

**ANALISA LAYANAN PURNA JUAL (*AFTER SALES*)
SEBAGAI BENTUK PERLINDUNGAN BAGI NASABAH
PENGGUNA KARTU ATM DI PT BANK SYARIAH MANDIRI
KC JEMBER**

SKRIPSI



Disusun Oleh

Muhammad Danil

NIM E20151100

Dosen Pembimbing:

Nur Hidayat, SE.MM

NUP. 201603132

IAIN JEMBER
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI PERBANKAN SYARIAH
2019

ANALISA LAYANAN PURNA JUAL (*AFTER SALES*) SEBAGAI BENTUK
PERLINDUNGAN BAGI NASABAH PENGGUNA KARTU ATM
DI PT BANK SYARIAH MANDIRI KC JEMBER

**ANALISA LAYANAN PURNA JUAL (*AFTER SALES*)
SEBAGAI BENTUK PERLINDUNGAN BAGI NASABAH
PENGGUNA KARTU ATM DI PT BANK SYARIAH MANDIRI
KC JEMBER**

Telah diuji dan diratifikasi untuk memenuhi salah satu
Persyaratan gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

SKRIPSI

Haris Juma'at

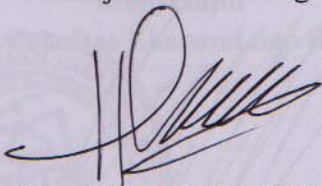
Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh

Muhammad Danil
NIM E20151100

Disetujui Pembimbing


Nur Hidayat, SE.MM
NUP. 201603132

**ANALISA LAYANAN PURNA JUAL (AFTER SALES) SEBAGAI BENTUK
PERLINDUNGAN BAGI NASABAH PENGGUNA KARTU ATM
DI PT BANK SYARIAH MANDIRI KC JEMBER
TAHUN 2019**

SKRIPSI

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

**Hari: Juma't
Tanggal: 05 April 2019**

Tim Penguji

Ketua



Ahmadiono, S.Ag., M.E.I.
NIP. 197604012003121005

Sekretaris



Aminatus Zahriyah, SE., M.Si.
NUP. 201603139

Anggota:

1. Dr. Khamdan Rifai, SE., M.Si.
2. Nur Hidayat, SE., M.M.




**Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M.
NIP. 19710727 200212 1 003

MOTTO

فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ قَلِيلًا

Artinya: “maka jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain. Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya.(QS. Al-Baqarah: 285)¹



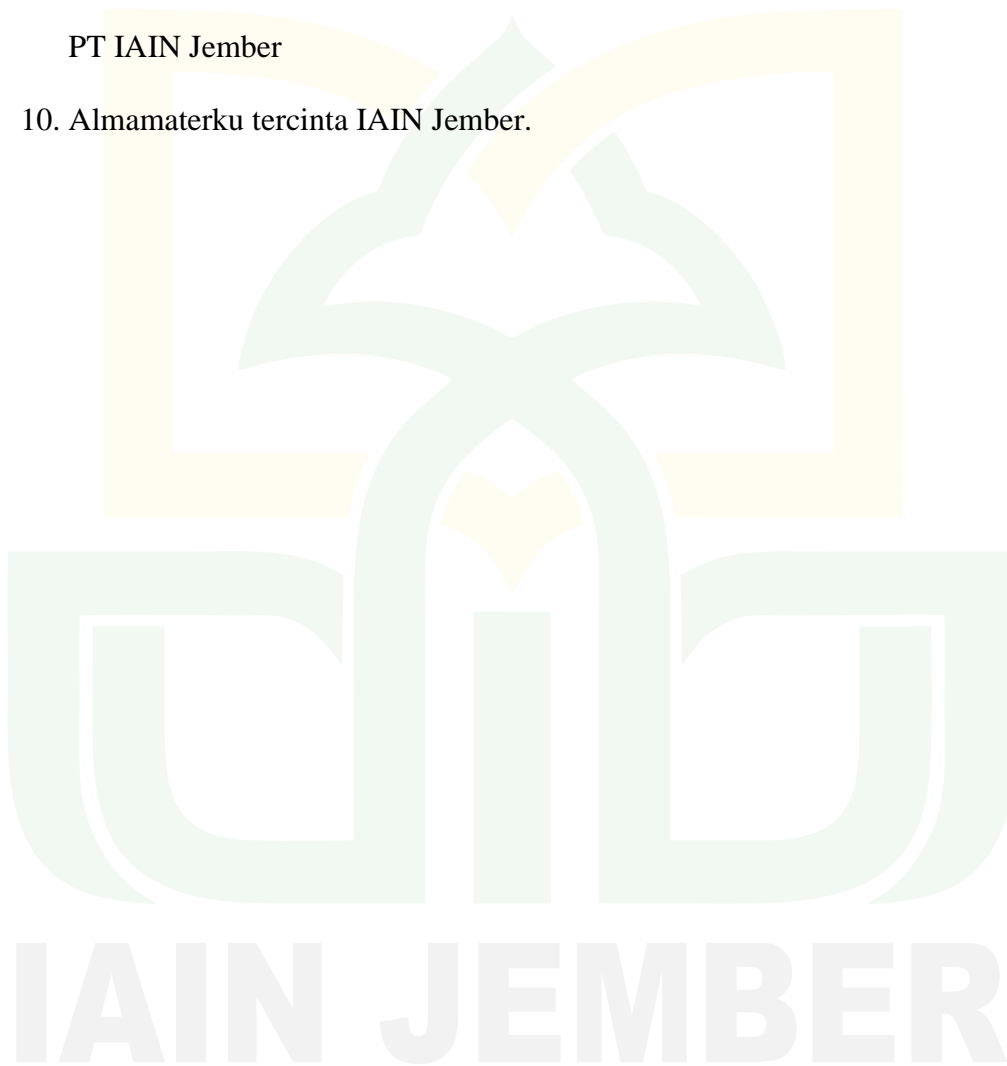
¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan Al-Jumanatul Ali*, (Bandung:CV Penerbit J-Art, 2015).

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah, kupersembahkan karya tulis ini untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapakku Suharsono Eko Papianto dan Ibunda Sutik Susilowati tercinta yang selalu berdoa tiada henti, memberi semangat, motivasiku, dan selalu mengingatkanku setiap hari agar cepat terselesaikan skripsi ini, dan trimakasih telah memperjuangkanku serta rela banting tulang untuk menggapai cita-citaku, semoga Allah membalas setiap tetes keringat yang jatuh dengan surganya nanti. Aamiin
2. Kepada Kakakku Yasinta dan Rifda Sofi Illiyin yang selalu menjadi motifator dan semangatku dalam setiap kegiatan dan aktivitasku.
3. Keluarga Besarku, terimakasih untuk doa dan dukungannya.
4. Terimakasih sebesar – besarnya saya ucapkan kepada Bapak Ahmadiono, M.EI selaku Ketua Sidang, Bapak Khamdan Rifa'i, SE, M.SI selaku Penguji Sidang, Ibu Aminatus Zahriyah, S.E, M.Si selaku Sekertaris Sidang, serta Bapak Nur Hidayat, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah mendampingi saya dalam proses ujian skripsi.
5. Guru-guruku yang tidak bisa kusebutkan satu persatu, terimakasih atas ilmu dan pengalaman yang tulus diberikan kepadaku.
6. Sahabat seperjuanganku selama kuliah, sahabatku : Revi Nanda Septianis, Aji Santoso, Achmad Bakir, Yoga Satria Siaga, Achmad Maharudin dan Bayu Pratama yang selama ini ada disampingku dalam kondisi apapun.

7. Terimakasih untuk semua teman-temanku, khususnya Zainudin, Muhammad Rizal, Samsul Arifin dan Batara Linggar Murti yang sudah memberikan semangat dan do'a untukku.
8. Keluarga Besarku Perbankan Syariah 3 Angkatan 2015
9. Keluarga Besar HMPS PS, PMII IAIN Jember, IMJ IAIN Jember dan HIPMI PT IAIN Jember
10. Almamaterku tercinta IAIN Jember.



ABSTRAK

Skripsi ini adalah hasil penelitian kualitatif dengan judul “**Analisa Layanan Purna Jual (*After Sales*) Sebagai Bentuk Perlindungan Nasabah Penyimpan Dalam Menggunakan Kartu ATM di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember**”. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan Bagaimana layanan *after sale* terhadap *deposan* atau penyimpan di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember? Bagaimana langkah-langkah strategis PT Bank Syariah Mandiri KC Jember dalam layanan *after sale* khususnya Alat Pembayaran menggunakan kartu ATM ?.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui hasil wawancara dan studi dokumentasi selanjutnya dianalisis dengan pola pikir induktif. Data yang menjadi rujukan penulis adalah data hasil penelitian lapangan (*field research*) yang mana penulis melakukan wawancara dengan beberapa narasumber dan mengembangkan hasil wawancara untuk dianalisis dan diperoleh data terkait dengan dua fokus masalah yang di angkat untuk tema pembahasan.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa bentuk layanan *after sale* nasabah adalah berupa layanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah tanpa dibatasi waktu. Jika terdapat permasalahan terkait dengan penggunaan ATM pihak bank akan mengatasi secara cepat dan tepat seperti dengan adanya CCTV di setiap ATM, hal tersebut dapat menanggulangi adanya tindakan kejahatan. Dan kartu ATM saat ini sudah di upgrade menjadi GPN untuk melindungi dari adanya skimming. Langkah strategis yang dilakukan pihak Bank didasarkan pada kebutuhan para nasabah, sehingga dapat mengatasi berbagai permasalahan dengan tindakan yang tepat dan nasabah mendapatkan perlindungan dari adanya layanan *after sale* yang diberikan.

Sejalan dengan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran: *Pertama* Memberikan pengetahuan awal kepada calon nasabah baru yang akan menggunakan kartu ATM, agar jika terdapat permasalahan tidak terlalu risau dan takut akan terjadi sesuatu. *Kedua* Memperluas jangkauan layanan yang disediakan dengan fitur – fitur yang mudah di akses oleh para nasabah. *Ketiga* Mengembangkan layanan perlindungan yang telah ada agar nasabah merasa lebih aman dalam melaksanakan transaksi menggunakan ATM.

KATA PENGHANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya karena telah memberikan kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisa Layanan Purna Jual (*After Sales*) Sebagai Bentuk Perlindungan Nasabah Penyimpan Dalam Menggunakan Kartu ATM di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember”. Sebagai syarat menyelesaikan Program Studi S1-Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Jember.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr.H.Babun Suharto,SE.,MM selaku Rector IAIN Jember;
2. Dr.Moch.Chotib,S.Ag,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember;
3. M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I, selaku ketua jurusan Ekonomi Islam;
4. Nurul Setianingrum, SE.,MM, selaku ketua program studi Perbankan Syariah;
5. Dosen Pembimbing Skripsi, Nur Hidayat, SE.MM yang telah mendampingi serta mengarahkan selama proses bimbingan hingga terselesaikannya proposal penelitian ini;
6. Muntaha Mahfud selaku Kepala Cabang PT Bank Syariah Mandiri KC Jember dan seluruh karyawan yang selalu membantu dan memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi;

7. Para dosen, Staff dan Civitas Akademika, atas segala bantuannya kepada penulis baik langsung atau tidak langsung dalam proses penyelesaian studi di IAIN Jember, serta kesabaran dalam mendidik selama proses perkuliahan semoga menjadi berkah dan bermanfaat bagi penulis;
8. Serta banyak elemen lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang turut mendukung serta memberikan sumbangsih saran dan kritik dalam penyusunan proposal penelitian ini;

Penyusunan Skripsi ini disusun dengan sebaik – baiknya, namun masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa harapan penulis semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis.

Jember, 18 Februari 2019

Penulis,

Muhammad Danil

NIM E20151100

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGHANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Istilah	10
F. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Teori	21
1. Purna Jual (After Sale)	21
2. Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK).....	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	38
C. Subjek Penelitian	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Analisis Data.....	41
F. Keabsahan Data	42
G. Tahap – tahap Penelitian.....	43
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	45
A. Gambaran Objek Penelitian	45
B. Penyajian Data dan Analisis	57
C. Pembahasan Temuan	67
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

IAIN JEMBER

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna APMK di Indonesia	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.2 Penjelasan Jenis APMK	31
Tabel 4.1 Nama Karyawan di PT Bank Mandiri KC Jember	50
Tabel 4.2 Jenis Kartu Transaksi	54
Tabel 4.3 Pengguna Kartu ATM BSM Jember	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur organisasi BSM KC Jember	51
----------------------------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat mengikuti perkembangan ilmu, sehingga banyak kemajuan dibidang teknologi dalam mempermudah pekerjaan manusia. Pada masa lalu masyarakat dalam melakukan transaksi harus melewati berbagai cara dan harus menunggu waktu yang lebih lama, seperti halnya masih menggunakan fasilitas seadanya dengan hanya mengandalkan mendatangi bank untuk sekedar mengirim uang, menabung, melakukan pembayaran dan transaksi lainnya. Tetapi sekarang bank menyediakan layanan untuk mempermudah masyarakat dalam bertransaksi maupun berbisnis yaitu dengan menyediakan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK). Dengan kemudahan seperti ini masyarakat lebih praktis dalam melakukan kegiatan sehari-hari serta dapat meningkatkan kebutuhan hidup karena dengan keringkasan seperti ini, harus mengeluarkan biaya yang lebih banyak dari sebelumnya.

Perbankan dalam kehidupan sehari-hari dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatannya utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito, kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan

setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.¹ Menurut undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan (pasal 1 ayat 2) “ Bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak”.² Menurut Djumhana(2000) mengatakan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan usaha bank secara umum adalah pengumpulan dana, pemberian kredit, mempermudah sistem pembayaran dan penagihan, serta pemberian jasa keuangan lainnya.³

Masyarakat ingin menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan balas jasa kepada penyimpan uang, seperti memberikan balas jasa pelayanan. Pelayanan di sektor perbankan khususnya di front liners secara garis besar terdiri dari ketanggapan pelayanan, kecepatan transaksi, keberadaan pelayanan dan profesionalisme.⁴ Pelanggan yang puas membentuk dasar dari setiap bisnis yang sukses sebagai kepuasan pelanggan, pelanggan akan merasa puas jika produk dan *service* sama atau melebihi dari harapan pelanggan. Masyarakat biasa mengenal pembayaran non tunai dilakukan dengan cara transfer antar bank maupun lintas bank yang dilakukan di internal bank

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2007),23

²Ibid, 23

³Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: CV Mandar Maju, 2000),104

⁴<https://belajarperbankan.blogspot.com/2012/05/pengertian-pelayanan-jasa.html>

atau menggunakan mesin ATM.⁵ Bahkan pada saat ini jepang telah memulai menggunakan sistem pembayaran elektronik dengan menggunakan uang elektronik dan *mobile payments* pada tahun 1999-sekitar 10 tahun yang lalu, dan berkembang pesat.

