BAB V

PEMBAHASAN

Bank Muamlat Indonesia KCP Tulungaung dan BMT harapan Ummat Tulungagung merupakan lembaga keuangan yang sangat bergantung dengan kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat. Oleh sebab itu Bank Muamlat Indonesia KCP Tulungaung dan BMT harapan Ummat Tulungagung menggunakan berbagai macam cara untuk melindungi nasabah mereka untuk tetap mempercayakan dananya pada Bank Muamlat Indonesia KCP Tulungaung dan BMT harapan Ummat Tulungagung.

Salah satu cara yang digunakan untuk mempertahankan kepercayaan nasabah Bank Muamlat Indonesia KCP Tulungaung dan BMT harapan Ummat Tulungagung dengan cara menjaga rahasia nasabah. Menjaga data rahasia nasabah merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap lembaga keuangan khususnya lembaga keuangan perbankan. hal ini seperti yang dijelaskan dalan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/2014 tentang perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran yang harus dipatuhi oleh setiap lembaga keuangan yang berhubungan dengan jasa pembayaran. Hal ini dicantumkan dalam bab 3 (tiga) pasal 2 (dua) tentang prinsip perlindungan dana melalui perlindungan data[1], yang dijelaskan dengan lebih luas dalam peraturan perundang-undangan perbankan baik yang diterbitkan oleh BI maupun Departemen Agama untuk bank syariah.

Dalam menerapkan rahasia nasabah yang harus dilindungi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung sesuai dengan peraturan yang ada. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungang melindungi data milik nasabah dengan baik, bahwasannya bank harus menjaga data nasabah penabung beserta tabungannya.[2] Bahkan dalam hal ini Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung tidak mau menyampaikan jumlah nasabah yang telah bergabung dengan bank untuk lebih berhati-hati dalam menjaga data

[1] Paraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/2014 tentang Pelindungan konsumen jasan sistem pembayaran pasal 3 poit c. Hal.4

[2] Abdul Ghofur Anshori, *Penerapan Prinsip Syariah,* (Yokyakarta: Pustaka Pelajar,2008), hal.190

nasabah. Berbeda dengan BMT Harapan Ummat Tulungagung yang menyebutkan jumlah nasabahnya dengan tujuan untuk promosi dan menarik anggota baru. Hal ini tidak termasuk dalam pelanggaran karena dalam undang-undang disebutkan bahwa yang wajib dirahasiakan adalah nasabah penabung dan tabungannya.[3]

Selain itu Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat juga mewajibkan semua orang yang berkaitan dengan lembaganya untuk ikut serta dalam menjaga data rahasia nasabah termasuk juga karyawan yang pernah bekerja didalam bank. Hal ini sama dengan teori yang ada, bahwa semua pihak terafiliasi dilarang membuka rahasia nasabah.[4] Kecuali untuk kepentingan-kepentingan tertentu, misalnya untuk kepentingan perpajakan, peradilan, dan juga kebutuhan nasabah yang bersangktan seperti halnya untuk kepentingan kewarisan.[5] Bahkan apabila ada pihak terafiliasi tersebut yang dengan sengaja membuka data rahasia nasabah maka mereka berhak untuk mendapatkan hukuman sesuai dengan ketentuan yang ada yang telah dicantumkan dalam undang-undang.[6] Dari ketentuan Pasal 47A Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dapat diketahui bahwa akan dikenakan sanksi pidana penjara minimal 2 (dua) tahun dan maksimal 7 (tujuh) tahun serta denda minimal Rp.4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah) dan maksimal Rp.15.000.000.000,00 (lima belas miliar rupiah) bagi: Anggota dewan komisaris, direksi, atau pegawai bank Yang dengan sengaja Tidak memberikan keterangan yang wajib dipenuhi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 42A dan Pasal 44A.

Selain itu apabila ada pihak yang menginginkan untuk mengetahui kepentingan tertentu maka harus dengan syarat dan tahapan yang harus dipenuhi. Yaitu harus dengan persetujuan pihak-pihak yang berwenang dan dengan persetujuan nasabah yang

---

[3] Dewi Fitri, *Tinjauan Hukum Terhadap Prinsip Rahasia Bank dikaitkkan Dengan Sistem Perbankan di Indonesia,* (Medan : FH-USU, 2004), hal 51.

