BAB I

PENDAHULUAN

A. KONTEKS PENELITIAN

Di Indonesia terdapat berbagai lembaga intermediasi yang membantu masyarakat dalam bidang keuangan, atau yang biasa disebut lembaga keuangan. Pada dasarnya lembaga keuangan di Indonesia ada dua, yaitu lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan non perbankan. Lembaga keuangan perbankan atau bank adalah usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.[1] Sedangkan bank syariah atau bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayarannya serta peredaran uang yang pengoperasiaanya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.[2]

Sedangkan lembaga keuangan non perbankan atau LKKB menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No.KEP-38/MK/IV/1972, Lembaga keuangan bukan bank adalah semua lembaga (Badan) yang melakukan kegiatan dalam bidang keuangan yang secara langsung atau tidak langsung menghimpun dana dengan cara mengeluarkan surat-surat berharga, kemudian menyelurkan kepada masyarakat terutama untuk membiayai investasi perusahaan-perusahaan. Lembaga keuangan bukan bank di Indonesia yaitu Leasing, Asuransi, Pegadaian, Koperasi atau BMT dan lain sebagainya.[3]

Baitul Mall WaTamwil adalah Menurut Heri Sudarsono BMT terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitut tamwil*. *Baitul mall* lebih mengarah pada usaha-usaha

[1]Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2009). Hlm.7

[2] Muhammad,*Manajemen Dana Bank Syariah*,(Jakarta: Raja Grafindo Persada,2015). Hal.2

[3] Suratno dkk, *Pengertian Lembaga Keuangan Bukan Bank dan Contohnya*, (Solo: Tiga Serangkai,2008), hal.14

pengumpulan dan penyaluran dana non profit, seperti zakat, infaq, dan shodaqoh. Sedangkan baitut tanwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. [4]

Pada saat ini lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank telah berkembang pesat di Indonesia dan berlomba-lomba untuk mendapatkan simpati dari masyarakat luas untuk tujuan-tujuan yang tidak jauh berbeda. Semua menginginkan mendapatkan pendapatan yang tinggi dan mendapatkan pengakuan dari masyarakat bahwa lembaga merekalah yang terbaik dengan segala keuanggulan yang mereka miliki. Bahkan mereka berlomba-lomba menciptakan suatu produk atau suatu fasilitas yang mempermudahkan masyarakat.

Hal ini tidak jauh berbeda dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung yang berperan sebagai lembaga keuangan yang beroperasi di kabupaten Tulungagung, Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung juga menginginkan pendapatan yang tinggi dari usaha yang dijalankannya. Dalam operasional Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung mempunyai banyak faktor untuk menjaga kesetabilan dan eksistensi lembaga baik dari segi intern maupun ekstern. Misalnya: memperbaiki manajement, memberikan fasilitas tempat dan lainnya sedangkan contoh dari segi eksternnya yang paling berpengaruh adalah dari nasabah.[5]

Dalam sebuah lembaga keuangan nasabah adalah urat nadi yang merupakan komponen terpenting untuk menunjang keberlanjutan lembaga keuangan dimanapun. Dan bahkan pendapatan pun sangat dipengaruhi oleh nasabah, oleh pribadi nasabah yang dimiliki lembaga keuangan tersebut, apabila lembaga memiliki nasabah yang sedikit maka pendapatan juga tidak akan bertambah, sebaliknya apabila nasabahnya banyak maka

---

[4]Heri Sudarsono,*Bank dan Lembaga Keuangan Syariah deskripsi dan ilustrasi*,(yokyakarta: Ekonisia,2007). Hal.96

[5]Wawancara dengan Bapak Baderi (Manajer BMT HARUM), ibu Rinnie (AM Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung) Tanggal 11 Juli 2016

pendapanannya akan bertambah. Jadi dengan alasan seperti inilah semua lembaga keuangan berlomba-lomba untuk menarik minat untuk bergabung menjadi nasabahnya.

