BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. PAPARAN HASIL PENELITIAN

1. BAITUL MALL WA'TANWIL

- a. Latar Belakang BMT Harapan Ummat Tulungagung
 - 1) Krisis ekonomi yang berkepanjangan dan belum ada solusinya saat ini.
 - 2) Hampir 85% penduduk Indonesia muslim, tetapi ironisnya perekonomian negeri ini dipegang dan dikendalikan oleh non muslim.
 - 3) Bahwa saat ini telah terjadi ketidakadilan dalam sektor moneter. Sebagian besar rakyat negeri ini menyimpan uangnya di Bank Konvensional, namun bank sangat enggan mengucurkan dananya untuk pengembangan usaha mereka dengan alasan tidak kredibel, memakan banyak biaya dan sebagainya sehingga mereka banyak yang berhubungan dengan rentenir.
 - 4) Sebagian besar kaum muslim negeri ini belum sadar dengan kewajiban mengeluarkan Zakat, Infaq, dan Shodaqoh untuk membantu kaum dhuafa dan untuk kegiatan sosial lainnya.
 - 5) BMT HARUM dirintis pada tahun 1996 dan mulai operasional sepenuhnya pada 25 Januari 2002.

- b. Visi Dan Misi BMT Harapan Um 84 ulungagung
 - 1) VISI

Terwujudnya kesejahteraan Anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sehingga mampu berperan dalam membangun peradaban umat menuju ridho Allah SWT.

2) MISI

- a) Membangun Lembaga Keuangan Islam yang kuat, terpercaya dan memiliki jaringan yang luas.
- b) Memberikan kepercayaan dan rasa aman bagi para anggota dan mitra kerja.
- c) Berkomitmen menjadi Lembaga Keuangan yang sesuai syari'ah yang berorientasi pada usaha mikro dan kecil.

c. Dasar Operasional BMT Harapan Ummat Tulungagung

- 1) Sertifikat pengukuhan BMT oleh presiden RI.
- Sertifikat operasional PINBUK nomor 031020084/PINBUK/II/99 Tanggal 26
 Februari 1999.
- 3) SK Menteri Koperasi & UKM No 651/BH/KWK 13/VII/98 Tanggal 18 Agustus 1998.
- 4) Jaringan BMT Harapan Ummat Tulungagung dengan lembaga lain
 - a) Bank Muamalat Indonesia (BMI)
 - b) LPDB KUMKM
 - c) Kantor Koperasi & UKM Kab. Tulungagung

d. Produk-Produk

1) Kepemilikan Modal

Kesempatan mulia bagi masyarakat untuk ikut memiliki BMT dengan cara membeli saham. Selain akan mendapatkan SHU setiap tahun juga punya nilai tambah yaitu ikut serta dalam pemberdayaan umat karena dana ini akan digulirkan untuk pengembangan usaha mereka.

2) Produk - Produk Simpanan

1) Simpanan Mudhorobah

Yaitu jenis simpanan yang jumlah setorannya tidak ditentukan dan dapat ditambah maupun diambil sewaktu-waktu sesuai kebutuhan. Jenis simpanan ini akan mendapatkan Nisbah bagi Hasil 30%.

2) Simpanan Berjangka

Jenis simpanan yang hanya bisa ditambah dan diambil setelah jatuh tempo waktu tertentu. Yaitu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.

Nisbah Bagi Hasil Produk Simpanan Berjangka:

Simpanan berjangka 1 bulan : 30%

Simpanan berjangka 3 bulan : 50%

Simpanan berjangka 6 bulan : 55%

Simpanan berjangka 12 bulan : 60%

3) Produk - Produk Pembiayaan

a) Pembiayaan Mudhorobah

Pembiayaan dengan pola bagi hasil, dimana modal keseluruhan dari BMT dan Nasabah mempunyai keahlian untuk melakukan usaha dengan keuntungan dibagi kedua pihak sesuai nisbah yang disepakati.

b) Pembiayaan Musyarokah (Syirkah):

Pembiayaan yang diberikan BMT kepada nasabah dengan pola bagi hasil dimana sebagian modal usaha saja yang dari BMT. Nasabah sudah punya modal tetapi untuk pengembangan usaha mereka masih perlu tambahan modal. Keuntungan hasil

usaha dibagi dengan nisbah yang disepakati.

c) Pembiayaan Murobahah (Jual Beli):

Pembiayaan dengan pola jual beli, dimana BMT sebagai penjual atau penyedia

barang, sedangkan nasabah sebagai pembeli dengan cara pembayaran diangsur atau

dibayarkan tunai dalam jangka waktu tertentu. Harga jual dan lamanya pembayaran

berdasarkan kesepakatan kedua pihak.

4) Program Ziz

Disamping mengembangkan usaha profit, BMT juga mengembangkan usaha sosial yaitu

mengelola zakat, infaq, dan shodaqoh dari para aghniya' untuk disalurkan kepada kaum

dhuafa'.

Penggunaan Dana ZIS selama ini adalah:

i. Bantuan bea siswa untuk anak kurang mampu

ii. Bantuan kepada fakir miskin

iii. Bantuan untuk pembangunan masjid, Lembaga Pendidikan Islam dan

sejenisnya

iv. Pembiayaan Qordhul Hasan (pinjaman sosial)

e. Susunan Pengurus

PENASEHAT

: Dr. H. Laitupa AM, SpPD.