[4] Djoni s. Ghozali dan Rhmadi Usman,*Hukum Perbankan*,(Jakarta: Sinar Grafika,2012). Hal.502

[5] Adrian Sutedi,*Hukum Perbankan*.....hal.13

[6] Djoni s. Ghozali dan Rhmadi Usman,*Hukum Perbankan*..... Hal.520

bersangkutan. Hal ini seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang bahwasannya Sehubungan dengan permintaan tertulis sebagaimana dimaksud dalam pasal 4, pasal 5, dan pasal 6 Peraturan BI tersebut, maka harus ditunjukkan kepada Gubernur Bank Indonesia,u.p. direktorat Hukum Bank Indonesia Gedung Tipikal Lantai 10 Jl.MH Thamrin No.2 Jakarta 10110. Permintaan tertulis tersebut harus ditandatangani dengan membubuhkan tandatangan basah oleh:[7] Menteri keuangan, untuk kepentingan perpajakan, Kepala Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara/Ketua Panitia Piutang Urusan Piutang Negara, untuk kepentingan penyelesaian piutang bank yang telah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang Dan Lelang Negara/Panitia Urusan Piutang Negara. Dan juga Jaksa Agung Republik Indonesia, Kepala Kepolisian Republik Indonesia atau Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana.

Selain memberikan perlindungan dengan menjaga data rahasia nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungaung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung melakukan perlindungan dengan memberikan palayanan yang baik, pelayanan merupakan kegiatan standar yang dilakukan oleh seseorang dalam memenuhi kebutuhan orang lain dengan cara yang terbaik. Melayani adalah kesediaan seseorang untuk memberikan pada orang lain.[8] konsep pelayanan yang diterapkan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung adalah dengan memberikan pelayanan sebagik mungkin, dengan standar-standar yang telah ditetapkan oleh masing-masinng lembaga, seperti pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung ada dengan senyum, salam, sapa, bertanya dengan baik, sopan, tidak boleh menyanggap dan lain-lain.

Sedangkan BMT Harapan Ummat Tulungagung lebih menerapkan dengan sistem yang lebih memasyarakat dan lebih lues, yaitu dengan menggunakan bahasa sehari-hari yang sopan, hal ini digunakan dengan maksud untuk memberikan kemudahan kepada anggotanya

---

[7] Pasal 7 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 2/19/Pbi/2000 beserta Penjelasannya

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

untuk bertanya atau menyampaikan sesuatu. Pada dasarnya hal ini sama dengan teori yang ada tentang pelayanan yang baik yang diungkapkan oleh Kasmir pada bukunya Etika Customer Service yang menyatakan bahwa seorang yang memberikan palayanan harus lah memiliki kemampuan seperti berikut:[9]

a. *Reliability*, menunjukkan pada kemampuan untuk mengerjakan jasa secara akurat dan dapat dipercaya.
b. *Responsivines* yaitu kemampuan menolong pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat
c. *Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuannya mendapat kepercayaan para konsumen.
d. *Empathy* merupakan cara menempatkan diri dalam sudut pandang konsumen.

Dalam memberikan palayanan yang terbaik kepada setiap nasabah/anggota Bank Muamalat Indonesia KCP tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung melakukan pelayanan dalam beberapa bentuk, diantaranya dengan pelayanan berbentuk lisan dan tulisan pada umumnya. Selain itu Bank Muamalat Indonesia KCP tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung juga memberikan palayanan yang sama kepada setiap nasabah yang datang pada lembaga. Sama dalam hal ini dimaksudkan bahwa pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan setiap nasabah, karena tingat pemahaman dan kebutuhan manusia tidaklah sama.

Perlindungan semacam ini pun telah diakui oleh setiap nasabah bahwasannya pada Bank Muamalat Indonesia KCP tulungagung dan BMT Harapan Ummat Tulungagung memberikan pelayanan yang sangat baik, cepat, tetap waktu, sopan dan lainnya.

Sedangkan selain memberikan perlindungan secara langsung Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungaung juga melakukan perlindungan secara tidak langsung. Perlindungan seara tidak langsung adalah perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin

---

[9] Eko Supriyanto,*Budaya Kerja Perbankan Jalan Lurus Menuju Integritas,*(Jakarta: Pustaka LP3ES,2006), hal. 149

simpanan masyarakat sehingga apabila bank mengalami kegagalan, maka lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal tersebut.[10] Bank Muamalat indonesia memberikan perlindungan tidak langsung melalui Lembaga Penjamin simapanan (LKS) hal ini sesuai adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan sebagai perwujudan amanat dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagai pelaksana penjaminan dana masyarakat. Oleh karena itu maka pada 22 September 2004 dibentuklah Undang-Undang yang menjadi dasar hukum bagi Lembaga Penjamin Simpanan yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan.

[10] Marulak Pradede,*Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*.....Hal.31