Cara lembaga keuangan menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah dengan melalui banyak cara diantaranya adalah melalui Advertising atau promosi melalui periklanan adalah promosi yang dilakukan dalam bentuk tayangan atau gambar at kata-kata yang tertuang dalam spanduk, brosur, billbord, koran, majalah telefisi atau radio, promosi penjualan atau sales promotion merupakan promosi yang digunakan untuk meningkatkan penjualan melaui potongan harga atu hadiah pada waktu tertentu terhadap barang-barang tertentu pula serta melalui publisitas merupakan promosi yang dilakukan untuk meningkatkan citra lembaga didepan para calon nasabah atau nasabahnya melalui kegiatan sponsorship terhadap suatu kegiatan amal atau sosial atau olahraga maupun melalui penjualan pribadi atau personal selling yang merupakan promosi yang dilakukan melalui pribadi-pribadi karyawan lembaga dalam melayani serta serta ikut mempengaruhi nasabah.[6]

Selain mencari perhatian-perhatian masyarakat untuk menjadi nasabahnya, tentunya Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung dan lembaga keuangan lainnya juga mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat yang telah bersedia menjadi nasabahnya supaya mereka merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan oleh lembaga, merasaa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan tersebut, serta merasa bergantung dan sangat membutuhkan lembaga tersebut sebagai penunjang kebutuhan hidup mereka. Karena tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat sebuah lembaga keuangan tidak akan mampu melaksanakan kegiatan usahanya dengan baik. Maka tidaklah berlebihan apabila lembaga keuangan harus melakukan berbagai cara untuk mempertahankan kepercayaan dari

[6] Pillip Kotler, *Marketing Management*, (New Jersey:.....2000). Hal.197

masyarakat dengan cara memberikan perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan nasabah.[7]

Perlindungan yang diberikan lembaga keuangan kepada konsumennya atau nasabahnya tentunya karena berbagai alasan. Alasan dalam lingkup lembaga adalah untuk memberikan kenyamanan dan rasa aman supaya nasabah tidak meninggalkan lembaga serta alasan ekonomi luas adalah untuk menyeimbangkan kegiatan ekonomi untuk menghindari banyaknya kelemahan sistem perbankan yang merupakan salah satu penyebab terjadinya krisis ekonomi, seperti yang pernah terjadi pada tahun 1997 sampai 1998 yang menimbulkan banyak kerugian yag harus diterima oleh negara, sebagai dampak adanya krisis moneter.[8]

Karena hal tersebut Indonesia mengeluarkan Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen pada tahun 1999 serta peraturan Bank Indonesia tahun 2008 tentang perlindungan konsumen pengguna jasa perbankan merupakan suatu cara untuk memperbaiki sistem lembaga keuangan baik perbankan maupun non perbankan untuk memberikan perlindungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada konsumen khususnya konsumen jasa, supaya tidak mempunyai kekhawatiran terhadap kepercayaan yang diberikan kepada lembaga keuangan Indonesia.[9]

Perlindungan Konsumen jasa pada dasarnya ada dua macam yaitu perlindungan secara langsung, yaitu peraturan Perundang-Undangan di bidang perbankan (UU BI No.10 Tahun 1998), pengawasan yang efektif oleh BI, menjaga kelangsungan usaha perbankan, memelihara tingkat kesehatan bank, dan pelayan untuk memberikan informasi resiko pada

---

[7] Marulak Pradede, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah,* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan,1998). Hal.23

[8] Ade Ihwan Syahputra, *Sebab-Sebab Terjadinya Krisis Ekonomi Tahun 1998*, (blogspot.com,2010). Tgl.akses 5 Juli 2016, pkl. 20:00 WIB (http://ade-artikel.blogspot.co.id/201/0/03/sebab-sebab-terjadinya-krisis-ekonomi.html?m=1

[9] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo,*Hukum Perlindungan Konsumen,*(Jakarta: Raja Grafindo Persada,2007). Hal. 109

naabah dan lainnya serta tidak merugikan nasabah dan juga perlindungan secara tidak langsung yaitu perlindungan dalam bentuk lembaga penjamin simpanan.[10]

