



**PENGARUH PENERAPAN KETENTUAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP KEAMANAN NASABAH DI BANK SYARIAH
(Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Pada Program Studi Manajemen Perbankan Syariah

Oleh :

NAMA : RAHMI SHIDQIYAH

NPM : 2012570077

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

2017 M/1438 H

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : **Pengaruh Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen Terhadap Keamanan Nasabah di Bank Syariah (KCP Pasar Minggu)** disusun oleh : Rahmi Shidqiyah Nomor Pokok Mahasiswa : 2012570077. Telah diujikan pada hari/tanggal : Sabtu, 8 April 2017 telah diterima dan disahkan dalam siding Skripsi (munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,

Rini Fatma Kartika, S. Ag., M.H.

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Rini Fatma Kartika, S. Ag., M.H.</u> Ketua
<u>Drs. Tajudin, MA</u> Sekretaris
<u>Drs. Fakhurrazi, M.A.</u> Dosen Pembimbing
<u>Hasanah, SE, MM.</u> Anggota Penguji I
<u>Drs. Zamris Habib, M. Si</u> Anggota Penguji II

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmi Shidqiyah
NPM : 2012570077
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen
Terhadap Keamanan Nasabah di Bank Syariah (KCP Pasar
Minggu)

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul diatas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata di kemudian hari terbukti skripsi saya merupakan plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 12 Rajab 1438 H
9 April 2017

Yang Menyatakan,

Rahmi Shidqiyah

LEMBAR MOTTO

**Menjadi diri sendiri itu lebih baik
AND EVERYTHING LILLAHI TA'ALA**

LEMBAR HADIAH

*SKRIPSI INI SAYA HADIAHKAN UNTUK KEDUA ORANG TUA SAYA, BAPAK
Drs. H. JUMADI HUSEIN, M.A. DAN IBU DEWI ISMALATI YANG MENJADI
PENYEJUK HATI, PENENTRAM HATI, GURU TERBAIK, KEKASIH TERBAIK,
PENYEMANGAT TEBAIK DALAM PENYELESAIAN SKRIPSI INI. WALAUPUN
SECARA TIDAK LANGSUNG, NAMUN BELIAU SELALU MENJADI ACUAN
SAYA DALAM MENGEJAR CITA-CITA DEMI MENCAPAI KESUKSESAN.*

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH**

SKRIPSI, April 2017

Rahmi Shidqiyah
No. Pokok 2012570077

**“PENGARUH PENERAPAN KETENTUAN PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERHADAP KEAMANAN NASABAH DI BANK SYARIAH
(KCP PASAR MINGGU)**

xiii + 75 halaman + 12 Tabel + 6 Lampiran

ABSTRAK

Latar belakang yang melandasi peneliti mengambil judul Pengaruh Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen Terhadap Keamanan Nasabah di Bank Syariah (Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu). Dikarenakan Perlindungan Konsumen tidak mempunyai kedudukan yang ‘aman’, hal ini dikarenakan lemahnya pengetahuan konsumen akan hukum yang mengatur tentang perlindungan untuk Konsumen/ nasabah itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif antara penerapan Ketentuan perlindungan konsumen dengan keamanan nasabah di Bank Mandiri KCP Pasar Minggu. populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu, yang berjumlah 300 Nasabah, kemudian pengambilan sampel dengan *Proportionate Stratified Random Sampling*, dan dihitung dengan analisis statistik koefisien korelasi *product moment*. Hasilnya adalah nilai r_{xy} sebesar 0,70 dan termasuk kedalam kriteria 0,40-0,70, yakni dianggap cukup. sedangkan r tabel adalah 0,36 dengan batas signifikansi 5%. Artinya bahwa nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel, yakni $0,70 > 0,36$. Ini berarti korelasi antara variabel X (pengaruh penerapan ketentuan perlindungan konsumen) dengan variabel Y (keamanan nasabah di bank syariah) terdapat pengaruh yang searah, dengan istilah lain terdapat korelasi positif di antara kedua variabel tersebut.

Kata kunci : *Ketentuan perlindungan nasabah, Keamanan Nasabah.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji Syukur kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, nikmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen Terhadap Keamanan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu**”.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan umat manusia ke jalan yang benar.

Selama pembuatan skripsi ini, serta keseluruhan penulis banyak dibantu oleh berbagai pihak, baik berupa saran, bimbingan, arahan maupun motivasi. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syaiful Bakhri., SH., MH., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Rini Fatma Kartika, S. Ag., M.H. Dekan Fakultas Agama Islam.
3. Bapak Nur Hidayat, M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam.
4. Bapak Drs. Fakhurrazi M.A. sebagai Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan dorongan dengan sabar dan penuh keikhlasan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
5. Seluruh Dosen Prodi Manajemen Perbankan Syariah dan Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
6. Seluruh staff karyawan Civitas Akademika Fakultas Agama Islam.
7. Kedua orang tua Drs. Jumadi Husein M.A. dan Dewi Ismalati yang selalu menjadi semangat untuk terus berjuang menggapai cita-cita. Keponakan aunty Taqqiyah layyinah Sauzan yang selalu menemani penulis ke berbagai perpustakaan, serta keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moral maupun materil, dan restunya yang mendampingi penulis dalam menyelesaikan skripsi.

8. Kedua Mertua Ibu Endang Jati Ningsih dan Ibnu Murdianto, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moral maupun materil, dan restunya yang mendampingi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Rio Brammasto, Amd. Yang selalu menjadi suami siaga membantu, mendampingi dalam penulisan kripsi, dan tak kenal waktu. Selalu menjadi penyemangat, pensupport, mendoakan dan memberikan dukungan baik moral maupun materil.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2012/2013, MPS C, kakak kelas dan adik-adik kelas di Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam, Aslamiah, Tami, Ida Rosida, khairunnisa Kurnia.
11. Rekyan Swasti Nariswari dan Eka Ade Lestari yang selalu membantu, menemani, serta mendukung secara moral kepada penulis dalam Penyelesaian skripsi ini.
12. Sahabat MAN 7 Jakarta, Nurul Pratiwi, Roudhatul Firdha, Salwa Hayati, Pamela Nurul Khairani, Novita Amalia, dan Rica Fahmia. Yang menjadi penyemangat untuk berlomba dalam kesuksesan.

Kepada semua pihak tersebut dan yang tidak tersebut diatas, semoga amal baik yang telah dilakukannya mendapat balasan terbaik dari Allah SWT serta mendapat limpahan Rahmat, Rahman dan RahiimNya. Aamiin.

Jakarta, 9 April 2017

Rahmi Shidqiyah

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
LEMBAR MOTTO	iii
LEMBAR HADIAH.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
LEMBAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR	
A. Kajian pustaka.....	11
1. Perlindungan Nasabah.....	11
a. Pengertian Perlindungan Nasabah.....	11
b. Asas dan Tujuan Perlindungan Nasabah.....	14
c. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha (Bank) dan Konsumen (Nasabah).....	17
d. Sanksi Pelanggaran Ketentuan Perlindungan Konsumen	22
e. Penyelesaian Sengketa	24
2. Keamanan Nasabah	31
a. Pengertian Keamanan Nasabah.....	31

b. Faktor Hukum Keamanan Nasabah	32
c. Regulasi-regulasi yang terkait dengan Ketentuan perlindungan Nasabah	34
B. Kerangka Berfikir.....	41
C. Pertanyaan Penelitian	43
D. Hipotesis Penelitian.....	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	45
B. Tempat dan Waktu Penulisan.....	45
C. Metode Penelitian.....	46
D. Variabel Penelitian	46
E. Populasi dan Sampel Penelitian	46
F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	48
G. Instrumen Penelitian.....	49
H. Teknik Analisis Data.....	54
I. Uji Validitas dan Reliabilitas	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	61
1. Sejarah Berdirinya.....	61
a. Bank Syariah Mandiri	61
2. Susunan Staff Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu.....	63
3. Visi, Misi dan Tujuan Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu.....	64
a. Visi dan Misi	65
b. Tujuan Bank Syariah Mandiri	65
B. Analisis Data	65
C. Intrepretasi Data	67

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan73
B. Saran74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Gambar skema kerangka pemikira	43
Tabel 3.1 kisi-kisi instrument variable x.....	49
Table 3.2 kisi-kisi instrument variable y.....	51
Tabel 3.3 interpretasi nilai koefisien r.....	56
Tabel 3.4 penentuan nilai angket variable x	57
Tabel 3.5 penentuan nilai angket variable y.....	57
Tabel 3.6 hasil reliabilitas validitas x.....	59
Tabel 3.7 hasil reliabilitas validitas y.....	60
Tabel 4.1 analisis item untuk skor angket variable x	66
Tabel 4.2 analisis item untuk skor angket variable y	66
Tabel 4.3 hasil indeks korelasi	67
Tabel 4.4 hasil korelasi	70

LEMBAR LAMPIRAN

1. Lembar Angket
2. Lembar Bimbingan Skripsi
3. Lembar Konsultasi Bimbingan
4. Lembar Permohonan Riset
5. Surat Keterangan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an.¹ Perkembangan jumlah industri lembaga keuangan di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Diantaranya di dalam bidang perbankan, pasar modal, maupun industri keuangan lainnya, baik itu berbentuk konvensional maupun yang berbentuk syariah.

Sehubungan dengan maraknya bank syariah di Indonesia, bank juga harus memiliki ketentuan-ketentuan untuk menjaga konsistensi nama baik bank itu sendiri.² Oleh karena itu bank harus menjalankan hak dan kewajiban yang sesuai pada undang-undang yang berlaku. Undang-undang No. 8 tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen antara lain dengan adanya perjanjian kredit atau pembiayaan bank yang merupakan perjanjian standar (*standard kontrak*). Perkembangan kebijakan yang menjaga perlindungan hukum terhadap nasabah seringkali nasabah berada dalam posisi yang kurang menguntungkan padahal hubungan antara bank dan nasabah adalah hubungan yang timbal balik yang menguntungkan.³ Berbicara tentang perlindungan

¹Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 124

²Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 25

³ HM Hayati. Idr.iain-antasari.ac.id, *BAB IV Analisa Perlindungan Hukum Bagi Nasabah*. 2013. Di akses pada 08 januari 2017, pukul: 13.58WIB.

konsumen berarti mempersoalkan kepastian terpenuhinya hak-hak konsumen. Tentu dalam hal ini adalah nasabah dalam penggunaan jasa perbankan.

Kehadiran perbankan syariah yang mengacu pada prinsip-prinsip ekonomi syariah yang berlandaskan Al-Qur'an dan hadist Rosulullah membawa angin segar bagi perubahan sistem ekonomi di Indonesia.⁴ Menurut UU No. 21/2008 Bank Syariah mempunyai fungsi utama sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya berdasarkan prinsip syariah secara efektif dan efisien kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan/kredit kepada masyarakat, dan fungsi sosial dalam bentuk lembaga *baitul mal*. Dengan demikian bank adalah suatu lembaga intermediasi (*intermediary institution*), hal ini juga berfungsi untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian suatu negara.⁵ Dalam operasionalnya bank syariah disamping menggunakan modalnya sendiri, bank juga menghimpun dana dari masyarakat dengan menggunakan prinsip wadi'ah (titipan) dan mudharabah (bagi hasil), yang di aplikasikan dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito yang kemudian dana tersebut dialokasikannya dalam bentuk penyaluran yang menggunakan prinsip *murabahah* (jual-beli), *mudharabah* (bagi hasil), *musyarakah* (partnership), *ijarah* (sewa), *salam*, *ishtisna*, *dst.*⁶

⁴ *Ibid*, h. 89.

