

**PENANGANAN KOMPLAIN NASABAH PERSPEKTIF PERATURAN
BANK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 2005**

(Studi Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen)

SKRIPSI

Oleh :

Lilis Purnama Sari

NIM 14220007



**JURUSAN HUKUM BISNIS SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,

Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENANGANAN KOMPLAIN NASABAH PERSPEKTIF PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 2005

(STUDI DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH BUMI RINJANI KEPANJEN)

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan atau duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika di kemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindah data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 19 November 2018

Penulis,



Lilis Purnama Sari

NIM 14220007

HALAMAN PERSETUJUAN .

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Lilis Purnama Sari NIM:
14220007 Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**PENANGANAN KOMPLAIN NASABAH PERSPEKTIF PERATURAN
BANK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 2005
(STUDI DI BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH BUMI RINJANI
KEPANJEN)**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-
syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,

Malang, 19 September 2018

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing,

Hukum Bisnis Syariah



Dr. H. Fakhruddin, M.HI
NIP. 197408192000031002

Musleh Herry, SH.,M.Hum
NIP. 196807101999031002

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Lilis Purnama Sari, NIM 14220007, mahasiswa Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

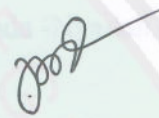
PENANGANAN KOMPLAIN NASABAH PERSPEKTIF PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 2005

(Studi Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen)

Telah dinyatakan lulus dengan nilai B+

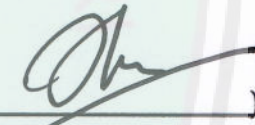
Dewan Penguji:

1. **Dra. Jundiāni, S.H M.Hum**
196509041999032001



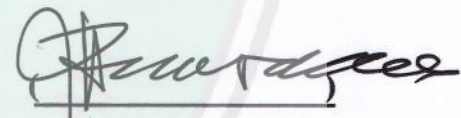
Ketua

2. **Musleh Herry, S.H., M.Hum**
196807101999031002



Sekretaris

3. **Dr. H. Mohamad Nur Yasin, S.H. M.Ag**
196910241995031003



Penguji Utama

Malang, 19 Oktober 2018

Dekan,



Dr. H. Syaifullah, S.H. M.Hum

NIP. 19651205200031001

MOTTO

"مَنْ ذَا الَّذِي يُقْرِضُ لِلَّهِ قَرْضًا حَسَنًا فَيُضَاعِفَهُ لَهُ أَضْعَافًا كَثِيرَةً ۖ وَاللَّهُ يَغْنِصُ وَيَبْسُطُ وَإِلَيْهِ تُرْجَعُونَ "

“Siapakah yang mau memberi pinjaman kepada Allah , pinjaman yang baik (menafkahkan hartanya di jalan Allah), maka Allah akan meperlipat gandakan pembayaran kepadanya dengan lipat ganda yang banyak. Dan Allah menyempitkan dan melapangkan (rezeki) dan kepada -Nya-lah kamu dikembalikan”.

(Q.S Al-Baqarah (2) Ayat 245)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil Âlamîn, lâ Hawla walâ Quwwata illâ billâhil Âliyyil ‘Âdhîm, dengan hanya rahmat-Mu serta hidayah-Nya penulisan skripsi yang berjudul **“PENANGANAN KOMPLAIN NASABAH PERSPEKTIF PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 2005 (Studi Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen)** dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan kita dari alam kegelapan menuju alam terang benderang yakni dengan agama Islam. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaat dari beliau di hari akhir kelak. Amin.

Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada batas kepada:

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Saifullah, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. H. Fakhruddin, M.HI, selaku Ketua Jurusan Hukum Bisnis Syari’ah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dewan Penguji skripsi yaitu bapak Dr. H. Mohammad Nur Yasin, S.H. M.Ag kemudian Ibu Dra. Jundiani, S.H M.hum Dan Bapak Musleh Herry, S.h., M.Hum yang telah memberikan kritik yang membangun serta arahan dalam menyempurnakan kekurangan yang ada dalam penelitian penulis.
5. Bapak Musleh Herry, S.H., M.Hum, selaku dosen pembimbing penulis. *Syukr katsîr* penulis haturkan atas waktu yang telah beliau limpahkan untuk bimbingan, arahan, serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Dr. Suwandi, M.HI, selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
7. Segenap Dosen Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah menyampaikan pengajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas. Semoga Allah swt memberikan pahala-Nya yang sepadan kepada beliau semua.
8. Staf serta Karyawan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga apa yang telah saya peroleh selama kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ini, bisa bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya bagi saya pribadi. Disini penulis sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari salah dan dosa, menyadari bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, 19 September 2018

Penulis,

Lilis Purnama Sari
NIM. 14220007

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi ialah pemindahalihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi ini.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang berstandar internasional, nasional maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1998, No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

B. Konsonan

ا = Tidak dilambangkan	ض = dl
ب = b	ط = th
ت = t	ظ = dh
ث = ts	ع = '(koma menghadap ke atas)
ج = j	غ = gh
ح = <u>h</u>	ف = f

خ = kh	ق = q
د = d	ك = k
ذ = dz	ل = l
ر = r	م = m
ز = z	ن = n
س = s	و = w
ش = sy	ه = h
ص = sh	ي = y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (‘), berbalik dengan koma (‘) untuk pengganti lambang “ع”.

C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = â misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang = î misalnya قيل menjadi qîla

Vokal (u) panjang = û misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya' nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya' nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya' setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = نو misalnya قول menjadi qawla

Diftong (ay) = ي misalnya خير menjadi khayrun

D. Ta' marbûthah (ة)

Ta' marbûthah ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-risalat li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan t yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya في رحمة الله menjadi *fi rahmatillâh*.

E. Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan ...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...
3. *Masyâ' Allâh kâna wa mâ lam yasya' lam yakun.*
4. *Billâh 'azza wa jalla.*

F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Perhatikan contoh berikut:

“ ...Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan Ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat di berbagai kantor pemerintahan, namun ...”

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid,” “Amin Rais” dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namun ia berupa nama dan orang Indonesia dan terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al-Rahmân Wahîd,” “Amîn Raîs,” dan bukan ditulis dengan “shalât.”

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
BUKTI KONSULTASI	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI.....	ix
DAFTAR ISI	xiii
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
مستخلص البحث	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Sistematika Pembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	10

B. Kajian Pustaka.....	16
1. Tinjauan umum tentang perbankan	16
a. Komplain	17
b. Komplain nasabah menurut perbankan syariah.....	18
c. Faktor-faktor komplain nasabah.....	20
d. Persyaratan pengaduan komplain	25
e. Penanganan komplain nasabah.....	26
f. Nasabah	28
g. Perbankan	29
h. Perbankan syariah.....	30
i. Mekanisme operasional perbankan syariah.....	32
j. Penyelesaian komplain menurut peraturan bank indonesia.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	41
B. Pendekatan Penelitian	42
C. Lokasi.....	43
D. Sumber Data.....	43
E. Metode Pengumpulan Data.....	45
F. Metode Analisis Data.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	48
1. Visi dan misi	49

2. Gambaran umum Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen.....	54
3. Produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen	52
B. Paparan dan Analisis Data	58
1. Penanganan komplain nasabah di BPRS Bumi Rinjani Kepanjen..	66
1) Pedoman menangani komplain.....	67
2) Objection/sanggahan nasabah.....	68
3) Menangani emosi nasabah.....	69
4) Teknik empati saat dikomplain.....	70
2. Prosedur penanganan complain nasabah di BPRS Bumi Rinjani Kepanjen	70
3. Keluhan nasabah yang tidak dapat ditangani	73
BAB V PENUTUP	
Kesimpulan	79
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

ABSTRAK

Lilis Purnama Sari, 14220007, *Penanganan Komplain Nasabah Perspektif Perbankan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2005 (Studi Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen)*, Skripsi, Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pembimbing :Musleh Herry, S.H., M.Hum.

Kata Kunci : *Penanganan Komplain, Nasabah, BPRS Bumi Rinjani Kepanjen*

Pada masa sekarang ini ada berbagai sistem perbankan yang berkembang di Indonesia maupun di Negara luar yang diterapkan pada sitem perbankan. Salah satunya yaitu sistem perbankan syariah. Sistem perbankan syariah yakni pada pengaplikasiannya menggunakan prinsip-prinsip syariah. Keluhan nasabah menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen. Peraturan bank Indonesia telah menetapkan penanganan mengenai keluhan nasabah.

Penelitian ini terdapat rumusan masalah yaitu 1) Bagaimana Penanganan Komplain Nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen ? 2) Bagaimana Penanganan Komplain Nasabah yang diimplementasikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen Perspektif Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2005?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aturan syariah perbankan yang diterapkan di bank dan bagaimana Penanganan Komplain Nasabah Perspektif Peraturan Bank Indonesia (Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen).

Agar mencapai tujuan tersebut peneliti menggunakan pendekatan empiris, penelitian ini didasarkan pada pemecahan masalah berdasarkan fakta-fakta dan kenyataan sekarang, sumber datanya berupa sumber data primer dan sekunder. Metode pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini perbankan syariah berupaya untuk menerima dan mendengarkan terkait komplain nasabah. Perbankan telah menunjukkan sikap cepat respon terhadap keluhan nasabah sesuai dalam Peraturan Bank Indonesia No.10/10/PBI/2008. Perbankan mengkonfirmasi keluhan nasabah kemudian nasabah diharapkan untuk menunggu sampai perbankan menemukan jalan keluarnya.

ABSTRACT

Lilis Purnama Sari, 14220007, The Handling of Customer Complain Perspective Indonesian bank regulations number 10 of 2005 (Study in Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen), Thesis, The Department of Syaria Business Law, The Faculty of Syaria, State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang,

Supervisor : Musleh Herry, S.H., M.Hum.

Key Words : *Complain Handling, Customer, Syaria Banking, BPRS Bumi Rinjani Kepanjen.*

In today's era there are many growing banking systems in Indonesia or Overseas which is applied in the banking system. One of them is the system of Syaria Banking. The system of syaria banking which in its practice is using Syaria principles. The customer complain becomes the input to improve the quality of Bank Pembiayaan Rakyat Syariah service Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen. The Indonesian Bank rules have set the handling of customer complain.

This research problems are 1) How is the handling of customer complain in Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen? 2) How is the handling of customer complain which is implemented Indonesian bank regulations number 10 of 2005 in Bumi Rinjani Kepanjen?

This research is aimed at knowing the Syaria rules of banking which is set in the bank and how the customer complain handling Indonesian bank regulations number 10 of 2005 (Study in Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen)

In order to achieve the purpose of the research this used the empirical approach. This research is based on the research problem solved which is based on facts and current reality, the data resource is in the form of primary and secondary data. The data collection method is using observation, interview and documentation. In this research, Syaria bank struggled to accept and listen to the customer's related complain. Banking has shown the fast response towards the customer complain according to Indonesia Bank No.10/10/PBI/2008. The banking has confirmed the customer complain then the customer is expected to wait until the bank has found its way.

المستخلص

ليليس فرنغا ساري، ١٤٢٢٠٠٧، معاملة شكوى الزبائن من خلال المصرف الإسلامي (دراسة الحالة في البنك لتمويل الأمة الإسلامية بومي رينجاني كبانجين)، بحث جامعي، قسم أحكام التجارة الشرعية، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج.

المشرف: مصلح هري، الماجستير

الكلمات الرئيسية: معاملة الشكوى، الزبائن، المصرف الإسلامي

في عصرنا الحاضر، يوجد شتى النظم المصرفية النامية سواء كانت بإندونيسيا أو بالخارج المتطبقة في النظام المصرفي. ومن إحدى تلك النظم هي نظام المصرف الإسلامي. وهو في تطبيقه يستخدم المبدئ الشرعية. وكان شكوى الزبائن اقتراحا لترقية جودة الخطمة من البنك لتمويل الأمة الإسلامية بومي رينجاني كبانجين. وقد قرر نظام البنك الإندونيسيا عن معاملة شكوى الزبائن.

وفي هذا البحث مشكلتان، وهما: (١) كيف معاملة الشكوى من الزبائن في البنك لتمويل الأمة الإسلامية بومي رينجاني كبانجين؛ كيف معاملة الشكوى من الزبائن المطبقة لدى البنك لتمويل الأمة الإسلامية بومي رينجاني كبانجين من خلال المصرف الإسلامي.

يهدف هذا البحث لمعرفة نظام المصرف الإسلامي المطبق في البنك وكيف معاملة شكوى الزبائن من خلال المصرف الإسلامي (دراسة الحالة في البنك لتمويل الأمة الإسلامية بومي رينجاني كبانجين).

وللوصول إلى ذاك الهدف فتستخدم الباحثة المدخل الواقعي. ويستند هذا البحث إلى تحليل المشكلة عللا أساس الوقائع والحقائق الحالية. ومصدر البيانات هو البيانات الرئيسية والإضافية. وطريقة جمع البيانات هي المراقبة، المقابلة والتوثيق. وفي هذا البحث قد حاول المصرف الإسلامي لقبول شكوى منالزبائن واستماعه. ويدل المصرف خطوة سرعة الردود إلى شكوى الزبائن بمناسبة القرار من البنك الإندونيسيا رقم ١٠/١٠/PBI/٢٠٠٨. وأكد المصرف الإسلامي شكوى الزبائن ثم يرجى لهم أن ينتظروا حتى يتناول الحلول منه.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam. Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba) serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram). Dari pengertian tersebut jelas berbeda antara perbankan syariah dengan perbankan konvensional, bank syariah dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip keislaman, tetapi masih banyak tuduhan miring terhadap operasional perbankan syariah yang dinilai tidak menggunakan cara-cara yang benar. Persepsi tentang perbankan syariah yang kemudian diklaim

tidak menunjukkan perbedaannya dengan pola yang diterapkan oleh perbankan konvensional, adalah akibat dari informasi yang berkembang pada masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya. Atau kemungkinan memang ada beberapa bank syariah yang belum maksimal menjalankan berdasarkan prinsip syariah, bahkan bisa pula masyarakat atau nasabah belum mengerti sama sekali tentang akad-akad yang diterapkan di perbankan syariah, atau kurangnya informasi, sehingga perlu dilakukan sosialisasi mengenai sistem perbankan.¹

Terdapat banyak fakta mengenai sedikitnya pengetahuan nasabah mengenai akad-akad transaksi yang diperjanjikan oleh pihak perbankan, seperti salah satunya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen. Tidak sedikit nasabah yang mengajukan komplain karena nasabah atau pihak konsumen ini sebenarnya tidak begitu faham akan sistem bank tersebut nasabah tidak mengingat dengan baik sistem syariah bank yang dijelaskan saat awal konsumen ini datang ke bank, oleh karena itu muncul ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan bank. Kebanyakan konsumen di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen ini komplain dikarenakan pihak konsumen sendiri tidak mengingat dengan baik perjanjian yang dilakukan pada awal transaksi yang menyebabkan ketidakpuasan diakhir. Apalagi kebiasaannya nasabah berada pada posisi tawar menawar yang lemah, ditambah dengan ketidaktahuan informasi pihak bank memberikan perjanjian baku kepada nasabah. Dikhawatirkan dengan ketidaktahuan para nasabah bisa

¹Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia dalam Perspektif Fikih Ekonomi*(Yogyakarta : Fajar Media Press, 2008), 12

saja pihak bank tidak menyampaikan informasi secara detail tentang akad-akad di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen.

Perbankan perlu memperhatikan pelayanan kepada nasabahnya. Pelayanan perbankan yang baik akan menimbulkan dampak-dampak positif tersendiri bagi suatu perbankan, diantaranya terpenuhinya kebutuhan nasabah, berjalannya mekanisme operasional yang baik, kepuasan yang dirasakan nasabah, meningkatnya citra bank di mata nasabah, dan tujuan-tujuan bank yang lain pun akan tercapai.

Pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Komplain. Perbankan sebagai mitra masyarakat diharapkan dapat mewujudkan transaksi yang nyaman dan aman. Indikator pelayanan yang baik pada perbankan diimplementasikan dengan ideal sehingga terciptanya pelayanan publik yang mudah dan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2016. Perbankan syariah diharuskan menginterpretasikan nilai-nilai Islam dan implementasi operasional perbankan yang jujur dan adil, sehingga citra perbankan syariah terjaga dan dapat menarik hati masyarakat menjadi nasabah yang loyal terhadap perbankan syariah. Berbagai strategi juga diperlukan untuk menarik hati para calon nasabah, sehingga perlu diadakan evaluasi terhadap kinerja dan operasional

yang lebih baik supaya tidak mengecewakan nasabahnya, serta diadakannya presentasi edukasi pengenalan produk kepada calon nasabah.²

Pihak perbankan tentunya berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah, kualitas pelayanan yang baik mampu memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan nasabah.³

Nasabah yang merasa tidak mendapatkan layanan baik disaat menyampaikan keluhan akan berinisiatif untuk berpindah ke perbankan lain yang dianggap bisa memberikan layanan terhadap komplain dan keluhan lainnya dengan baik, dampak lainnya ketika nasabah merasa tidak puas, mereka mencoba menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari ketidakmampuan melayani nasabah dengan baik.⁴

Keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah kepada perbankan dan produk-produknya. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan

²Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi* (Yogyakarta : Ekonisia, 2008) 27

³Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia dalam Perspektif Fikih Ekonomi* (Yogyakarta : Fajar Media Press, 2008), 40

⁴Fandi tjiptono, *Manajemen Pengaduan Komplain* (Yogyakarta : Andi Yogyakarta, 2009) 44

nasabah. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul.⁵

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji proses penyelesaian perkara konsumen yang masih perlu diketahui apakah sudah memenuhi kriteria penanganan dengan baik, dan apakah penanganan yang dilakukan sudah sesuai dengan prinsip syariah.

Dengan mekanisme operasional yang belum familiar di lingkungan masyarakat, maka tidak menutup kemungkinan adanya nasabah yang melakukan pengaduan dan keluhan. Pentingnya peningkatan literasi keuangan atas dasar minimnya pengetahuan konsumen tentang produk dan/atau layanan jasa keuangan sebagai salah satu cara meningkatkan pengetahuan, keyakinan, dan keterampilan konsumen dan/atau masyarakat agar mampu menentukan produk dan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, memahami dengan benar manfaat dan risikonya, mengetahui hak dan kewajiban, meyakini bahwa produk dan jasa keuangan yang dipilih tersebut sudah sesuai dengan kemampuannya serta dapat meningkatkan kesejahteraan mereka.⁶

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penulisan skripsi dengan mengambil judul “Penanganan Komplain Nasabah Perspektif Peraturan Bank Indonesia Nomor

⁵ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta : andi Yogyakarta, 2008) 67

⁶ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta : andi Yogyakarta, 2008) 68

10 Tahun 2005 (Studi di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kpanjen)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah disebutkan, dapat dirumuskan beberapa pokok masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan komplain nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kpanjen ?
2. Bagaimana penanganan komplain nasabah yang diimplementasikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kpanjen perspektif Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2005 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan dan menganalisis penanganan komplain nasabah yang sudah diimplementasikan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kpanjen.
2. Untuk mengetahui penanganan komplain yang diberikan oleh pihak bank perspektif Peraturan Bank Indonesia Nomor 10 Tahun 2005

D. Manfaat Penelitian

1. Secara akademis

Penelitian ini digunakan untuk memberikan wawasan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya terkait baiksi dan sistematika penanganan komplain nasabah pada perbankan syariah.

2. Secara praktis

- a. Penelitian ini digunakan untuk nasabah perbankan syariah dan masyarakat mengetahui dan memahami pelayanan perbankan syariah yang berlandaskan konsep syariah.
- b. Penelitian ini digunakan perbankan syariah sebagai acuan untuk berupaya meningkatkan pelayanan nasabah dan mempertahankan prestasi pelayanan yang baik.

E. Definisi Operasional

1. Komplain

Komplain adalah sebuah kata yang berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perbankan maupun bagi nasabah. Komplain pada umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah, stress, frustasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi dan sejenisnya. Komplain merupakan bagian dari proses purnabeli. Prosesnya berawal ketika konsumen merasakan ketidakpuasan setelah menerima pelayanan atau melakukan transaksi. Ketidakpuasan ini bisa bermula dari masalah uang yang sudah dikeluarkan sampai masalah psikologis seperti kekhawatiran.⁷

2. Nasabah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha

⁷Zainul arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta :graha ilmu 2010) 42

Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan.⁸

3. Perbankan Syariah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup, kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

F. Sistematika pembahasan

Untuk menjadikan penelitian ini lebih terarah, diperlukan adanya sistematika pembahasan. Untuk lebih jelasnya, diuraikan mengenai pembahasan yang disusun secara sistematis yaitu terdiri dari V (lima) bab dengan beberapa hal pembahasan sebagai berikut :

BAB I, dalam bab ini berisi mengenai pendahuluan yang terdiri atas latar belakang, yang menjelaskan mengenai alasan peneliti memilih permasalahan tersebut sebagai objek yang perlu adanya penelitian sehingga merumuskan judul tersebut. Kemudian rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

BAB II, dalam bab ini berisi tinjauan pustaka yang meliputi penelitian terdahulu dan kajian teori yang membahas meliputi gambaran umum komplain nasabah (perbankan, mekanisme operasional perbankan syariah, tipe-tipe

⁸Undang-undang nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan

keluhan nasabah, kategori keluhan nasabah, manfaat dari keluhan nasabah, penanganan komplain nasabah yang efektif) kemudian membahas konsep perbankan syariah mengenai penanganan komplain terkait kemaslahatan.

BAB III, dalam bab ini berisi mengenai metode penelitian, yang terdiri jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, metode pengambilan data, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan data.

BAB IV, pada bab ini berisi pemaparan dan analisis data, yaitu menguraikan fakta atau data di lapangan yang telah terkumpul kemudian menganalisis menggunakan teori-teori yang telah dipilih dan dipaparkan pada bagian kajian teori.

BAB V, yaitu penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Bagian akhir penelitian berisi mengenai daftar pustaka, lampiran daftar riwayat hidup peneliti.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian dan rujukan terdahulu adalah penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya tentang mengenai penanganan komplain nasabah pada perbankan syariah maupun yang terkait akan peneliti cantumkan untuk mendukung pengembangan kontek dalam penelitian ini, diantaranya yang berhubungan dengan penelitian ini adalah :

1. Penelitian oleh Risda Amalia

Pada skripsi yang berjudul “Manajemen Komplain Pada Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI) Universitas Brawijaya”(Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya. Jln. Veteran Malang). Jenis penelitian pada skripsi ini adalah deskriptif *kualitatif* yaitu penelitian yang

ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peristiwa secara langsung pada aktivitas sosial. Penanganan komplain nasabah dengan mengadakan nilai-nilai responsivitas, akuntabilitas, keberlangsungan, keadaptasian dan transparansi.⁹

Penelitian terdahulu ini pada penerapannya terdapat cara untuk menangani komplain dengan baik dengan adanya nilai-nilai responsivitas, akuntabilitas, keberlangsungan, keadaptasian dan transparansi.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa mayoritas kondisi Pada praktiknya, pelayanan publik terbagi menjadi dua bentuk yaitu pelayanan berupa barang dan jasa yang menengahi urusan sosial yang menitik beratkan pada kepentingan masyarakat. Namun praktik pelayanan publik ini sering dicemari dengan mal administrasi Srinadi dan Nilakusumaati disebabkan oleh perbedaan cara pandang manajemen dan harapan pelanggan (masyarakat) terhadap: “(1) harapan pelanggan. (2) spesifikasi mutu jasa yang dihasilkan. (3) spesifikasi mutu jasa dengan yang secara aktual disampaikan kepada pelanggan. (4) minat penyampaian jasa dan apa yang dikomunikasikan tentang jasa. (5) kinerja aktual terhadap jasa”. Akibat mal administrasi tersebut timbullah complaint sebagai salah satu bentuk respon yang perlu diterima sebagai feedback pelayanan. Dalam penelitian ini, komplain yang sering dikeluhkan pengguna adalah internet dan aplikasi. Menanganai permasalahan tersebut diantaranya adalah staf PPTI yang terdiri dari helpdesk, IT service, divisi aplikasi dan infrastruktur.

⁹Risda Amalia, *Manajemen Komplain Pada Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI) Universitas Brawijaya.*, Skripsi, (Malang :Universitas Brawijaya. Jln. Veteran Malang), 2015

2. Penelitian oleh Ferdyan Chandra Chrisna

Pada jurnal ilmu manajemen dengan judul “pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah (studi pada nasabah pt. bank rakyat indonesia (persero) tbk. cabang nganjuk)” pada tahun 2013 oleh mahasiswa universitas negeri surabaya, dengan menggunakan metode teknik pengumpulan data yaitu penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data primer. Memaparkan kualitas layanan dan penanganan keluhan menjadi variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.¹⁰

Perbedaan penelitian terdahulu ini pada penerapannya terdapat cara untuk menangani komplain, disinilah letak perbedaan dengan penelitian saya yaitu penelitian ini menggunakan variabel sebagai analisis pengaruh dan penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis sistematisa penanganan komplain nasabah yang diterapkan perbankan syariah sesuai dengan karakteristik penanganan komplain yang efektif berlandaskan konsep ekonomi islam, serta penelitian dilakukan di Bank BRI Cabang Nganjuk. Persamaannya terdapat sistematisa penanganan komplain nasabah yang diterapkan perbankan syariah sesuai dengan karakteristik penanganan komplain

Hasilnya tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Nganjuk secara simultan. Kualitas layanan dan penanganan keluhan secara parsial juga tidak mempengaruhi loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Nganjuk.

¹⁰Ferdyan Chandra Chrisna dan Yessy Artanti, *pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah (studi pada nasabah pt. bank rakyat indonesia (persero) tbk. cabang nganjuk)*, Jurnal, (Surabaya: Universitas Negeri Surabaya), 2013

3. Penelitian oleh Nunung Ghanimah

Pada skripsi yang berjudul “Perilaku Komplain Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa”.(Universitas Islam Sultan Agung Semarang). Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana perilaku komplain yang dilakukan konsumen, penyebabnya dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan setelah melakukan komplain. Beberapa hasil riset menyebutkan bahwa terdapat pengaruh antara kegagalan jasa dan ketidakpuasan dengan perilaku komplain. Terdapat pengaruh antara penanganan komplain dengan loyalitas pelanggan. Terdapat pengaruh antara penanganan komplain dengan memberikan keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional dengan kepuasan setelah melakukan komplain.¹¹

Perbedaan pada penelitian ini lebih memfokuskan pada sistematika penanganan komplain yang diterapkan perbankan syariah dengan mengesampingkan pengaruh yang mungkin terjadi, tetapi penulis menganalisis penanganan komplain nasabah di perbankan syariah berdasarkan konsep ekonomi Islam.

¹¹Nunung Ghanimah, *Perilaku Komplain Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa*,. Skripsi.(Semarang: Universitas Islam Sultan Agung Semarang)

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Perguruan Tinggi dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Risda Amalia, Universitas Brawijaya Jln. Veteran Malang, Jurnal Reformasi 2015	Manajemen Komplain Pada Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI)	Pada praktiknya, pelayanan publik terbagi menjadi dua bentuk yaitu pelayanan berupa barang dan jasa yang menengahi urusan sosial yang menitik beratkan pada kepentingan masyarakat.	pada penerapannya terdapat cara untuk menangani komplain dengan baik dengan adanya nilai-nilai responsivitas, akuntabilitas, keberlangsungan, keadaptasian dan transparansi.
2.	Ferdyan Chandra Chrisna, Universitas Negeri Surabaya, 2013	Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk. Cabang Nganjuk)	Tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Nganjuk secara simultan. secara parsial, kualitas layanan dan penanganan keluhan tidak mempengaruhi loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Nganjuk.	Variabel digunakan sebagai analisis pengaruh dan menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis sistematika penanganan komplain nasabah yang diterapkan perbankan syariah sesuai dengan karakteristik penanganan komplain yang efektif berlandaskan konsep ekonomi islam, serta penelitian dilakukan di Bank BRI Cabang Nganjuk.
3.	Nunung Ghanimah, Universitas Islam Sultan Agung Semarang,	Perilaku Komplain Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa	Terdapat pengaruh antara penanganan komplain dengan memberikan keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional dengan kepuasan setelah melakukan komplain.	Fokus pada sistematika penanganan komplain yang diterapkan perbankan syariah dengan mengesampingkan pengaruh yang mungkin terjadi, tetapi menganalisis penanganan komplain nasabah di perbankan syariah berdasarkan konsep ekonomi Islam.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Tinjauan Umum Tentang Perbankan

A. Komplain

Komplain adalah sebuah kata yang berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perbankan maupun bagi nasabah. Komplain pada umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah, stress, frustasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi dan sejenisnya. Komplain merupakan bagian dari proses purnabeli. Prosesnya berawal ketika konsumen merasakan ketidakpuasan setelah menerima pelayanan atau melakukan transaksi. Ketidakpuasan ini bisa bermula dari masalah uang yang sudah dikeluarkan sampai masalah psikologis seperti kekhawatiran.¹²

Keluhan merupakan ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk atau pelayanan. Namun tidak setiap ketidakpuasan akan diungkapkan dengan keluhan. Pelanggan akan mengungkapkan keluhan apabila merasa keluhan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dan tidak menyita waktu serta biaya. Sebaliknya, bila penanganan keluhan tidak praktis, pelanggan akan memilih untuk tidak mengungkapkannya. Keluhan sering dipandang sebagai hal buruk bagi kehidupan perusahaan, sehingga banyak pihak yang berusaha menutupi atau mengabaikannya. Padahal keluhan menjadi peringatan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

¹²Syukri iska, *Sistem Pelayanan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta:Fajar Media). H.78

Dengan kemampuan Public Service Communication, mengelola dan merespon keluhan dapat menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan, yaitu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, bahkan dapat meningkatkan keuntungan. Keluhan muncul karena adanya perbedaan persepsi dan harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga apa yang diharapkan pengguna layanan kurang sesuai atau tidak diberikan oleh pemberi layanan. Dalam perbankan, keluhan disebabkan oleh adanya kerugian finansial pada seorang nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian.¹³

Komplain pada hakikatnya adalah suatu pernyataan formal yang dibuat oleh nasabah kepada pihak tertentu dalam organisasi produsen tentang ketidakpuasan atau salah satu unsure pelayanan yang dialami. Ketidakpuasan ini berhubungan dengan kegagalan pelayanan, yaitu persepsi nasabah tentang ketidakmampuan aspek-aspek tertentu dari pelayanan untuk memenuhi harapan-harapan dari nasabah.

B. Komplain Nasabah Menurut Perbankan Syariah

Keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (feedback) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan.¹⁰ Keluhan merupakan ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk atau pelayanan. Namun tidak setiap

¹³Syukri iska, *Sistem Pelayanan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta:Fajar Media). H.79

ketidakpuasan akan diungkapkan dengan keluhan. Pelanggan akan mengungkapkan keluhan apabila merasa keluhan yang disampaikan mendapat tanggapan positif dan tidak menyita waktu serta biaya. Sebaliknya, bila penanganan keluhan tidak praktis, pelanggan akan memilih untuk tidak mengungkapkannya.¹⁴

Keluhan sering dipandang sebagai hal buruk bagi kehidupan perusahaan, sehingga banyak pihak yang berusaha menutupi atau mengabaikannya. Padahal keluhan menjadi peringatan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas perusahaan. Dengan kemampuan mengelola dan merespon keluhan dapat menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan, yaitu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, bahkan dapat meningkatkan keuntungan. Keluhan muncul karena adanya perbedaan persepsi dan harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga apa yang diharapkan pengguna layanan kurang sesuai atau tidak diberikan oleh pemberi layanan.

Dalam perbankan, keluhan disebabkan oleh adanya kerugian finansial pada seorang nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Menurut Endar Sugiarto, keluhan pelanggan dapat dikategorikan menjadi empat macam, yaitu Mechanical Complaint (Keluhan Mekanikal), Attitudinal Complaint (Keluhan akibat sikap karyawan perusahaan), Service Related Complaint

¹⁴Buttle, Francis. *Costumer Relations Management (concepts and tools)*. (Malang:Bayumedia Publishing, 2004), h. 69

(Keluhan berkaitan dengan pelayanan) dan Unusual Complaint (Keluhan yang aneh).¹⁵

C. Faktor-faktor Komplain Nasabah

- 1) Adanya ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa.
 - 2) Kegagalan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan.
 - 3) Rendahnya respon aparat pelayanan atas keluhan pelanggan.
 - 4) Pelayanan tidak efisien.
 - 5) Banyak pelayanan yang tertunda
1. Tipe-tipe keluhan nasabah yang melakukan komplain memiliki tiga tipe, antara lain:
- a. *Active complainers*, yang memahami haknya, percaya diri, dan memahami cara untuk menyampaikan komplain.
 - b. *Inactive complainers*, yakni mereka yang lebih suka menyampaikan keluhan mereka kepada orang lain (teman, keluarga, tetangga, rekan kerja) daripada langsung kepada perusahaan yang bersangkutan, cenderung langsung berganti pemasok, dan tidak pernah kembali lagi ke perusahaan yang mengecewakan mereka.
 - c. *Hyperactive complainers*, yakni komplain terhadap masalah apapun, kadangkala berlaku kasar dan agresif, dan hampir tidak mungkin dipuaskan karena tujuan complainnya lebih dilatar belakangi

¹⁵Buttle, Francis. *Costumer Relations Management (concepts and tools)*. (Malang:Bayumedia Publishing, 2004), h. 70

keinginan untuk mencari ‘untung’ atau merupakan “wrong customers” yang harus dihindari.¹⁶

2. Kategori keluhan nasabah

Konsumen yang merasa tidak puas akan bereaksi dengan tindakan yang berbeda. Ada yang mendiadakan saja dan ada pula yang melakukan komplain. Berkaitan dengan hal ini, ada tiga kategori tanggapan atau complain terhadap ketidakpuasan, yaitu:

- a. *Voice response*, Kategori ini usaha menyampaikan keluhan secara langsung dan atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan, maupun maupun kepada distributornya. Bila pelanggan melakukan hal ini, maka perusahaan masih mungkin memperoleh manfaat.
- b. *Private response*, Tindakan yang dilakukan antara lain memperingatkan atau memberitahu kolega, teman, atau keluarganya mengenai pengalamannya dengan produk atau perusahaan yang bersangkutan. Umumnya tindakan ini sering dilakukan dan dampaknya sangat besar bagi citra perusahaan.
- c. *Third-party response*, Tindakan yang dilakukan meliputi usaha meminta ganti rugi secara hukum; mengadu lewat media massa (misalnya menulis di Surat Pembaca); atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum, dan sebagainya.¹⁷

¹⁶ Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu). h. 61

¹⁷Fandi Tjiptono, *Manajemen Pengaduan Komplain*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta). h.50

3. Masalah yang sering dikeluhkan nasabah

Nasabah yang melakukan komplain mengharapkan perbankan dapat menangani dengan baik. Fakta menunjukkan bahwa kebanyakan nasabah mengalami berbagai macam masalah, setidaknya berkaitan dengan penggunaan beberapa produk, informasi, dan pelayanan pada perbankan.

4. Manfaat dari keluhan nasabah

Manfaat yang diperoleh dari penyampaian keluhan, terdiri atas empat jenis, menurut Tjiptono yaitu:

- a. Manfaat emosional, yakni kesempatan untuk menuntut hak, menumpahkan kekesalan dan permintaan maaf.
- b. Manfaat fungsional, yakni pengembalian uang, penggantian produk yang dibeli, atau reparasi produk agar dapat berfungsi sebagai mana mestinya.
- c. Manfaat bagi orang lain, yakni membantu pelanggan lain agar terhindar dari ketidakpuasan akibat pelayanan yang buruk.
- d. Penyempurnaan produk, yaitu perusahaan kemungkinan besar akan meningkatkan atau memperbaiki penawarannya.
- e. Penanganan komplain nasabah yang efektif

Sedangkan Prosedur Penanganan Komplain/Keluhan Pelanggan, dalam bukunya Munawik Saleh adalah sebagai berikut :

- a. Dimulai sejak pelanggan menyampaikan keluhannya kepada staff dengan membawa bukti pelanggan. Misalnya kwitansi atau slip pembayaran.

- b. Staff mencatat laporan keluhan dalam buku pengaduan pelanggan secara lengkap.
- c. Kepala unit mempelajari, menganalisis dan melakukan koordinasi dengan Sub-Unit terkait untuk menindaklanjuti laporan pengaduan tersebut.
- d. Kepala Sub-Unit terkait menugaskan staf nya dengan membuat surat perintah penyelesaian permasalahan pengaduan pelanggan dimaksud.¹⁸
- e. Selanjutnya staff terkait segera menyelesaikan tugas tersebut dan kemudian meminta pelanggan yang bersangkutan untuk menandatangani surat perintah sebagai bukti pengaduan pelanggan dan masalah telah tertangani atau selesai.¹⁹
- f. Kemudian Sub-Unit mengarsipkan surat perintah tersebut.
- g. Kepala Sub-Unit terkait menandatangani Buku Pengaduan Pelanggan untuk mempermudah Kepala Unit mengontrol penyelesaian pengaduan pelanggan.
- h. Kepala Sub-Unit terkait menginventarisir pengaduan pelanggan setiap bulan untuk mencegah terulangnya pengaduan yang sama.

¹⁸Akhmad Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, (Malang: Universitas Brawijaya Press)hlm. 163

¹⁹Akhmad Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, (Malang: Universitas Brawijaya Press)hlm. 164

Dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, terdapat beberapa panduan yang perlu diperhatikan. Menurut beberapa penulis, panduan dalam handling komplain antara lain :

- a. Don't be defensive, janganlah bertindak defensive dengan cara menghindar ataupun bahkan menyerang balik pihak yang menyampaikan keluhan karena hal itu akan kurang produktif bagi lembaga pelayanan.
- b. Be a good listener, dengarkan dengan baik setiap keluhan yang disampaikan dan jangan rencanakan tanggapi. Kemampuan mendengarkan yang baik adalah syarat utama dalam proses penyelesaian masalah.
- c. Empathy, bersikaplah penuh empati dengan tujuan untuk memahami lebih dalam persoalan dan setiap realitas apapun yang dialami pelanggan.
- d. Don't blame anyone, jangan salahkan orang lain baik pelanggan yang menyampaikan keluhan atau rekan kerja yang bertugas pada bidang yang menjadi objek keluhan.²⁰
- e. Get the facts, dapatkan bukti-bukti dan hadirkan fakta dengan baik saat menerima keluhan dan memberikan solusi atas keluhan yang disampaikan.

²⁰Akhmad Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, (Malang: Universitas Brawijaya Press) hlm. 168

- f. Sincerity, perlihatkan ketulusan sikap dalam menerima keluhan pelanggan yaitu dengan tujuan membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh pelanggan.
- g. Action, buktikan bahwa sebagai petugas penanganan komplain bersedia untuk menyelesaikan segala keluhan yang disampaikan dengan sungguh-sungguh.
- h. Apologize, mintalah maaf atas ketidaknyamanan yang dialami dan dirasakan oleh pelanggan dalam menerima layanan yang diberikan.²¹

D. Persyaratan Pengaduan Komplain

Pengaduan resmi yang diakui oleh Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 sebagaimana diubah dalam Peraturan Bank Indonesia No.10/10/PBI/2008 bank berkewajiban melakukan penanganan atas pengaduan Anda, termasuk penyelesaiannya dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Standarisasi penyelesaian pengaduan nasabah ini merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan konsumen dalam rangka menjamin hak-hak konsumen dalam berhubungan dengan bank. Nasabah yang mengajukan komplain dianjurkan membawa dokumen sebagai berikut :²²

- a. Fotocopy bukti identitas
- b. Fotocopy rekening

²¹Akhmad Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, (Malang: Universitas Brawijaya Press) hlm. 168

²²Peraturan Bank Indonesia No.10/10/PBI/2008

- c. Fotocopy bukti transaksi keuangan
- d. Fotocopy Dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan permasalahan yang diadukan.

Pengaduan tertulis yang Anda ajukan akan diselesaikan oleh bank dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang sampai dengan 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dalam hal terdapat kondisi tertentu. Apabila bank akan memperpanjang jangka waktu penyelesaian pengaduan, maka bank wajib menginformasikan hal tersebut terlebih dahulu kepada Anda.

E. Penanganan Komplain Nasabah

Masyarakat menaruh kepercayaan untuk menempatkan uangnya melalui produk perbankan yang ditawarkan oleh bank dan peran perbankan adalah menjaga kepercayaan nasabah untuk mengembangkan operasional perbankan sebagai penyedia jasa keuangan. Tentunya dalam perbankan keluhan-keluhan nasabah harus ditangani dengan baik, pihak perbankan telah menyusun mekanisme penanganan komplain nasabah supaya nasabah yang mengajukan keluhan mendapatkan layanan dan permasalahannya dapat ditangani oleh pihak bank.²³

Besarnya peran perbankan dalam pembangunan pada umumnya dan dalam sistem keuangan pada khususnya. Berbagai jasa keuangan yang diselenggarakan oleh lembaga keuangan dengan risiko-resiko yang harus mampu diminimalisir dengan berbagai strategi dan berpedoman pada

²³ Fandi Tjiptono, *Manajemen Pengaduan Komplain*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta). h.31

peraturan-peraturan yang ada untuk dapat menghimpun dana dan melakukan pembiayaan.

Masyarakat sangat terbantu dengan sarana fasilitas yang disediakan perbankan seperti penyediaan kartu kredit, ATM, surat-surat berharga dan lain-lain. Adanya Interaksi yang terjalin secara intensif antara bank dan nasabah, bank berusaha untuk menarik minat konsumen.

Ketika nasabah telah memilih produk perbankan, maka nasabah telah memasuki dimensi perjanjian dan terbentuk suatu transaksi, sehingga terdapat keterikatan antara bank dan nasabahnya yang berujung kepada timbulnya hubungan hukum. Berdasarkan sifat dari subjek hukum, sebagai *human nature* yang memiliki kepentingan keperdataan yang berbeda, maka tidak menutup kemungkinan dapat terganggunya siklus harmonisasi kepentingan keperdataannya dalam hubungan perikatan antara bank dan nasabah.

Nasabah yang merasa adanya ketidaksesuaian dan perbankan belum memenuhi haknya sehingga nasabah melakukan komplain. Jadi munculnya komplain merupakan adanya ketidaksesuaian dengan perjanjian awal ataupun kesalahan dari salah satu pihak.²⁴

Penanganan komplain secara umum adalah suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Unsur yang paling penting

²⁴ Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu), h. 42

adalah nasabah, sehingga inti dari penanganan komplain adalah mempertahankan nasabah yang ada (customer retention). Sehingga beban untuk menemukan nasabah baru berkurang.²⁵

Salah satu wujud dari penanganan komplain yang belakangan dipilih oleh banyak perusahaan jasa yang besar adalah penyediaan saluran telepon khusus bagi nasabah untuk berkomunikasi secara langsung dengan pihak bank. Nasabah bisa memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan atau komplain dengan memanfaatkan fasilitas tersebut.

Mendapatkan nasabah yang loyal sangatlah penting, menjadi fokus perhatian nasabah perlu mendapat layanan yang baik. Hal-hal seperti kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, terutama kepercayaan nasabah tetap harus terjaga. Salah satu strategi yang sering ditempuh untuk menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah adalah dengan penerapan konsep pemasaran relasional (relationship marketing). Terlebih saat ini dalam pemasaran produk jasa termasuk produk perbankan telah terjadi suatu pergeseran paradigma dikarenakan pemasaran tidak dimaksudkan hanya untuk menawarkan produk melainkan juga menjalin hubungan akrab dengan nasabah.

F. Nasabah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah

²⁵ Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu), h. 43

nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.²⁶

G. Perbankan

Perbankan merupakan lembaga yang menyediakan jasa penghimpunan dan penyaluran dana bagi masyarakat, transaksi dilakukan atas dasar hukum dan kepercayaan calon nasabah terhadap perbankan. Eksistensinya perbankan sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat, semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap perbankan maka semakin tinggi pula kesadaran masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan. Demikian juga dengan masyarakat yang dapat menggunakan jasa menabung pada perbankan atau ingin memproduktivitaskan keuangannya dengan menggunakan produk perbankan dan layanan pembiayaan untuk usaha bagi masyarakat.

Perbankan Indonesia dalam menjalankan fungsinya berasaskan demokrasi ekonomi dan menggunakan prinsip kehati-hatian. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana

²⁶Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan memiliki kedudukan yang strategis, yakni sebagai penunjang kelancaran sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter dan pencapaian stabilitas sistem keuangan, sehingga diperlukan perbankan yang sehat, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.²⁷

H. Perbankan Syariah

Perbankan Syariah sebagai salah satu sistem perbankan nasional memerlukan berbagai sarana pendukung agar dapat memberikan kontribusi yang maksimum bagi pengembangan ekonomi nasional. Salah satu sarana pendukung vital adalah adanya pengaturan yang memadai dan sesuai dengan karakteristiknya. Pengaturan tersebut di antaranya dituangkan dalam Undang-Undang Perbankan Syariah.

Pembentukan Undang-Undang Perbankan Syariah menjadi kebutuhan dan keniscayaan bagi berkembangnya lembaga tersebut. Pengaturan mengenai Perbankan Syariah dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 belum spesifik dan kurang mengakomodasi karakteristik operasional Perbankan Syariah, dimana, di sisi lain pertumbuhan dan volume usaha Bank Syariah berkembang cukup pesat.

²⁷ Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Fajar Media). h.43

Guna menjamin kepastian hukum bagi stakeholders dan sekaligus memberikan keyakinan kepada masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa Bank Syariah, dalam Undang-Undang Perbankan Syariah ini diatur jenis usaha, ketentuan pelaksanaan syariah, kelayakan usaha, penyaluran dana, dan larangan bagi Bank Syariah maupun UUS yang merupakan bagian dari Bank Umum Konvensional. Sementara itu, untuk memberikan keyakinan pada masyarakat yang masih meragukan kesyariahan operasional Perbankan Syariah selama ini, diatur pula kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah meliputi kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur-unsur riba, maisir, gharar, haram, dan zalim.

Sebagai undang-undang yang khusus mengatur perbankan syariah, dalam Undang-Undang ini diatur mengenai masalah kepatuhan syariah (syariah compliance) yang kewenangannya berada pada Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang direpresentasikan melalui Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang harus dibentuk pada masing-masing Bank Syariah dan UUS. Untuk menindaklanjuti implementasi fatwa yang dikeluarkan MUI ke dalam Peraturan Bank Indonesia, di dalam internal Bank Indonesia dibentuk komite perbankan syariah, yang keanggotaannya terdiri atas perwakilan dari Bank Indonesia, Departemen Agama, dan unsur masyarakat yang komposisinya berimbang

I. Mekanisme operasional perbankan syariah

Di Indonesia bank dibagi menjadi dua jenis berdasarkan pembayaran bunga ataupun pembagian hasil usaha yaitu bank konvensional dan

bank berdasarkan prinsip syariah. Keduanya mempunyai perbedaan spesifik dalam meraup keuntungan.²⁸ Perbankan konvensional menganut sistem bunga pinjaman, sedangkan perbankan syariah keuntungannya diperoleh melalui bagi hasil.²⁹

Iska menerangkan mengenai ciri atau karakteristik tersendiri yang dimiliki bank Syariah, antara lain :

1) Berdimensi Keadilan dan Pemerataan

Bukti dimensi keadilan yang dimiliki bank Syariah ialah adanya sistem bagi hasil. Cara seperti ini akan berimplikasi bahwa keuntungan dan kerugian yang dialami akan ditanggung secara bersama-sama. Dengan demikian, secara tidak langsung perekonomian umat akan terwujud secara merata dalam bentuk penyebaran modal dan kesempatan berusaha, sesuai ajaran Islam.