Pada saat ini hukum perlindungan konsumen khususnya konsumen jasa atau nasabah sedang dilakukan dengan sangat gencar karena semakin maraknya kasus tentang pembocoran data rahasia nasabah baik dilakukan secara sengaja maupun secara tidak sengaja oleh pihak-pihak yang tidak seharusnya membuka data pribadi nasabah tanpa izin tertulis dari pihak yang bersangkutan, selain itu juga semakin gencarnya perbaikan pelayanan umum serta layanan perbankan dalam pebangunan layanan publik di Indonesia.[11]

Karena sebab itulah peneliti mengambil judul "Analisis Perbandingan dalam Perlindungan Nasabah di Lembaga Keuangan Perbankan Dan Lembaga Keuangan Non Perbankan" dengan membandingkan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung dan memfokuskan penelitian pada perlindungan nasabah dengan cara perlindungan data nasabah dan juga pelayanan yang baik sebagai perlindungan langsung serta perlindungan dengan lembaga penjamin simpanan sebagai perlindungan tidak langsung.

B. FOKUS PENELITIAN

1. Bagaimanakah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung melakukan perlindungan nasabah?
2. Bagaimanakah BMT Harapan Ummat Tulungagung melakukan perlindungan nasabah?
3. Apakah perbedaan dalam perlindungan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung?

C. TUJUAN PENELITIAN

---

[10]Marulak Pradede, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*..... Hal.30

[11] Imam Budi P, *Jual Beli Database di Internet*, di akses tanggal 4 April 2016 dari http://www.mail-archieve.com/referensi_maya@yahoogroup.com/msg01268.html

1. Untuk mengetahui Bagaimanakah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung melakukan perlindungan nasabah.
2. Untuk mengetahui Bagaimanakah BMT Harapan Ummat Tulungagung melakukan perlindungan nasabah.
3. Untuk mengetahui Apakah perbedaan dalam perlindungan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

1. Kegunaan secara teoritis

Hasil dari penelitian ini sebagai sumbangsih pemikiran dan untuk menanbah wawasan tentang perlindungan nasabah dalam lembaga keuangan baik perbankan maupun LKBB serta Bagi lembaga akademis, hasil penelitian ini dapat menjadi dokunen yang berguna bagi acuan sivitas akademika.

2. Kegunaan secara praktis

a. Kegunaan untuk Akademik

Seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian ini diharapkan dapat lebih memantapkan penguasaan fungsi keilmuan dan menambah pengalaman selama menulis dan meneliti tentang Analisis Perbandingan dalam Perlindungan Nasabah di Lembaga Keuangan Perbankan Dan Lembaga Keuangan Non Perbankan.

b. Kegunaan untuk lembaga yang diteliti

Bagi lembaga keuangan yang menjadi tempat penelitian di harapkan penelitian ini mampu memberikan masukan untuk meningkatkan tentang bagaimana memberikan perlindungan kepada nasabah baik dengan perlindungan secara langsung melalui Peraturan menjaga data nasabah, dan pelayanan maupun perlindungan dengan cara tidak langsung melalui perlindungan simpanan melewati lembaga penjamin

simpanan, supaya masyarakat merasa nyaman menjadi nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung.

c. Kegunaan untuk penelitian yang akan datang

Semoga hasil penelitian ini nantinya mampu menjadi bahan referenti dan penelitian terdahulu untuk penelitian yang akan datang.

E. PENEGASAN ISTILAH

1. Penegasan konseptual

Pengertian perlindungan adalah tempat untuk berlindung, hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi.[12] Perlindungan yaitu suatu hal atau keadaan dimana seseorang dan/atau subjek hukum dapat memberikan suatu perhatian khusus baik bentuk simpati atau empati yang dapat diberikan kepada seseorang yang lain dan/atau subjek hukum lain. Sedangkan Nasabah adalah pihak-pihak yang bekerjasama dengan dengan bank tersebut.[13] Jadi perlindungan nasabah adalah segala upaya yang dilakukan oleh suatu lembaga untuk melindungi semua yang bekerjasama dengan lembaga perbankan tersebut.

2. Penegasan operasional

Perlindungan nasabah adalah melindungi kepentingan dari nasabah penyimpan dan simpanannya yang disimpan disuai pada bank tertentu terhadap suatu resiko kerugian. Dalam hal ini perlindungan hukum ini juga merupakan upaya untuk mempertahankan dan memelihara kepercayaan masyarakat khususnya nasabah, maka sudah sepatutnya dunia perbankan perlu memberikan perlindungan tersebut baik melalui perlindungan hukum secara langsung ataupun tidak langsung.