PENGURUS

Ketua

: Drs. H. Rokhani Sukamto

Sekretaris

: H. Supangat

Bendahara

: H. Djuwito

PENGELOLA

Manajer

: M. Baderi

Staf Akuntansi: Sundiyah

Zulianis Salamah

Korlap : Susianto

Eko Susanto

Irma Suryani

f.	Daftar	Pendiri	BMT	Harum

1.	Dr. H. Laitupa AM, SpPD.	26. Andri Cahyono

2. Ir. Heru Tjahjono, MM. 27. H. Supangat

3. Hj. Fauziah 28. Karmudji

4. H. Qomtori Zein 29. H. Hamim Bz

5. H. Suradi 30 Ir. Suyono

6. H. Masykur, SH. 31. Drs. Sahono

7. Drs. Saifudin Zufri 32. Sutardi

8. H. Muhklas Hasan 33. Sundiyah

9. Drs. H. Sudjito 34. Dra. Primayanti

10. Drs. H. Sururi Farid 35. Siti Rofiah

11. Drs. Marzuki ARS 36. M. Baderi

12. dr. H. Widiarto, SpA. 37. Inama Duriawati

13. Dra. Hj. Sri Sugiarti 38. Umi Khawa Saraswati

14. Drs. Sumardji 39. Amin Tampa (alm)

15. Dra. Hj. Muyasyaroh 40. Armi Nursiami

16. Drs. H. M. Yahdin, M.Ag. 41. Drs. Ali Murtadi, Msi.

17. H. M. Ridwan 42. Hariyadi

18. Drs. H. Marjuni 43. Drs. Hadi Sadar Atmaja

19. Drs. H. Rokhani Sukamto 44. Mispan

20. H Djuwito 45. Zulianis Salamah

21. H. Achmad Djadi, S.Sos 46. Drs. H. Achmad Gunarso

22. H. Imam Mukaji 47. Misbahul Munir, SH, MM.

23. Tutiek Tjahjani 48. Yanik Sunarmi

24. Fajar Sidiq Aliwiyono 49. Cahya Ayu Khans

25. Nurul Amin, S.Ag, MM. 50. H.Purnomo,SH.

2. BANK MUAMALAT INDONESIA

a. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabius Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturohmi peringtan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai Bank Syari'ah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang harus dikembangkan. Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor Perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis, di Tahun 1998 rasio

pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik rendah yaitu Rp 39,3 miliar kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999–2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan Perbankan Syari'ah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada (i) tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (ii) tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun, (iii) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi Baru, (iv) peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (v) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita dengan rahmat Allah Rabbul Izzati ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4.000 Kantor Pos Online/ SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM serta 9.500 merchant debet. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syari'ah yang telah membuka cabang luar negeri yaitu di Kuala Lumpur dan Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses lebih dari 2.000 ATM di Malaysia. Sebagai Bank Pertama Murni Syari'ah, Bank Muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syari'ah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok dunia.¹

b. Visi dan misi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

1) VISI

Menjadi Bank Syari'ah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

2) MISI

Menjadi ROLE MODEL Lembaga Keuangan Syari'ah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimumkan nilai bagi *stakeholder*.

c. Struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

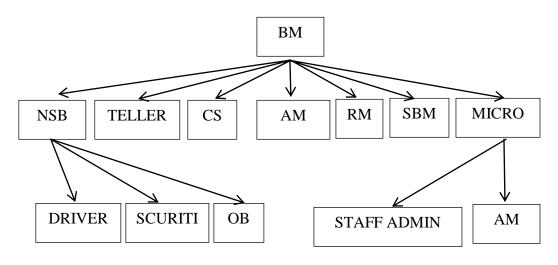
Tabel 5.1

Susunan organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung



¹www.muamalatbank.com Diakses Rabu, 15April 2016

_



KETERANGAN:

BM : Mushoniful Agustian

SBM : Basuki Widodo

TELLER : Nesia Nera Yuliadya

CS : Dora Ayu Kusprilia

AM : Prasetyo Rinie Budi Utami

RM : Arry Sulistyo Dan Joko Warsito

SBM MICRO: Endik Setyo Sembodro

STAFF TAKSASI/COLLECTION: Subhan & Didik

AM MICRO: Ichsan, Anggun, Imam

DRIVER : Dwi Nur Cahyo

SCURITY : Santo

OB : Rudi Hartoyo

d. Produk-Produk Bank Muamalat indonesia KCP Tulungagung

Dalam menawarkan dan memasarkan produk ke masyarakat, Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung menggunakan prinsip-prinsip syari'ah. Prinsip utama Bank Muamalat sebagai bank syari'ah adalah pada tata cara/ketentuan pemberian imbalan yang dilakukan dengan sistem bagi hasil. Dengan demikian, realisasi imbalan yang diterima

nasabah akan berbeda setiap bulannya tergantung pendapatan hasil investasi yang dilakukan bank pada bulan tersebut.

Macam-macam produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung:²

- 1) Produk Penghimpun Dana
- 1) Giro Wadiah
 - a) Giro Muamalat Attijary IB
 - b) Giro Muamalat Ultima IB
- 2) Tabungan
 - a) Tabungan Muamalat
 - b) Tabungan Muamalat Dollar
 - c) Tabungan Haji Arafah
 - d) Tabungan Haji Arafah Plus
 - e) Tabungan Muamalat Umroh
 - f) Tabungan Ku
 - g) Tabungan IB Muamalat Rencana
 - h) Tabungan Muamalat Prima IB
 - i) Tabungan Muamalat Wisata
- 3) Deposito
 - a) Deposito Mudharabah
 - b) Deposito Fulinves
- 2) Produk Pembiayaan
 - a. Pembiayaan Konsumen
 - a) KPR Muamalat IB
 - b) Auto Muamalat

²Dokumentasi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, Selasa 20april 2016

- b. Pembiayaan Modal Kerja
- c. Pembiayaan Investasi
 - a) Pembiayaan Investasi
 - b) Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis

B. TEMUAN PENELITIAN

Disini peneliti mengadakan observasi kelapangan untuk mencari data yang akan diteliti dengan cara wawancara dan juga mengamati lingkungan sekitar. Data tentang Analisis Perbandingan dalam Perlindungan Nasabah di Lembaga Keuangan Perbankan Dan Lembaga Keuangan Non Perbankan. Pada tahab ini temuan hasil penelitian ini disajikan oleh penulis sesuai dengan fokus penelitian, tentang bagaimana Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung melakukan perlindungan nasabah? Dan apa perbedaan dari Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung dalam melakukan perlindungan nasabah.

1. Perlindungan Nasabah Yang Dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Upaya perlindungan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung adalah perlindungan secara langsung dan tidak lansung sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

"tentunya kita sebagai lembaga keuangan Perbankan melakukan perlindungan nasabah sesuai dengan pertauran ada, baik peraturan dari Bank Indonesia, Bank Syraiah, maupun Undang-Undang Perbankan yang berlaku, termasuk menjaga kesehatan bank, kehati-hatian itu, menjaga rahasia sesuai dengan Undang-Undang,kalau memberikan pelayanan itu yang kami benar-benar lakukan dengan sebaik mungkin, kan kalau pelayanan itu terasa atau terlihat secara lansung oleh nasabah, Lembaga Penjamin Simpanan itu saya rasa bukan hanya Bank Muamalat ya mbak, tetapi untuk semua Bank".

Sebagai lembaga keuangan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung sangat menjaga dan melindungi masyarakat yang telah memberikan kepercayaan kepadanya. Berdasarkan hasil wawancara tersebut Bank

³ Wawancara langsung dengan ibu Rinie (Accoun Markettinga Bank Muamalat indonesia KCP Tulungagung), 12 Juli 2016

Muamalat Indonesia KCP Tulungagung melakukan perlindungan nasabah atau konsumen jasa sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku diselukruh Perbankan Indonesia, yaitu dengan melakukan kehati-hatian dalam memberikan kredit atau melakukan operasional bank, menjaga rahasia nasabah, memberikan pelayanan dan juga perlindungan secara tidak langsung yaitu dengan memberikan perlindungan melalui lembaga penjamin simpanan. Hal ini seperti pernyataan yang diuangkapkan oleh nasabah Bank Muamalat Tulungagung yang menatakan bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungaung sungguh-sungguh melakukan perlindungan data nasabah.

"kalau itu saya kurang tahu mbak tentang rahasia bank, atau perlindungan itu, tetapi semestinya ya menjaga ya mbak. Alhamdulillah saya tidak pernah mengalami masalah mengenai rahasia"⁴

Ibu SA, ST, STJ dan EK adalah nasabah BMT Harapan Ummat mereka tidak mengetahui bahwa seharusnya lembaga keuangan menjaga kerahasiaan datanya, hal ini dikuatkan dengan pernyataan dari nasabah lain yaitu Bpk. SPRN sebagai nasabah peminjam di BMT Harapan Ummat Tulungagung yang diwawancarai peneliti di kediamannya.

Sebagai lembaga perbankan yang mempunyai hubungan sangat erat dengan masyarakat atau nasabah, Bank Muamalat yang menerapkan perlindungan dengan menjaga rahasia nasabah sesuai dengan peraturan yang ada. Hal ini sama halnya dengan yang diungkapkan oleh ibu Rinnie dari Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung seperti berikut ini.

"menjaga data nasabah atau masuk kategori rahasia bank adalah suatu kewajiban bagi lembaga keuangan, termasuk suatu peraturan BI yang harus kita patuhi, jadi tujuannya selain untuk melindungi nasabah secara umum menjaga data nasabah ini juga dilakukan untuk menjaga nasabah kami secara khusus"⁵

⁵ Wawancara langsung dengan ibu Rinie (Accoun Marketing Bank Muamalat indonesia KCP Tulungagung), 20 april 2016

_

⁴ Hasil wawancara dengan nasabah BMT HARUM dan BMT Kcp Tulungagung ibu SA, ST, EK dan STJ sebagai nasabah peminjam juga penabung tanggal 19 April 2016 dan 22 april 2016

Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung selain menjaga data nasabah karena melindungi nasabah mereka secara khusus juga karena sudah adanya peraturan yang mengatur tentang menjaga rahasia nasabah dalam lembaga perbankan. Sebagai lembaga keuangan perbankan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungung menerapkan teori rahasia bank dengan sangat baik, hal ini sesuai dengan bukti bahwa pihak Bank tidak mau mengungkapkan secara langsung jumlah nasabah meskipun untuk kepentingan penelitian.

"Kalau tentang berapa jumlah nasabah yang menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Tulungagung ini sebenarnya kan juga merupakan rahasia kami, kita tidak bisa memberitahu berapa jumlahnya, tetapi yang pasti nasabah kita tidak hanya beberapa orang, ya banyak kurang lebihnya 14.000-an."

Hal ini dikarenakan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung tidak menginginkan terulangnya kejadian atau kasus yang pernah terjadi mengenai kebocoran rahasia bank. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Ibu Rinie account marketing Bank Muamalat Indonesia, sebagai berikut,

"kronologi atau cerita detail tentang kasusnya seperti apa, itu merupakan rahasia bagi kami, tetapi kasus itu ada, efek dari kasus tersebut mempunyai dampak yang tidak sedikit, salah satu dampaknya adalah nasabah menarik seluruh dananya hingga kerabatnya juga ikut menarik sebagian bahkan keseluruhan dana yang mereka simpan di sini, dengan kejadian itulah kita jadi sangat berhati-hati dalam memberikan data, bahkan data sekecil ini" 1

Dampak dari suatu kejadian memang mampu membuat suatu lembaga membangun kembali operasional yang telah dijalankannya untuk menjadi yang lebih baik. Secara umum menurut Undang-Undang Bank Indonesia dan juga Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah memang belum tertera secara khusus tentang batasan data apa yang harus dirahasiakan oleh Bank. Hal ini seperti yang di jelaskan oleh Ibu Rinnie account marketing Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sebagai berikut,

Wawancara langsung dengan ibu Rinie (Accoun Marketing Bank Muamalat indonesia KCP Tulungagung), 20 april 2016

Wawancara langsung dengan ibu Rinie (Accoun Marketing Bank Muamalat indonesia KCP Tulungagung), 20 april 2016

"Yang utama untuk dijaga melalui Rahasia nasabah adalah nasabah deposan atau pemilik dana, karena mereka kan sudah memberikan kepercayaan kepada bank untuk mengelolanya, kalau mereka menarik dananya tentunya bank juga gak bisa membantu ekonomi masyarakat yang membutuhkan modal, meskipun dalam hal ini Undang-Undang gak memberikan batasan yang jalas tentang apa yang harus dirahasiakan, tetapi kita mempunyai batasan sendiri, misal nama, alamat, nominal akad dan lain-lain, karena itu akan membahayakan bagi Bank dan juga membahayakan bagi nasabah yang bersangkutan, apalagi kalau nasabah tersebut adalah orang yang dikenal oleh masyarakat, misal pengusaha atau tokoh masyarakat, kan sekarang bayak kejahatan yang bersangkutan dengan nasabah jadi kita sebagai lembaga keuangan juga harus membantu menjaga keselamatan nasabah dan tabungannya".

Dalam hal ini Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung terutama memberikan perlindungan kepada nasabah deposan, selain karena untuk kepentingan lembaga juga untuk kepentingan nasabah yang bersangkutan. Tetapi Bank Muamalat Indonesia tidak hanya memberikan perlindungan kepada nasabah deposan melainkan juga nasabah pembiayaan, hal ini seperti yang di ungkapkan oleh ibu Rinnie acoount marketing bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, sebagai berikut,

"nasabah pembiayaan juga butuh perlindungan data yang memang harus di rahasiakan, misalnya jumlah hutangnya, fungsi hutangnya alamatnya dan lain-lain, tanpa nasabah pembiyayaan kan kami sebagai lembaga keuangan juga tidak akan seimbang, uang masuk milik deposan kan harus di putar, salah satunya melalui pembiayaan tersebut".⁹

Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung menjaga nasabah pembiayaan dengan baik, dengan menjaga segala data yang penting seperti nama, jumlah pinjaman, tujuan pinjam dan lain-lainnya. Bahkan nasabah pun tidak ingin data mereka dipublikasikan, hal ini seperti yang diuangkapkan oleh nasabah Bank Muamalat Indonesia sebagai berikut,

"karena hal ini saja, tetapi banyak hal lain tentunya karena saya nyaman aja, tetapi selama ini bank menjaga data kami dengan baik, buktinya tidak ada orang lain yang tahu kecuali keluarga saya." ¹⁰

Wawancara langsung dengan ibu Rinie (Accoun Marketing Bank Muamalat indonesia KCP Tulungagung), 20 april 2016

-

 $^{^8}$ Wawancara langsung dengan ibu Rinie (Accoun Marketing Bank Muamalat indonesia KCP Tulungagung), 20 april 2016

¹⁰Hasil wawancara dengan nasabah BMI KCP Tulungagung ibu PW, Amd. Kep sebagai nasabah penabung juga tanggal 19 April 2016

Kemudian pernyataan ini dikuatkan oleh nasabah lain yang tidak setuju apabila data pribadi mereka di ekspos di muka umum, yaitu sebagai berikut,

"bukan cuma saya, sepertinya mayoritas tidak ingin pinjaman kita jumlahnya berapa dibocorkan ke orang lain, itu kan privasi. Semua pasti ingin privasinya dijaga, takutnya dimanfaatkan orang lain. Tetapi saya suka pembiayaan disini bukan hanya karena hal ini karena banyak hal lain tentunya"¹¹

Dalam melakukan suatu hal termasuk dalam menjaga data rahasia nasabah tentunya ada pihak-pihak yang ikut berperan serta untuk mewujudkan perlindungan tersebut. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh ibu Rinnie account marketing Bank Muamalat Tulungagung, sebagai berikut,

"yang berkewajiban menjaga data rahasia nasabah dari piak bank tentunya semua yang mempunyai hubungan dengan bank, baik karyawan yang berhubungan langsung dengan data nasabah, maupun karyawan yang tidak memiliki akses untuk itu, bahkan seseorang yang pernah bekerja di bank pun harus menjaga data nasabah yang mmereka ketahui, apabila mereka membocorkan data yang seharusnya di rahasiakan, baik standar Lembaga atau Standar Undang-Undang yang berlaku, baik disengaja-maupun tidak jika terbukti benar, pastinya tetap akan kita proses, prosesnya ya sesuai dengan standar kita, jika pelanggaran itu tidak berat ya SP1, SP2, SP3, jika tetap atau masalahnya sangat melanggar kode etik, atau sampe nasabah komplain pastinya ya mungkin sampai PHK, meskipun selama ini belum pernah sampai seperti itu" 12