⁵ Asep Supyadillah, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta)

⁶ Asep Supyadillah, *produk dan akad perbankan syariah*, (Jakarta :Universitas Muhammadiyah Jakart 2015).h. 14

Bank menghimpun dana dari masyarakat berdasarkan asas kepercayaan dari masyarakat. Apabila masyarakat percaya pada bank, maka masyarakat akan merasa aman untuk menyimpan uang atau dananya di bank. Dengan demikian, bank menanggung resiko reputasi atau *reputation risk* yang besar. Bank harus tetap menjaga tingkat kepercayaan nasabah atau masyarakat, agar menyimpan dana mereka di bank sehingga bank dapat menyalurkan dana tersebut untuk menggerakkan perekonomian bangsa. Pelayanan yang baik menentukan tingkat kepercayaan nasabah terhadap suatu bank, dan juga merupakan suatu bentuk perlindungan terhadap nasabah.⁷ Kegiatan perbankan yang menyediakan jasa pada sektor ekonomi tidak terlepas dari adanya resiko yang dapat merugikan pihak bank sendiri maupun pihak nasabah, baik nasabah penyimpan dana maupun debitur adanya resiko-resiko tersebut maka membuat bank harus benar-benar melaksanakan prinsip yang seharusnya diterapkan dalam perbankan terkait dengan nasabah, yaitu menyangkut : prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), dan juga prinsip kerahasiaan (*confidential Principle*).⁸ Banyaknya bank di Indonesia baik itu menggunakan sistem syariah atau konvensional, tidak menjamin melakukan transaksi secara sehat. Ada kemungkinan lahirnya masalah yang merugikan nasabah merupakan kebenaran yang tidak bisa diabaikan begitu saja. Terlebih jika melihat posisi

⁷ “ *Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank*”, <http://www.djpp.depkumham.go.id/hukum-bisnis/86-mediati-perbankan-sebagai-wujud-perlindungan-terhadap-nasabah-bank.html>. diakses pada tanggal 10 mei 2016.

⁸ http://www.academia.edu/4890998/perlindungan_Hukum_Terhadap_Nasabah_Bank. (27 Jan 2016 05:09:16 WIB)

nasabah sebagai pihak yang lemah dibandingkan pihak bank, banyak kejadian dilapangan dimana pelaku usaha/pihak perbankan memiliki kecenderungan untuk mengesampingkan hak-hak konsumen, serta memanfaatkan kelemahan konsumennya (nasabah).

Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang di terbitkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2004, mengatur pula mengenai perlindungan terhadap nasabah. Enam pilar dalam API adalah (i) struktur perbankan yang sehat, (ii) sistem pengaturan yang efektif, (iii) sistem pengawasan yang independen dan efektif, (iv) industri perbankan yang kuat, (v) insfratruktur yang mencukupi, dan (vi) perlindungan nasabah. Pilar ini mengeluarkan peraturan yang menjadi peraturan dari paket kebijakan perbankan januari 2005. Peraturan tersebut adalah PBI No. 7/6PBI/2005 tentang “ Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah” dan PBI No. 7/7/PBI2005 tentang “ Penyelesaian Pengaduan Nasabah” PBI tersebut juga telah dilengkapi dengan surat edaran dari Bank Indonesia sebagai petunjuk tehnik dalam mengaplikasikan peraturan tersebut.⁹ Pemilihan produk bank sering kali lebih didasarkan pada aspek informasi mengenai manfaat yang akan diperoleh dari produk bank tersebut. Hal ini pada satu sisi terjadi karena pada umumnya informasi mengenai produk bank yang disediakan oleh bank belum dijelaskan secara berimbang manfaat, resiko, maupun biaya-biaya yang melekat pada suatu produk bank. Oleh karena itu hal tersebut dapat menimbulkan

⁹David Y. Wonok, perlindungan hukum atas hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank terhadap resiko yang timbul dalam penyimpanan dana, (vol.1/No.2/April-Juni/2013). Diakses pada tanggal 10 mei 2016. Pukul

perselisihan antara nasabah dengan bank.¹⁰ Oleh karena itu nasabah selaku konsumen perlu mempunyai hukum yang mengatur perlindungan konsumen, agar posisi nasabah sebagai konsumen tidak lemah.

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (selanjutnya di sebut UUPK) sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen, tujuan utama UUPK adalah memberdayakan konsumen dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen. Kedudukan pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya dari konsumen (nasabah), melalui promosi, cara penjualan, maupun pencantuman klausula baku tidak selalu setara, mengakibatkan konsumen sering kali memiliki posisi tawar yang lemah.

Menurut pasal 1 angka 10 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen klausula baku adalah Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dirancang dan ditetapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha, untuk kemudian dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian baku, yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen apabila konsumen menutup perjanjian tersebut, dengan demikian, semua aturan atau ketentuan dan syarat-syarat di dalam suatu dokumen atau perjanjian baku yang telah dibakukan atau distandarisasi secara sepihak oleh pelaku usaha, disebut klausa baku.¹¹

Pencantuman klausa baku yang isinya merugikan konsumen didalam dokumen atau perjanjian baku yang dirancang, ditetapkan dan digunakan oleh pelaku usaha (bank) dapat terjadi karena pada umumnya pelaku usaha (bank)

¹⁰ www.bi.go.id. (diakses pada tanggal 17 Mei 2016. Pukul 21.00 WIB.)

¹¹ Muhammad Abdul Kadir, *Perjanjian baku dalam praktek perusahaan perdagangan*, (Cet ke-1. Bandung: PT Citra Aditya Bakti), 1992.

berada dalam posisi dominan dalam merancang, menetapkan dan menggunakan dokumen atau perjanjian baku tersebut. Akibatnya, dokumen atau perjanjian baku memuat lebih banyak hak pelaku usaha dan kewajiban konsumen, dari pada hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Oleh karena itu klausa baku bukanlah hasil dari kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen, melainkan hasil “pemaksaan” kepada konsumen untuk menerima atau tidak menerima sama sekali (*take it or leave it*) klausa baku tersebut, sehingga menimbulkan kondisi yang tidak setara antara pelaku usaha dengan konsumen. Dengan pertimbangan adanya kondisi ketidaksetaraan inilah, maka perlu diatur pencantuman klausa baku dalam dokumen atau perjanjian baku.

Dalam transaksi nasabah dan pihak bank, tidak menutup kemungkinan terjadinya sengketa antara kedua belah pihak tersebut, terkait dengan penyelesaian sengketa terdapat fakta yang kurang diharapkan. Pada prakteknya, hanya sedikit masyarakat yang pernah atau terbiasa menyelesaikan sengketa melalui lembaga perlindungan konsumen, atau lembaga penjamin pada bank. Kebanyakan konsumen (nasabah) di Indonesia lebih memilih menyelesaikan sengketa permasalahan yang dialaminya langsung kepada pelaku usaha (bank). penyebab atau alasan masyarakat menyelesaikan permasalahannya tidak dengan perantara lembaga perlindungan konsumen atau lembaga penjamin, adalah prosedur yang harus dilalui terlalu rumit, dan kurangnya pemahaman hukum yang dimiliki oleh mereka. hal ini kurangnya sosialisasi dari pemerintah dan pihak terkait mengenai cara penyelesaian sengketa yang benar.

Di samping hukum yang ada yaitu Undang-undang yang sudah berlaku dalam perbankan syariah asas-asas akad atau perjanjian syariah juga perlu diketahui oleh nasabah. Perjanjian atau akad yang dilakukan antara bank dan nasabah mempunyai asas yang berdasarkan hukum syariah, hal ini perlu diketahui oleh setiap pelaku perjanjian agar segala sesuatu dalam perjanjian yang dilakukan dapat dengan mudah diterima oleh kedua belah pihak yang melakukan perjanjian. Asas-asas akad/perjanjian tersebut adalah: asas kebebasan, (Al-Huriyyah), persamaan atau kesetaraan (Al-Musawwah), keadilan (Al-'Adalah), kerelaan atau konsensualisme (Al-Ridhaiyyah), kejujuran dan kebenaran (Ash-Shidq).¹²

Merujuk pada uraian diatas, maka penulis melihat masalah sehingga beralasan untuk membahas dalam skripsi dengan mengangkat judul: Pengaruh Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen Terhadap Keamanan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Minimnya informasi masyarakat (nasabah) akan peraturan perlindungan konsumen.
2. Hak-hak nasabah yang kurang diperhatikan oleh bank, sehingga menimbulkan kerugian yang dialami oleh para nasabah.

¹²Fathurrahman Djamil, prof.Dr, *Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah*,(Cet. Ke-1, Jakarta: Sinar Grafika), 2012, h. 14-23

3. Minimnya informasi yang didapatkan oleh nasabah, menyebabkan ketidaktahuan baik dan buruknya transaksi yang ia lakukan.
4. Perjanjian yang dilakukan antara bank dan nasabah tidaklah hasil kesepakatan bersama, sehingga masyarakat mau tidak mau menerima.
5. Pengetahuan masyarakat yang minim akan penyelesaian sengketa apabila terjadi permasalahan, menyebabkan posisi nasabah sangat lemah dimata hukum.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penelitiannya hanya membatasi penelitian masalah sebagai berikut:

1. Minimnya informasi yang didapatkan oleh nasabah, menyebabkan ketidaktahuan baik dan buruknya transaksi yang ia lakukan.
2. Hak-hak nasabah yang kurang diperhatikan oleh bank, sehingga menimbulkan kerugian yang dialami oleh para nasabah.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, selanjutnya penulis merumuskan masalah tersebut sebagai berikut: Bagaimana pengaruh penerapan ketentuan perlindungan konsumen terhadap keamanan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk tujuan sebagai berikut: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh perlindungan konsumen terhadap keamanan nasabah di Bank Syariah Mandiri, KCP Pasar Minggu.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca menambah pengetahuan dari segi keilmuan dan pengalaman tentang optimalisasi ketentuan perlindungan konsumen terhadap keamanan sebagai nasabah di bank syariah, serta kemudian dapat digunakan untuk menerapkan ilmu-ilmu yang sudah dipelajari oleh penulis selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Manfaat bagi Bank Syariah yang menjadi objek penelitian yaitu terevaluasinya dan diketahuinya kekurangan dan kelebihan dalam melakukan perjanjian atau akad dengan nasabah yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan hukum Syariah Islam yang menjadi pedoman dalam kinerja Bank Syariah, dalam upaya meningkatkan kinerja Bank Syariah.

Manfaat bagi perpustakaan yaitu menambah referensi dan khazanah perpustakaan dalam menyediakan sumber pengetahuan dan informasi khususnya mengenai hukum perlindungan konsumen dalam ekonomi Islam.

G. Sistematika Penulisan

Secara garis besar skripsi ini terdiri dari 5 (Lima) bab dengan beberapa sub bab. Agar mendapat arah dan gambaran yang jelas mengenai hal yang tertulis, berikut ini sistematika penulisannya secara lengkap:

Bab I Pendahuluan, Dalam bab ini dikemukakan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, Kerangka Berfikir, Bab ini menjelaskan mengenai pengertian perlindungan konsumen di bank syariah, pengertian perbankan syariah, tujuan dan fungsi, dasar hukum dari perlindungan konsumen pada bank syariah, keamanan nasabah, pengertian keamanan nasabah serta kerangka berfikir.

Bab III Metodologi Penelitian, Bab ini menjelaskan teknik pengumpulan data yang isinya : Tempat dan Waktu, Variabel Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Kesimpulan dan Saran.

Bab IV Hasil Penelitian, Hasil penelitian berisi tentang kesimpulan yang merupakan hasil rangkuman penelitian berdasarkan tempat, kondisi, dan siapa saja yang terkait dalam proses penelitian serta hasil dari penelitian yang meliputi deskripsi data, perhitungan data dari hasil penelitian.

Bab V Penutup, Bab akhir merupakan kesimpulan penelitian yang merupakan jawaban dari perumusan masalah dalam penelitian. Selain itu, juga berisi saran dari penulis selama melakukan penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR

A. KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Dasar Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-undang yang terdiri dari 15 bab dan 65 pasal ini, pengertian dari Perlindungan Konsumen atau Nasabah diartikan dengan cukup luas dalam pasal 1 ayat (1): “ *Yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen*”.

Pengertian tersebut dipararelkan dengan definisi konsumen dalam pasal 1 ayat (2) : “*Yaitu 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*”.

Pernyataan *tidak untuk diperdagangkan* yang dinyatakan dalam definisi dari konsumen ini ternyata memang dibuat sejalan dengan pengertian *pelaku usaha* yang diberikan oleh Undang-undang, di mana dikatakan bahwa yang dimaksud dengan pelaku usaha menurut pasal 1 ayat (3) : “*Yaitu setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum*

*negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.*¹³

Dalam hal ini produsen, distributor serta jaringan-jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan pemasaran barang dan/atau jasa pengguna barang dan/atau jasa, wajib tunduk terhadap Undang-undang ini. Dalam PBI No. 16/1/PBI/2014, tentang perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen dalam pasal 1 ayat 2 adalah: perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran yang selanjutnya disebut perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen jasa sistem pembayaran.¹⁴ Prinsip Perlindungan Konsumen (nasabah) menurut peraturan Bank Indonesia meliputi:

- a. keadilan dan keandalan;
- b. transparansi;
- c. perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
- d. penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.¹⁵

Dalam enam pilar API terdapat point yang menyangkut tentang perlindungan konsumen di perbankan yaitu point ke enam yang

¹³Gunawan Widjaja, SH. Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Nasabah*, jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. h, 5

¹⁴Undang-undang Perlindungan Konsumen jasa sistem pembayaran, PBI No. 16/1/PBI/2014. Pasal 1 ayat 2.

¹⁵ PBI nomor 16/ 1 /pbi/2014 Tentang Perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran

berbunyi: “*mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen jasa perbankan*” dalam point ini mencakup empat aspek, yaitu pengaduan nasabah, membentuk lembaga yang independen, transparansi informasi produk, dan edukasi nasabah. Keempat aspek tersebut dituangkan kedalam empat program API yaitu:

- 1) Penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah
- 2) Pembentukan lembaga mediasi perbankan independent
- 3) Penyusunan standar transparansi informasi produk dan.
- 4) Peningkatan edukasi untuk nasabah¹⁶

Keempat program diatas saling terkait satu sama lain dan secara bersama akan dapat meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah.¹⁷ Apabila kepentingan nasabah yang bersangkutan mendapatkan perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank. Pemerintah telah melakukan upaya dalam rangka melindungi kepentingan nasabah bank. Hal ini dibuktikan dengan dikeluarkannya undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

untuk melindungi kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan terjadinya risiko kerugian

¹⁶Muliaman D, Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dan arsitektur Perbankan Indonesia*.dalam Diskusi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (Jakarta 16 Juni 2006).

¹⁷Muliaman D, Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dan arsitektur Perbankan Indonesia*.dalam Diskusi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (Jakarta 16 Juni 2006).

sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.¹⁸ Peraturan Bank Indonesia PBI No. 16/1/PBI/2014 pasal 11 ayat 1, *penyelenggara wajib memberikan informasi mengenai manfaat, resiko, dan konsekuensi bagi konsumen atas penggunaan jasa sistem pembayaran. Dan ayat 4, informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberikan oleh penyelenggara kepada konsumen secara akurat, tekuni, jelas, tidak menyesatkan, jujur, dan etis.*¹⁹ bank berkewajiban melindungi nasabah dari kerugian yang timbul atas setiap transaksi yang dilakukan dengan memberikan informasi atas kemungkinan resiko yang akan timbul dari setiap transaksi yang dilakukan antara bank dan nasabah sebelum transaksi tersebut dilaksanakan.

b. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam pasal 2 No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwa asas dalam perlindungan konsumen yaitu : *“perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”*. Penjelasan dari pasal ini yaitu : *“perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai*

¹⁸ Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 Pasal 29 ayat 4.

¹⁹ Undang-undang Perlindungan Konsumen jasa sistem pembayaran, PBI No. 16/1/PBI/2014. Pasal 11 Ayat 1 dan 4.

*usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:*²⁰

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi keseluruhan rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan pada konsumen dan penggunaan pemakaian, dan memanfaatkan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.²¹

²⁰Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *hukum perlindungan konsumen*, (jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2004). h. 25.

²¹*Ibid. h. 12*

Tujuan dari perlindungan konsumen dalam pasal 3 No 8 tahun 1999 dalam undang-undang perlindungan konsumen yaitu:²²

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

²²AZ. Nasution,SH. *Hukum Perlindungan Konsumen suatu pengantar*,(Jakarta: Diadit Media,2004), h.264

c. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen (Nasabah)

1) Dalam pasal 6 hak pelaku usaha adalah:

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
- e) Hak-hak yang diatur didalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku. Satu-satunya yang berhubungan dengan kewajiban konsumen atas hak-hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b, c, dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya.

- 2) Kewajiban Pelaku usaha dalam pasal 7 adalah:
- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
 - b) Memberikan informasi yang benar jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
 - c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
 - d) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Setiap perjanjian yang akan dilakukan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam PBI No. 16/1/PBI/2014 Tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen jasa sistem pembayaran pasal 8 tentang dilarangnya pencantuman klausa baku. Yaitu dalam Ayat 1, *dalam membuat perjanjian dengan konsumen, penyelenggara dilarang membuat atau mencantumkan klausa baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian bersifat dalam huruf ,a,b,c,d.*²³

²³ Tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen jasa sistem pembayaran PBI No. 16/1/PBI/2014, Pasal 8 ayat 1.

Dalam fatwa DSN firman Allah QS. Al-Baqarah (2): 283 yang artinya:

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنَ مَقْبُوضَةً ۖ فَإِنْ أَتَىٰ بَعْضُكُم

بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۖ وَلِيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ

يَكْتُمهَا فَإِنَّهُ إِثْمٌ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

“...maka, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah tuhanmu.....”²⁴

Hal ini menguatkan tentang hak dan kewajiban pelaku usaha sebagai pihak yang memegang kepercayaan nasabah. Agar selalu menjaga amanah yang sudah dipercayai oleh nasabah selaku konsumen.

3) Hak dan Kewajiban Konsumen pasal 4:²⁵

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa.
- b) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

²⁴Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional, edisi pertama 2001,

²⁵Ir, Adiwarmanto Karim, *Analisis Fiqih dan Keuangan, Cet Ke- 8, Edisi Ke-4* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011) .h.38

- c) Hak untuk informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk didengar atas keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak semestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam peraturan-peraturan dan peraturan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 UUPK lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F.Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962 yaitu terdiri atas²⁶

Hak memperoleh keamanan

- (1) Hak memilih.
- (2) Hak untuk mendapatkan informasi.

²⁶. Ir, Adiwarmanto Karim, *Analisis Fiqih dan Keuangan, Cet Ke- 8, Edisi Ke-4* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011)h.39

(3) Hak untuk didengar.

Kewajiban Konsumen yaitu²⁷:

- 1) Membaca atau mengikuti informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa demi kemanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut..

Adapun pentingnya kewajiban ini sering pelaku usaha menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikannya. Masalah pemenuhan kewajiban konsumen dapat terlihat jika peringatan yang disampaikan pelaku usaha tidak jelas atau tidak mengandung perhatian konsumen untuk membacanya.

Dengan kedudukan sebagai konsumen, nasabah perlu mendapatkan perlindungan yang dapat memberikan rasa aman dalam penggunaan pelayanan jasa yang diberikan oleh bank sebagai produsen.²⁸

²⁷*Ibid. h.47*

²⁸Luman Santosa AZ. Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank, (Yogyakarta: Pustaka Yustisia,2011), h..27

d. Sanksi Terhadap Pelanggaran Ketentuan Perlindungan Konsumen

Aturan mengenai sanksi-sanksi yang dapat mengenai kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dapat ditemukan dalam Bab XIII Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, yang dimulai dari pasal 60 sampai dengan pasal 63. Sanksi-sanksi yang dapat dikenakan terdiri dari:

- 1) Sanksi Administrasi, diatur dalam satu pasal, yaitu pasal 60. Sanksi ini merupakan “hak khusus” yang diberikan oleh Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atas tugas dan/atau kewenangan untuk menyelesaikan persengketaan konsumen diluar pengadilan.

Menurut pasal 60 ayat (2)jo. Sanksi yang dapat dijatuhkan oleh BPSK adalah berupa penetapan ganti rugi sampai setinggi-tingginya Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) terhadap para pelaku yang melakukan pelanggaran terhadap/dalam rangka diantanya adalah:²⁹

Tidak dilaksanakannya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha oleh konsumen, dalam bentuk pengembalian atau dalam bentuk barang dan/ atau jasa yang sejenis.

²⁹Gunawan Widjada dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000) .h.83-85.

2) Sanksi Pidana Pokok, adalah sanksi yang dapat dikenakan dan jatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Diantaranya:

- a) pasal 9 dan pasal 10, mengenai informasi yang tidak benar.
- b) Pasal 18 mengenai pencantuman klausa baku.

Dapat dikenakan sanksi pidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun pidana denda sebanyak Rp 2.000.000.000.00 (dua milyar rupiah).

3) Sanksi pidana tambahan, pasal 63 Undang-undang Perlindungan Konsumen memungkinkan diberikannya sanksi pidana tambahan diluar sanksi pidana pokok yang dapat dijatuhkan berdasarkan ketentuan pasal 62 tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi pidana tambahan yang dapat diberikan berupa:

- a) Perampasan barang tertentu.
- b) Pengumuman keputusan hakim.
- c) Pembayaran ganti rugi.
- d) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulkan kerugian konsumen.
- e) Kewajiban penarikan barang dari peredaran.
- f) Pencabutan izin usaha.³⁰

³⁰*Ibid h. 86.*

Dalam pasal 66 UU No. 21/2008, anggota direksi dan pegawai Bank Syariah/UUS yang dengan sengaja melakukan penyalahgunaan dana nasabah, Bank Syariah/UUS, diancam dengan pidana penjara paling singkat 2 tahun dan paling lama 8 tahun serta denda paling sedikit Rp. 2 milyar dan paling banyak Rp. 4 milyar.

e. Penyelesaian Sengketa Sebagai Wujud Perlindungan Nasabah

1) Mediasi Menurut Hukum Islam

Al-quran menjelaskan bahwa konflik dan sengketa yang terjadi di kalangan umat manusia adalah suatu realitas, manusia sebagai khalifah-Nya di bumi dituntut untuk menyelesaikan sengketa, karena manusia dibekali akal dan wahyu dalam menata kehidupannya. Manusia harus mencari dan menemukan pola penyelesaian sengketa sehingga penegakan keadilan dapat terwujud.

Ishlah merupakan mekanisme penyelesaian konflik yang ditawarkan oleh al-Quran. Pada dasarnya setiap konflik yang terjadi antara orang-orang yang beriman harus diselesaikan dengan damai (*ishlah*). *Ishlah* adalah suatu cara penyelesaian konflik yang dapat menghilangkan dan menghentikan segala bentuk permusuhan dan pertikaian antara manusia. Allah berfirman dalam surat al-Hujurat ayat 9-10:

وَإِن طَآئِفَتَانِ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ اقْتَتَلُوا فَأَصْلِحُوا بَيْنَهُمَا ^ط فَإِن بَغَتْ إِحْدَاهُمَا

عَلَى الْأُخْرَىٰ فَاقْتُلُوا الَّتِي تَبَغَىٰ حَتَّىٰ تَفِيءَ إِلَىٰ أَمْرِ اللَّهِ ^ج فَإِن فَأَتْت فَأَصْلِحُوا

بَيْنَهُمَا بِالْعَدْلِ وَأَقْسِطُوا ^ط إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ ﴿٩﴾ إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ

إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ^ج وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

“Dan jika ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang maka damaikanlah antara keduanya. Jika salah satu dari kedua golongan itu berbuat aniaya terhadap golongan yang lain maka perangilah golongan yang berbuat aniaya itu sehingga golongan itu kembali kepada perintah Allah. Jika golongan itu telah kembali (kepada perintah Allah), maka damaikanlah antara keduanya dengan adil dan berlaku adillah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berlaku adil. Sesungguhnya orang-orang mukmin bersaudara, karena itu damaikanlah di antara kedua saudaramu dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu mendapat rahmat.”

Surat al-hujurat ayat 9-10 merupakan landasan dan sumber penyelesaian konflik yang terjadi diantara orang-orang yang beriman, yaitu apabila mereka terlibat konflik selesaikanlah dengan

damai (*faashlihu*). Cara *ishlah* ini kemudian berkembang menjadi mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dewasa ini dipraktekkan pengadilan di Indonesia melalui mediasi.

2) Definisi dan karakteristik Mediasi

Mediasi berasal dari kata bahasa Inggris “*mediation*” yang artinya penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau penyelesai sengketa secara menengahi, yaitu mediator, orang yang menjadi penengah.³¹

Menurut Gary Goodpaster, mediasi merupakan proses negosiasi penyelesaian dimana suatu pihak luar, tidak berpihak, netral tidak bekerjasama para pihak yang bersengketa untuk membantu mereka guna mencapai suatu kesepakatan hasil negosiasi yang memuaskan. Mediator mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa antara para pihak, bahkan para pihak memberi kuasa kepada para mediator untuk membantu mereka menyelesaikan problem diantara mereka.³²

Dari beberapa rumusan mengenai mediasi diatas dapat disimpulkan:³³

- a) Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui perundingan yang melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral (non intervensi) dan tidak berpihak (impartial) kepada pihak-pihak yang sengketa serta diteima kehadirannya oleh pihak-pihak yang bersengketa.

³¹Rachmadi Usman, Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003), h.79

³²John w. Head, Pengantar Umum Hukum Ekonomi, (Jakarta: Proyek ELIPS, 1997), H. 42

³³Usman, Op. Cit. h. 82

b) Pihak ketiga tersebut disebut “mediator” atau “penengah”, yang tugasnya hanya membantu pihak-pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan masalahnya dan tidak mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan, dengan kata lain mediator disini hanya bertindak sebagai fasilitator saja.

Pada mediasi yang menjadi fokus adalah kepentingan (the interest) dari masing-masing pihak, pada mediasi pengambilan keputusan adalah para pihak sendiri, mediator tidak ambil peran untuk memutuskan, serta penyelesaiannya *non confrontative*, dimana para pihak berkomunikasi bersama-sama mencapai suatu mufakat.

3) Penyelesaian Sengketa

Suatu sengketa terjadi apabila terdapat suatu perbedaan pandangan atau pendapat antara para pihak tertentu dengan hal tertentu. Satu pihak merasa dirugikan hak-haknya oleh pihak lain, sedang yang lain tidak demikian. Oleh karena itu batasan sengketa konsumen menurut Az. Nasution, adalah suatu sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (public atau privat) tentang produk konsumen, barang, dan/atau jasa konsumen tertentu.³⁴

Pada dasarnya sengketa perlindungan konsumen dapat diselesaikan melalui peradilan maupun jalan di luar pengadilan, pilihan peradilan tersebut berdasarkan kesepakatan sukarela diantara kedua belah pihak, dalam ketentuan peraturan perundang-undangan di

³⁴ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, cetakan III (Jakarta : Diadit Media, 2007), hal.229.

Indonesia, dasar hukum yang mengatur mengenai penyelesaian sengketa ada 2 (dua) yaitu Undang-undang No. 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Undang-undang No. 48 tahun 2009 tentang kekuasaan kehakiman. Berdasarkan pasal 58 UU No.48/2009 Terdapat dua lembaga penyelesaian sengketa yaitu: penyelesaian penyelesaian sengketa melalui badan peradilan yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan perselisihan diantara masyarakat dan penyelesaian sengketa melalui mekanisme arbitrase dan alternative penyelesaian sengketa (APS) yang dibentuk oleh masyarakat.

Berdasarkan pasal 55 UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah dan penjelasannya, penyelesaian sengketa bank syariah selain dilakukan oleh pengadilan dalam lingkungan pengadilan agama, juga diberikan pilihan lain yaitu melalui pengadilan dalam lingkungan, peradilan umum, di samping penyelesaian sengketa melalui non-litigasi (Musyawarah, mediasi perbankan, dan Badan Arbitrase Nasional Syariah), dalam hal para pihak telah memperjanjikan penyelesaian sengketa dalam akad/perjanjian yang mereka buat. Perbankan syariah, sebagaimana yang disebutkan dalam penjelasan pasal 49 huruf I UU peradilan agama, merupakan salah satu bagian dari bidang ekonomi syariah, yang kewenangan penyelesaian sengketa menjadi kewenangan

absolut dari Peradilan Agama.³⁵ Setelah diundangkannya UU No.21/2008 tentang Perbankan Syariah, maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan tidak saja pada lembaga Peradilan Agama saja, tetapi dapat diluar lingkungan Peradilan Agama, yaitu dalam Peradilan Umum, di samping melalui arbitrase dan lainnya, sepanjang perihal sengketa tersebut telah diperjanjikan/dimuat dalam akad.³⁶

Sebagaimana diatur dalam Bab IX Pasal 55 UU Perbankan Syariah dan penjelasannya.

Pasal 55 Perbankan Syariah berbunyi sebagai berikut:

- (1) Penyelesaian sengketa Perbankan Syariah dilakukan oleh pengadilan dalam lingkungan Peradilan Agama.
- (2) Dalam hal para pihak telah memperjanjikan penyelesaian sengketa selain sebagaimana telah disebut pada ayat (1), penyelesaian sengketa dilakukan sesuai dengan isi akad.
- (3) Penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah.³⁷

Terkait dengan upaya penyelesaian sengketa konsumen, terdapat fakta yang kurang diharapkan, pada praktek sehari-hari, hanya sedikit masyarakat yang pernah atau terbiasa menyelesaikan sengketa konsumennya melalui lembaga perlindungan konsumen, kebanyakan konsumen di Indonesia lebih memilih menyelesaikan sengketa

³⁵ Asep Supyadillah, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta)

³⁶ *Ibid.* h 282.

³⁷ *Ibid.* h. 282.

konsumen yang dialaminya langsung kepada pelaku usaha yang bersangkutan tanpa perantara Lembaga Perlindungan Konsumen, ataupun melalui surat pembaca yang terdapat pada surat kabar. Hal ini dikarenakan prosedur yang dilalui sangat rumit dan kurangnya informasi yang diberikan pemerintah kepada masyarakat mengenai penyelesaian sengketa konsumen, dan biaya yang harus ditanggung oleh konsumen atas gugatan yang diberikan kepada pelaku usaha membuat konsumen semakin enggan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi ke pada lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen.

2. Keamanan Nasabah

a. Pengertian Keamanan Nasabah

Dalam kamus bahasa Indonesia kata aman adalah mempunyai pengertian bebas dari bahaya, tidak merasa khawatir atau takut.³⁸ Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Yaitu dimana para nasabah merasa aman dan percaya dalam menyimpan dananya di bank tidak merasa takut atau khawatir terhadap dana yang disimpan di bank. Lembaga perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat, masyarakat akan percaya pada bank jika keamanan dana atau transaksi yang akan dilakukan aman. Secara tidak langsung masyarakat akan mempunyai trust terhadap bank tersebut. Dengan berlakunya undang-undang nomor 8 tahun 1998 tentang perlindungan konsumen memberikan konsekuensi yang logis terhadap pelayanan jasa perbankan. Dengan adanya peraturan tersebut diharapkan hak-hak nasabah sebagai konsumen jasa perbankan terpenuhi dan dijalankan dengan baik oleh bank. Adanya peraturan tentang perlindungan konsumen dan peraturan lain yang terkait dengan perlindungan nasabah sebagai konsumen di bank, secara tidak langsung akan memberikan rasa aman, nyaman dan akan memberikan kepuasan kepada nasabah yang melakukan transaksi di bank tersebut. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan nasabah dalam bertransaksi di bank syariah. Keamanan nasabah adalah suatu keadaan dimana

³⁸ <http://googleweblight.com> diakses pada tanggal 13 april 2017. 10:58 WIB.

harapan, dan kebutuhan nasabah terpenuhi dan mendapatkan jaminan pada setiap transaksi, keamanan nasabah merupakan elemen penting dalam kepercayaan nasabah. Ketidakberimbangan posisi hukum antara nasabah penyimpan dana dengan bank merupakan faktor utama dimunculkannya mengenai perlindungan dana nasabah penyimpan melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Dengan demikian, diharapkan nantinya setiap nasabah mendapatkan informasi secara langsung dari pihak bank bahwa dana mereka aman karena telah dijamin melalui lembaga penjamin simpanan, sehingga dapat menepis kekhawatiran pihak nasabah penyimpan dana pada bank.³⁹

b. Faktor Hukum Keamanan Nasabah

Terdapat beberapa hukum yang dapat mempengaruhi keamanan nasabahnya yaitu:

- 1) Adanya UU perlindungan konsumen yaitu No. 8 Tahun 1999.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (nasabah). Dengan peraturan uu tentang perlindungan konsumen akan membuat aman nasabah dalam bertransaksi, atau melakukan perjanjian antara nasabah dan bank.

³⁹ <https://putrijulaiha.wordpress.com/2012/03/24/aspek-hukum-dalam-perindungan-dana-nasabah-perbankan-dan-asuransi>. Diakses pada tanggal 10 April 2017.

- 2) Nomor 5/8/pbi/2003 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum. Manajemen Risiko adalah serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan Risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha Bank.
- 3) Peraturan Bank Indonesia nomor 16/ 1 /pbi/2014 tentang perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran.
Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia ini mencakup Perlindungan Konsumen dalam kegiatan jasa Sistem Pembayaran yang meliputi:
 - a) penerbitan instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana;
 - b) kegiatan transfer dana
 - c)) kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu;
 - d) kegiatan uang elektronik;
 - e) kegiatan penyediaan dan/atau penyetoran uang Rupiah; dan
 - f) penyelenggaraan Sistem Pembayaran lainnya yang akan ditetapkan dalam ketentuan Bank Indonesia.
- 4) Adanya undang-undang lembaga penjamin simpanan yaitu UU. 24 Tahun 2004.

Pembentukan lembaga penjamin simpanan nasabah sangatlah diperlukan demi keamanan dana nasabah yang di simpan di bank, sekaligus untuk meningkatkan kepercayaan

masyarakat kepada bank syariah. Jaminan perlindungan bagi nasabah penyimpan dana di perbankan syariah sangatlah mutlak diperlukan. Untuk memberikan perlindungan dikemudian hari bagi kepentingan nasabah selaku penyimpan dana.

c. Regulasi-Regulasi yang Terkait dengan Undang-undang Perlindungan Nasabah

1) Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Perbankan Syariah

Bank yang mendirikan atau menjalankan unit usaha syariah (UUS) terdapat ketentuan yang kemudian diatur dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (selanjutnya disebut UU Perbankan Syariah). Ketentuan mengenai perlindungan nasabah atas kemungkinan resiko kerugian diatur dalam pasal 38 ayat (1) dan pasal 39 UU Perbankan Syariah. Adapun ketentuan dalam pasal 38 ayat (1) dan pasal 39 yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Pasal 38 ayat ((1), menyatakan:⁴⁰

“Bank Syariah dan UUS wajib menerapkan manajemen risiko.

Prinsip mengenal nasabah⁴¹, dan perlindungan nasabah”

Pasal 39, menyatakan:⁴²

⁴⁰ Undang-Undang tentang perbankan Syariah, UU No.21 Tahun 2008, Pasal 38 ayat 1.

⁴¹Prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*) adalah prinsip yang harus diterapkan oleh perbankan yang sekurang-kurangnya mencakup kegiatan penerimaan dan identifikasi nasabah serta pemantauan kegiatan transaksi nasabah, termasuk pelaporan pelapora transaksi yang mencurigakan .lihat Ahmad Ifham Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2010). H. 668.

“Bank Syariah dan UUS wajib menjelaskan kepada nasabah mengenai kemungkinan terjadinya resiko kerugian sehubungan dengan terjadinya kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank syariah dan/atau UUS,”

Adapun penjelasan yang diberikan kepada nasabah mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian nasabah dimaksudkan untuk menjamin transparansi produk dan jasa bank, sehingga dengan demikian, berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam UU Perbankan Syariah tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan dari perbankan syariah juga mengatur tentang hak nasabah untuk dilindungi.

2) Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut UU Perlindungan Konsumen

UU perlindungan konsumen erat kaitannya terhadap perlindungan nasabah di bank. Dalam undang-undang ini nasabah bank adalah konsumen, sedangkan bank merupakan pelaku usaha. Adapun hak konsumen dan pelaku usaha diatur dalam Pasal 4 ayat (3) dan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

Pasal 4 ayat (3), menyatakan:⁴³

“konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jaminan barang dan/atau jasa.”

Pasal 7, menyatakan:⁴⁴

⁴²Undang-Undang tentang perbankan Syariah, UU No.21 Tahun 2008, Pasal 39.

⁴³Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No. 8 Tahun 1999, Pasal 4 ayat 3

“Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya*
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan mengenai jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa transparansi informasi mengenai produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah merupakan kebutuhan yang tidak dapat dihindari untuk menjaga kredibilitas lembaga perbankan sekaligus melindungi hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan sebagaimana diamanatkan oleh UU Perlindungan Konsumen.⁴⁵

3) Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan

Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut OJK), yang dimaksud dengan OJK adalah lembaga independen yang bebas dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan.⁴⁶ OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor keuangan terselenggara

⁴⁴ *Ibid* Pasal 4 Ayat 3.

⁴⁵ Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, *Mediasi Sengketa Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2009), h. 7.

secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.⁴⁷ Mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat yang meliputi:⁴⁸

- a) Memberikan informasi dan edukasi masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya
 - b) Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat, dan
 - c) Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- Adapun untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi:⁴⁹

- (1) Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang diragukan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud:
- (2) Mengajukan gugatan:

²⁸*Undang-Undang Tentang Otoritas Jasa Keuangan, Penjelasan Umum*, UU No.21 Tahun 2011, Pasal 1 angka 1

²⁹. *Ibid*

⁴⁸*Undang-Undang Tentang Otoritas Jasa Keuangan*, UU No.21 Tahun 2011, Pasal 28.

⁴⁹*Undang-Undang Tentang Otoritas Jasa Keuangan*, UU No.21 Tahun 2011, Pasal 30.

- Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun dibawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik: dan/atau
- Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor keuangan. Ketentuan lebih lanjut mengenai peraturan terhadap Perlindungan Konsumen dan masyarakat OJK kemudian mengaturnya di dalam peraturan OJK.⁵⁰

4) Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut Peraturan Bank Indonesia (PBI) Tentang Penerapan Manajemen Resiko Bagi Umum

Menurut PBI Nomor 11/25/PBI/2009 tentang Penerapan Manajemen Resiko bagi Bank Umum, memberikan definisi sebagai berikut:⁵¹

⁵⁰Undang-Undang Tentang Otoritas Jasa Keuangan, UU No.21 Tahun 2011, Pasal 31.

⁵¹ peraturan Bank Indonesia Tentang Perubahan Atas Peraturan Indonesi Nomor: 5/8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Resiko bagi Bank Umum, No.11/25/PBI/2009, LN. 103 DPNP Tahun 2009, Pasal 1 angka (4).

“manajemen Resiko adalah serangkaian metodologi dan yang digunakan mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan resiko yang timbul dari kegiatan usaha bank,”

Adapun mengenai ketentuan pengungkapan risiko produk diatur dalam No. 21 PBI No. 11/25/PBI/2009 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Bank Umum, yang menyatakan:

“Bank wajib mengungkapkan transparansi informasi produk aktivitas bank kepada nasabah sebagaimana diatur dalam pasal 20 ayat (2) huruf f, baik secara tertulis maupun lisan”

Dengan demikian bank wajib memberikan informasi kepada nasabah terkait informasi produk atau aktifitas bank kepada nasabah dalam hal mengidentifikasi pengukuran, pemantauan pengendalian resiko yang timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan.

5) Regulasi Terkait Perlindungan Nasabah Menurut Peraturan Bank Indonesia (PBI) Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

PBI Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Produk Bank Dan Kegunaan Data Pribadi Nasabah, diatur ketentuan yang mewajibkan bank Untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank. Adapun informasi yang dimaksud adalah baik produk yang diterbitkan oleh bank itu sendiri maupun

produk kelembagaan yang lain yang dipasarkan melalui bank⁵² PBI ini mensyaratkan bahwa informasi yang disediakan nasabah haruslah memenuhi kriteria yang ditentukan. Antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, resiko, dan biaya-biaya yang melekat pada suatu produk. Selain itu, didalam PBI diatas diatur pula bahwa penyampain informasi harus dilakukan dengan memenuhi standar tertentu, antara lain dapat dibaca secara jelas, tidak menyesatan, dan mudah dimengerti.

PBI No., PBI No. 16/1/PBI/2014. Tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen jasa sistem pembayaran. Dalam penggunaan data pribadi, tertera dalam pasal 14 yaitu: *penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan data dan atau informasi konsumen.* Dalam pasal 15, *penyelenggara dilarang memberikan data dan/atau jasa informasi konsumen kepada pihak lain, ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku dalam hal: konsumen memberikan persetujuan secara tertulis, dan /atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.*⁵³

6) Regulasi Dengan Perlindungan Nasabah Menurut Peraturan Bank Indonesia (PBI) Tentang Regulasi Derivatif

⁵²Muliaman D, Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dan arsitektur Perbankan Indonesia*. dalam Diskusi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (Jakarta 16 Juni 2006)

⁵³ Undang-undang Perlindungan Konsumen jasa sistem pembayaran, PBI No. 16/1/PBI/2014. Pasal 14 dan 15

Menurut PBI Nomor 10/38/PBI/2009 tentang Transaksi Derivatif, memberikan definisi berikut:⁵⁴

“Transaksi Derivatif adalah transaksi yang didasari oleh suatu kontrak perjanjian pembayaran yang nilainya merupakan dari nilai instrumen yang mendasari seperti suku bunga, nilai tukar, komoditi, ekuiti dan indeks yang diikuti dengan pergerakan atau tanpa pergerakan dana atau instrumen, namun tidak transaksi derivatif kredit”

Dalam kaitan dengan produk bank yang berbentuk transaksi derivatif, kewajiban bank untuk memberikan penjelasan yang detail, jelas dan lengkap. Penjelasan yang dimaksud adalah penjelasan mengenai resiko atas dilakukannya transaksi tersebut.

B. Kerangka Berfikir

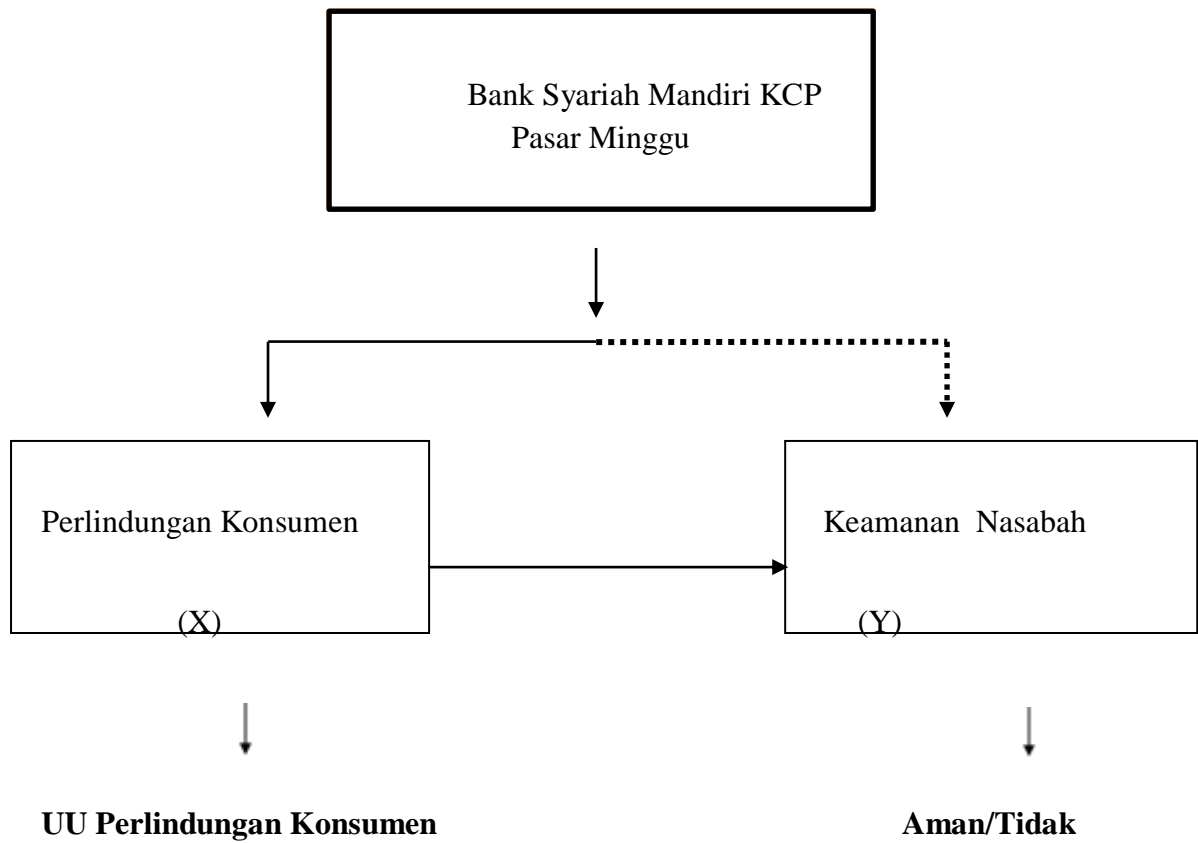
Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (selanjutnya di sebut UUPK) sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen, tujuan utama UUPK adalah memberdayakan konsumen dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen. Kedudukan konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya dari pelaku usaha, melalui promosi, cara penjualan, maupun pencantuman klausula baku tidak selalu setara, mengakibatkan konsumen sering kali memiliki posisi tawar yang lemah.

⁵⁴Peraturan Bank Indonesia Peraturan Bank Perubaha Atas Pengaturan Bank Indonesia Nomor:7/3/PBI/2005 Tetang Transaksi Derivatif, PBI No.10/38/PBI/2009 No.199 DPD Tahun 2008, Pasal 1 ayat (2).

Undang-undang yang sudah berlaku dalam perbankan syariah asas-asas akad atau perjanjian syariah juga perlu di ketahui oleh nasabah. hal ini perlu diketahui oleh setiap pelaku perjajian agar segala suatu dalam perjanjian yang dilakukan dapat dengan mudah diterima oleh kedua belah pihak yang melakukan perjanjian. Dan untuk melindungi kepentingan dan keamanan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan terjadinya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.⁵⁵ Oleh karena itu, sesuai dengan ketentuan dalam UU Perbankan, bank berkewajiban melindungi nasabah dari kerugian yang timbul atas setiap transaksi yang dilakukan dengan memberikan informasi atas kemungkinan resiko yang akan timbul dari setiap transaksi yang dilakukan antara bank dan nasabah sebelum transaksi tersebut dilaksanakan.

Dengan kedudukan sebagai konsumen, nasabah perlu mendapatkan perlindungan yang dapat memberikan rasa aman dalam penggunaan pelayanan jasa yang diberikan oleh bank sebagai produsen. Kerangka ini dapat dilihat lebih lanjut pada skema berikut.

⁵⁵Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi*, (Bandung:Alfabeta,2005), cet ke-7Pasal 29 ayat 4

Tabel 2.1 Skema Kerangka Berfikir

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kajian pustaka dan kerangka berfikir di atas maka dapat pertanyaan penelitian sebagai berikut: apakah ketentuan perlindungan konsumen berpengaruh terhadap keamanan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis jawaban sementara terhadap penelitian yang keberadaannya harus diuji secara empiris. Hipotesis memberikan keterangan sementara mengenai fenomena yang diteliti. Menurut Mandalis (2010, h.48)

“hipotesis merupakan “ jawaban sementara” atau kesimpulan yang diambil untuk menjawab permasalahan dalam penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan”.

Jadi hipotesis dalam penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut”:

1. Ha: Terdapat pengaruh dalam ketentuan perlindungan nasabah dengan keamanan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu.
2. Ho: Tidak terdapat pengaruh antara ketentuan perlindungan nasabah dengan keamanan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tentang pengaruh penerapan ketentuan perlindungan konsumen terhadap keamanan nasabah di bank syariah. (studi kasus Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu).
2. Untuk mengetahui bagaimana optimalisasi penerapan ketentuan perlindungan konsumen terhadap keamanan nasabah di bank syariah. (studi kasus Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu).
3. Untuk memberikan solusi dalam upaya menanggulangi permasalahan antara nasabah dengan bank yang bermasalah.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian diadakan disalah satu bank yaitu pada Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu yang terletak Di Jl. Raya Pasar Minggu Ujung No. 26b Jakarta Selatan.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Desember 2016 sampai bulan Januari 2017

C. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam skripsi ini adalah kuantitatif deskriptif dan dihitung berdasarkan rumus *Product Moment*, metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dengan menanyakan melalui angket atau interview supaya menggambarkan berbagai aspek dari populasi. Tehnik Pengambilan Sample yaitu menggunakan *Random Sampling* atau dengan menggunakan teknik aksidental dimana pengambilan sample diberikan kepada setiap nasabah yang datang di bank syariah Mandiri KCP Pasar minggu, sedangkan penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Sugiono.⁵⁶

D. Variabel Penelitian

Di dalam penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yaitu Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen (Variabel X), Dan Keamanan Nasabah Bank Syariah (Variabel Y).

E. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya karena waktu, keterbatasan dan, tenaga, maka dapat menggunakan sampel yang diambil dari

⁵⁶ *Ibid*, h.132

populasi itu.⁵⁷ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengunjung atau nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu KCP Pasar Minggu yaitu sebanyak 300 nasabah.

Sampel yang akan mewakili populasi ditentukan dengan *Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak, sedangkan penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Sugiono.

Jumlah sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel yang 10% mewakili populasi adalah sama dengan (mewakili) jumlah populasi.⁵⁸ Sample yang diujikan adalah sebanyak 30 orang nasabah.

Rumus yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah :

$$n = 10\% \times N$$

Keterangan :

n = besar sampel

n = besar populasi

Dengan perhitungan di atas, maka perhitungan jumlah sampel dari 300 tersebut adalah sebagai berikut;

$$n = 10\% \times N$$

$$n = 10\% \times 300$$

$$n = 30$$

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h.64.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta 1994), Hal. 63

Dari perhitungan di atas, maka jumlah responden yang akan diteliti oleh penulis adalah sebanyak 30 responden.

F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung (tidak melalui media perantara) yang secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab penelitian, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner.⁵⁹ Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner langsung kepada responden, yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang berhubungan dengan materi ini.⁶⁰ Umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang tersusun dalam bentuk arsip atau dokumen.⁶¹

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu:

⁵⁹ Ruslan Rosadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Pt.Raja Grafindo Persada, 2003), h.28

⁶⁰ Joko Subagio, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999) h. 31-32.

⁶¹ Ruslan Rosadi, *mMetode Penelitian*, (Jakarta: Pt.Raja Grafindo Persada, 2003), h.28

a. Angket (Kuisisioner)

Keusioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁶²

Teknik ini digunakan untuk menyebarkan pernyataan kepada Nasabah di Bank Syariah Mandiri dan untuk mengetahui langsung perhitungan statistika seberapa efektif ketentuan perlindungan Konsumen terhadap keamanan nasabah di Bank Syariah Mandiri.

G. Instrument Penelitian

1. Instrument Variabel X (Ketentuan perlindungan Konsumen)

Kisi-kisi Instrumen

Ketentuan Perlindungan Konsumen (variabel X)⁶³

Tabel 3.1

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Item Pernyataan
Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 2 No.	Asas Manfaat	a. Mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan	1

⁶²Rahmat, *Statistika Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), Hal. 105

⁶³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *hukum perlindungan konsumen*, (jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2004). h. 25.

8 tahun 1999		konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan	
	Asas Keadilan	a. Dilihat dari segi hak dan kewajiban bank dan nasabah	3,6
	Asas Keseimbangan	b. Berkaitan dengan Kepentingan antara bank dan nasabah	5,7
	Asas Keamanan	a. Berkaitan dengan kepercayaan nasabah kepada bank b. Bank memberikan jaminan dan keselamatan kepada nasabah	2,4,10 9
	Asas Kepastian	a. Berkaitan dengan	8

	Hukum	keadilan secara hukum antara bank dan nasabah	
	Jumlah		10

Tabel 3.2

Kisi-kisi Instrumen

Prinsip Perlindungan Konsumen (variabel Y)⁶⁴

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Item Pernyataan
PBI nomor 16/1/pbi/2014 Tentang Perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran	Keadilan dan Keandalan	a. Dilihat dari segi hak dan kewajiban bank dan nasabah memastikan Penyelenggara memperlakukan Konsumen secara adil dan tidak diskriminatif serta	1

⁶⁴ PBI nomor 16/1/pbi/2014 Tentang Perlindungan konsumen jasa system pembayaran

		<p>memastikan Penyelenggara memberikan jasa Sistem Pembayaran yang akurat dan aman</p> <p>b. Mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan keamanan nasabah dalam peraturan perlindungan konsumen harus dapat diandalkan secara baik dan bermanfaat. Bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan</p>	3
	Transparansi	a. Memastikan Penyelenggara	2,6, 10

		<p>memberikan informasi kepada Konsumen baik secara lisan maupun tertulis, termasuk informasi melalui sarana elektronik secara jelas dan lengkap, dengan bahasa yang mudah dimengerti.</p>	
	<p>perlindungan data dan/atau informasi Konsumen</p>	<p>a. memastikan Penyelenggara menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen, serta hanya menggunakan data dan/atau informasi tersebut sesuai kepentingan dan tujuan yang</p>	<p>9, 5, 7</p>

		disetujui oleh Konsumen.	
	penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.	a. memastikan Penyelenggara memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen secara efektif, efisien, responsif, dan tepat waktu.	8,4
	Jumlah		10

H. Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisa dengan kauntitatif melalui metode korelasi. Penggunaan metode korelasional ditujukan untuk

mengungkapkan hubungan antar variabel dan untuk memprediksikan skor subjek pada suatu variabel melalui skor pada variabel lain.⁶⁵

Teknik analisis data dalam penyusunan skripsi ini menggunakan rumus *korelasi Product Moment*, rumus tersebut sebagai berikut (Suharsimi Arikunto, 2006: 170):

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\{(n\sum X^2 - (\sum X)^2) \{(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}}$$

Keterangan :

R_{xy} : Angka Indeks korelasi “Y” Product Moment

N : Jumlah seluruh responden

$\sum XY$: Jumlah hasil perkalian antara variabel X dengan variabel

$\sum X$: Jumlah seluruh variabel X

$\sum Y$: Jumlah seluruh variabel Y

Kemudian memberikan interpretasi terhadap angka indeks korelasi ‘r’ *Product Moment* dengan kasar (Sederhana). Dalam memberikan interpretasi secara sederhana terhadap angka korelasi ‘r’ Product Moment (r_{xy}).

Adapun untuk menentukan koefisien nilai korelasi digunakan tafsiran sebagai berikut:

⁶⁵ Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008, Hal. 47

Tabel 3.3**Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi 'R' *Product Moment***

Besarnya 'r' Product Moment (r_{xy})	Interpretasi
0,00-0,020	Antara Variabel X dan Y terdapat korelasi, akan tetapi korelasi tersebut sangat lemah atau sangat rendah sehingga korelasi itu diabaikan (dianggap tidak ada korelasi antara Variabel X dan Variabel Y).
0,20-0,40	Antara Variabel X dan Y terdapat korelasi sangat lemah atau sangat rendah.
0,40-0,70	Antara Variabel X dan Y terdapat korelasi yang sedang atau cukup.
0,70-0,90	Antara Variabel X dan Y terdapat korelasi yang kuat atau tinggi.
0,90-1,00	Antara Variabel X dan Y terdapat korelasi yang sangat kuat atau sangat tinggi

Untuk mempermudah memberikan penilaian, maka penulis tentukan skor bagi responden yang menjawab angket dimana terdiri dari 4 pilihan jawaban, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.4

Penentuan Nilai Angket Variabel X

Pilihan	Skor	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Kurang Setuju	2	3
Tidak Setuju	1	4

Tabel 3.5

Penentuan Nilai Angket Variabel Y

Pilihan	Skor	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Kurang Setuju	2	3
Tidak Setuju	1	4

Sebelum angket disebar ke responden, secara keseluruhan maka penulis melakukan uji Validitas dan Uji Reliabilitas sebagai berikut:

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument.⁶⁶ Instrument dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang diinginkan dan mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

*Hasil uji validitas terdapat di halaman lampiran

b. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validasi, butir pernyataan yang dinyatakan valid diujikan kendalanya (realibitasis). Uji realibilitas dimaksud untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila mampu digunakan untuk mengukur suatu variabel secara berulang kali serta dapat menghasilkan informasi atau data yang sama. Uji realibilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid, untuk menguji reliabilitas digunakan teknik.

⁶⁶ Suharsimi, arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, edisi Revisi V. (Jakarta: Rineka Cipta,2002),h.76.

Tabel 3.6

Hasil Reliabilitas Validitas X

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	30	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	10

Tabel 3.7

Hasil Reliabilitas Varibel Y

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.⁶⁷

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	10

⁶⁷ Sumber perhitungan dari Program spss

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Berdirinya

a. Bank Syariah Mandiri

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.

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 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 1999, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking sistem).

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.

PT Bank Syariah Mandiri 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 dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

2. Susunan staff Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu

a. Branch Manager : Ayu Nur Agustin

BSOM : Agustin Dian Anggraini

CBRM : Slamet Sutarjo

MBM : Syaifullah

OG : Deasy Arisanty

b. BOSM membawahi

1) Cs

2) Tellel

3) Gss

c. GSS membawahi

1) Driver

2) Security

3) Office boy dan Messenger

d. MBM membawahi

- 1) Pmm
- 2) Risk Financing Mikro
- 3) Admin Financing Mikro

e. OG membawahi:

- 1) Penaksir Gadai

3. Visi, Misi dan Tujuan Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu

a. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu

Visi Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu adalah:

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate.

Bank Syariah Modern: Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

Misi Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu adalah :

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.

- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

b. Tujuan Bank Syariah Mandiri

Tujuan Bank Syariah Mandiri Jakarta diarahkan untuk:

- 1) Aktifitas pendidikan dan pelatihan mempunyai beberapa tujuan antara lain adalah:
 - a) Memperbaiki dan meningkatkan mutu karyawan agar dapat memenuhi standar.
 - b) Menjadi sumber penyebaran informasi mengenai pengetahuan teknis perbankan syariah maupun pengetahuan lainnya.
 - c) Meningkatkan motivasi kerja
 - d) Mempersiapkan kompetensi karyawan untuk menduduki posisi dan jabatan yang lebih tinggi
 - e) Mempersiapkan kompetensi karyawan untuk dapat menduduki posisi/bidang pekerjaan yang lain.

B. Analisis Data

Data yang telah terkumpul melalui angket dikelompokkan pernyataan koresponden yang sejenis, yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju ke dalam tabulasi pengelompokkan data, selanjutnya data tersebut dikelompokkan dan dipresentasikan dengan rumus.

Penelitian ini mengandung dua variabel yang perlu diuji dan diketahui seberapa kuat atau lemah hubungan kedua variabel tersebut, dua variabel yang dimaksud adalah pengaruh penerapan ketentuan perlindungan konsumen dan keamanan nasabah di bank syariah, sehingga akan diperoleh seberapa besar tingkat pengaruhnya antara variabel X dan Y, dalam perhitungan ini penulis menggunakan rumus *Product Moment* sebagai langkah awal melakukan perhitungan.

Berikut merupakan data-data berupa tabel skor angket pengaruh penerapan ketentuan perlindungan konsumen (X) dan terhadap keamanan nasabah di bank syariah (Y):

Tabel 4.1

**Analisis Item Untuk Skor Angket Variabel X
(Ketentuan Perlindungan Konsumen)**

NO	ITEM SOAL										X	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

*Keseluruhan isi data angket ada di halaman lampiran

Tabel 4.2

**Analisis Item Untuk Skor Angket Variabel
Y (Keamanan Nasabah Di Bank)**

NO	ITEM SOAL										X	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

*Keseluruhan isi data angket ada di halaman lampiran

C. Interpretasi Data

Langkah selanjutnya untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh penerapan ketentuan perlindungan konsumen (X) terhadap keamanan nasabah di bank (Y) dilakukan perhitungan angka indeks korelasi, yang nanti hasilnya akan dihitung kembali dalam rumus *Product Moment*. Adapun hasilnya adalah:

Tabel 4.3

NO.	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	34	32	1156	1024	1088
2	33	32	1089	1024	1056
3	37	32	1369	1024	1184
4	35	34	1225	1156	1190
5	36	34	1296	1156	1224
6	34	35	1156	1225	1190
7	36	34	1296	1156	1224
8	38	32	1444	1024	1216
9	34	32	1156	1024	1088
10	38	35	1444	1225	1330
11	36	33	1296	1089	1188
12	34	33	1156	1089	1122
13	34	32	1156	1024	1088
14	34	32	1156	1024	1088

15	35	30	1225	900	1050
16	33	31	1089	961	1023
17	31	30	961	900	930
18	29	27	841	729	783
19	28	25	784	625	700
20	33	29	1089	841	957
21	34	34	1156	1156	1156
22	37	38	1369	1444	1406
23	36	35	1296	1225	1260
24	30	29	900	841	870
25	35	30	1225	900	1050
26	31	35	961	1225	1085
27	31	31	961	961	961
28	34	33	1156	1089	1122
29	30	29	900	841	870
30	33	32	1089	1024	1056
TOTAL	1013	960	34397	30926	32555

Berdasarkan Tabel 2.3 tersebut, maka selanjutnya dilakukan perhitungan untuk memudahkan analisis dan korelasi antara variabel X dan Variabel Y dengan rumus *Product Moment* yang telah penulis jelaskan sebelumnya, adapun hasilnya sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)\} \{(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}}$$

Keterangan :

R_{xy} : Angka Indeks korelasi “Y” *Product Moment*

N : Jumlah Responden

$\sum XY$: Jumlah hasil perkalian antara variabel X dengan variabel Y

$\sum X$: Jumlah seluruh variabel X

$\sum Y$: Jumlah seluruh variabel Y

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)\} \{(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}} \\ &= \frac{30.32555 - (1013)(960)}{\{(30.34397 - 1013)^2\} \{(30.30926 - (960)^2)\}} \\ &= \frac{976650 - 972480}{(1031910 - 1026169) (927780 - 921600)} \\ &= \frac{4170}{(5741) (6180)} \\ &= \frac{4170}{35479380} \\ &= \frac{4170}{5956.46} \\ &= 0,70 \end{aligned}$$

Jadi, $r_{xy} = 0,70$ (r hitung)

Dalam mencari rumus korelasi determinasi yaitu $K_d = r^2 \times 100\%$

$$= 0,70 \times 100\%$$

$$= 49\%$$

Dari hasil spss di temukan hasil pada tabel yaitu 0,70.

Correlations

Tabel 4.4

		X	Y
X	Pearson	1	.700**
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		
	N		
Y	Pearson	.700**	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		
	N		

** . Correlation is significant at the 0.01 level

(2-tailed).

Sedangkan dalam mencari r tabel diambil dari DF (Degree of freedom) $n-nr$

$$= 30-2$$

$$= 28 \text{ (dilihat r tabel signifikan 5\% hasilnya 0,36 (r tabel))}$$

Hipotesis dalam Penelitian ini adalah = dari perhitungan statistik diatas diketahui bahwa nilai rxy sebesar 0,70 dan termasuk katagori positif, dimana nilai r hitung adalah 0,70 berarti terdapat pada rentan 0.40- 0.70, maka dapat dinyatakan bahwa pengaruh penerapan

ketentuan perlindungan konsumen terhadap keamanan nasabah di bank syariah itu tergolong dalam sedang dan cukup.

Jika dibandingkan dengan nilai r tabel, maka r hitung lebih besar dari pada r tabel yakni $0,70 > 0,36$, karena perolehan r hitung di atas adalah 0,70 sedangkan r tabel adalah 0,36 dengan batas signifikan 5%, ini berarti korelasi antara variabel (x) pengaruh penerapan ketentuan perlindungan konsumen dengan variabel (y) terhadap keamanan nasabah di bank syariah terdapat pengaruh yang searah dengan istilah lain terdapat korelasi positif diantara kedua variable tersebut.

H_a = Ada korelasi positif antara pengaruh penerapan ketentuan perlindungan konsumen terhadap keamanan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu.

H_o = tidak ada korelasi positif antara pengaruh penerapan ketentuan perlindungan konsumen terhadap keamanan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan hipotesis yang diajukan bahwa (H_o) ditolak. Sedangkan hipotesis alternative (H_a) diterima, yang berarti terdapat korelasi positif antara pengaruh penerapan ketentuan perlindungan konsumen terhadap keamanan nasabah di bank syariah.

Untuk menyatakan dan menentukan bobot tingkat korelasi antara pengaruh penerapan ketentuan perlindungan konsumen terhadap keamanan nasabah di bank syariah KCP Pasar Minggu, penulis menggunakan kriteria rentang nilai korelasi koefisien. Adapun keriterianya sebagai berikut seperti dalam

Tabel 4.5

Besarnya 'r' Product Moment (r_{xy})	Interpretasi
0,00-0,020	Antara Variabel X dan Y terdapat korelasi, akan tetapi korelasi tersebut sangat lemah atau sangat rendah sehingga korelasi itu diabaikan (dianggap tidak ada korelasi antara Variabel X dan Variabel Y).
0,20-0,40	Antara Variabel X dan Y terdapat korelasi sangat lemah atau sangat rendah.
0,40-0,70	Antara Variabel X dan Y terdapat korelasi yang sedang atau cukup.
0,70-0,90	Antara Variabel X dan Y terdapat korelasi yang kuat atau tinggi.
0,90-1,00	Antara Variabel X dan Y terdapat korelasi yang sangat kuat atau sangat tinggi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis pada sejumlah nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu mengenai Pengaruh Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen Terhadap Keamanan Nasabah di Bank Syariah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil kuesioner yang disebar tentang Variabel X yaitu penerapan Ketentuan perlindungan konsumen memiliki skor tertinggi sebesar 95 dan skor terendah sebesar 70 dengan rata-rata 84,41. maka dapat dikatakan bahwa penerapan Ketentuan perlindungan konsumen memiliki tingkat hubungan yang tinggi. Hal ini mempunyai arti bahwa nasabah merasa aman dengan adanya Ketentuan Perlindungan Konsumen tersebut.
2. Dari hasil kuesioner yang disebar tentang Variabel Y yaitu keamanan nasabah di bank syariah memiliki skor tertinggi sebesar 95 dan skor terendah sebesar 62,5 dengan rata-rata 80. Maka dapat dikatakan bahwa melalui Ketentuan Perlindungan Konsumen, keamanan nasabah di bank syariah menunjukkan tingkat yang tinggi.
3. Dalam perhitungan statistik diketahui bahwa nilai r_{xy} sebesar 0,70 dan jika diperhatikan, maka angka indeks korelasi yang telah diperoleh bertanda positif, sedangkan r tabel adalah 0,36 dengan batas signifikansi

5%. Artinya bahwa nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r tabel, yakni $0,70 > 0,36$. Ini berarti korelasi antara variabel X (Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen) dengan variabel Y (Keamanan Nasabah di Bank Syariah) terdapat pengaruh yang searah, dengan istilah lain terdapat korelasi positif di antara kedua variabel tersebut.

H_a = Ada korelasi positif yang signifikan antara Pengaruh Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen Terhadap Keamanan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu.

H_o = Tidak ada korelasi positif yang signifikan antara Pengaruh Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen Terhadap Keamanan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan hipotesis yang diajukan bahwa (H_o) ditolak. Sedangkan hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti terdapat korelasi positif yang antara Pengaruh Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen Terhadap Keamanan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut Untuk Pihak Bank :

1. Bank harus memenuhi hak-hak nasabah sebagai konsumen jasa perbankan, dan memberikan penjelasan tentang hak-hak nasabah, serta transaksi yang akan diambil oleh nasabah.

2. Untuk meningkatkan perlindungan nasabah perlu melakukan pembinaan terhadap nasabah untuk mengantisipasi hal-hal yang kurang diinginkan sebagai nasabah, kurangnya pengetahuan akan resiko yang terdapat dalam suatu akad. Dan dana yang disalah gunakan karna ketidakpahaman nasabah.
3. Klausula baku yang seharusnya dibuat bersama, membuat nasabah mau tidak mau menerima perjanjian yang dibuat antara bank dan nasabah.

Untuk Nasabah :

1. Lebih peka akan informasi terhadap transaksi yang akan dilakukan.
2. Lebih banyak mengetahui tentang peraturan bank terkait pengelolaan dana nasabah, berhati-hati sangatlah perlu, banyak belajar dan lebih mencari tau informasi terkini tentang peraturan yang dibuat oleh bank terkait dana nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul kadir, Muhammad. 1992. *Perjanjian baku dalam praktek perusahaan perdagangan*. Cet ke-1. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Ali Zainuddin, 2008. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika
- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi*. cet ke-7 Pasal 29 ayat 4 Bandung :Alfabeta.
- Antonio, Syafi'i. 2001. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan. 2009. *Mediasi Sengketa Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Djamil, Fathurrahman. 2012. *Penerapan Hukum Perjanjian Dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah*. Cet. Ke-1, Jakarta: Sinar Grafika).
- Emzir. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Gunawan Widjada dan Ahmad Yani. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional. 2001.edisi pertama.
- Head John w. 1997. *Pengantar Umum Hukum Ekonomi*. Jakarta: Proyek ELIPS.
- Miru Ahmad dan Sutarman Yodo. 2004. *hukum perlindungan konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Karim, Adiwarmam. 2011. *Analisis Fiqih dan Keuangan,Cet Ke- 8,Edisi Ke-4* Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen pemasaran: Analisa,Perencanaan,Implementasi, dan Kontrol*, Terjemahan Hendra Teguh dan A. Rusli. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2009.*Manajemen Pemasaran, edisi Ke-13 Jilid 1*. Jakarta: Indeks.

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa dan Teori dan Praktek*, edisipertama. Jakarta: Salemba Empat,
- Nasution, Az. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen suatu pengantar*. Cet ke-3. Jakarta :Diadit Media
- Purwanto, Erwan Agus. 2011 *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik Dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahmat. 2013. *Statistika Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ririn Tri Ratnasari, dan Mastuti H. Aksa. 2011.*Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Surabaya: Galia Indonesia.
- Rosadi, Ruslan. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Pt.Raja Grafindo Persada.
- Santosa AZ, Luman. 2011. Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 1994. *Metode penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sholihin, Ahmad Ifham. 2010. *Buku Pintar Ekonomi Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*, edisi Revisi. Yogyakarta: Liberti
- Supyadillah, Asep. 2013. *produk dan akad perbankan syariah*. Jakarta : Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Supyadillah, Asep. 2013.*Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta : Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Usman Rachmadi. 2003. *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Widjaja, Gunawan Ahmad Yani. 2000. *Hukum Tentang Perlindungan Nasabah*, jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Bank Indonesia , *peraturan Bank Indonesia Tentang Perubahan Atas Peraturan Indonesia Nomor: 5/8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Resiko bagi Bank Umum, No.11/25/PBI/2009.*

Peraturan Bank Perubahan Atas Pengaturan Bank Indonesia : 7/3/PBI/2005 Tetang Transaksi Derivatif, PBI No.10/38/PBI/2009.

Peraturan Bank Indonesia PBI No. 7/6PBI/2005 tentang “ Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah”

Peraturan Bank Indonesia PBI No. 7/7/PBI2005 tentang “ Penyelesaian Pengaduan Nasabah”

Undang-undang UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang , UU No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

DARI INTERNET

http://www.academia.edu/4890998/perlindungan_Hukum_Terhadap_Nasabah_Bank. (27 Jan 2016 05:09:16 WIB)

<http://www.bi.go.id>.

Irmaniyati, Neni Sri. *jurnal perlindungan hukum terhadap nasabah bank syariah dari produk yang tidak sesuai dengan prinsip syariah*. Di rujuk <http://e-journal.kopertis4.or.id> (di akses pada tanggal 30-01-2016, 09:46 WIB.)

Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank”,<http://www.djpp.depkmham.go.id/hukum-bisnis/86-mediiasi-perbankan-sebagai-wujud-perlindungan-terhadap-nasabah-bank.html>. diakses pada tanggal 10 mei 2016.

HM Hayati. <http://idr.iain-antasari.ac.id/1934/2/BAB%20IV.pdf> *BAB IV Analisa Perlindungan Hukum Bagi Nasabah*. 2013. Di akses pada 08 januari 2017, pukul: 13.58WIB.

Hadad, Muliaman D. 2006 “*Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dan arsitektur Perbankan Indonesia*.” <http://www.bi.go.id>. Di unduh pada tanggal 20 mei 2016.

http://repo.unsrat.ac.id/388/1/Perlindungan_Hukum_Atas_Hak-Hak_Nasabah_Sebagai_Konsumen_Pengguna_Jasa_Bank_Terhadap_Risiko_Yang.pdf. Diunduh pada tanggal 10 mei 2016. Pukul. 16.55 WIB.

Pekerjaan : Karyawan Swasta Wiraswasta
 Pelajar/Mahasiswa Lainnya.....
 PNS

VARIABEL. X

No	Soal Pernyataan	A. Sangat Setuju	B. Setuju	C. Kurang Setuju	D. Sangat Tidak Setuju
1	Saya sudah merasakan manfaat yang diberikan Bank Mandiri Syariah Cabang Pasar Minggu dalam upayanya melindungi konsumen.				
2	saya tidak dilayani secara baik, dan benar dalam bertransaksi di Bank Mandiri Syariah Cabang Pasar Minggu.				
3	Saya sudah merasakan keadilan yang diselenggarakan oleh Bank Mandiri Syariah Cabang Pasar Minggu dan Negara tentang perlindungan nasabah/konsumen.				
4	Peraturan yang dibuat oleh Bank Mandiri Syariah Cabang Pasar Minggu tidak sesuai dengan informasi yang saya terima.				
5	Saya membaca dan mengikuti informasi dan prosedur pemakaian/pemanfaatan barang demi keamanan antara saya dan pihak bank.				
6	Saya tidak diperlakukan dengan benar dan jujur serta tidak diskriminatif oleh Bank Mandiri Syariah Cabang Pasar Minggu.				
7	Saya membayar nilai tukar yang disepakati.				

8	Saya tidak mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut sesuai dengan kesepakatan yang sudah disepakati.				
9	Saya mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan atas investasi yang saya titipkan kepada Bank Mandiri Syariah sebagai konsumen.				
10	Saya tidak merasakan kenyamanan bertransaksi di Bank Mandiri Syariah Cabang Pasar Minggu.				

VARIABEL. Y

No	Soal Pernyataan	A. Sangat Setuju	B. Setuju	C. Kurang Setuju	D.Sangat Tidak Setuju
1	Saya diberikan kebebasan untuk memilih produk di Bank Mandiri Syariah Cabang Pasar Minggu sesuai dengan keinginan dan kebutuhan saya.				
2	Saya tidak menerima sajian informasi yang lengkap di Bank Mandiri Syariah Cabang Pasar Minggu.				
3	Saya mendapatkan ganti rugi apabila barang/ jasa tidak sesuai dengan perjanjian yang disepakati.				
4	Bank Mandiri Syariah Cabang Pasar Minggu tidak menyediakan tempat untuk menyampaikan saran dan aspirasi Saya.				
5	Setiap informasi yang saya terima dan diterapkan dengan benar.				
6	Saya tidak mendapatkan pembinaan konsumen				

	terkait hak-hak yang saya miliki sebagai nasabah.				
7	Saya merasa puas memilih Bank Mandiri Syariah Cabang Pasar Minggu, sebagai bank pilihan saya untuk bertransaksi.				
8	Saya tidak bisa menyalurkan keluhan saya sebagai nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Pasar Minggu.				
9	Saya mendapatkan informasi tentang kelebihan dan kekurangan produk yang saya pilih				
10	Saya sulit menemukan fasilitas tarik tunai (ATM) Mandiri Syariah.				



mandiri
syariah

PT Bank Syariah Mandiri
KCP Jakarta - Pasar Minggu
Jl. Raya Pasar Minggu Ujung No. 26B
Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Tel. +6221 7883 3626, 789 2545
Fax. +6221 780 6973
www.syariahamandiri.co.id

SURAT KETERANGAN

No. 19/049-3/170

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Raya Pasar Minggu Ujung No.26 Jakarta Selatan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rahmi Shidqiyah
NIM : 2012570077
Jurusan : Manajemen Perbankan Syariah
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jakarta

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri – Kantor Cabang Pembantu Pasar Minggu dengan judul skripsi "Pengaruh Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen Terhadap Keamanan Nasabah Bank Syariah"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 6 Februari 2017

PT BANK SYARIAH MANDIRI
KCP PASAR MINGGU



Ayu Nur Agustin
Branch Manager



Agustin Dian Anggraini
BOSM



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor: 04/F.6-UMJ/III/2016
Lamp : 1 (satu) lembar
Hal : *Bimbingan Skripsi Mahasiswa*

Jakarta, 23 Jumadil Awal 1437 H
03 Maret 2016 M

Yth.
Bapak Drs. Fakhurrazi, M.A.
Pembimbing Skripsi
Fakultas Agama Islam UMJ
di
tempat

Assalamu'alaikum W.W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak untuk menjadi pembimbing penulisan skripsi bagi mahasiswa :

Nama : RAHMI SHIDQIYAH
Nomor Pokok : 2012570077
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul : *Pengaruh Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen terhadap Keamanan Nasabah di Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu)*

Bersama ini dilampirkan proposal penulisan skripsi yang masih bersifat sementara dan perlu penyempurnaan. Kami mengharapkan agar proses bimbingan dapat diselesaikan paling lama 6 (enam) bulan.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik Bapak kami ucapkan termakasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum W.W.





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

STATUS : BERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan
Telepon/Fax (021) 7441887, Homepage : <http://fai.umj.ac.id/>
E-mail : faiumj@gmail.com. Kode Pos 15419

Nomor : 12/F.6-UMJ/X/2016

Jakarta, 25 Muharram 1437 H

Hai : Permohonan Riset/Penelitian

26 Oktober 2016 M

Kepada Yth.
Kepala Bank Syariah Mandiri KCP Pasar Minggu
Jln. Pasar Minggu Ujung No. 26b
Pasar Minggu, Jakarta Selatan

di
tempat

Assalamu'alaikum W. W.

Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:

Nama : RAHMI SHIDQIYAH
Nomor Pokok : 2012570077
Tempat Tgl/Lahir : Jakarta, 20 Nopember 1993
Program Studi : Manajemen Perbankan Syariah
Jenjang : Strata Satu (SI)
No. Telp : 0895338337565

diperkenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/Riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:

Pengaruh Penerapan Ketentuan Perlindungan Konsumen Terhadap Keamanan Nasabah di Bank Syariah

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.

Wabillahitaufiq walhidayah
Wassalamu'alaikum W. W.



Dekan,
Wakil Dekan I,

Drs. Tajudin, M.A.

Tembusan:

1. Yth. Dekan (Sebagai Laporan)
2. Arsip

VARIABLE X

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011
VAR00001	Pearson Correlation	1	.100	.350	.383 [*]	.354	-.279	.309	.290	.354	.279	.579 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.599	.058	.037	.055	.136	.097	.121	.055	.136	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.100	1	.050	.728 ^{**}	.000	-.111	-.154	.116	.000	.613 ^{**}	.467 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.599		.793	.000	1.000	.558	.416	.542	1.000	.000	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.350	.050	1	.191	.354	.111	.772 ^{**}	.405 [*]	.707 ^{**}	.223	.737 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.058	.793		.311	.055	.558	.000	.026	.000	.236	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.383 [*]	.728 ^{**}	.191	1	.190	-.260	.012	.191	.190	.516 ^{**}	.623 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.037	.000	.311		.316	.165	.951	.313	.316	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.354	.000	.354	.190	1	-.079	.400 [*]	.041	.375 [*]	-.118	.442 [*]
	Sig. (2-tailed)	.055	1.000	.055	.316		.679	.028	.830	.041	.534	.014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	-.279	-.111	.111	-.260	-.079	1	.327	.433 [*]	-.079	.118	.176
	Sig. (2-tailed)	.136	.558	.558	.165	.679		.078	.017	.679	.535	.353
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.309	-.154	.772 ^{**}	.012	.400 [*]	.327	1	.411 [*]	.582 ^{**}	.017	.636 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.097	.416	.000	.951	.028	.078		.024	.001	.928	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.290	.116	.405 [*]	.191	.041	.433 [*]	.411 [*]	1	.246	.536 ^{**}	.641 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.121	.542	.026	.313	.830	.017	.024		.190	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.354	.000	.707 ^{**}	.190	.375 [*]	-.079	.582 ^{**}	.246	1	.079	.607 ^{**}

	Sig. (2-tailed)	.055	1.000	.000	.316	.041	.679	.001	.190		.679	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.279	.613**	.223	.516**	-.118	.118	.017	.536**	.079	1	.604**
VAR00010	Sig. (2-tailed)	.136	.000	.236	.003	.534	.535	.928	.002	.679		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.579**	.467**	.737**	.623**	.442*	.176	.636**	.641**	.607**	.604**	1
VAR00011	Sig. (2-tailed)	.001	.009	.000	.000	.014	.353	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	30	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.746	10

VARIABLE Y

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011
VAR00001	Pearson Correlation	1	.074	.420 [*]	.056	.217	.108	.311	.108	.139	.234	.475 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.698	.021	.769	.250	.571	.094	.571	.465	.212	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00002	Pearson Correlation	.074	1	-.085	.000	-.120	.307	.200	.635 ^{**}	-.188	.259	.255
	Sig. (2-tailed)	.698		.654	1.000	.529	.099	.288	.000	.319	.167	.174
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00003	Pearson Correlation	.420 [*]	-.085	1	.464 ^{**}	.371 [*]	.131	.000	-.026	.294	.110	.536 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.021	.654		.010	.043	.491	1.000	.891	.115	.561	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00004	Pearson Correlation	.056	.000	.464 ^{**}	1	.217	.331	-.135	.331	.831 ^{**}	.279	.699 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.769	1.000	.010		.250	.074	.478	.074	.000	.135	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00005	Pearson Correlation	.217	-.120	.371 [*]	.217	1	.403 [*]	.224	-.037	.266	.155	.478 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.250	.529	.043	.250		.027	.235	.848	.155	.414	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00006	Pearson Correlation	.108	.307	.131	.331	.403 [*]	1	.369 [*]	.597 ^{**}	.342	.334	.657 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.571	.099	.491	.074	.027		.045	.000	.065	.071	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Pearson Correlation	.311	.200	.000	-.135	.224	.369 [*]	1	.369 [*]	.054	.484 ^{**}	.445 [*]
	Sig. (2-tailed)	.094	.288	1.000	.478	.235	.045		.045	.776	.007	.014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Pearson Correlation	.108	.635 ^{**}	-.026	.331	-.037	.597 ^{**}	.369 [*]	1	.342	.504 ^{**}	.625 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.571	.000	.891	.074	.848	.000	.045		.065	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Pearson Correlation	.139	-.188	.294	.831 ^{**}	.266	.342	.054	.342	1	.288	.703 ^{**}

	Sig. (2-tailed)	.465	.319	.115	.000	.155	.065	.776	.065		.122	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.234	.259	.110	.279	.155	.334	.484**	.504**	.288	1	.634**
VAR00010	Sig. (2-tailed)	.212	.167	.561	.135	.414	.071	.007	.004	.122		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.475**	.255	.536**	.699**	.478**	.657**	.445*	.625**	.703**	.634**	1
VAR00011	Sig. (2-tailed)	.008	.174	.002	.000	.008	.000	.014	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Reliability Variabel Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	10

RIWAYAT HIDUP PENULIS

- Nama : Rahmi Shidqiyah
- Tempat,Tanggal Lahir : Jakarta, 20 November 1993
- Agama : Islam
- Alamat : Jl. Kebagusan, Rt. 02 Rw. 04 No 28. Kecamatan Pasar Minggu, Kelurahan Kebagusan, Kecamatan Pasar Minggu.
- Riwayat :
- MI Nurul Huda 2006
 - SMPN 175 Jakarta 2009
 - MAN 7 Jakarta 2012
 - S1 Universitas Muhammadiyah Jakarta 2016
- Pengalaman Organisasi :
- Dokter Kecil M.I Nurul Huda
 - Pramuka M.I Nurul Huda
 - Osis-Mpk Man7 Jakarta
 - Paskibraka Man7 Jakarta
 - Ulil Albab Muhammadiyah Jakarta