Kegiatan bisnis menggunakan alat pembayaran dengan (ATM), kartu debit dan kartu kredit, saat ini semakin marak di Indonesia, sehingga dibutuhkan panduan hukum terkait dengan kaitan bisnis tersebut.⁶ Dalam hal ini agar dapat mempermudah nasabah dalam melakukan aktifitas yang ingin dilakukannya dengan rasa aman dan dapat dipertanggung jawabkan. APMK sendiri merupakan bagian integral dari sistem pembayaran nasional (SPN) sehingga perlu diawasi oleh Bank Indonesia (BI).

Data Bank Indonesia mencatat peningkatan jumlah APMK yang sangat pesat 7 tahun terakhir. Pada tahun 2011, kartu ATM hanya 3,623,992 instrumen. Angka ini kemudian menjadi 8,815,007 juta instrumen pada akhir 2017.⁷

Tabel 1.1
Jumlah Pengguna APMK Di Indonesia

Periode	Kartu Kredit	Kartu ATM	Kartu Debet
Tahun 2011	14,785,382	3,623,992	59,761,318
Tahun 2012	14,817,168	4,533,187	73,219,365
Tahun 2013	15,091,684	6,292,164	83,170,125
Tahun 2014	16,043,347	7,189,917	98,638,287

⁵Sri susilo, *Bank & Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Selemba Empat, 2000), 86

⁶R.Serfianto Dibyo ournomo, *Kartu Kredit, Kartu ATM Debit, dan Uang Elektronik*, (jakarta: Visimedia, 2012), ii

⁷[https://www.bi.go.id/id/statistik/Sistem Pembayaran/apmk/contents/jumlahapmk beredar.aspx](https://www.bi.go.id/id/statistik/Sistem%20Pembayaran/apmk/contents/jumlahapmk%20beredar.aspx)

Tahun 2015	16,863,842	7,330,388	112,948,818
Tahun 2016	17,406,327	8,361,351	127,786,999
Tahun 2017	17,244,127	8,815,007	155,663,442

Sumber : Data Bank Indonesia 2017

Pada standard pembayaran nasional (SPN) terdapat beberapa seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana, guna memenuhi kegiatan ekonomi. APMK saat ini sudah diatur dalam PBI Nomor 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK. Namun PBI Nomor 11/11/PBI/2009 saat ini telah diperbarui berdasarkan PBI 14/2/PBI/2012, Pembaharuan ini disebabkan karena banyaknya kasus pelanggaran dan tindak pidana yang terkait dengan kartu kredit. Pengguna APMK (Kartu ATM, kartu kredit, dan kartu debit), wajib menjadi nasabah bank.

Inovasi dalam alat pembayaran non tunai berpengaruh dalam target kualitas dalam pengendalian moneter. Dan dalam kebijakan lain Bank Indonesia (BI) berupaya memberikan inovasi dalam standar keamanan APMK dengan menerapkan kartu berbasis chip yang menggantikan dari pita magnetik sebelumnya. Pada tanggal 01 Januari 2016 APMK sudah harus menggunakan teknologi chip. Berkaitan dengan layanan perbankan mengeluarkan APMK yang telah dijabarkan di atas, perlu dipahami bahwa bentuk barang atau jasa yang dinikmati oleh konsumen atau nasabah diperlukan adanya bentuk perlindungan. Bentuk perlindungan disini berkaitan dengan adanya layanan dalam bidang pemasaran yakni layanan purna jual atau disebut dengan istilah *after sales service*. After

sales merupakan salah satu layanan dalam bentuk kewajiban dan tanggung jawab produsen atau pelaku usaha di dalam memproduksi barang yang memiliki manfaat berkelanjutan dan menjamin kualitas barang yang telah dijualnya. Layanan after sales merupakan suatu bentuk perlindungan bagi konsumen apabila ternyata *performance* atau kinerja dari produk yang dibelinya tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Layanan ini diberikan oleh prinsipal kepada konsumen terhadap barang yang dijual dalam hal daya tahan dan kehandalan operasional.⁸

Pada Jurnal Akunting dan System Pembayaran oleh Bank Indonesia menjelaskan tentang prinsipal. Principal adalah bank atau lembaga selain bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan system dan jaringan antar anggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit atau acquirer, dalam transaksi APMK yang kerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis. Dalam hal ini menjelaskan tentang pentingnya layanan purna jual bagi sebuah perusahaan dan lembaga keuangan lainnya.⁹

After sales ini ditujukan atas dasar layanan terhadap perlindungan konsumen, yang mana didalamnya berisikan aktivitas tanggung jawab yang diberikan pihak produsen terhadap barang atau jasa yang dihasilkan dengan tujuan untuk mencapai kepuasan konsumen. Pelaksanaan *after sales* sendiri dikaitkan untuk mengukur bagaimana kualitas produk yang dihasilkan sesuai atau tidak dengan penyampaian pada saat melaksanakan transaksi. Dalam hal ini jika dikaitkan dengan layanan APMK yang

⁸Standar Nasional Indonesia Nomor 7229:2007 tentang ketentuan umum pelayanan purna jual
⁹<https://www.bi.go.id/id/statistik/Sistem-Pembayaran/apmk/contens/penyelenggara-APMK.aspx>

dikeluarkan oleh pihak perbankan, nasabah sebagai konsumen dapat mengukur layanan ini telah sesuai atau tidak dengan penyampaian pihak bank selaku produsen yang menciptakan jasa tersebut.

Permasalahan layanan purna jual atau *after sales* adalah masalah perlindungan konsumen yang tidak dapat dipisahkan dengan tahapan konsumen yang lainnya, yang berlaku bukan prinsip *caveat emptor* tetapi *caveat venditor* (produsen sebagai penyalur produk atau penjual atau kreditor) yang bertanggung jawab, yang lazim disebut tanggung jawab produk.¹⁰ Adanya pelayanan purna jual dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam hal ini sangat penting diperhatikan dan cenderung mempengaruhi persepsi terhadap kualitas produk. Bila penanganan masalah dalam purna jual atau *after sales* tidak ditangani dengan segera dan tepat, hal ini akan berdampak pada ketidakpuasan konsumen.¹¹

Masalah perlindungan konsumen adalah sebuah permasalahan yang tidak dapat dihindarkan dan akan selalu menjadi topik perbincangan di masyarakat, selama masih terdapat konsumen yang dirugikan, masalahnya tidak akan pernah tuntas. Oleh sebab itu, masalah perlindungan konsumen perlu diperhatikan. Permasalahan yang dihadapi konsumen pada umumnya tidak hanya pada soal cara memilih produk barang dan jasa, tetapi secara khusus mengenai kesadaran seluruh pihak, baik pengusaha, pemerintah, maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen.

¹⁰Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Sinar Grafika), 2008, 148

¹¹Choundhary, dkk, *Information Management and Business Review* Vol.3 No 6, 2011, 360-365

Karena sejatinya tujuan akhir dari pelaksanaan layanan dari *after sales* adalah untuk mencapai kepuasan konsumen.

Dalam observasi awal, Bank Syariah Mandiri KC Jember memiliki kebijakan untuk melindungi konsumen, menjaga kepercayaan dan upaya memberikan perlindungan konsumen dalam sistem pembayaran tunai dan non tunai. Bank Syariah Mandiri KC Jember bisa menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi harapan atau keinginan dan meningkatkan perlindungan konsumen atas layanan APMK yang diberikan.

Dengan pertimbangan pentingnya penelitian tentang layanan *After Sales* di perbankan sangat diperlukan. Untuk itu peneliti tertarik mengkaji: “ANALISA LAYANAN PURNA JUAL (AFTER SALES) SEBAGAI BENTUK PERLINDUNGAN BAGI NASABAH PENGGUNA KARTU ATM DI PT BANK SYARIAH MANDIRI KC JEMBER.”

B. FOKUS PENELITIAN

Dalam perumusan masalah untuk penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus masalah. Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, spesifik, operasional, dan tegas, yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.¹²

1. Bagaimana layanan *after sale* terhadap *deposan* atau *penyimpan* di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember?

¹²Tim penyusun STAIN Jember, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, (Jember: STAIN Jember Press, 2014), 44

2. Bagaimana langkah-langkah strategis PT Bank Syariah Mandiri KC Jember dalam layanan *after sales* khususnya Alat Pembayaran menggunakan kartu ATM ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Dalam penelitian mempunyai tujuan yang mendasari perlunya penelitian tersebut dilakukan. Dari uraian latar belakang dan fokus masalah yang telah dikemukakan diatas, permasalahan yang harus dikaji dalam penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui bentuk layanan *after sales* terhadap *deposan* atau *penyimpan* di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.
2. Untuk Mengetahuilangkah-langkah strategis PT Bank Syariah Mandiri KC Jember dalam layanan *after sales* khususnya Alat Pembayaran menggunakan kartu ATM.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan refrensi bagi pihak-pihak terkait dalam membenahi penggunaan terkait APMK yang kurang optimal dalam keamanannya di setiap sektor perbankan.¹³

Uraian dari manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis
 - a. Penelitian merupakan salah satu untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang perlindungan nasabah melalui layanan *after sale* terhadap APMK di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.

¹³Ibid. 45

- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan memberikan pandangan untuk penelitian yang sejenis, dalam meningkatkan perlindungan nasabah (konsumen).

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Agar menambah pengalaman dan pengetahuan tentang perlindungan nasabah melalui layanan *after sale* terhadap APMK di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.

b. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dalam melakukan sistem transaksi yang aman dan nyaman.

c. Bagi lembaga penelitian (PT Bank Syariah Mandiri KC Jember).

Agar menjadi bahan acuan untuk meningkatkan perlindungan nasabah (konsumen) APMK di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.

d. Bagi lembaga IAIN Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang perlindungan nasabah (konsumen) APMK.

E. DEFINISI ISTILAH

Dalam hal ini definisi istilah yang ada didalamnya ialah tentang pengertian-pengertian penting agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang di maksud oleh peneliti.¹⁴

Adapun definisi istilah dalam peneliti ini adalah sebagai berikut :

1. Purna Jual (*After Sales*)

After Sales adalah salah satu layanan dalam bentuk kewajiban dan tanggung jawab produsen atau pelaku usaha di dalam memproduksi barang yang memiliki manfaat berkelanjutan dan menjamin kualitas barang yang telah dijualnya dan merupakan suatu bentuk perlindungan bagi konsumen apabila ternyata performansi dari produk yang dibelinya tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Layanan ini diberikan oleh prinsipal kepada konsumen terhadap barang yang dijual dalam hal daya tahan dan kehandalan operasional.¹⁵

Sehingga pada dasarnya *after sales* sendiri merupakan bentuk dari perlindungan nasabah (konsumen) yang sangat penting untuk terus dilakukan, karena berkaitan dengan upaya kesejahteraan masyarakat dalam melakukan kehidupan sehari-harinya, dalam proses bertransaksi dan dalam melakukan bisnis. Perhatian perlindungan ini bukan hanya terjadi di Indonesia saja, namun diseluruh dunia.

Dalam hal ini sudah di atur dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 memiliki ketentuan menyatakan bahwa semua undang-undang

¹⁴Babun Suharto, Dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 45

¹⁵Standar Nasional Indonesia Nomor 7229:2007 tentang Ketentuan Umum Pelayanan Purna Jual

yang ada dan berkaitan dengan perlindungan nasabah (konsumen) tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan dan sudah diatur khusus oleh undang-undang.

Perlindungan konsumen dalam peraturan perundang-undangan umum adalah mengatur dan/atau melindungi hubungan dan/atau masalah konsumen dengan penyedia barang dan jasa. Kewajiban pelaku usaha didalam undang-undang perlindungan konsumen adalah untuk menjamin kualitas produk yang dijual atau ditawarkan sesuai dengan fungsi dan tujuan kegunaannya agar tidak merugikan konsumen dalam pemanfaatan barang dan jasa yang dibelinya.¹⁶

2. Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (APMK)

APMK merupakan instrumen pembayaran non tunai kepanjangan dari alat pembayaran dengan menggunakan kartu. Termasuk dalam kategori APMK adalah Kartu ATM/Debet, Kartu Kredit, Kartu Prabayar. APMK ini dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian atau untuk melakukan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh *acquirer* atau penerbit dan pemegang kartu kewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan pelunasan secara sekaligus (*change card*) dana sesuai ketentuan perundang – undangan yang berlaku.

¹⁶Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 47

APMK ini juga digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi simpanan pemegang kartu pada Bank atau lembaga yang berwenang dan juga dalam dilakukan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Dalam proposal ini, terdapat sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. yang bertujuan untuk lebih tersusun secara dimengerti. Dalam penelitian ini kami menguraikan bab-bab pembahasan agar dapat mempermudah dalam pembahasan ini, adapun uraian tersebut sebagai berikut.

Bab I, bagian pendahuuan yang meliputi latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab II, kajian kepustakaan, yang terdiri dari penelitian terdahulu, dan kajian teori tentang perlindungan nasabah melalui layanan *after sales* yang menggunakan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK).

Bab III, berisi tentang metodologi penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, dan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV, merupakan bab yang membahas tentang penyajian data, analisis yang terdiri dari gambaran obyektif penelitian, penyajian dan analisis data serta pembahasan temuan.