Dalam hal ini Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung mewajibkan semua karyawan atau semua orang yang mempunyai ikatan/hubungan dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung baik yang mempunyai akses dengan data nasabah, seperti manajer, tim marketing, teller, Customer Service maupun karyawan yang tidak mempunyai akses secara mudah misalnya petugas keamanan, cleaning service dan lainnya, untuk tidak membuka data pribadi nasabah tanpa adanya persetujuan dari pihak-pihak tertentu. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh ibu Rinnie account marketign Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, sebagai berikut.

¹² Wawancara langsung dengan ibu Rinie (Accoun Marketing Bank Muamalat indonesia KCP Tulungagung), 20 april 2016

_

¹¹Hasil wawancara dengan nasabah BMI KCP Tulungagung ibu ST RMLH sebagai nasabah peminjam juga tanggal 22 April 2016

"sebenarnya boleh di buka, tetapi bukan untuk umum, hanya untuk kepentingan-kepentingan yang berkaitan dengan kepolisian, perpajakan, kewarisan atau kepentingan-kepentingan lain yang dicantumkan dalam undang-undang, tetapi juga tidak asal meminta, semua harus melalui proses sesuai dengan peraturan yang ada, sesuai dengan prosedur yang ada, misalnya jika untuk kepentingan perpajakan ya harus ada surat perintah yang diketahui oleh BI, untuk peradilan di ketahui oleh pengadilan, dan juga persetujuan dari nasabah yang bersangkutan, apabila pihak bank tidak mau membuka mestipun sudah ada surat perintah juga ada sanksinya, sesuai dengan undang-undang yang berlaku". 13

Pembukaan rahasia bank boleh dilakukan hanya untuk kepentingan-kepentingan yang berkaitan dengan perpajakan, pengadilan, dan kewarisan dengan persetujuan pihak-pihak yang berwenang dan juga nasabah yang bersangkutan. Hal ini dilakukan tentunya bukan asal dilakukan tetapi karena ada landasan hukum yang menaungi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh ibu Riniie account marketing Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungaung, sebagai berikut,

"semua berlandaskan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Bank Syariah, dan juga peraturan-peraturan lain seperti peraturan BI tentang Rahasia Bank, Undang-Undang tentang perlindungan konsumen jasa yang dikeluarkan oleh BI dan juga peraturan-peraturan yang tertulis dalam SOP lembaga yang menyangkut kode etik kami semua sebagai bankir, semua itu menjadi landasan kami dalam menjalankan semua aktifitas, termasuk dalam perlindungan nasabah dengan menjaga data rahasai nasabah". ¹⁴

Selain melakukan perlindungan nasabah dengan Lembaga Penjamin simpanan dan menjaga rahasaia nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP tulungagung juga melakukan perlindungan lain berupa pelayanan. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh ibu Rinnie accoun marketing Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sebagai berikut,

"memberikan pelayanan yang baik kan merupakan kewajiban bagi setiap karyawan di BMI khususnya yang berhubungan secara langsung dengan nasabah, konsep dasarnya tetap sesuai dengan kode etik dan peraturan yang berlaku, khusus front office berpenampilan sesuai standar yang telah ditentukan, menarik, sesuai syariah, rapi tentunya. Senyum, salam, sapa, pengenalan diri atau berkenalan, tidak menanyakan nama nasabah terlalu sering atau menyinggung perasaan itu gak boleh". 15

¹⁵ Wawancara dengan ibu Rinie Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung tanggal 20 April 2016

Wawancara langsung dengan ibu Rinie (Accoun Marketing Bank Muamalat indonesia KCP Tulungagung), 20 april 2016
Wawancara langsung dengan ibu Rinie (Accoun Marketing Bank Muamalat indonesia KCP

Wawancara langsung dengan ibu Rinie (Accoun Marketing Bank Muamalat indonesia KCP Tulungagung), 20 april 2016

Pelayanan dilakukan oleh semua karyawan yang berhubungan langsung dengan masyarakat atau nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung maupun di luar Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungaung. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh ibu Rinnie account marketing Bank Muamalat Indoenasia KCP Tulungagung sebagai berikut,

"semua karyawan diharuskan memberikan pelayanan yang terbaik saat dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya front office seperti teller, CS, petugas kemanan, marketing dan lainnya. Tetapi tidak menutup kemungkinan orang-orang yang bertugas didalam kantor itu untuk memberikan palayanan suatu saat nanti, dan kita harus melakukan pelayanan secara adil, baik kepada nasabah pemelik dana maupun orang yang membutuhkan dana, tidak ada yang diistimewakan, karena bagi kami semua nasabah adalah istimewa".

Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung memberikanpelayan dengan adil, adil yang dimaksud oleh ibu Rinnie account marketing Bank Muamalat Indoensia KCP Tulungaung adalah seperti berikut,

"semua dilakukan sesuai dengan kebutuhan nasabah, setiap nasabah yang datang tentunya mempunyai tujuan yang berbeda, terkarang tingkat pemahaman mereka berbeda antara satu nasabah dengan nasabah yang lain, jadi bentuk pelayanannya berbeda antara satu sama lain".¹⁷

Pelayanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia sangat baik dan sesuai dengan aturan-aturan yang ada, hal ini sama dengan yang diungkapkan oleh beberapa nasabah, sebagai berikut:

"pelayanan baik, kalau cepat dan tidaknya itu tergantung ya mbak kadang kalau pas antri yang menunggu, kalau pas tidak ya lebih cepat, karyawannya ramah. Selama ini tidak ada yang istimewa, tapi baik" 18

Meskipun pada dasarnya sebuah lembaga tidak terlepas dari komplain dari nasabah yang masih merasa kurang dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungaung. Hal ini seperti yang di ungkapkan oleh ibu Rinnie account marketinng Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung sebagai berikut,

_

¹⁶ Wawancara dengan ibu Rinie Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung tanggal 20 April 2016

¹⁷ Wawancara dengan ibu Rinie Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung tanggal 20 April 2016
18 Hasil wawancara dengan nasabah BMI KCP Tulungagung ibu MRGTN sebagai nasabah penabung tanggal 22 April 2016

"Kasus tentang pelayanan tentunya komplain, kalau tentang ini memag wajar bagi kita, terkadang meskipun kami sudah melakukan dengan sebaik mungkin mereka masih kurang, sifat dasar manusia kan selalu kurang memang, tetapi ini justru menjadi suatu cambukan bagi kita untuk semakin memperbaiki pelayanan kita seperti yang diinginkan oleh masyarakat, bukan berdampak negatif kalau selama ini". 19

Bagi Bank Muamlat Indonesia KCP Tulungaung menerima komplain dari nasabah merupakan suatu alat untuk semakin memperbaiki kwalitas mereka dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

2. Perlindungan Nasabah Yang Dilakukan Oleh BMT Harapan Ummat Tulungagung

Sebagai lembaga keuangan non perbankan BMT Harapan Ummat. Hal ini seperti yang diuangkapkan oleh narasumber dari BMT Harapan Ummat Tulungung sebagai berikut,

"jelas mereka sangat kami lindungi, berbagai cara kita lakukan untuk melindungi kepentingan dari anggota kita, Kalau perlindungan secara tidak langsung seperti Lembaga Penjamin Simpanan kita memang tidak ada, kami hanya mengandalkan kepercayaan saja, saling percaya istilahnya, antara kami dan anggota, kalau perlindungan seprti memberikan pelayanan, kehati-hatian, menjaga kesehatan, menjaga rahasia anggota itu kita tetap melakukanya, itu kan upaya kita untuk mempertahankan kepercayaan anggota kepada kami," 20

Merurut narasumber dari BMT Harapan Ummat Tulungaung, lembaga BMT hanya memberikan perlindungan secara lansung saja, perlindungan secara tidak langsung seperti Lembaga Penjamin Simpanannya belum ada. Dalam BMT hanya mengandalkan rasa saling percaya antara anggota dan lembaga.

Sebagai lembaga yang sangat mengutamakan kepercayaan dari masyarakat BMT Harapan Ummat Tulungung sangat menjaga anggotanya dengan menjaga data rahasia anggotanya. Seperti yang diuangkapkan oleh Bapak Baderi Manajer BMT Harapan Ummat Tulungung bahwasannya BMT melakukan perlindungan dengan menjaga data

-

 $^{^{19}}$ wawancara dengan nasabah BMI KCP Tulungagung ibu MRGTN sebagai nasabah penabung tanggal 22 April 2016

²⁰ Wawancara dengan bpak, M Badri (manajer BMT HARUM Tulungagung) pada tgl. 11 juli 2016

rahasia nasabah.²¹ Bahkan Bapak Baderi manajer BMT Harapan Ummat Tulungagung menyebutkan dengan jelas jumlah masyarakat yang menjadi anggota di BMT Harapan Ummat Tulungagung.

"menurut saya itu tidak apa-apa kan itu merupakan suatu cara untuk promosi secara tidak langsung, biasanya masyarakat yang sedang mencari lembaga kan pertimbangannya banyak atau tidak yang nabung atau pinjam disana?, kan begitu, jadi data tersebut kami sampaikan."²²

Tujuan BMT Harapan Ummat Tulungaung mengatakan jumlah nasabah sebagai media untuk menarik masyarakat untuk menjadi anggota dari BMT Harapan Ummat, karena jumlah anggota merupakan suatu daya tarik bagi masyarakat.

Seperti halnya lembaga keuangan perbankan BMT Harapan Ummat juga mempunyai patokan tentang siaapa dan data apa yang harus dijaga oleh BMT Harapan Ummat Tulungaung. Seperti yang diuangkapkan oleh Bapak Baderi manajer BMT Harapan Ummat Tulungagun, sebagai berikut,

"kita melindungi semua anggota kami, baik yang mempunyai dana, baik sedikit atau banyak, yang meminjam dana, untuk apa, siapa, berapa alamatnya mana, bahkan orang-orang yang menerikan bantuan atau sedekah dari kami pun kita jaga rahasianya, meskipun cara kita memberikan perlindungan itu berbeda, tetapi semua itu disesuaikan dengan porsinya msing-masing. Tidak semua orang yang memiliki hutang kan mau diketahui orang lain, tdak semua orang yang menerima bantuan mau dilihat oleh orang lain, jadi kita harus menjaga benar rahasia mereka supaya mereka juga bisa menjaga rahasia yang ada apa kita'²³