---

[12] Kamus Besar Indonesia edisi ke-IV, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2008), hal.750

[13] Thy Widiyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia,* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2006), hal.20

Perlindungan langsung yang akan di bahas oleh peneliti yang pertama adalah perlindungan dengan menjaga data nasabah, menjaga data nasabah atau menjaga rahasia bank merurut Pasal 1 angka 28 Undang-Undang Perbankan, yang dimaksud dengan rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.[14] Sedangkan yang akan dibahas pada poin kedua adalah pelayanan, Kegiatan pelayanan adalah kegiatan standar yang dilakukan oleh seseorang dalam memenuhi kebutuhan orang lain dengan cara yang terbaik. Melayani adalah kesediaan seseorang untuk memberikan pada orang lain.[15]

Sedangkan perlindungan tidak langsung yang diteliti oleh peneliti adalah perlindungan dengan memberikan jaminan simpanan melalui Lembaga Penjmin Simpanan. Lembaga penjamin simpanan adalah lembaga independen yang berfungsi menjamin simpanan nasabah perbankan di Indonesia.[16]

Dari data yang telah diperoleh nantinya data akan di analisis apakah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung mlakukan perlindungan nasabah dengan cara-cara tersebut.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan kejala atau fenomena secara holistik-konstektual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci. Dari penelitian kualitatif peneliti berangkat dari data, dan menggunakan teori sebagai penjelas, serta berakhir pada konstruksi teori baru yang ditemukan oleh peneliti setelah penganalisis dan menyimpulkan data. Ciri-ciri penelitian kualitatif antara lain bersifat deskritif, menggunakan analisis dengan penalaran induktif, proses pemaknaan lebih menonjol penafsiran subjek

---

[14] Adrian Sutedi,*Hukum Perbankan*,(Jakarta: Sinar Grafika Ofset,2008). Hal.5

[15] Akh. Munafik Saleh, *Public Service Comunication Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik*,(Malang : UMM Press), hal.1

[16] Dundang-Undang No.24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Hal 4

penelitian (prespektif subjek), laporan penelitian kualitatif disusun dalam bentuk narasi yang bersifat kreatif dan mendalam, serta menunjukkan ciri-ciri naturalistik yang penuh keotentikan. Sistematika penulisan yang dipakai penulis adalah sebagai berikut

BAGIAN AWAL

Pada bagian ini peneliti menyertakan tentang hal-hal baku yang sesuai dengan susunan yang telah di tentukan oleh buku panduan penulisan skripsi IAIN Tulungagung tahun 2016 yaitu halaman sampul, motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftat tabel, daftar gambar dan daftar lampiran.

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB ini peneliti menuangkan segala keluh kesah dan alasan mengapa peneliti mengambil tema tentang perlindungan nasabah yang di tuangkan dalam poin tertama yaitu konteks penelitian, selain itu pada poit selanjutnya peneliti menuliskan tentang fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta penegasan istilah.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada BAB ini berisi tentang teori-teori dan penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti sebagai acuan penelitian dalam melakukan penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Pada BAB ini berisi tentang objek penelitian, variabel, metode penelitian, metode pengumpulan data dan lain-lanya.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada BAB ini peneliti menuangkan semua temuan yang di dapatkan dari wawancara dengan narasumber baik dari Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sebagai lembaga keuangan perbankan dan BMT Harapan Ummat Tulungagung sebagai lembaga keuangan non perbankan.

BAB V PEMBAHASAN

Pembahasan yang diuraikan oleh peneliti ini merupakan penjabaran dari temuan penelitian yang dianalisis dan disesuaikan dengan teori-teori yang ada pada BAB sebelumnya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan hasil akhir dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mulai dari awal hingga akhir sehingga mendapatkan hasil. Segangkan saran merupakan suatu masukan yang di berikan demi lebih baiknya lembaga yang diteliti dan lainnya.

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN