syariah KC Jember meliputi hal-hal yang harus dilindungi yaitu:

- a. Pembayaran angsuran
- b. Risiko gagal bayar
- c. Surat keterangan lunas

Pembayaran angsuran dilakukan setelah nasabah dan bank syariah selesai melakukan penandatanganan akad. Pembayaran angsuran dibayarkan setiap bulannya dengan pembayaran tetap tidak berubah sampai batas akhir pembiayaan murabahah itu selesai. Begitupun dengan asuransi, jika pembiayaan murabahah sudah lunas maka jangka waktu penggunaan asuransi juga berakhir. Untuk jaminannya sendiri bisa di ambil nasabah dengan datang langsung ke bank BNI Syariah KC Jember serta membawa kelengkapan-kelengkapan yang dibutuhkan seperti fotocopy KTP.

Hasil penelitian tersebut ada perbedaan dan persamaan yang ditemukan dalam Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang mengatakan bahwa:

- a. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

- c. Membayar sesuai nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁹⁸

Persamaan yang ada dalam UUPK Pasal 5 tersebut dengan penelitian ini adalah pada ayat 3 yang mengatakan bahwa membayar sesuai nilai tukar yang disepakati. Pada pembiayaan murabahah pembayaran angsuran sudah sesuai dengan hal tersebut yaitu dengan membayar sejumlah yang disepakati dan tidak ada penambahan dalam setiap bulannya untuk angsuran.

Sedangkan perbedaan terdapat pada penjelasan isi dari UUPK pasal 5 tersebut tidak menjelaskan secara terperinci mengenai perlindungan konsumen atau nasabah pada saat setelah transaksi yang menyangkut pembayaran angsuran, risiko gagal bayar, dan surat lunas kepada nasabah yang pembayaran pembiayaan murabahah telah selesai.

Perbedaan juga ditemukan dengan hasil penelitian oleh Destri Budi Nugraheni UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2007⁹⁹, yang mana dalam penelitiannya perlindungan pada saat setelah transaksi terhadap nasabah dengan memuat klausul tentang penyelesaian sengketa yang jelas dalam bagian akhir akad pembiayaan KPR BTN Syariah. Sedangkan penelitian ini jika memang pembiayaan murabahah nasabah telah selesai atau lunas maka pihak bank BNI Syariah KC Jember akan menerbitkan

⁹⁸Ibid., 5.

⁹⁹ Destri Budi Nugraheni, "Penerapan Perlindungan Nasabah Produk Pembiayaan KPR BTN Syariah Cabang Yogyakarta", (Tesis, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2007), 137.

surat keterangan lunas yang menerangkan bahwa pembiayaan murabahah nasabah benar-benar telah lunas



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat sebelum transaksi yaitu perlindungan yang terkait dengan memberikan informasi sejalas-jelasnya mengenai pembiayaan murabahah seperti:
 - a. Informasi jenis pembiayaan murabahah
 - b. Manfaat pembiayaan murabahah
 - c. Margin
 - d. Jangka waktu
 - e. Asuransi
 - f. Jaminan
 - g. Kelengkapan dokumen
 - h. Menyelidiki dokumen verifikasi data
 - i. Analisis kelayakan pembiayaan murabahah

2. Analisis Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember Pada Saat Transaksi

Perlindungan pada saat transaksi yang diberikan oleh PT. Bank BNI Syariah KC Jember yaitu dengan menerbitkan Surat Keputusan

Pembiayaan (SKP) untuk dilakukannya penandatanganan akad oleh nasabah (suami istri) setelah analisis kelayakan nasabah dengan menggunakan prinsip 5C dan analisis 6A dan dinyatakan telah diterima. SKP tersebut harus dapat di baca dengan jelas oleh nasabah. Jika nasabah kurang memahami pihak bank BNI syariah akan membacakan kembali apa saja yang tertera dalam SKP tersebut.