Sebagai lembaga keuangan yang mempunyai banyak anggota BMT Harapan Ummat Tulungagung sangat menjaga semua anggotanya, baik pemilik dana dengan jumlah banyak maupun dengan nasabah yang meminjam dana bahkan untuk yang diberi bantuan baik berupa uang tunai, maupun bantuan sembako. Memag tidak semua anggota merasa enggan saat orang lain mengetahui tentang apa yang mereka lakukan, seperti yang diungkapkan oleh nasabah BMT Harapan Ummat Tulungagung sebagai berikut,

²¹ Wawancara dengan bpak. M Badri (manajer BMT HARUM Tulungagung) pada tgl. 1 maret 2016

²² Wawancara dengan bpak. M Badri (manajer BMT HARUM Tulungagung) pada tgl. 1 maret 2016

²³ Wawancara dengan bpak. M Badri (manajer BMT HARUM Tulungagung) pada tgl. 1 maret 2016

"sebenarnya saya tidak tahu tentang hal itu, tetapi kan lembaga pada saat survey mungkin bertanya kepada tetangga tanpa saya tahu itu kan wajar kan ya mbak. Saya kan nasabah peminjam dana, sejujurnya kalaupun tetangga saya tahu saya tidak ada masalah, kalau sengaja mengatakan pada orang lain itu pasti tidak, tetapi saya tidak menutupi dengan sangat, semua keluarga tahu pasti, jadi kalaupun tetangga tahu saya ya tidak masalah. Yang penting saya tidak telat angsuran atau tidak melakukan kesalahan secara sengaja saya tidak masalah. Saya tidak menutup kemungkinan mereka tahu"²⁴

Bapak SPRN sebagai nasabah peminjam dana pada BMT Harapan Ummat beliau tidak memiliki banyak pengetahuan juga tentang data nasabah yang seharuanya dijaga oleh pihak lembaga keuangan, tetapi dalam hal ini bapak SPRN tidak merasa keberatan apabila pihak lembaga memberitahukan jumlah pinjamannya kepada orang lain, karena beliau merasa apabila lembaga mengatakan sesuatu itu pasti ada tujuan positifnya, tidak mungkin untuk menjatuhkan nasabah atau hal negatif lainnya.

Dengan kepercayaan yang diberikan secara penuh kepada BMT Harapan Ummat Tulungaagung dari anggotanya, maka BMT Harapan Ummat mewajibkan semua karyawan untuk menerapkan dengan sungguh-sungguh untuk menjaga data nasabah. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Baderi manajer BMT Harapan Ummat Tulungagung sebagai berikut,

"saya wajibkan semua karyawan menjaga data dengan baik tidak untuk dibocorkan atau dipublikasikan, kecuali untuk kepentingan-kepentingan yang memang dianjurkan untuk membuka, misal urusan keluarga nasabah atau hak waris misalnya, keperluan penelitian, atau kepentingan-kepentingan lain yang sangat penting, tetapi tetap menunggu persetujuan dari pihak yang berwenag dan nasabah yang bersangkuta. Apabila ada yang melanggar ya tentunya diperingatkan dan dicari solusi yang terbaik yang tentunya tidak merugikan semua pihak". 25

Pada BMT Harapan Ummat Tulungagung melakukan hal ini tentunya mempunyai alasan yang kuat, tidak asal membuat peraturan. Hal ini seperti penjelasan yang diungkapkan oleh bapak Baderi manajer BMT Harapan Ummat Tulungagung sebagai berikut,

²⁴ Hasil wawancara dengan nasabah BMT HARUM bpk. SPRN sebagai nasabah peminjam tanggal 19

"kalau di Undang-Undang tahun 1992 tentang perkoperasian, memang tidak ada pasal khusus tentang menjaga rahasia seperti pada Undang-Ungdang Perbankan maupun Undang-Undang syariah. Tetapi Lembaga keuangan kan punya Undang-Undang tentang perlindungan konsumen pengguna jasa yang dikeluarkan oleh BI, selain itu kita kan lembaga yang bermodalkan kepercayaan, jadi saya rasa hal ini perlu untuk dilakukan, meskipun tidak tertulis secara langsung di kantor karyawan melakukannya dengan baik". ²⁶

Sama halnya dengan lembaga keuangan lain, BMT Harapan Ummat juga melakukan perlindungan anggota dengan memberikan pelayanan yang terbaik, dengan konsep ringan dan memasyarakat. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Baderi manajer BMT Harapan Ummat Tulungaung seperti berikut,

"wah kalau pelayanan yang baik itu wajib, pasti kami melakukan pelayanan yang prima, untuk siapapun yang datang ke lembaga ini, kami usahakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik konsep kami dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah ya sebaik mungkin, sesempurna mungkin, sesuai dengan ajaran agama kita, misal ramah, sopan santun, menjelaskan dengan sebaik mungkin"²⁷

BMT Harapan Ummat Tulungaung sangat mengedepankan hal yang satu ini, hal ini merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh semua karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah, misal *Teller, Customer Service, Tim Marketing*, dan juga Petugas Keamanan.

Tetapi dalam praktiknya front office pada BMT Harapan Ummat tidak dituntut untuk memberikan palayanan yang sempurna seperti pada lembaga keuangan perbankan, seperti yang diungkapkan oleh bapak Baderi manajer BMT Harapan Ummat Tulungagung sebagai berikut,

"kalau lebih lues, tidak terlalu menggunakan bahasa baku, dan lain-lain tentunya kan masyarakan atau anggota lebih merasa nyaman, tidak harus formal, dan menggunakan istilah-istilah berat, kita gunakan bahasa sehari-hari supaya saling mudah memahami"²⁸

Selain itu BMT Harapan Ummat tidak memperlakukan anggotanya dengan berbedabeda, seperti yang diungkapkan bapak Baderi sebagai berikut,

²⁶ Wawancara dengan bpak. M Badri (manajer BMT HARUM Tulungagung) pada tgl. 1 maret 2016

Wawancara dengan bpak. M Badri (manajer BMT HARUM Tulungagung) pada tgl. 1 maret 2016

²⁸ Wawancara dengan bpak. M Badri (manajer BMT HARUM Tulungagung) pada tgl. 1 maret 2016

"semua sama, cuma mereka datang tujuannya gak sama, jadi disesuaikan saja dengan kebutuhannya apa, kita jelaskan, hingga tidak ada perbedaan pemahaman antara lembaga dengan anggota yang datang begitu, gak ada yang istimewa, atau di istimewakan, semua sama-sama penting" ²⁹

Pelayanan di BMT Harapan Ummat Tulungagung bisa dikatakan sangat baik, selain tidak adanya komplain yang sampai pada BMT Baik secara langsung maupun melalui pesan, hal ini juga dibuktikan dengan pernyataan nasabah sebagai berikut.

"pelayanan baik, kalau cepat dan tidaknya itu tergantung ya mbak kadang kalau pas antri yang menunggu, kalau pas tidak ya lebih cepat, karyawannya ramah. Selama ini tidak ada yang istimewa, tapi baik" "layanan baik, cepat, kadang kesini tanya kelancaran usaha, kendala juga, baik pokoknya mbak, istimewa sih tidak merasa, tapi pasti semua nasabah itu diistimewakan." "31

Mayoritas narasumber yang diwawancara secara langsung oleh peneliti menyampaikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BMT Harapan Ummat Tulungagung sangat baik, bahkan saat nasabah tidak bisa datang ke kantor untuk membayar angsuran salah satu karyawan BMT Harapan Ummat mengambil angsuran ke rumah nasabah, hal ini menambah loyalitas karyawan terhadap lembaga keuangan yang bersangkutan.

C. ANALISIS DATA

Pada temuan penellitian peneliti menemukan beberapan hal yang tidak sama, antara yang praktik an teori yang ada, hal yang pertama adalah tentang batasan menjaga rahasia nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungaung tidak bisa menyebutkan jumlah nasabah kepada orang lain, padahal yang seperti halnya pada BMT Harapan Ummat Tulungagung bahwasannya yang termasuk dalam karegori data rahasia milik nasabah adalah nasabah penyimpan san jumlah simpanannya. Selain itu jumlah nasabah bisa digunakan untuk promosi dalam menjaring nasabah baru.

-

Wawancara dengan bpak. M Badri (manajer BMT HARUM Tulungagung) pada tgl. 1 maret 2016
 Hasil wawancara dengan nasabah BMI KCP Tulungagung ibu MRGTN sebagai nasabah penabung tanggal 22 April 2016

³¹Hasil wawancara dengan nasabah BMT HARUM bpk SPRN sebagai nasabah peminjam tanggal 19 April 2016

Tetapi hal ini tidak bisa disalahkan begitu saja, karena Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung mempunyai standar khusus yang harus ditaati oleh segenap karyawan yang tergabung di Bank tersebut. Hal ini merupakan salah satu cara untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan sistem operasional Bank. Yang kedua adalah tentang jenis nasabah yang mendapatkan perlindungan melalui menjaga dara rahasia nasabah, pada dasarnya nasabah yang wajib dilindungi kerahasiaannya adalah nasabah penyimpan dan simpanannya, tetapi dalam hal ini Bank Muamalat Indonesia dan BMT Harapan Ummat Tulungagung menjaga semua nasabah atau anggota yang tergabung salam Lembaga mereka, baik mereka yang memiliki banyak dana, sedikit dana atau yang meminjam dana, bahkan pada BMT Harapan Ummat Tulungagung juga menjaga orang-orang yang mendapatkan santunan dari BMT Harapan Ummat Tulungagung.

Pada dasarnya konsep Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungaung adalah sama, menjaga rahasia nasabah/anggota dengan baik demi kepentingan semua pihak, kecuali untuk kepentingan-kepentingan yang memang mewajibkan mereka untuk membuka data rahasia nasabah, seperti untuk kepentingan perpajakan atau peradilan atau untuk kepentingan nasabah yang bersangkutan.

Selain melakukan perlindungan konsumen jasa dengan cara menjaga data rahasia nasabah/anggota Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungaung juga melakukan perlindungan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah mereka. Pada dasarnya semua dilayani dengan porsi yang sama, tetapi dengan tingkat kebutuhan yang berbeda. Bagi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungaung semua nasabah adalah sama, sama-sma penting, dan sama-sama istimewa serta membutuhkan pelayanan yang sama-sana terbaik.

Perbedaan dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT Harapan Ummat salah satunya adalah bahwasannya pada BMT Harapan Ummat Tulungagung tdak menerapkan pelayanan

secara formal seperti pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, pada BMT Harapan Ummat lebih menggunakan cara yanglebih memasyarakat dengan tujuan untuk memberikan keluasan anggotanya untuk berintekasi dengan BMT, tidak canggung dan lebih lues.

Temuan lain ysesuai dengan pembahasan dan fokus adalah tentang perlindungan secara tidak langsung, pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungaung memberikan perlindungan melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sedangkan BMT Harapan Ummat Tidak melakukannya. Pada BMT Harapan Ummat Tulungaung hanya mengandalkan kepercayaan antara anggota dan BMT.