Bab V, adalah bab penutup dari sebuah karya ilmiah ini, yang didalamnya terdiri dari kesimpulan serta saran-saran. Dalam hal ini berfungsi sebagai memperoleh gambaran dari hasil penelitian, sedangkan saran-saran sebagai bahan evaluasi serta membantu memberikan saran yang bersifat konstruktif.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Untuk dapat mengetahui hasil yang didapat dari penelitian sebelumnya, dan sebagai rangka pijakan dalam menyusun penelitian ini.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Khobidu mahasiswa jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta (2011) dengan judul **“Peran Umum Syariah Dalam Membangun *Less Cash Society*”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran bank umum syariah dalam membangun less cash society, permasalahan serta peningkatan yang akan dicapai untuk prospek jangka panjang. Metode ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan objek yang di ambil yakni bank umum di Jakarta.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Azka Afifah mahasiswa jurusan perbankan syariah IAIN Surakarta (2017) dengan judul **“Pengaruh Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu Terhadap Jumlah Uang Beredar di Indonesia”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pembayaran menggunakan kartu terhadap jumlah uang beredar di Indonesia. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Dalam penelitian ini objek berdasarkan hasil laporan bulanan jumlah transaksi kartu debit, transaksi kartu kredit dan jumlah uang beredar di Indonesia periode Januari 2009 hingga Desember 2016.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rahman Helmi dan Zaki Mubarak jurusan Perbankan Syariah IAIN Antasari Banjarmasin (2013) dengan judul “**Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Kalimantan Selatan Terhadap Penggunaan Pembayaran Non Tunai**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi masyarakat terhadap sistem pembayaran non tunai. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Objek Penelitian ini bertempat pada cakupan area yang cukup beragam dengan survei dipilih 2 (dua) kota di Kalimantan Selatan yaitu Kota Banjarmasin dan Kota Banjarbaru.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Ujang Sumarwan, dkk jurusan Management Bisnis ITB (2009) dengan judul “**Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepemilikan, Penggunaan, Pembayaran dan Peluang Terjadinya Gagal Bayar dalam Bisnis Kartu Kredit**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor pengaruh, penggunaan dan hal – hal terkait Kartu Kredit. Pelaksanaan penelitian bertempat pada bank konvensional di Bogor.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Hilyana Aulia fakultas hukum Universitas Lampung (2018) dengan judul “**Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Kredit Dalam Transaksi E-Commerce**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan yang dilakukan dalam melaksanakan transaksi *e-commerce* yang menawarkan berbagai kemudahan dalam kegiatan

terkait pembayaran dan penggunaan kartu kredit. Penelitian dilaksanakan di Bank Mandiri Tbk Teluk Betung Bandar Lampung. Dengan metode penelitian kualitatif.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Makhfida Iswari fakultas manajemen Universitas Lampung Mangkurat (2016) dengan judul “**Analisis Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Alat Berat Kobelco Cabang Banjarmasin**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan dengan pendekatan kuantitatif analisis regresi linier berganda. Objek dari penelitian ini berfokus di PT. Daya Kobelco CMI Cabang Banjarmasin.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Dara Ayu Maharani, dkk fakultas hukum Universitas Diponegoro (2017) dengan judul “**Perlindungan Hukum Terhadap Layanan Purna Jual (After Sales Service) Studi Pada Putusan Nomor: 336/Pdt.G?2013/PN Jkt.Bar**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana layanan purna jual dan perlindungan konsumen. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi deskriptif analitis. Objek penelitian berfokus pada PT. Tunas Mobilindo Pratama Jakarta Barat.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Tami Rusli Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung (2010) dengan judul “**Perlindungan Hukum Konsumen (Nasabah) Elektronik Banking Melalui**

Anjungan Tunai Mandiri (ATM)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan yang diberikan pada nasabah yang menggunakan E-Banking. Dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan mempelajari, mengkaji dan menginterpretasikan bahan – bahan kepustakaan yang ada dalam literatur dengan metode kualitatif.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi Victoria, dkk Fakultas Manajemen Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta Barat (2014) dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Surya Toto Indonesia TBK.”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menguji lebih mendalam tentang pengaruh bentuk – bentuk layanan dalam purna jual atau *after sale* terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier. Objek Penelitian ini di Industri TOTO Jakarta dengan responden berjumlah 124 pelanggan.
10. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Radiansyah Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (2016) dengan judul **“Analisis Persepsi Masyarakat Muslim Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Di Kota Medan”**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat muslim terhadap penggunaan alat pembayaran non tunai di Kota

Medan. Dengan menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan berfokus pada masyarakat medan dengan sebanyak 100 sampel.

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1 ¹⁷	Ahmad Khobidu (2011)	Peran Umum Syariah Dalam Membangun <i>Less Cash Society</i> .	Sama-sama menggunakan metodologi penelitian kualitatif.	Penelitian ini metode kualitatif dan studi kasusnya pada bank umum di Jakarta, sedangkan penelitian yang sekarang metodologi kualitatif yang studi kasusnya pada PT Bank Syariah Mandiri KC Cabang Jember.
2 ¹⁸	Azka Afifah (2017)	Pengaruh Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu Terhadap Jumlah Uang Beredar di Indonesia.	Sama-sama objek yang digunakan adalah APMK.	Penelitian ini membahas tentang pengaruh pembayaran menggunakan kartu, sedangkan peneliti yang sekarang membahas tentang layanan after sales pada produk kartu.
3 ¹⁹	Rahman Helmi dan Zaki Mubarak (2013)	Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat Kalimantan Selatan Terhadap Penggunaan Pembayaran Non Tunai.	Sama-sama membahas layanan dalam APMK	Penelitian ini membahas tentang preferensi masyarakat terhadap penggunaan kartu, sedangkan penelitian yang sekarang membahas tentang perlindungan

¹⁷Peran Umum Syariah Dalam Membangun *Less Cash Society*, (Ahmad Khobidu)

¹⁸Pengaruh Penggunaan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu...(Azka Afifah)

¹⁹Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Masyarakat...(Rahman Helmi dan Zaki Mubarak)

				nasabah yang menggunakan kartu ATM.
4 ²⁰	Ujang Sumarwan (2009)	Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepemilikan, Penggunaan, Pembayaran dan Peluang Terjadinya Gagal Bayar dalam Bisnis Kartu Kredit.	Sama-sama membahas tentang layanan terkait APMK	Penelitian ini membahas tentang karakteristik yang terdapat dapat layanan APMK, sedangkan penelitian yang sekarang membahas tentang layanan nasabah dalam menggunakan kartu ATM.
5 ²¹	Hilyana Aulia (2018)	Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Kredit Dalam Transaksi E-Commerce.	Sama-sama membahas tentang perlindungan nasabah.	Penelitian ini lebih menegaskan pada perlindungan hukum, sedangkan penelitian yang sekarang menegaskan pada layanan after sales pada nasabah.
6 ²²	Makhfida Iswari (2016)	Analisis Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Alat Berat Kobelco Cabang Banjarmasin.	Sama-sama membahas tentang layanan yang berkaitan dengan after sale atau purna jual.	Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan penelitian kualitatif dan lebih fokus kepada layanan after sales.
7 ²³	Dara Ayu Maharani (2017)	Perlindungan Hukum Terhadap Layanan Purna Jual (After Sales Service) Studi Pada	Sama-sama membahas tentang perlindungan terkait after sale.	Penelitian ini lebih menegaskan pada perlindungan hukum, sedangkan

²⁰Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepemilikan...(Ujang Sumarwan)

²¹Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Kartu Kredit Dalam Transaksi E-Commerce, (Hilyana Aulia)

²²Analisis Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan...(Makhfida Iswari)

²³Perlindungan Hukum Terhadap Layanan Purna Jual (After Sales Service)...(Dara Ayu Maharani)

		Putusan Nomor: 336/Pdt.G?2013/PN Jkt.Bar.		penelitian yang sekarang menegaskan pada layanan after sales.
8 ²⁴	Tami Rusli (2010)	Perlindungan Hukum Konsumen (Nasabah) Elektronic Banking Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).	Sama-sama membahas tentang perlindungan nasabah dalam menggunakan layanan APMK	Penelitian ini untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen Elektronik Banking, sedangkan penelitian yang sekarang untuk mengetahui layanan after sales pada nasabah.
9 ²⁵	Dewi Victoria (2014)	Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Surya Toto Indonesia TBK.	Sama-sama membahas tentang purna jual atau after sale.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian yang sekarang menggunakan pendekatan kualitatif.
10 ²⁶	Muhammad Radiansyah (2016)	Analisis Persepsi Masyarakat Muslim Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai Di Kota Medan.	Sama-sama berfokus pada penggunaan APMK.	Penelitian ini lebih mengarah kepada persepsi masyarakat terhadap penggunaan APMK, sedangkan peneliti yang sekarang lebih mengarah kepada layanan after sales di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.

²⁴ Perlindungan Hukum Konsumen (Nasabah) Electronic Banking...(Tami Rusli)

²⁵ Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan...(Dewi Viktoria)

²⁶ Analisis Persepsi Masyarakat Muslim Terhadap Penggunaan Alat Pembayaran Non Tunai...(Muhammad Radiansyah)

B. Kajian Teori

1. Purna Jual (*After Sales*)

After sales merupakan layanan dalam sebuah perusahaan untuk memberikan layanan terhadap konsumen atau nasabah. Layanan *after sales* berkaitan juga terhadap perlindungan nasabah. Pelayanan purna jual adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi bisnis setelah tahap pembelian dan merupakan bagian dari manajemen hubungan pelanggan. Dari sudut pandang hubungan dengan pelanggan, pelayanan purna jual dianggap sebagai faktor penting yang berdampak pada terciptanya hubungan baik dengan pelanggan.²⁷

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁸ Hal yang sangat perlu untuk diperhatikan agar memberikan rasa aman dan nyaman dalam melaksanakan aktifitasnya. Dalam peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen ialah mengatur dan/atau melindungi hubungan dan/atau masalah konsumen dengan penyedia barang dan jasa. Dalam suatu usaha terdapat pelaku usaha yang mempunyai kewajiban untuk memberikan jaminan terhadap kualitas produk yang dijual atau ditawarkan untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada konsumen dan memberikan rasa kepuasan konsumen dalam pemanfaatan barang dan jasa yang dibelinya.

²⁷Ladokun dkk, *Impact of After Sale Service on Consumer Satisfaction and Retention*, a study of LG Electronics in ibadan, nigeriiaa, 2013, volume 11, 4

²⁸Pasal 1 angka 1, 2, 3, uu 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 memiliki ketentuan menyatakan bahwa semua undang-undang yang ada dan berkaitan dengan perlindungan konsumen tetap berlaku, sepanjang tidak bertentangan atau telah diatur khusus oleh undang-undang.²⁹ Perlindungan konsumen merupakan istilah tentang gambaran hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk dan jasa. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³⁰

Perlindungan konsumen memiliki banyak sektor yang harus diperhatikan oleh semua pelaku usaha, diantaranya yang harus diperhatikan dalam melindungi konsumen adalah kualitas harga yang sesuai, dan kerugian yang didapat oleh seorang konsumen. Penerbitan APMK dan uang elektronik wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen dalam kegiatannya yang antara lain dilakukan dengan menyampaikan informasi tertulis kepada para pengguna.³¹ Untuk mencapai kemaslahatan dari seorang konsumen di masyarakat, harus memiliki dasar hukum yang kuat sesuai syariat yang ada. Dengan keadaan ini pelaku usaha memiliki tanggung jawab penting dalam

²⁹Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 47

³⁰Serfianto, *Untung dengan Kartu Kredit, Kartu Atm-Debit, & Uang Elektronik* (Jakarta : visimedia, 2012), 162

³¹Ibid., 184

melindungi konsumen, sebab secara umum keberadaan konsumen berada pada kedudukan yang lemah.

Adapun yang dijadikan indikator lemahnya kedudukan konsumen dibanding dengan kedudukan produsen, yaitu: 1. Tingginya tingkat ketergantungan terhadap suatu produk ; 2. Lemahnya pengetahuan tentang proses produksi ; dan 3. Lemahnya kemampuan tawar-menawar secara ekonomis.³²

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) atau melalui peradilan umum.³³ Maka dalam hal ini pelaku usaha harus memiliki kesadaran yang lebih kepada konsumen dalam memberikan rasa aman dan nyaman. Dalam pengertian kerugian dalam hal ini tidak hanya dilihat dari aspek jasmaniyah semata, melainkan juga meliputi aspek rohaniyah, diantaranya:.³⁴

a. Perlindungan konsumen terhadap memungkinkan pemakaian barang/jasa yang bertentangan dengan prinsip-prinsip sehingga haram hukumnya. Kenyataan bahwa tidak semua barang/jasa dapat dikategorikan sebagai produk yang halal. Karena itu, untuk mengarahkan konsumen kepada produk yang halal dan mencegah

³²Yusuf shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya* (Bandung:Citra Aditya Bakti, 2003), 15

³³Serfianto, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu Atm-Debit, & Uang Elektronik* (Jakarta : Visimedia, 2012), 180

³⁴Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal* (Malang: UIN Maliki Press, 2011), 1

pemakaian produk yang haram, diperlukan adanya perlindungan hukum.

- b. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan diserahkan barang/jasa melalui proses yang tidak sesuai dengan akad perjanjian. Kenyataan bahwa untuk mendapat keuntungan berlipat, produsen sering menetapkan syarat-syarat perjanjian secara sepihak hingga tanpa memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menentukan pilihan. Dalam hal ini, konsumen hanya diberi kesempatan untuk menyepakati kontrak atau tidak sama sekali.

1) Bentuk Perlindungan Nasabah

Hermasyah dalam bukunya menjelaskan lebih lanjut tentang bentuk perlindungan yang dibagi menjadi dua aspek yakni:

- a) Perlindungan langsung terdiri dari:³⁵

(1) Hak preferen nasabah penyimpanan dana

Hak preferen adalah suatu hak yang diberikan kepada seorang kreditur untuk didahulukan dari kreditur – kreditur yang lain. Dalam sistem perbankan, nasabah penyimpan merupakan kreditur yang mempunyai hak preferen, dalam arti bahwa nasabah penyimpan yang harus didahulukan dalam menerima

³⁵Hermansyah, 2008, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Jakarta, Kencana Prenada Media Group), 132

pembayaran dari bank sedangkan mengalami kegagalan atau kesulitan dalam memenuhi kewajibannya.³⁶

(2) Lembaga asuransi deposito

Sistem asuransi deposito diciptakan dalam rangka memberikan perlindungan di kemudian hari bagi kepentingan nasabah – nasabah penyimpan dari bank – bank yang mengalami kegagalan, terutama depositan yang dananya relatif kecil. Misi dari lembaga asuransi deposito ini adalah memelihara stabilitas dari sistem keuangan negara dengan cara mengansuransikan para depositan bank dan mengurangi gangguan – gangguan terhadap perekonomian nasional yang disebabkan kegagalan – kegagalan yang dialami oleh perbankan. Saat ini, sistem asuransi deposito di Indonesia telah diakomodasikan dengan keberadaan Lembaga Penjamin Simpanan yang di atur dalam Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang lembaga Penjamin Simpanan.

³⁶Pasal 29 ayat (3) dan ayat (4) Undang-Undang Perbankan.

b) Perlindungan tidak langsung terdiri dari:

(1) Prinsip kehati – hatian (*prudential principal*) dasarnya adalah ketentuan Pasal 2 dan Pasal 29 ayat (2) Undang – Undang Perbankan.

(2) Batas maksimum pemberian kredit (BMPK), dasarnya adalah ketentuan Pasal 11 Undang – Undang Perbankan dan SK BI No 31/177/KEP/DIR.

(3) Kewajiban mengumumkan neraca dan perhitungan laba rugi, di atur dalam pasal 35 Undang – Undang Perbankan.

(4) Merger, konsolidasi dan akuisisi bank.

2) Pihak – pihak yang terkait dalam Perlindungan Konsumen

a) Konsumen

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, *consumer* (Inggris), dan *consumenten* (Belanda). Fokus pembahasan ini terkait dengan pihak – pihak yang menikmati layanan dari bank syariah yakni nasabah. Nasabah sendiri merupakan konsumen yang memiliki hak dan kewajiban yang sama yang harus terpenuhi dalam menikmati berbagai produk dan jasa yang diberikan.

Unsur – unsur konsumen dalam perlindungan konsumen adalah:³⁷(1) setiap orang yang merupakan perseorangan dan tidak termasuk dalam badan hukum maupun pribadi hukum. (2) pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat. (3) untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain. (4) Tidak untuk diperdagangkan. Barang dan jasa yang digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk keperluan komersil.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat diketahui bahwa konsumen merupakan pihak yang membutuhkan barang dan jasa terpenuhi untuk dimanfaatkan secara pribadi tanpa menyangkut dengan kepentingan orang lain.

Dalam hal ini nasabah sebagai konsumen dari berbagai produk yang dihasilkan dari bank syariah memiliki hak individu dalam menikmati layanan dalam bertansaksi, setiap kegiatan berkaitan dengan kebutuhan individu dapat terpenuhi dan selalu merasa dimudahkan dengan berbagai layanan yang ditawarkan.

b) Pelaku Usaha

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa dalam bentuk pembuat, grosir, leveransir dan pengecer profesional,

³⁷Burhanudin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*(Malang: UIN MALIKI Press, 2011, hal 6.

yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat profesional adalah syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggung jawaban dari konsumen.

c) Pemerintah

Peranan pemerintah sebagai pemegang regulasi dan kebijakan sangat penting. Tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dimaksudkan untuk memberdayakan konsumen agar mendapat hak – haknya, sementara itu tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen juga menjadi bagian yang penting dalam upaya membangun usaha yang positif dan dinamis, sehingga hak – hak konsumen tetap bisa diperhatikan oleh para pelaku usaha.

d) Tanggung Jawab Produk

Posisi konsumen yang lemah dihadapan pelaku usaha dapat memunculkan pemikiran diperlukan adanya peraturan yang berpihak kepada kepentingan konsumen. Aspek pertama dari upaya perlindungan konsumen adalah pemberlakuan peraturan tentang pentingnya tanggung jawab produsen atas kemungkinan terjadinya kerugian

yang timbul akibat penggunaan produknya. Yang kedua tanggung jawab produsen terhadap keselamatan konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang dihasilkannya yang disebut tanggung jawab produk (*product liability*).

2. Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK)

a. Pengertian dan Dasar Hukum Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK)

Perkembangan sistem pembayaran didorong oleh semakin besarnya volume transaksi yang dilakukan masyarakat, peningkatan resiko, kompleksitas transaksi, dan perkembangan teknologi itu sendiri. Sistem pembayaran dan pola bertransaksi ekonomi terus mengalami perubahan. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran sebagai menggeser penanan uang tunai (*currency*) sebagai alat pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis.³⁸

Cara pandang yang berbeda oleh Goodhart, Freedman dan Woodford yang memiliki sudut pandang berbeda terhadap implikasi perkembangan alat pembayaran non tunai pada kebijakan moneter. Mereka berpendapat bahwa perkembangan teknologi pembayaran tidak akan mempengaruhi pelaksanaan kebijakan moneter, lebih lanjut Lahdempera dalam kajiannya menyatakan

³⁸Pramono,dkk, 2006, *Dampak Pembayaran Non Tunai Elektronik Terhadap Transaksi Tunai Indonesia*, No WP/11/ September

bahwa dampak perkembangan teknologi pembayaran terhadap pelaksanaan kebijakan moneter adalah tergantung pada tingkat preferensi masyarakat dalam memilih alat pembayaran untuk melakukan transaksi.³⁹

Berdasarkan beberapa pemikiran di atas sejalan dengan hal tersebut, Bank Indonesia sejak tahun 2006 memiliki tema program kerja untuk meningkatkan sistem pembayaran non tunai dengan instrumen melalui pengembangan alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK). Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi uang kas yang beredar di masyarakat serta mendorong terciptanya sistem pembayaran yang aman, efisien dan dapat diandalkan oleh masyarakat, sehingga dapat membangun perekonomian nasional yang lebih baik. Serta mengurangi biaya percetakan uang yang beredar di masyarakat.

Alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK) yang mana merupakan bagian dari sistem pembayaran nasional merupakan alat pembayaran yang populer di masyarakat Indonesia. APMK merupakan alat pembayaran dengan kartu plastik dalam melakukan transaksi disebut pula *bank card* (kartu bank). Tidak hanya bank yang dapat menerbitkan kartu. Kartu bank adalah kartu plastik yang dikeluarkan bank yang diberikan kepada nasabah pemegang rekening giro dan tabungan bank untuk kemudahan

³⁹Ibid,

nasabah dalam melakukan transaksi keuangan yang dapat diperkenankan oleh bank.⁴⁰ APMK adalah alat pembayaran yang berupa kartu kredit, kartu *Automated Teller Machine* (ATM) dan atau kartu debit.⁴¹ Secara garis besar ketiga kartu tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:⁴²

Tabel 2.2 Penjelasan Jenis APMK

Kartu ATM	Kartu Debet	Kartu Kredit
Dana untuk bertransaksi berasal dari rekening simpanan pemegang kartu	Dana untuk bertransaksi berasal dari rekening simpanan pemegang kartu	Dana untuk bertransaksi berasal dari fasilitas pinjaman (kredit) yang diberikan penerbit kartu
Digunakan untuk bertransaksi di ATM seperti penarikan tunai, pemindahbukuan di bank yang sama, transfer dana.	Digunakan untuk bertransaksi di pedagang (<i>merchant</i>) dengan prinsip <i>buy now pay now</i> yang artinya pada saat kartu debit digunakan, kewajiban pembayaran langsung diselesaikan dengan mendebet rekening simpanan pemegang kartu di bank sejumlah transaksi	Digunakan untuk bertransaksi di pedagang (<i>merchant</i>) dengan prinsip <i>buy now pay later</i> yang artinya pada saat kartu kredit digunakan, kewajiban pembayar dilakukan oleh penerbit kartu dan akan dilunasi oleh pemegang kartu sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.
Memperoleh jasa bunga dari bank atas rekening simpanan yang dimiliki	Memperoleh jasa bunga dari bank atas rekening simpanan yang dimiliki	Dikenakan biaya bunga apabila tidak melakukan pembayaran saat jatuh tempo atau

⁴⁰Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Ghallia Indonesia, 2001), 30

⁴¹Indonesia, *Perubahan atas PBI No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*, PBI Nomor 14/2/PBI/2012, LN No. 11 DASP Tahun 2012, TLN No. 5275, Pasal 1 angka 3.

⁴²Ade Yulianti Rahayu, "APMK dan Uang Elektronik," *Gerai Info Edisi XXI Newsletter Bank Indonesia* (Desember 2011), 4.

		membayar tidak penuh.
--	--	-----------------------

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas maka dapat diketahui bahwa APMK merupakan inovasi baru yang dikeluarkan Bank Indonesia dengan tujuan untuk memudahkan berbagai transaksi nasabah dengan memanfaatkan teknologi. APMK sendiri merupakan sejenis alat pembayaran dalam bentuk kartu yang dapat digunakan sewaktu – waktu dan dimana pun berada karna APMK ini dapat memberikan kemudahan bagi para nasabahnya dalam melakukan transaksi seperti menabung transfer uang, melakukan pembayaran, dan lain sebagainya tanpa harus berurusan dengan bank terlebih dahulu.

b. Pihak Penyelenggaran Kegiatan APMK

Kegiatan APMK dapat dibedakan antara pihak atau pelaku utama dan pihak atau pelaku lainnya. Pihak atau pelaku utama adalah pihak – pihak yang untuk dapat melakukan kegiatan APMKnya harus memperoleh ijin terlebih dahulu dari Bank Indonesia.⁴³ Sedangkan pihak atau pelaku lain adalah pihak – pihak yang menyelenggarakan atau terlibat dalam penyelenggaraan APMK, namun tidak perlu mendapatkan izin dari Bank

⁴³Bank Indonesia, *Laporan Sistem Pembayaran dan Pengedaran Uang 2010; Arah dan Kebijakan Sistem Pembayaran dalam Menyongsong Era Integrasi Ekonomi serta Upaya Meningkatkan Kualitas Uang dan Keandalan Manajemen Pengelolaan Kas*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2011), hlm. 52.

Indonesia.⁴⁴ Adapun pihak atau pelaku utama penyelenggara APMK yakni:⁴⁵

- 1) Prinsipal adalah bank atau lembaga selain bank yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem atau jaringan antaranggotanya, baik yang berperan sebagai penerbit dan *acquirer*, dalam transaksi APMK yang kerjasama dengan anggotanya didasarkan atas suatu perjanjian tertulis.
- 2) Penerbit adalah bank atau lembaga selain bank yang menerbitkan APMK
- 3) *Acquirer* adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan kerjasama dengan pedagang sehingga pedagang mampu memproses transaksi dari APMK yang diterbitkan oleh pihak selain *acquirer* yang bersangkutan serta bertanggung jawab atas penyelesaian pembayaran kepada pedagang
- 4) Penyelenggara kliring adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan perhitungan hak dan kewajiban keuangan masing – masing penerbit dan atau *acquirer* dalam rangka transaksi APMK.
- 5) Penyelenggara penyelesaian akhir adalah bank atau lembaga selain bank yang melakukan dan bertanggung jawab terhadap penyelesaian akhir atas hak dan kewajiban keuangan masing –

⁴⁴Ibid

⁴⁵Bank Indonesia, *Perubahan atas PBI No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*, PBI Nomor 14/2/PBI/2012, LN No. 11 DASP Tahun 2012, TLN No. 5275, Pasal 1 angka 8, 9, 10, 13, 14.

masing penerbit atau *acquirer* dalam rangka transaksi APMK berdasarkan hasil perhitungan dari penyelenggara kliring.

Beberapa contoh pihak atau pelaku lain ialah perusahaan *switching*⁴⁶, pedagang (*merchant*), perusahaan personalisasi dan perusahaan pencetak kartu. Namun pihak atau pelaku lain tidak perlu memperoleh izin dari Bank Indonesia, namun dalam hal bekerja sama dengan pihak atau pelaku utama maka harus melaporkannya kepada Bank Indonesia.

c. Pengawasan Penyelenggara Kegiatan APMK

Penyelenggaraan kegiatan APMK perlu adanya pengawasan untuk memastikan pelaksanaannya dilakukan secara efisien, cepat, aman dan andal dengan memperhatikan prinsip perlindungan nasabah. Bank Indonesia merupakan pihak yang melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan kegiatan APMK. Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap kegiatan penyelenggaraan APMK yang dilakukan oleh prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kegiatan kliring APMK dan penyelenggara kegiatan akhir APMK. Berdasarkan SEBI No. 11/10/DASP tentang Penyelenggaraan Kegiatan APMK

⁴⁶Perusahaan *switching* adalah perusahaan yang menyediakan jasa *switching* atau routing atas transaksi elektronik yang menggunakan APMK melalui terminal seperti ATM atau EDC dalam rangka memperoleh otorisasi dari Penerbit lihat Bank Indonesia, *Perubahan atas PBI No.11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*, PBI Nomor 14/2/PBI/2012, LN No. 11 DASP Tahun 2012, TLN No. 5275, Pasal 1 angka 12.

pengawasannya berfokus pada:⁴⁷ (a) Penerapan aspek manajemen resiko, (b) Kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, (c) Kebenaran dan ketetapan penyampaian informasi dan laporan, (d) Penerapan aspek perlindungan nasabah.Selanjutnya SEBI No. 11/10/DASP mengatur metode pengawasan:⁴⁸

1) Pengawasan terhadap penyelenggara kegiatan APMK dilakukan Bank Indonesia melalui:

- a) Penelitian, analisis dan evaluasi antara lain yang didasarkan atas laporan berkala, laporan insidental, data atau informasi lainnya yang diperoleh Bank Indonesia dari pihak lain, serta diskusi dengan prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kegiatan kliring APMK dan penyelenggara kegiatan penyelesaian akhir APMK.
- b) Pemeriksaan (*on site visit*) terhadap pihak – pihak penyelenggara APMK untuk mencocokkan kebenaran data dengan fakta di lapangan, serta melihat sarana fisik, sistem, aplikasi pendukung dan database. Dalam hal ini diperlukan pemeriksaan (*on site visit*) dapat juga dilakukan terhadap pihak – pihak kegiatan kliring APMK dan penyelenggara kegiatan penyelesaian akhir APMK.

⁴⁷Bank Indonesia, *SEBI Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*, SEBI Nomor 11/10/DASP, butir IX. A. 3.

⁴⁸Bank Indonesia, *SEBI Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*, SEBI Nomor 11/10/DASP, butir IX. A. 4.

- c) Pertemuan konsultasi (*consultative meeting*) dengan prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kliring APMK dan penyelenggara kegiatan akhir APMK untuk mendapatkan informasi penyelenggaraan dan menyampaikan saran.
 - d) Pembinaan terhadap prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kliring APMK dan penyelenggara kegiatan akhir APMK untuk melakukan perubahan.
- 2) Dalam rangka pengawasan prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kliring APMK dan penyelenggara kegiatan akhir APMK wajib memberikan :
- (1) Keterangan atau data terkait dengan penyelenggaraan APMK baik dalam bentuk hard copy maupun soft copy.
 - (2) Kesempatan melakukan pemeriksaan (*on site visit*) untuk melihat penyelenggaraan APMK, sarana fisik, sistem, aplikasi pendukung dan database.
- 3) Bank Indonsia dapat menugaskan pihak lain untuk dan atas nama Bank Indonsia melaksanakan (*on site visit*) terhadap prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggara kliring APMK dan penyelenggara kegiatan akhir APMK.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Field research atau penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang diinginkan secara langsung.⁴⁹ Metode tersebut ialah berfungsi untuk menemukan informasi secara spesifik dan realitas. Dalam hal ini, peneliti langsung ke PT Bank Syariah Mandiri KC Jember untuk memperoleh data dan informasi yang berkenaan dengan permasalahan yang sedang diteliti, guna mengetahui bentuk tanggung jawab terhadap perlindungan serta langkah-langkah perlindungan nasabah APMK di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang merupakan suatu pendekatan dengan dasar pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik, pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari generalisasi. Sehingga data penelitian dapat diungkapkan secara deskriptif, melalui informasi dari beberapa informan tentang apa yang mereka alami dan lakukan dengan disesuaikan fokus penelitian.

⁴⁹Moleong, *Metode Penelitian kualitatif*, 24

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember, PT Bank Syariah Mandiri KC Jember terletak di Jl. PB Sudirman No.41-43. Dikarenakan dalam studi kasus ini, terdapat beberapa alasan yaitu memiliki tempat yang strategis, BSM sebagai bank syariah yang prospek dilihat dari nasabah yang sangat loyalitas kepada BSM, dan belum pernah ada penelitian yang sama dengan penelitian yang sekarang.

C. Subjek Penelitian

Untuk menentukan siapa saja informan yang akan digunakan sebagai subjek penelitian maka peneliti menggunakan teknik purposive. Purposive menurut Sugiono 2010 adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu adapun kriteria yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut: (a) Bidang yang ditempuh (b) Pengetahuan narasumber dalam menguasai materi terkait penelitian (c) Pengalaman yang didapatkan narasumber terkait dengan masalah penelitian. Informan penelitian ini meliputi:

1. Kepala Cabang Bank Syariah Mandiri KC Jember: Muntaha Mahfud
2. CS Operasional Officer: Desiane
3. Customer Service: Shinta dan Lila
4. Back Officer dan SDM Bank Syariah Mandiri KC Jember: Dhany Brian
5. Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Jember: Rudy

Berdasarkan sumbernya, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung didapat oleh orang yang berkepentingan atau peneliti tersebut. Data yang diperoleh dengan cara wawancara dengan informan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan dari penulis tentang bagaimana bentuk layanan *After Sales* yang menggunakan kartu ATM di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data diperoleh tidak hanya dari sumber manusia, tetapi juga berasal dari sumber tertulis sebagai data tambahan. Data sekunder dalam penelitian diperoleh dari bukulayanan *After Sales* nasabah pengguna kartu ATM, dokumentasi berupa foto, data tertulis, arsip – arsip yang disimpan oleh pihak Bank dan hasil wawancara dengan informan dan dokumentasi berkaitan dengan layanan *After Sales* nasabah pengguna kartu ATM yang dapat menunjang penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini triangulasi adalah yaitu adalah dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data. Tujuannya adalah untuk menguji

kredibilitas data yaitu mengecek kredibilitas data dengan teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data, sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data untuk mendapat informasi dari seorang informan melalui tanya jawab atau percakapan. Wawancara terstruktur dilakukan dengan berdasarkan daftar pertanyaan dengan maksud dapat mengontrol dan mengatur proses wawancara, baik dari pertanyaan, perkiraan jawaban dari narasumber lingkup masalah.⁵⁰Penggunaan teknik wawancara dilakukan peneliti untuk menemukan dan mengetahui hal –hal dari responden secara lebih mendalam berdasarkan sumber yang terpercaya.

2. Observasi

Pada proses observasi pada penelitian ini menggunakan observasi pasif, dimana peneliti datang di tempat yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Kegiatan observasi dilakukan berupa mengamati kegiatan atau peristiwa yang menunjukkan gejala nilai guna dalam menjawab fokus penelitian. Objek oservasi dalam penelitian ini berupa tempat, pelaku dan aktivitas terkait dengan layanan *After Sales* untuk nasabah penyimpan di Bank Syariah Mandiri KC Jember.

⁵⁰Sugiono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung:Alfabet,2016), 233

3. Dokumentasi

Proses pelaksanaan dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar, buku-buku atau karya monumental dari seseorang. Dokumentasi tulisan ialah seperti catatan harian, sejarah kehidupan (*life story*), biografi. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif, sebagai bentuk yang kredibel/dapat dipercaya untuk mendukung dengan foto yang mencerminkan keadaan asli.

E. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif berangkat dari penelitian lapang dan dikaji oleh teori dan daftar pustaka. Analisis deskriptif adalah bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan pokok penelitian tentang layanan *after sales* sebagai bentuk perlindungan nasabah penyimpan dalam menggunakan kartu ATM di Bank Syariah Mandiri Kc Jember.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kondensasi adalah merupakan proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan – catatan lapangan secara tertulis,

transkrip wawancara, serta dokumen – dokumen dan materi empiris lainnya.

2. Penyajian Data merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk menampilkan data yang diperoleh yang telah terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga menjadi suatu informasi yang mudah dipahami.
3. Verifikasi data dalam penelitian ini untuk menghasilkan kesimpulan yang kredibel, yang lebih tepat dan menjamin kebermaknaan dari hasil penelitian. Kesimpulan – kesimpulan yang dibuat juga verifikasi selama penelitian berlangsung.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber artinya menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari narasumber yang berbeda, sampai ditemukan pandangan yang sama dari masing-masing narasumber.⁵¹ Pengujian keabsahan data pada penelitian ini dapat dilakukan dengan Kredibilitas dan Triangulasi

1. Kredibilitas

Kredibilitas merupakan uji kepercayaan data hasil penelitian untuk tidak diragukan.

⁵¹Sugiono, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: cv alvabeta), 274.

2. Triangulasi

Triangulasi menurut Lexy Moleong,⁵² merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data, melalui : a). perbandingan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, b). perbandingan apa yang dikatakan seseorang didepan umum dengan apa yang diucapkan secara pribadi, c). perbandingan apa yang dikatakan tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu, d). perbandingan keadaan dan perspektif seseorang berpendapat sebagai rakyat biasa, dengan yang berpendidikan dan pejabat pemerintah, e). membandingkan hasil wawancara dengan isi sesuatu dokumen yang berkaitan.

G. Tahap – Tahap Penelitian

Pada pelaksanaan penelitian dilapangan terdapat beberapa aktivitas yang dibutuhkan dalam pemenuhan data hingga penyelesaiannya dilapangan adapun beberapa tahap yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini peneliti melakukan studi pendahuluan di Bank yang akan dijadikan sebagai lokasi penelitian yang memiliki bentuk layanan *After Sales* untuk nasabah pengguna kartu ATM. Langkah pertama dilakukan adalah dengan membuat surat izin untuk melakukan studi pendahuluan. Selanjutnya, menetapkan informan

⁵²Moleong, Lexy J *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 330

yang akan dimintai keterangan atau informasi sesuai dengan kebutuhan penelitian. Kemudian peneliti menyediakan perlengkapan yang dibutuhkan seperti recorder, panduan wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Tahap Pelaksanaan

Peneliti memahami latar penelitian secara mendalam dan mulai memasuki lapangan. Kemudian, peneliti melakukan pengumpulan data dengan melaksanakan wawancara dengan sumber data, observasi dan dokumentasi guna memperoleh data yang dibutuhkan. Kemudian peneliti melakukan analisis data dan melakukan pengecekan kembali terhadap data yang diperoleh selama proses penelitian di lapangan.

3. Tahap Penyelesaian

Pada tahap ini peneliti menelaah data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber data. Setelah data terkumpul peneliti membuat kesimpulan dalam bentuk karya ilmiah dalam bentuk laporan penelitian tersebut mengacu pada peraturan penulisan karya tulis ilmiah di prodi Perbankan Syariah IAIN Jember.

IAIN JEMBER

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.⁵³

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan

⁵³<https://www.syariahamandiri.co.id>, di akses 20 Oktober 2018.

penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah.

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT

Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.⁵⁴

PT Bank Syariah Mandiri Cabang Jember hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri Cabang Jember dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM Cabang Jember hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

2. Letak Geografis PT Bank Syariah Mandiri KC Jember

Penelitian ini dilakukan di PT Bank syariah mandiri kc jember yang beralamatkan di Jl.PB Sudirman No.41-43, Pagah, jember lor, patrang, kabupaten jember, jawa timur 68118.

Jika dilihat dari empat sudut mata angin, lokasinya adalah : setelah SMP Negeri 2 Jember, depan kodim jember, dan sebelah pujasera.

Web: www.syariahamandiri.co.id

Telp: (0331) 411522

⁵⁴<https://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, 20 Oktober 2018.

3. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi :

a. Untuk Nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.

b. Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

c. Untuk Investor

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan *value* berkesinambungan

Misi :

a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.

b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.

d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.

e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.

f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan⁵⁵

⁵⁵Ibid.,

4. Profil Bank Syariah Mandiri

- a. Nama : PT Bank Syariah Mandiri
(Perseroan Terbatas)
- b. Alamat : Wisma Mandiri I, Jl. MH. Thamrin No. 5
Jakarta 10340-Indonesia
- c. Telepon : (62-21) 2300509, 39839000
- d. Faksimili : (62-21) 39832989
- e. Situs Web : www.syariahmandiri.co.id
- f. Swift Code : BSMDIDJA
- g. Tgl Berdiri : 25 Oktober 1999
- h. Tgl Beroperasi : 1 November 1999
- i. Modal Dasar : Rp 2.500.000.000.000,00
- j. Modal Disetorkan : Rp 2.489.021.935.000,00
- k. Kantor Layanan : 765 Kantor Cabang di Seluruh Provinsi di
Indonesia
- l. Jumlah ATM : 196.000 ATM (ATM BSM, ATM Mandiri,
ATM Bersama termasuk ATM Mandiri,
ATM BSM, ATM Prima dan MEPS)
- m. Jumlah Karyawan : 16.648 orang (per Desember 2017)

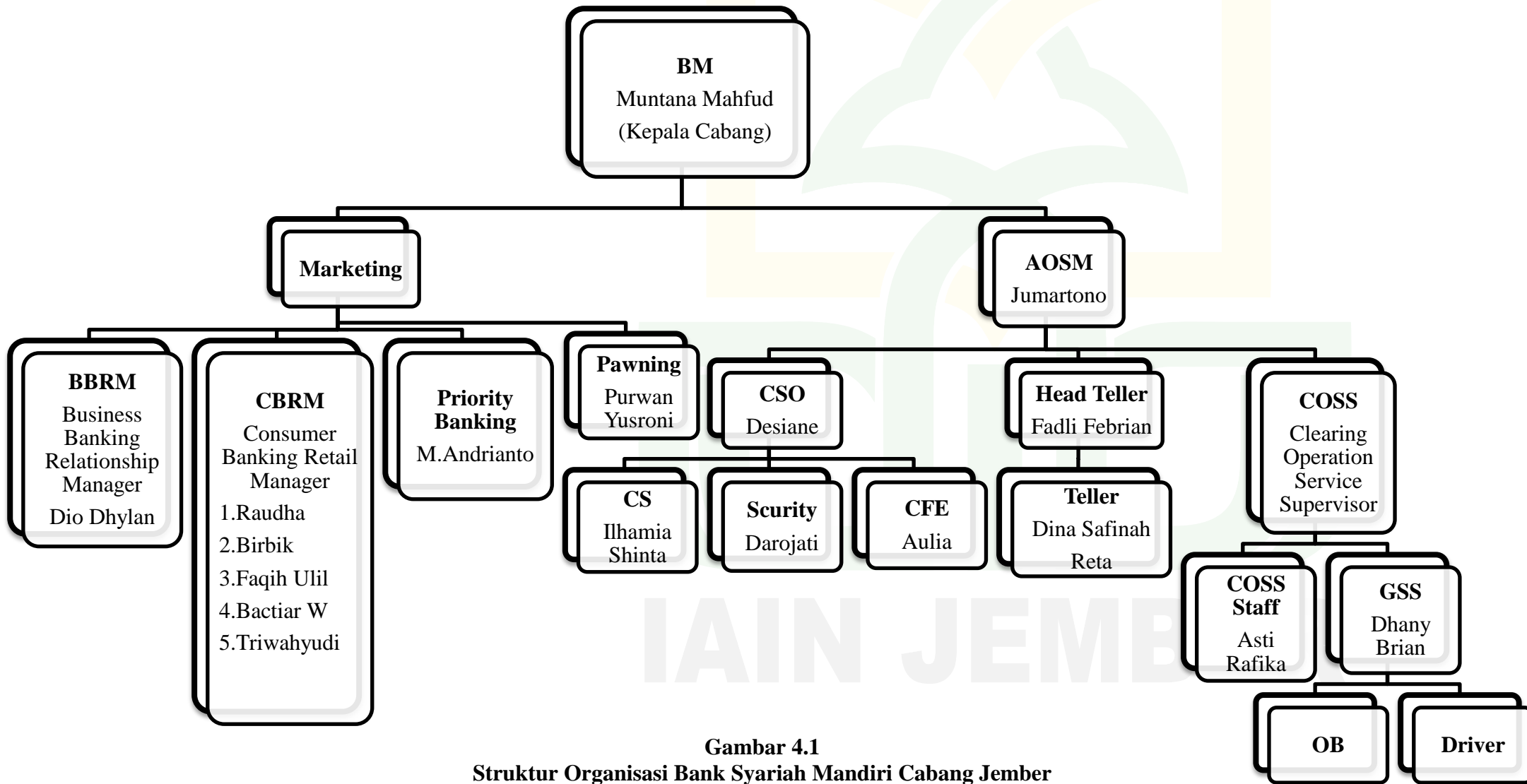
5. Nama Karyawan Dan Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri

Kc Jember

Tabel 4.1
Nama karyawan di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember

NO	NAMA	Jabatan
1	Bapak Muntaha Mahfud	Kepala Cabang
2	Bapak Jumartono	AOSM
3	Bapak Dio Dhylan	BBRM
4	Bapak Yusrani	Pawning
5	Bapak Andrianto	Priority Banking
6	Ibu Desiane	CSO
7	Bapak Fadli Febrian	Head Teller
8	Bapak Sonny	COSS
9	IbuIlhamia Shinta	CS
10	Ibu Aulia	CEE
11	Ibu Lila	Customer service
12	Ibu Dina Sofinah	Teller
13	Ibu Asti Rafika	Coss Staff
14	Bapak Dhany Brian	GSS
16	Ibu Raudha	CBRM
17	Febrian Puji L.	Satpam
18	Bapak Darojati	Security

IAIN JEMBER



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Jember

(Sumber data: Diolah dari struktur organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Jember).

6. Produk-Produk Di Bank Syariah Mandiri Kc Jember

a. BSM Produk Pendanaan

1) Tabungan BSM

Tabungan BSM merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudhorabah muthlaqoh*.

Syarat dan ketentuan pembukaan rekening :

Perorangan :

- a) WNI : KTP/SIM dan NPWP
- b) WNA : Paspor dan KITAS/KITA

1. Bsm e-banking

Bsm card merupakan kartu yang diterbitkan oleh BSM dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kartu ATM, kartu debit, dan sebagai kartu *discount* di merchant yang ditunjuk BSM.

2) Bancassurance syariah (asuransi syariah)

Bancassurance syariah (asuransi syariah) merupakan kerjasama produk rekanan asuransi yang dibuat dan didisain berdasarkan kebutuhan dan permintaan bank.

Benefit

- ◆ Hasil investasi optimal sesuai dengan jenis pilihan anda

- ◆ Santunan meninggal dunia sebesar 100% dari uang pertanggungan ditambah dengan nilai investasi.

Jenis produk Bancassurance syariah

1) Asuransi mandiri rencana sejahtera syariah

Asuransi ini merupakan berbasis syariah yang dikeluarkan oleh PT AXA mandiri financial services (AXA Mandiri) dengan pembayaran kontribusi/premi berkala, serta dilengkapi dengan manfaat asuransi. Pemasaran dilakukan oleh petugas financial advisor dari AXA Mandiri yang ditempatkan di outlet bsm.

Manfaat asuransi :

a) Manfaat meninggal dunia :

Bila peserta meninggal dunia karena sakit atau kecelakaan dalam masa perjanjian asuransi, maka ahli waris peserta atau yang ditunjuk akan menerima 100% manfaat asuransi ditambah dengan dana investasi peserta yang bersangkutan (bila ada)

b) Manfaat Hidup :

Bila peserta hidup sampai dengan akhir masa perjanjian asuransi atau peserta mengundurkan diri dalam masa perjanjian, maka peserta yang bersangkutan akan mendapatkan seluruh dana investasi.

Ketentuan usia : Minimal 0 tahun dan Maksimal 60 tahun.

Nilai kontribusi/premi minimum pertahun adalah Rp2.500.000,-

b. Bsm card

Bsm card adalah kartuyang diterbitkan oleh BSM dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kartu ATM, kartu debit, dan sebagai kartu *discount* di *merchant* yang ditunjuk BSM. Bsm card selain dapat digunakan transaksi di bsm atm, juga dapat digunakan di ATM Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM MEPS, EDC Mandiri serta EDC Prima/BCA.

Jenis kartu dan limit transaksi kartu

Tabel 4.2 Jenis Kartu Transaksi

Jenis transaksi	Kartu		Keterangan
	Regular	Priority	
Tarik tunai	Rp 5 juta	Rp 10 juta	Bsm atm, atm mandiri, atm bersama, atm prima/bca, bancard
Transfer antar rekening BSM dan antar bank (bank mandiri, anggota ATM Bersama dan prima	Rp 5 juta	Rp 25 juta	Bsm atm, atm mandiri, atm bersama, atm prima/bca, bancard
Payment dan purchase	Rp 5 juta	Rp 10 juta Rp 25 juta	Bsm atm, atm mandiri
Belanja	Rp 5 juta	Rp 10 juta	Edc mandiri, edc

c. Pembiayaan pemilik rumah (bsm griya)

Pembiayaan pemilik rumah Merupakan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki rumah idamaan sesuai dengan prinsip syariah.

Persyaratan

1. Karyawan dengan penghasilan tetap(jangka waktu maksimum 15 tahun)
 2. Wiraswasta dan profesional (jangka waktu maksimum 10 tahun).
 3. WNI cakap hukum.
 4. Usia karyawan minimal 21 tahun dan pada saat jatuh tempo pembiayaan usia maksimal 55 tahun atau belum pension, sedangkan untuk wiraswasta dan professional pada saat jatuh tempo fasilitas pembiayaan usia maksimal 60 tahun.
 5. Dan dokumen yang diperlukan seperti dokumen agunan dan dokumen nasabah.
- d. Pembiayaan kendaraan bermotor (bsm oto)

Pembiayaan kendaraan bermotor merupakan tujuan yang dimiliki bsm untuk memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki kendaraan roda empat baik baru maupun bekas dengan sistem murabahah.

Persyaratan

1. Perorangan dengan masa kerja/usaha minimal 21 tahun dibidangnya.
2. PNS status tetap tanpa memperhatikan masa kerja.
3. Usia pemohon pada saat pengajuan pembiayaan kendaraan bermotor (PKB) minimal 21 tahun dan maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo fasilitas PKB.

4. Pengajuan PKB dapat dilakukan secara individu atau kolektif oleh instansi dimana pemohon bekerja.

e. Bsm warung mikro

Persyaratan

1. Wiraswasta/Profesi

- Usaha telah berjalan minimal 2 tahun
- Usia minimal 21 tahun atau sudah menikah pada saat pengajuan dan maksimal 65 tahun saat pembiayaan lunas.

2. Perorangan Golbertap

- Status pegawai tetap dengan masa dinas minimal 1 tahun.
- Usia minimal 21 tahun pada saat pengajuan dan maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo fasilitas pembiayaan.

3. Bada usaha

- Usaha telah berjalan minimal 2 tahun
- Surat keterangan/ijin usaha
- Akta pendirian/perubahan perusahaan

f. Bsm gadai emas

Bsm gadai emas merupakan penyerahan barang/harta dari nasabah kepada bank sebagai jaminan sebagian atau seluruh hutang.

Benefit

1. Persyaratan mudah
2. Proses cepat
3. Barang jaminan terjaga keamanannya

Persyaratan umum

1. Mengisi formulir permohonan Gadai emas
2. Membawa barang jaminan (emas)
3. Membuka rekening tabungan dan pembiayaan Rp5.000.000
4. Emas yang dapat diterima 16 s/d 24 karat
5. Minimal pembiayaan Rp500.000,-.

B. Penyajian Data Dan Analisis

Sesuai dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti akan menyajikan dua macam pengumpulan data yaitu hasil observasi yang dilakukan peneliti yang kemudian akan diperkuat dengan data hasil wawancara. Berdasarkan hasil penelitian, maka akan diuraikan data-data tentang Perlindungan Konsumen Nasabah Penyimpan Dalam Menggunakan Kartu ATM di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember.

Sebagai perumusan masalah maka peneliti ini hanya difokuskan kepada dua hal yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu : (1) Bagaimana layanan *after sales* terhadap *deposan* atau penyimpan di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember? (2) Bagaimana langkah-langkah strategis PT Bank Syariah Mandiri KC Jember dalam layanan *after sales* khususnya Alat Pembayaran menggunakan kartu ATM?. Untuk memperjelas hasil penelitian ini, maka akan disajikan data-data yang diperoleh baik yang melalui observasi, wawancara maupun dokumentasi.

1. Bentuk Layanan *After Sales* Nasabah Penyimpan Dalam Menggunakan Kartu ATM di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember

Dalam kegiatan wawancara yang peneliti lakukan terkait bentuk Layanan *After Sales* Nasabah Penyimpan Dalam Menggunakan Kartu ATM di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember oleh Bapak Muntaha Mahfud selaku kepala cabang, menyatakan bahwa :

“Layanan purna dalam perbankan itu ada, setiap nasabah pasti diberikan layanan purna jual, layanan purna jual dalam perbankan berbentuk jasa, seperti menabung, kartu ATM, *Mobile Banking*, garansi purna jualnya tidak ada garansi yaitu selamanya selama menjadi nasabah di bank, bentuk layanan after sale yang didapatkan para nasabah berupa (a) Mendapatkan *Service*, (b) Penambahan fitur – fitur yang diinginkan (c) Notifikasi ketika ada uang masuk diinfokan melalui layanan SMS. Dan berbagai layanan lain yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. dan akan selalu memperbaiki, layanan tersebut demi mencapai kepuasan serta rasa aman nasabah pengguna layanan tersebut.

Dari hasil wawancara diatas dengan Bapak Muntaha Mahfud selaku kepala cabang Bank syariah mandiri KC Jember dapat disimpulkan bahwa bentuk perlindungan nasabah penyimpan selama dia menjadi nasabah maka pihak perbankan akan memberikan layanan sesuai kebutuhan nasabah, seperti nasabah membutuhkan notifikasi ketika ada uang masuk melalui SMS, maka bank akan memasukkan dalam notifikasi.⁵⁶ Berkaitan dengan layanan purna jual yang disediakan pihak bank diperuntukkan jika sewaktu – waktu terjadi kendala seperti adanya ATM yang tertelan, ATM hilang dan penggunaan *mobile banking* yang mana keseluruhan layanan yang

⁵⁶Muntaha, Wawancara, Jember, 11 Februari 2019

diberikan untuk memuaskan nasabah dan hal tersebut tidak dibatasi waktu karena masa berlaku pelayanan selama – lamannya. Sehingga adanya layanan ini setiap tahunnya selalu dioptimalkan sesuai dengan kebutuhan para nasabahnya.

Selanjutnya pernyataan dari Bapak Dhany Brian selaku Back Officer dan SDM memaparkan pada kegiatan wawancara bahwa :

“After sales dalam perbankan ketika nasabah melakukan transaksi di bank lain. Kemudian dari bank ada gangguan system seperti uang tidak keluar, mengecek saldo tetapi tidak bisa, dan memasukkan kartu ATM namun kartu keluar lagi, maka dengan segala kemampuan bank akan dilakukan layanan juga akan melakukan upgrade system di bank. Bank juga akan mengontrol mesin ATM, untuk keamanan mesin dari kejadian yang tidak diinginkan, bank juga ada kontrak asuransi, dan juga ada CCTV, untuk back up permasalahan, dan karu ATM sudah di upgrade menjadi GPN, untuk melindungi dari adanya *Skimming*. Dengan menggunakan kartu ATMBSM di bank mandiri juga tidak dikenakan biaya.”

Pemaparan yang dilakukan oleh Bapak Dhany Brian selaku Back Officer dan SDM dapat disimpulkan bahwa bentuk layanan *After Sales* dengan memberikan layanan yang baik seperti mengupgrade system yang perlu di perbaiki, pihak bank juga memberikan layanan kontrak asuransi dan CCTV pada mesin ATM, untuk melindungi permasalahan yang akan terjadi. Sehingga dalam hal ini perlindungan nasabah yang diberikan pihak bank di atas dasarkan layanan sesudah nasabah menikmati produk yang diberikan oleh pihak bank.⁵⁷ Pelayanan *After Sales* ini ditujukan agar para nasabah dapat merasa lebih aman dalam menggunakan layanan penyimpanan dengan

⁵⁷Dhany, Wawancara, Jember, 11 Februari 2019

menggunakan ATM karena segala permasalahan terkait dengan cepat akan diatasi oleh pihak bank selaku penyedia layanan tersebut.

Selanjutnya pernyataan oleh Ibu Desiane selaku CSO (Operasional Oviser) yang juga menangani nasabah dalam pelayanan purna jual :

“Di bank BSM adanya hanya kartu Debit/ATM, sedangkan kartu kredit tidak ada, pelayanan purna jual yakni setiap pembuatan kartu ATM pihak perbankan memberikan informasi mengenai ATM, pihak BSM memberikan keamanan seperti pin pribadi, dan selama 6 bulan nasabah tidak ada complain setelah diberikan informasi tentang kartu ATM. BSM dalam keamanan juga memberikan masa tenggang pada kartu ATM yakni 5 tahun untuk memberikan fasilitas pelayanan dari BSM kepada nasabah, yakni dengan nasabah mengunjungi BSM untuk pergantian kartuATM, dan ketika kartu ATM hilang,BSM juga melayani dengan memberikan persyaratan kepada nasabah yakni dengan surat kehilangan dari polisi, KTP, dan lampiran lainnya. Transaksi gagal debit yakni ketika nasabah mengambil uang di ATM tapi uang tidak keluar, namun uang di ATM berkurang, jadi nasabah melaporkan bahwa telah melakukan transaksi gagal di ATM kepada CS, dan uang akan kembali maksimal 14 hari kerja dan otomatis masuk ke kartuATM”

Dari hasil wawancara di atas dengan Ibu Desiane selaku CSO (Operasional Oviser) di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember dapat disimpulkan bahwa bentuk layanan *After Sales* di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember dengan memberikan layanan *After Sales* setiap 5 tahun ketika masa tenggang pada kartu, dan memberikan pelayanan informasi kepada setiap nasabah/deposan penyimpan.⁵⁸ Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dengan tujuan untuk memberikan kepuasan dan perlindungan bagi para nasabah pengguna ATM, dimulai sejak awal pendaftaran penggunaan pihak BSM akan

⁵⁸ Desy, wawancara, Jember, 29 Januari 2019

memberikan informasi terkait dengan penggunaan dan perlindungan yang diberikan.

Selanjutnya pernyataan dari Ibu Sintaselaku Customer Service di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember memaparkan pada kegiatan wawancara bahwa :

“Dalam bentuk layanan *After Sales* di PT Bank Syariah Mandiri, pihak BSM untuk melindungi adanya *Skimming*, jadi kita sudah mengupgrade kartu ATM menggunakan *Chip, Chip* itu dalam bentuk pengaman fisik, kalau dari keamanan dari nasabah ialah menggunakan pin itu sendiri. Jadi dalam pembuatan pin itu sendiri harus dari orangnya langsung, tidak boleh diwakilkan, dan juga tidak boleh memakai surat kuasa sekalipun. Kalau seandainya kartu ATM itu tertelan, bisa diambil atau bisa diganti di bank, namun kalau seandainya kartu ATM hilang Makai harus memakai surat kepolisian, buku tabungan dan KTP terlebih dahulu. Bentuk ATM di bank syariah mandiri ada dua jenis, yaitu ATM GPN dan ATM Visa, ATM GPN itu seperti ATM Regular itu, sedangkan ATM Visa bisa digunakan diluar negeri.”

Pemaparan yang dilakukan kepada Ibu Sinta selaku Customer Service dapat disimpulkan bahwa layanan *after sales* dalam Bank Syariah Mandiri KC Jember selalu tanggap, yakni dengan memberikan jangka waktu masa tenggang dan juga memberikan keamanan pribadi yaitu pemberian pin kepada orang bersangkutan langsung.⁵⁹ Sehingga keamanan yang diberikan kepada nasabah bersifat personal dan pihak nasabah dapat selalu merasa aman dalam melakukan transaksi apapun terkait dengan penggunaan ATM dengan menggunakan Bank Syariah Mandiri.

Selanjutnya pernyataan dari Ibu Lila selaku Customer Service memaparkan pada kegiatan wawancara bahwa :

⁵⁹Sinta, Wawancara, Jember, 23 November 2019

“Perlindungan nasabah ketika tersebut melebihi masa *Expired*, namun dengan kartu ATM yang lama ditarik kembali lalu diganti dengan yang baru. Dan sekarang juga dengan kebijakan Bank Indonesia setiap bank sudah menggunakan *Chip*, dengan adanya *Chip* ini juga melindungi nasabah dari adanya *Skimming*, dengan adanya logo GPN juga dapat mempermudah nasabah yakni bisa gratis ketika menggunakan edisi apa aja tanpa di kurangi biaya lainnya.”

Dari pemaparan yang dilakukan kepada Ibu Lila dalam layanan *After Sales* nasabah pada kartu ATM yakni BSM sudah mengikuti kebijakan BI untuk mengganti kartu menjadi chip dan berlogo GPN.⁶⁰ Tujuan dengan adanya chip ini agar mencegah terjadinya *skimming* dan hal ini dapat mempermudah nasabah dalam menggunakan layanan lain tanpa adanya biaya yang dikeluarkan.

Selanjutnya pernyataan dari Bapak Rudi selaku Agen Penyimpan dan sekaligus sebagai karyawan swasta di BSM memaparkan pada kegiatan wawancara bahwa :

"semenjak awal kerja sudah pengguna kartu ATM di BSM yakni sejak tahun 2004, kemudahan kartu ATM BSM banyak mas, yakni bisa melakukan transaksi penarikan di Bank Mandiri Konvensional, dan adanya GPN bisa dimana saja dan juga gratis tanpa di pungut biaya, dan keluarga memakai semuanya mas, kendala memakai kartu ialah pernah tertelan dalam ATM sebab lupa, namun langsung melaporkan kepada pihak yang bertugas di BSM dan langsung ditangani.”

Dari pemaparan yang dilakukan oleh Bapak Rudi selaku Agen Penyimpan di BSM layanan *After Sales* yakni dengan adanya logo GPN, dan sudah merubahnya menjadi kartu berchip.⁶¹ Sehingga dengan adanya layanan ini dapat memberikan kemudahan yang dirasakan para nasabah, contohnya dapat melakukan penarikan dan

⁶⁰Lila, Wawancara, Jember 24 November 2018

⁶¹Rudi, Wawancara, Jember, 29 Januari 2019

bertransaksi di Bank Mandiri Konvensional, menggunakan GPN dimana saja tanpa biaya apapun. Dan setiap permasalahan terkait dengan kartu ATM dapat diatasi dengan cepat dan tepat oleh pihak BSM, hal tersebut akan berdampak pada kepuasan nasabah selaku pengguna layanan.

2. Langkah-langkah strategis PT Bank Syariah Mandiri KC Jember dalam layanan *after sales* khususnya Alat Pembayaran menggunakan kartu ATM

Dalam kegiatan wawancara yang peneliti lakukan terkait Langkah-Langkah Strategis Layanan *After Sales* Nasabah Penyimpan Dalam Menggunakan Kartu ATM di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember oleh Bapak Muntaha Mahfud selaku kepala cabang, menyatakan bahwa :

“langkah layanan tersebut sesuai dengan yang dibutuhkan nasabah. Perbankan juga akan menambahkan fitur-fitur yang diinginkan nasabah dan akan selalu memperbaiki, layanan tersebut ketika ada nasabah ingin notifikasi ketika ada uang masuk untuk diinfokan lewat SMS, maka perbankan akan pihak bank akan masukan dalam notifikasi. Dan ketika nasabah ingin transfer 25 juta namun tidak bisa dikarenakan limitnya masih 10 juta, maka bank juga bisa menaikkan limitnya nasabah, dan bagi nasabah yang belum paham langkah strategisya yaitu bank bisa memberitau melewati *broadcast* dan SMS.”

Dari hasil wawancara diatas dengan Bapak Muntaha Mahfud selaku Kepala Cabang Bank Syariah Mandiri KC Jember dapat disimpulkan bahwa langkah strategis selama menjadi nasabah di bank

BSM, apapun permasalahan tentu bank dapat membantunya, seperti ketika limit kurang maka bank akan menambahkan limitnya.⁶²

Selanjutnya pernyataan dari Bapak Dhany Brian selaku Back Officer dan SDM memaparkan pada kegiatan wawancara bahwa :

“*aftersales* dalam perbankan ketika nasabah melakukan transaksi penarikan di bank lain, kemudian dari bank ada gangguan system seperti uang tidak keluar, mengecek saldo tapi gak bisa, dan memasukkan kartu atm namun kartu keluar lagi, maka dengan segala kemampuan bank akan dilakukan layanan juga akan mengupgrade system di bank. Bank juga akan mengkontrol mesin ATM, untuk melindungi mesin dari kejadian yang tidak diinginkan, bank juga ada kontrak asuransi, dan juga ada CCTV, untuk back up permasalahan, dan kartu ATM sudah di upgrade menjadi GPN, untuk melindungi dari adanya *skimming*. Dengan menggunakan kartu ATM BSM di Bank Mandiri konvensional juga tidak dikenakan biaya.”

Pemaparan yang dilakukan oleh Bapak Dhany Brian selaku Back Officer dan SDM dapat disimpulkan bahwa bentuk layanan *After Sales* dengan memberikan layanan yang baik seperti meng upgrade system yang perlu di perbaiki, pihak bank juga memberikan layanan kontrak asuransi dan CCTV pada mesin ATM, untuk melindungi permasalahan yang akan terjadi.⁶³

Selanjutnya wawancara oleh Ibu Desianes selaku CSO (Operasional Ovicer) yang juga menangani nasabah dalam pelayanan *After Sales*:

“di bank BSM adanya hanya kartu Debit/ATM, sedangkan kartu kredit tidak ada, pelayanan purna jual yakni setiap pembuatan kartu ATM pihak perbankan memberikan informasi mengenai ATM, pihak BSM memberikan keamanan seperti pin pribadi, dan selama 6 bulan nasabah tidak ada *complain* setelah diberikan informasi tentang kartu ATM. BSM dalam

⁶²Muntaha, Wawancara, Jember, 11 Februari 2019

⁶³Dhany, Wawancara, Jember, 11 Februari 2019

keamanan juga memberikan masa tenggang pada kartu ATM yakni 5 tahun untuk memberikan fasilitas pelayanan dari BSM kepada nasabah, yakni dengan nasabah mengunjungi BSM untuk pergantian ATM, dan ketika ATM hilang BSM juga melayani dengan memberikan persyaratan kepada nasabah yakni dengan surat kehilangan dari polisi, KTP, dan lampiran lainnya. Transaksi gagal debit yakni ketika nasabah mengambil uang di ATM tapi uang tidak keluar, namun uang di kartu ATM berkurang, jadi nasabah melaporkan bahwa telah melakukan transaksi gagal di ATM kepada CS, dan uang akan kembali maksimal 14 hari kerja dan otomatis masuk ke kartu ATM”

Dari hasil wawancara di atas dengan Ibu Desiane selaku Operasional Oviser di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah layanan *Aftersales* nasabah ketika gagal melakukan transaksi di ATM, maka segera lapor kepada CS untuk segera di tangani, dan BSM memberikan jangka waktu untuk pengembalian uang di kartu selama maksimal 14 hari kerja.⁶⁴

Selanjutnya pernyataan dari Ibu Sinta selaku Customer Service di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember memaparkan pada kegiatan wawancara bahwa :

“dalam bentuk layanan *after sales* di PT Bank Syariah Mandiri, pihak BSM untuk melindungi adanya *skimming*, jadi kita sudah meng upgrade kartu ATM menggunakan chip, chip itu dalam bentuk pengaman fisik, kalau dari keamanan dari nasabah ialah menggunakan pin itu sendiri. Jadi dalam pembuatan pin itu sendiri harus dari orangnya langsung, tidak boleh diwakilkan, dan juga tidak boleh memakai surat kuasa sekalipun. Kalau seandainya kartu ATM itu tertelan, bisa diambil atau bisa diganti di bank, namun kalau seandainya ATM hilang Maka harus memakai surat kepolisian, buku tabungan dan KTP terlebih dahulu. Bentuk ATM di Bank Syariah Mandiri ada dua jenis, yaitu ATM GPN dan ATM Visa, ATM GPN itu seperti ATM regular itu, sedangkan ATM Visa bisa digunakan diluar negeri.”

⁶⁴Desy, Wawancara, Jember, 29 Januari 2019

Pemaparan yang dilakukan kepada IbuSinta selaku Customer Service dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah strategis layanan *after sales* dalam Bank Syariah Mandiri KC Jember selalu tanggap, yakni dengan terjadi kartu ATM tertelan, maka pihak bank bisa mengembalikan dan diganti di bank dengan syarat yang diberikan perbankan, dan ATM juga memiliki layanan purna jual selagi itu dalam ranah perbankan.⁶⁵

Selanjutnya pernyataan dari IbuLila selaku Customer Service memaparkan pada kegiatan wawancara bahwa :

“Perlindungan nasabah ketika kartu ATM tersebut melebihi masa expired, ATM yang lama ditarik kembali lalu diganti dengan yang baru. Dan sekarang juga dengan kebijakan Bank Indonesia setiap bank sudah menggunakan chip, dengan adanya chip ini juga melindungi nasabah dari adanya skimming, dengan adanya logo GPN juga dapat mempermudah nasabah yakni bisa gratis ketika menggunakan edisi apa aja tanpa di kurangi biaya lainnya.”

Dari pemaparan yang dilakukan kepada Mbak Lila dalam langkah-langkah strategis layanan *After Sales* pada kartu ATM yakni mengganti atm yang telah kadaluarsa, dengan syarat kartu ATM yang lama ditarik kembali.⁶⁶

Selanjut pernyataan dari Bapak Rudi selaku Agen Penyimpan dan sekaligus sebagai karyawan swasta di BSM memaparkan pada kegiatan wawancara bahwa :

"semenjak awal kerja sudah pengguna kartu ATM di BSM yakni sejak tahun 2004, kemudahan ATM BSM banyak, yakni bisa menarik transaksi di Bank Mandiri Konvensional, dan adanya layanan GPN bisa dimana saja dan juga gratis tanpa di pungut biaya, dan keluarga memakai semuanya mas, kendala

⁶⁵Sinta, wawancara, Jember 23 November 2018

⁶⁶Lila, wawancara, Jember 24 November 2018

memakai kartu ialah pernah tertelan dalam mesin ATM sebab lupa, namun langsung melaporkan kepada pihak yang bertugas di BSM dan langsung ditangani.”

Dari pemaparan yang dilakukan oleh Bapak Rudi selaku Agen Penyimpan di BSM layanan *After Sales* yakni bentuk-bentuk langkah strategis dalam pelayanan purna jual yang dilakukan BSM yakni dengan cara pengaduan kepada yang bertugas di BSM dengan membawa persyaratan, lalu pihak Bank Syariah Mandiri menyelesaikannya, jika terjadi kartu ATM tertelan.⁶⁷

C. Pembahasan Temuan

1. Bentuk Layanan *After Sales* Terhadap *Deposan* Atau Penyimpan

Setelah data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut disajikan dan di analisis melalui pembahasan temuan. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di Bank Syariah Mandiri KC Jember dapat diketahui bahwa pelayanan *After sales* sangatlah penting, bahkan jika dipresentasikan sampai 70% dalam masalah complain yang dilakukan nasabah terkait pelayanan kartu ATM contohnya seperti kartu ATM terblokir, nasabah yang tidak dapat menggunakan kartu ATM, kartu ATM yang tertelan mesin, kegagalan dalam melakukan transaksi yang diakibatkan oleh satelit ATM yang bermasalah, uang yang tidak keluar pada ATM dan masalah lainnya yang memerlukan penanganan segera oleh pihak bank. Dalam teorinya djumhana mengatakan bahwa dalam pelaksanaan kegiatan usaha bank

⁶⁷Rudi, Wawancara, Jember, 29 Januari 2019

secara umum adalah pengumpulan dana, pemberian kredit, mempermudah system pembayaran dan penagihan, serta pemberian jasa keuangan lainnya. Teori ini juga masuk dalam jurnal Dara Ayu Maharani tentang pelayanan *after sales* yang diberikan oleh prinsipkepada konsumen terhadap barang yang dijual dalam hal daya tahan kehandalan operasional. Pelayanan tersebut yang dikatakan sebagai layanan *After Sales*.

Bentuk layanan yang diberikan pihak bank terhadap nasabah didasarkan atas pengaduan dan keluhan nasabah sehingga membuka kesempatan bagi Bank Syariah Mandiri untuk memperbaiki masalah dengan segera. Agar masalah dapat teratasi tentunya diperlukan strategi – strategi dalam menangani nasabah yang mendapatkan permasalahan. Bentuk layanan after sales dalam BSM sendiri terkait dengan Kartu dan mesin ATM. Pelayanan utama yang diberikan pihak bank kepada para nasabahnya jika terdapat keluhan atau permasalahan yakni dapat menghubungi pihak bank melalui layanan Customer Service kemudian menyampaikan masalah yang di alami berkaitan dengan kartu ATM sehingga pihak bank dapat melakukan penanganan awal dari segi perlindungan keamanan nasabah. Nilai pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dapat dijelaskan berdasarkan konsep teoritis dari *American Society For Quality Control*, yaitu kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang

tersirat (Kotler dkk.,2007). Hal itu sejalan dengan Tjipto dkk., (2005) yang mengemukakan bahwa kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan rlsi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.⁶⁸

Kemudian dalam layanan kartu yakni ada GPN yang dapat mempermudah dan memberikan rasa nyaman kepada nasabah untuk melakukan transaksi untuk mencegah terjadinya skimming dan dari segi perlindungan dari mesin ATM sediri yakni terdapat CCTV untuk melihat peristiwa yang terjadi di mesin ATM tersebut serta bank juga akan mengontrol mesin atm, untuk melindungi mesin dari kejadian yang tidak diinginkan.Serta selebihnya pihak BSM akan menambahkan fitur-fitur yang di inginkan nasabah dan akan selalu memperbaiki, layanan tersebut ketika ada nasabah ingin notifikasi ketika ada uang masuk untuk diinfokan lewat sms.

2. Langkah-Langkah Strategis Layanan *After Sales*Khususnya Alat Pembayaran Menggunakan Kartu Atm

Peneliti menemukan fakta dilapangan sesuai dengan yang diharapkan, karena berdasarkan hasil wawancara antara pihak Bank Syariah Mandiri KC Jemberdan salah satu penyimpan adalah dengan cara menyampaikan keluhan yang terjadi pada kartu ATM kepada pihak bank untuk mendapatkan layanan *After Sales*, seperti melakukan transaksi gagal, yaitu dengan cara melaporkan kepada Customer

⁶⁸Diana, pengaruh kualitas produk dan layanan purna jual terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan...(makasar)

Service bank, dengan berbagai persyaratan yang telah dilakukan, lalu pihak bank akan memberikan jangka waktu mengembalikan saldo selama 14 hari kerja. Sehingga dapat diketahui layanan *After Sales* adalah bentuk perlindungan nasabah yang ditujukan untuk mengatasi permasalahan setelah gagalnya melakukan transaksi penggunaan produk dari bank dalam hal ini berfokus pada penggunaan ATM dan dalam penanganannya disesuaikan dengan permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan konsep teoritis dari Levitt (1993) dalam Scani dkk, menyatakan bahwa layanan *after sales* sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, melihat penjual awal suatu produk hanya sebagai awal dari hubungan penjual-pembeli, dimana kontrak atau system hubungan yang berlangsung selama jangka waktu lama adalah kunci keuntungan jangka panjang, dan dengan demikian membuat penting fungsi layanan *After Sales* dari sebuah perusahaan.⁶⁹

Berdasarkan dari pembahasan di atas dapat diketahui secara umum beberapa langkah – langkah strategis PT Bank Syariah Mandiri KC Jember dalam layanan *after sales* khususnya Alat Pembayaran Menggunakan Kartu ATM adalah sebagai berikut: (a) Layanan yang diberikan difokuskan berdasarkan kebutuhan atau permasalahan nasabah (b) Pemberian jangka waktu dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi (c) Mengatasi permasalahan yang dialami nasabah sesuai dengan tindakan yang harus dilakukan (d) Jika kartu ATM

⁶⁹Diana, pengaruh kualitas produk dan layanan purna jual terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan...(makasar)

melebihi masa tenggang yang dibatasi hal itu dapat diatasi dengan penarikan ATM lama kemudian digantikan dengan yang baru.

Berikut adalah tabel data salah satu pengguna Kartu ATM Bank Syariah Mandiri KC jember :

Table 4.3
Pengguna Kartu ATM BSM JEMBER

NO	NAMA	NOMOR HANDPHONE
1.	Aldy	082245543514
2	Fadli	082257315710
3	Rudy	082234921445
4	Yuli	085336230404
5	Shofi	082234707979
6	Wisnu	081325116245
7	Shinta	082245234601
8	Lila	081357028991
9	Candra	085257088082
10	Dhani	085746079342
11	Mahfud	08113901918
12	Desiane	081257990887
13	SEPTA	081336827565
14	Faekotul jannah	085859750966
15	Icha	0812255087151
16	Linggar	082337109415
17	Yoga	082232288850

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa bank memiliki koneksi komunikasi dengan para nasabah sehingga setiap komplain terkait masalah yang dihadapi nasabah akan selalu diselesaikan segera, sehingga setiap langkah – langkah yang dilakukan dalam layanan *After*

Sales khususnya alat pembayaran menggunakan kartu ATM memiliki pengaruh sangat besar dalam memberikan kepuasan terhadap perlindungan nasabah. Namun hal tersebut belum cukup jika melihat dalam teori bahwa langkah – langkah perlindungan nasabah pada layanan *after sales* itu diantaranya mengupayakan dari hasil wawancara antara pihak Bank Syariah Mandiri Kc Jember dan salah satu nasabah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Langkah – langkah layanan after sale nasabah pengguna ATM

No	Permasalahan	Langkah – langkah pelayanan after sale	Syarat
1.	Kartu ATM terblokir	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika kartu ATM terblokir dan masih ingat PIN, bisa mengurusnya di cabang manapun. Namun bila sudah lupa PIN, hanya bisa mengatasinya di cabang tempat membuat rekening 2. Jika syarat lengkap menuju CS dan menyerahkan syarat 3. Mengganti password baru 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas. KTP, SIM, atau Paspor. 2. Buku tabungan. 3. Kartu ATM 4. Diri sendiri tanpa diwakilkan
2.	Nasabah yang tidak dapat menggunakan kartu ATM seperti kegagalan melakukan transaksi dan uang yang tidak keluar dari ATM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengupgrade system di bank. 2. Bank juga akan mengkontrol mesin atm, 3. bank juga ada kontrak asuransi, dan juga ada CCTV, 4. Kartu atm sudah di upgrade menjadi GPN. 	
3.	Kartu ATM yang tertelan mesin	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghubungi call center 14040 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu identitas. KTP, SIM, atau

		<p>2. Pada saat mengajukan blokir kartu atm yang tertelan, akan diajukan beberapa pertanyaan seperti nomor rekening, tanggal lahir, nama ibu kandung, nomor telp, perkiraan saldo terakhir, jenis kartu yang digunakan. (jika pertanyaan berhasil dijawab, maka proses blokir akan dilakukan).</p> <p>3. Pergi ke kantor cabang bank terdekat untuk mengurus kartu ATM yang baru</p>	<p>Paspor. 2. Buku tabungan.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa setiap permasalahan yang dihadapi nasabah dilayani sesuai kebutuhan. Setiap permasalahan terkait dengan penggunaan ATM, setiap permasalahan yang terjadi dan langkah – langkah penyelesaiannya dari permasalahan tersebut hal ini yang disebut dengan layanan purna jual (*after sales*) tujuan dari keseluruhan proses yang dilakukan hanya untuk mencapai kepuasan nasabah dan bentuk perlindungan yang diberikan pihak bank sehingga nasabah dapat merasa aman dan nyaman telah melakukan transaksi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data analisa dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bentuk layanan *After Sales* nasabah adalah berupa layanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah tanpa dibatasi waktu. Setiap layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Jika terdapat permasalahan terkait dengan penggunaan ATM pihak bank akan mengatasi secara cepat dan tepat seperti dengan adanya CCTV di setiap ATM, hal tersebut dapat menanggulangi adanya tindakan kejahatan. Dan kartu ATM saat ini sudah di upgrade menjadi GPN untuk melindungi dari adanya *skimming*. Sehingga apapun permasalahan yang di alami nasabah akan selalu diatasi oleh pihak bank karena hal tersebut merupakan bentuk dari layanan *after sales*.
2. Langkah – langkah strategis PT Bank Syariah Mandiri KC Jember dalam layanan after sales khususnya Alat Pembayaran Menggunakan Kartu ATM adalah sebagai berikut: (a) Layanan yang diberikan difokuskan berdasarkan kebutuhan atau permasalahan nasabah (b) Pemberian jangka waktu dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi (c) Mengatasi permasalahan yang dialami nasabah sesuai dengan tindakan yang harus dilakukan (d) Jika kartu ATM melebihi masa tenggang yang dibatasi hal itu dapat diatasi dengan penarikan ATM lama kemudian digantikan dengan yang baru.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian dan berdasarkan uraian di atas peneliti dapat memberikan saran untuk kemajuan layanan *After Sales* sebagai bentuk perlindungan nasabah penyimpan dalam menggunakan kartu ATM di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember ini guna untuk meminimalisir terjadinya ketidakpuasan nasabah ditengah persaingan pengguna bank konvensional dan bank syariah adalah sebagai berikut:

1. Memberikan himbauan pada nasabah pengguna ATM untuk wajib melakukan upgrade pada kartu ATM dengan chip agar lebih merasa aman dalam bertransaksi karena masih banyak nasabah yang belum mengetahui tentang chip pada kartu ATM.
2. Memperluas jangkauan layanan yang disediakan dengan fitur – fitur yang mudah di akses oleh para nasabah contohnya mobile banking, SMS banking dan layanan Call Center
3. Mengembangkan layanan perlindungan yang telah ada agar nasabah merasa lebih aman dalam melaksanakan transaksi menggunakan ATM.
4. Sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya, agar dapat meneruskan penelitian sekarang menjadi lebih baik dan bermakna untuk penelitian yang sama.

IAIN JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Yulianti Rahayu, "APMK dan Uang Elektronik," *Gerai Info Edisi XXI Newsletter Bank Indonesia* (Desember 2011)
- Babun Suharto, Dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 46
- Bank Indonesia, *Laporan Sistem Pembayaran dan Pengedaran Uang 2010; Arah dan Kebijakan Sistem Pembayaran dalam Menyongsong Era Integrasi Ekonomi serta Upaya Meningkatkan Kualitas Uang dan Kehandalan Manajemen Pengelolaan Kas*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2011)
- Bank Indonesia, *Perubahan atas PBI No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*, PBI Nomor 14/2/PBI/2012, LN No. 11 DASP Tahun 2012, TLN No. 5275, Pasal 1 angka 8, 9, 10, 13, 14.
- Bank Indonesia, *SEBI Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*, SEBI Nomor 11/10/DASP, butir IX. A. 3.
- Bank Indonesia, *SEBI Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*, SEBI Nomor 11/10/DASP, butir IX. A.
- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, (Malang:UIN Maliki Press, 2011)
- Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016)
- Djumhana Muhammad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: CV Mandar Maju, 2000)
- Hermansyah, 2008, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- <https://belajarperbankan.blogspot.com/2012/05/pengertian-pelayanan-jasa.html>
- https://www.bi.go.id/id/statistik/Sistem_Pembayaran/apmk/contents/jumlah_apmk_beredar.aspx
- [https://www.bi.go.id/id/statistik/Sistem-Pembayaran/apmk/contens/penyelenggara APMK.aspx](https://www.bi.go.id/id/statistik/Sistem-Pembayaran/apmk/contens/penyelenggara_APMK.aspx)
- [https://www.google.co.id/amp/kompas.com/ekonomiNasabah BRI](https://www.google.co.id/amp/kompas.com/ekonomiNasabah_BRI)
- Indonesia, *Perubahan atas PBI No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*, PBI Nomor

14/2/PBI/2012, LN No. 11 DASP Tahun 2012, TLN No. 5275, Pasal 1 angka 3.

Ir.R.Serfianto Dibyo ournomo, *kartu kredit, kartu ATM-debit, dan uang elektronik*, (jakarta: Visimedia,2012)

Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*(Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2007)

Ladokun dkk, *impact of after sale service on consumer satisfaction and retention, a study of LG Electronics in ibadan*, nigeriia, 2013, volume 11, issue 4.

Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Ghallia Indonesia, 2001)

Moleong, Lexy J *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006

Pasal 1 angka 1, 2, 3, uu 8/1999 *tentang Perlindungan Konsumen*

Pasal 29 ayat (3) dan ayat (4) *Undang-Undang Perbankan*.

Perusahaan *switching* adalah perusahaan yang menyediakan jasa *switching* atau *routing* atas transaksi elektronik yang menggunakan APMK melalui terminal seperti ATM atau EDC dalam rangka memperoleh otorisasi dari Penerbit lihat Bank Indonesia, *Perubahan atas PBI No.11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu*, PBI Nomor 14/2/PBI/2012, LN No. 11 DASP Tahun 2012, TLN No. 5275, Pasal 1 angka 12.

Pramono,dkk, 2006, *Dampak Pembayaran Non Tunai Elektronik Terhadap Transaksi Tunai Indonesia*, No WP/11/ September

Serfianto, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu Atm-Debit, & Uang Elektronik*, (Jakarta : Visimedia, 2012)

Sri susilo, *Bank & Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Selemba Empat, 2000)

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2016)

Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung:Citra Aditya Bakti, 2003)

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi	Fokus Masalah
Analisa Layanan Purna Jual (<i>After Sales</i>) Sebagai Bentuk Perlindungan pada Nasabah pengguna Kartu ATM di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember	<ol style="list-style-type: none"> Layanan Purna Jual (<i>After Sales</i>) Kartu ATM 	<p>Langkah – langkah layanan purna jual (<i>after sales</i>)</p> <p>Permasalahan penggunaan ATM</p>	<p>a. Identifikasi permasalahan</p> <p>b. Pendekatan</p> <p>c. Bentuk layanan yang diberikan</p> <p>a. Solusi dari masalah</p> <p>b. Pemanfaatan kartu</p>	<p>Data Primer:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kepala cabang di PT Bank Syariah Mandiri Area Jember Back officer dan SDM di PT Bank Syariah Mandiri Area Jember CS Operasional Officer di PT Bank Syariah Mandiri Area Jember Customer Service di PT Bank Syariah Mandiri Area Jember Pengguna kartu ATM di PT Bank Syariah Mandiri Area Jember <p>Data Sekunder</p> <ol style="list-style-type: none"> Dokumentasi Kepustakaan 	<ol style="list-style-type: none"> Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif Metode Pengumpulan Data: <ol style="list-style-type: none"> Observasi Dokumentasi Wawancara Analisis Data: Deskriptif Keabsahan Data: Trianggaluasi Sumber 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana layanan <i>after sale</i> terhadap <i>deposan</i> atau penyimpan di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember? Bagaimana langkah-langkah strategis PT Bank Syariah Mandiri KC Jember dalam layanan <i>after sales</i> khususnya Alat Pembayaran menggunakan kartu ATM ?

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana bentuk pelayanan Purna Jual (*After Sales*) yang diberikan pihak BSM pada nasabah pengguna ATM ?
2. Permasalahan apa saja terkait dengan penggunaan ATM yang sering terjadi ?
3. Solusi apa yang diberikan pihak BSM jika menghadapi permasalahan tersebut ?
4. Berapa banyak persentase pengguna ATM di BSM KC Jember ini?
5. Apa saja kelebihan yang diberikan pihak bank pada nasabah pengguna ATM di BSM KC Jember ini ?
6. Bagaimana bank mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Purna Jual (*After Sales*) terkait dengan penggunaan ATM ?
7. Bagaimana strategi marketing pihak bank dalam menarik masyarakat untuk menggunakan produk ATM di BSM KC Jember ini ?
8. Apa saja produk yang dihasilkan Bank berkaitan dengan APMK ?

IAIN JEMBER



Wawancara bersama Bapak Muntaha Mahfud selaku Kepala Cabang Di PT Bank Syariah MandiriKC Jember



Wawancara bersama Bapak Dhany Brian selaku Back Officer dan SDM



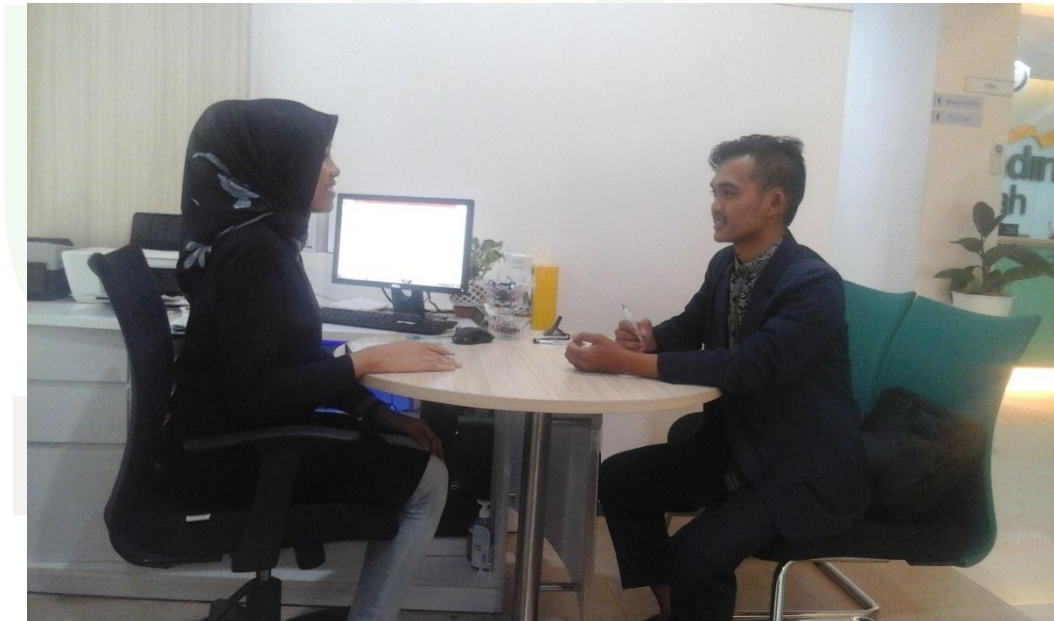
Wawancara bersama Mbak Lila selaku Customer Service di PT Bank Syariah Mandiri KC Jember



Wawancara bersama Bapak Rudy selaku Agen Penyimpan Pengguna kartu ATM Bank Syariah Mandiri



Wawancara bersama Mbak Desiane selaku CSO DI PT Bank Syariah Mandiri KC Jember



Wawancara bersama Sinta selaku Customer Service

BIODATA PENULIS



A. Biodata Pribadi

Nama : Muhammad Danil
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 22 Maret 1996
Jenis kelamin : Laki-Laki
Alamat : Dusun Krajan II RT 003 RW 004,
Ds. Patemon Kec. Tanggul Kab. Jember
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Pekerjaan : Mahasiswa
Kewarganegaraan : WNI
No.Hp : 085236339523
Email : danilmoh68@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN Patemon 2 Tanggul (2003-2009)
2. SMP/MTS : MTs N Jember 3 Tanggul (2009-2012)
3. SMA/SMK : SMKN 7 JEMBER (2012-2015)
4. Perguruan Tinggi : Institute Agama Islam Negeri Jember (2015-2019)

C. Pengalaman Organisasi

1. Ketua Pramuka SMPN 5 Tanggul Tahun 2016-2018
2. Sekretaris Osis MTs N Jember 2009-2010
3. Wakil Ketua Osis dan Ketua Osis SMKN 7 Jember 2012-2014
4. Ketua Resmi Ikatan Alumni SMKN 7 Jember
5. Sekretaris Resmi Ikatan Alumni MTsN Jember 3 Tanggul
6. Ketua Umum HMPS Perbankan Syariah IAIN Jember 2016-2017
7. Sekretaris Kecamatan Pemuda Masa Depan Kecamatan Tanggul 2018
8. Pengurus PMII IAIN Jember Bidang Advokasi 2018-2019
9. HIPMI PT IAIN Jember Bidang Pengembangan Sumberdaya Mahasiswa 2018-2019

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Danil

Nim : E20151100

Jurusan Prodi : Ekonomi Islam / Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut : Institut Agama Islam Negeri Jember (IAIN) Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“ANALISA LAYANAN PURNA JUAL (AFTER SALES) SEBAGAI BENTUK PERLINDUNGAN BAGI NASABAH PENGGUNA KARTU ATM DI PT BANK SYARIAH MANDIRI KC JEMBER”** adalah hasil penelitian karya saya sendiri kecuali pada bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 18 Februari 2019

Saya yang menyatakan,



Muhammad Danil

NIM E20151100