3. Analisis Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember Pada Saat Setelah Transaksi

Perlindungan nasabah pada saat setelah transaksi yang di berikan oleh bank BNI Syariah KC Jember adalah pada

- a. Pembayaran angsuran
- b. Risiko gagal bayar
- c. Surat keterangan lunas

Pembayaran angsuran setiap bulannya tetap tidak ada penambahan sampai masa berakhirnya pembiayaan. Untuk risiko gagal bayar pihak bank syariah memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memperbaiki angsuran yang mengalami permasalahan seperti macet atau tidak mau membayar. Memperbaiki dengan cara pedjadwalan ulang dengan tujuan memperpanjang jangka waktu dan memperkecil angsuran.

Surat keterangan lunas yang diberikan oleh bank BNI Syariah KC Jember adalah surat yang memuat hal-hal berhubungan dengan pembiayaan murabahah nasabah telah berakhir atau lunas. Dengan surat keterangan lunas tersebut dinyatakan nasabah sudah tidak ada tanggungan

apapun dengan bank BNI Syariah, begitu juga dengan asuransi dan jaminan. Asuransi juga berakhir sesuai dengan berakhirnya jangka waktu pembiayaan, untuk jaminan bisa diambil kembali oleh nasabah dengan datang langsung ke bank membawa kelengkapan dokumen yang dibutuhkan seperti fotocopy KTP.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang ditulis oleh penulis diatas, penulis dapat memberikan saran-saran kepada masyarakat, pemerintah serta pihak-pihak lain yang perlu mendapatkan perlindungan. Saran-saran tersebut antara lain:

1. Untuk Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat sebelum transaksi diharapkan calon nasabah lebih memahami mengenai informasi-informasi yang telah di berikan oleh bank syariah. Dengan adanya informasi tersebut dapat membantu calon nasabah dalam memilih dan menentukan pembiayaan yang akan dilakukan dan sesuai dengan kemampuan calon nasabah.
2. Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat transaksi. Ada baiknya nasabah memahami isi dari surat keputusan pembiayaan (SKP). Karena di dalam SKP tersebut terdapat pasal-pasal yang dapat melindungi nasabah maupun bank syariah. Dengan begitu nasabah maupun bank syariah akan merasa lebih aman dan nyaman.
3. Untuk Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat setelah transaksi. Dalam hal ini

nasabah diharapkan untuk mencermati isi dari surat keterangan lunas yang dikeluarkan oleh bank syariah dan menerangkan bahwa pembiayaan murabahah nasabah benar-benar telah lunas dan tidak akan ada lagi penagihan angsuran di bulan berikutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Antonio, M. Syafii. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan ke Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmawi, Herman. 2008. *Manajemen Risiko*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Djamal, M. 2015. *Paradigm a Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Djumhana, Muhamad. 2003. *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Hariri, Wawan Muhwan. 2011. *Hukum Perikatan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank*. 2013. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irawati, Umi. 2013. “*Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Dana Talangan Haji Di BTN Syari’ah Cabang Malang*”. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Jundiani. 2009. *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Malang: UIN Malang Press.
- Kasmir. 2012. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhamad. 2015. *Manajemen Dana*. Jakarta: Rajawali Press.
- Nugraheni, Budi Destri. 2007. *Penerapan Perlindungan Nasabah Produk Pembiayaan Kpr Btn Syariah Cabang Yogyakarta*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Purnamasari, Irma Devita & Suswinardo. 2011. *Akad Syariah*. Bandung: Kaifa.
- Satori, Djam’an & Komariah, Aan. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Shofie, Yusuf . 2002. *Pelaku Usaha Konsumen Dan Tindak Pidana Korporasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- , 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumber: Company profile PT. Bank BNI Syariah cabang Jember*
- Sumarni, Murti & Salamah Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Tim Penyusun. 2014. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: STAIN Jember Press.
- Peraturan Bank Indonesia, *Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran*.
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.
- Undang-undang R.I tentang Perbankan Syariah no. 21 tahun 2008*. 2011. Yogyakarta: Pustaka Mahardiaka.
- Usman, Rachmadi. 2000. *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*. Jakarta: Djambatan, 2000.
- Wonok, David Y. 2013. *Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpangan Dana*. Manado: Universitas Sam Ratuangi.
- Yuliawati, Hastarini. 2011. "*Tinjauan Yuridis Terhadap Sistem Perbankan Syariah Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Nasabah (Studi Kasus: PT Bank Muamalat Dan PT Bank Syariah Mega Indonesia)*". Jakarta: Universitas Indonesia.

<http://www.bnisyariah.co.id/kategori-produk/produk-pembiayaan>

<http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ade ullah Firdaus Kusumawardani
Nim : 083133065
Prodi/ Jurusan : Perbankan Syariah/ Ekonomi Islam
Institusi : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Perlindungan PT. Bank BNI Syariah KC Jember Terhadap Pembiayaan Murabahah Nasabah” adalah hasil penelitian/ karya sendiri.

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

Jember, 22 Juni 2017



TERAI
MAYEL
083133065
IBU SUKURAH

Ade Ellah Firdaus K.
NIM. 083133075

MATRIKS PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
<p>Analisis Perlindungan Konsumen Nasabah Pembiayaan Murabahah Di PT. Bank BNI Syariah KC Jember</p>	<p>1. Perlindungan Konsumen Nasabah</p> <p>2. Pembiayaan Murabahah</p>	<p>a. Perlindungan pada saat sebelum transaksi</p> <p>b. Perlindungan pada saat transaksi</p> <p>c. Perlindungan pada saat setelah transaksi</p> <p>a. Mekanisme Pembiayaan</p> <p>b. Analisa Prinsip Pembiayaan</p>	<p>1. Data Primer:</p> <p>a. Manager Operational</p> <p>b. Operational Head</p> <p>c. Financing Head</p> <p>d. Sales head</p> <p>2. Data Sekunder:</p> <p>a. Dokumenter</p> <p>b. Kepustakaan</p>	<p>1. Pendekatan Penelitian Kualitatif</p> <p>2. Teknik pengumpulan data:</p> <p>a. Observasi</p> <p>b. Interview</p> <p>c. Dokumentasi</p> <p>3. Analisa data: Deskriptif Kualitatif</p> <p>4. Keabsahan data: Triangulasi Sumber</p>	<p>a. Bagaimana perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat sebelum transaksi?.</p> <p>b. Bagaimana perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat transaksi?.</p> <p>c. Bagaimana perlindungan konsumen nasabah pembiayaan murabahah di PT. Bank BNI Syariah KC Jember pada saat setelah transaksi?</p>

Pertanyaan!

1. Bagaimana sejarah PT. BNI Syariah?
2. Produk apa yang paling banyak diminati oleh nasabah?
3. Apakah pembiayaan murabahah memiliki banyak peminat?
4. Apa keuntungan pembiayaan murabahah bagi nasabah?
5. Adakah syarat-syarat tertentu dalam pembiayaan murabahah?
6. Apakah ada kriteria jaminan tertentu untuk pembiayaan murabahah?
7. Berapa jangka waktu untuk pembiayaan tersebut?
8. Bagaimana mekanisme (SOP) dalam pembiayaan murabahah?
9. Bagaimana jika pembiayaan murabahah nasabah mengalami kredit macet?
10. Bagaimana cara mengatasi kredit macet dalam pembiayaan murabahah nasabah?
11. Bagaimana perlindungan PT. BNI Syariah KC Jember terhadap pembiayaan murabahah nasabah
 - a. Sebelum transaksi
 - b. Saat transaksi
 - c. Setelah transaksi

IAIN JEMBER



MENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
J. Molem No. 1 mengf. Telp. : (0331) 457550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.id - e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B 284 /In.20/7.a/PP.00.9/ 24 /2017
Lampiran : Proposal
Perihal : Izin Penelitian Skripsi

Kepada :

Yth : Pimpinan PT. BNI Syariah KC Jember

Di -

TEMPAT

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Ade Ellah Firdaus Kusumawardani
NIM : 083 133 065
Semester : VIII (Delapan)
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Alamat : Mojosari Mojokerto
No TLP : 0895 2815 7413
Judul Skripsi : Perlindungan PT. BNI Syariah KC Jember Terhadap Pembiayaan Murabahah Nasabah

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 17 April 2017

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik

Dan Pengembangan Lembaga



Rokhim, S.Ag., M.E.I

NIP. 198008301999031002

Jember, 08 Juni 2017

Nomor: JBS/01/260
Lamp : -



Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Jember
Jl. Mataram No.01 Mangli
Jember

Hal : Surat Keterangan Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

"Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT"

Menunjuk perihal pada pokok surat tersebut diatas, dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam IAIN Jember atas nama sbb :

No.	Nama	Nomor Induk
1	Ade Ellah Firdaus Kusumawardani	083 133 065

Telah melaksanakan penelitian dengan baik dalam hal **PERLINDUNGAN PT BANK BNI SYARIAH KC JEMBER TERHADAP PEMBIAYAAN MURABAHAH NASABAH** pada tanggal 19 April s/d 09 Mei 2017.

Demikian kami sampaikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Jember


A. Junaedi Abdillah
Operational Manager

Cc:
- Ade Ellah Firdaus K

DOKUMENTASI



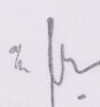
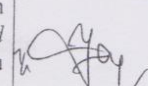
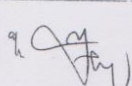
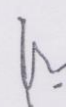
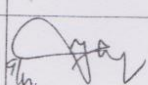
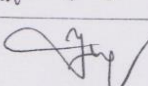


IAIN JEMBER

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

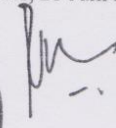
Lokasi:

PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember Jalan Ahmad Yani No 39
Kelurahan Kepatihan Kecamatan Kaliwates
Kabupaten Jember, Telp. (0331) 489 500

No	Tanggal Kegiatan	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1	19 April 2017	Mengikuti briefing pagi, pengenalan diri kepada seluruh para karyawan dan wawancara sedikit dengan Bapak Junaidi Abdillah selaku <i>Manager Oprational</i> mengenai perlindungan terhadap pembiayaan murabahah nasabah.	
2	20 April 2017	Melakukan wawancara penelitian dengan narasumber <i>Seles Head</i> pembiayaan murabahah konsumtif Ibu Yusnita Ambarukmana.	
3	26 April 2017	Wawancara lanjutan dengan Ibu Yusnita Ambarukmana mengenai keseluruhan pembiayaan murabahah konsumtif.	
4	27 April 2017	Wawancara dengan narasumber yang berbeda, dengan Ibu Sinta Amarilia selaku <i>Financing Head</i> mengenai pembiayaan murabahah produktif. Dan juga wawancara dengan Bapak Priambodo selaku <i>Oprational Head</i> mengenai jaminan dan asuransi	
5	08 Mei 2017	Melakukan wawancara lanjutan Dengan Ibu Sinta Amarilia mengenai keseluruhan pembiayaan murabahah	
6	17 Mei 2017	mengikuti briefing pagi dengan para karyawan dan berpamitan karena proses penelitian sudah selesai.	

Jember, 21 Juni 2017




JUNAIDI ABDILLAH
Operational Manager

BIODATA PENELITI



Nama : ADE ELLAH FIRDAUS KUSUMAWARDANI
NIM : 083 133 065
Tetala : Mojokerto, 01 Mei 1995
Alamat : Jl. Bung Tomo 47 Seduri Mojosari Mojokerto
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Riwayat Pendidikan:

- a. SDN 1 Mojosari Tahun 2001-2006
- b. SMPN 1 Mojosari Tahun 2006-2009
- c. SMAN 1 Mojosari Tahun 2009-2012
- d. IAIN Jember Tahun 2013-2017

Pengalaman Organisasi:

- a. Anggota Pramuka SD-SMP
- b. OSIS SMPN 1 Mojosari
- c. Anggota majalah tahunan Megasus SMAN 1 Mojosari
- d. PPL di BTN KC Jember