2) Bersifat Mandiri

Prinsip bagi hasil yang bebas bunga menyebabkan bank Syariah secara otomatis akan terlepas dari gejolak moneter, baik dalam maupun luar negeri. Bank Syariah dengan sendirinya tidak bergantung kepada gejolak moneter sehingga bisa bergerak tanpa dipengaruhi oleh inflasi. Tentunya hal ini memberikan perbedaan dengan bank bank konvensional yang dalam operasionalnya menerapkan prinsip bunga, sehingga hal tersebut akan membuat bank konvensional harus

²⁸Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia). H. 56

²⁹Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia). h. 56

memperhatikan tingkat inflasi dalam negara dan tingkat bunga riil di luar negeri serta persaingan dalam negeri.

3) Persaingan Secara Sehat

Bentuk persaingan yang berlaku diantara bank Syariah ialah masing-masing berlomba-lomba untuk menjadi yang lebih tinggi dari yang lainnya dalam memberikan keuntungan bagi hasil kepada para nasabahnya dan bukan saling menjatuhkan dalam mencari kelemahan lawan, apalagi mematikan usaha lawan.³⁰

4) Adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Dewan Pengawas Syariah merupakan lembaga independen yang dibentuk sebagai bagian dari Dewan Syariah Nasional (DSN) dan ditempatkan di bank yang melakukan usaha dengan prinsip Syariah. Dalam hal ini DPS berfungsi sebagai pengawas, penasihat, dan pemberi saran kepada direksi, pimpinan unit usaha Syariah, dan pimpinan cabang Syariah mengenai hal yang berkaitan dengan aspek Syariah.

5) Beban biaya yang disepakati bersama ketika akad perjanjian diwujudkan dalam bentuk jumlah nominal, yang nilainya tidak kau dan bisa dilakukan dengan kebebasan tawar-menawar dalam batasan yang dibenarkan. Adanya kontrak menyebabkan batasan waktu yang ditentukan sesuai kesepakatan dalam beban biaya yang dikenakan.

6) Penggunaan persentase dalam hal kewajiban mengendalikan utang harus dihindari, karena persentase bersifat tetap pada sisa utang

³⁰Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Fajar Media). h.75

meskipun batasan waktu yang ditentukan telah usai. Sehingga dengan menerapkan konsep ini nasabah tidak akan dibebankan dengan bunga yang biasa digunakan bank konvensional. Penggunaan sistem persentase memungkinkan beban bunga semakin tinggi dan menjadi berlipat ganda apabila nasabah terlambat membayar angsurannya. Seterusnya, apabila nasabah tidak mampu mengembalikan pinjaman karena sesuatu hal, maka terus-menerus nasabah akan dibebankan dengan beban yang berlipat ganda akibat waktu yang terus berjalan. Dalam kasus ini menyebabkan hutang nasabah semakin menumpuk, bahkan melebihi dari biaya pokok pinjaman.³¹

- 7) Dalam kontrak-kontrak pembiayaan proyek, bank Syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang tetap (*fixed return*), sebagaimana yang disepakati di awal transaksi pada bank konvensional. Karena yang mengetahui kerugian yang akan di alami dalam proyek tersebut hanyalah Allah, bukan manusia seorangpun. Bank Syariah menerapkan sistem berdasarkan penyertaan modal untuk jenis kontrak al-mudharabah dan al-musarakah, dengan sistem bagi hasil yang bergantung kepada keuntungan yang diperoleh. Namun, penetapan keuntungan di awal hanya diterapkan pada jenis kontrak jual beli seperti kredit kepemilikan barang (al-murabahah, al-bay'bi tsaman 'ajil), sewa guna usaha (ijarah), dan kemungkinan kerugian dalam jenis kontrak tersebut amat kecil.

³¹Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Fajar Media). h.76

- 8) Pengerahan dana masyarakat dalam bentuk deposito atau tabungan penyimpan dianggap sebagai penyertaan modal, dan oleh bank ditempatkan pada proyek-proyek yang dibiayainya dan beroperasi sesuai dengan asas Syariah, sehingga kepada penyimpan tidak dijanjikan imbalan yang tetap (*fixed return*). Namun jika bank yang diberikan proyek oleh bank tersebut mendapatkan keuntungan, maka penyimpan bisa memperoleh keuntungan yang lebih besar dari tingkat bunga deposito atau tabungan yang berlaku pada bank konvensional.³²
- 9) Adanya unit pendapatan berupa pendapatan tidak halal sebagai hasil dari transaksi dengan bank konvensional yang menggunakan prinsip bunga. Unit ini biasanya digunakan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat miskin yang mengalami musibah dan untuk kepentingan kaum muslimin yang bersifat sosial.
- 10) Terdapat produk khusus yang tidak jumpai pada bank konvensional yaitu kredit tanpa bunga (murni bersifat sosial), di mana nasabah tidak diberikan kewajiban untuk mengembalikannya atau bisa mengembalikan tanpa beban lain. Di mana produk ini diperuntukkan untuk masyarakat miskin atau yang membutuhkan dan untuk kegiatan sosial keagamaan. Sumber dana berasal dari zakat, infak, sedekah dan pendapatan tidak halal sebagai hasil dari transaksi dengan bank-bank konvensional yang menerapkan prinsip bunga.³³

³²Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Fajar Media). h.78

³³Syukri Iska, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Fajar Media). h. 78

J. Penyelesaian Komplain Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 10 Tahun 2005

Dalam Pasal 10 PBI No. 7/7/PBI/2005 disebutkan bahwa bank wajib menyelesaikan Pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan Pengaduan tertulis, kecuali terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan bank dapat memperpanjang jangka waktu, yaitu:

- a. Kantor Bank yang menerima Pengaduan tidak sama dengan Kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi diantara kedua Kantor Bank tersebut
- b. Transaksi Keuangan yang diadukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Bank³⁴
- c. Terdapat hal-hal lain yang berada diluar kendali bank, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar Bank dalam Transaksi Keuangan yang dilakukan Nasabah.

Mengingat penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam PBI Nomor 7/7/PBI/2005 tertanggal 20 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah tidak selalu dapat memuaskan nasabah dan apabila tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah, maka perlu dibentuk lembaga Mediasi yang khusus menangani sengketa perbankan. Mediasi (Perbankan) adalah proses

³⁴Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005

penyelesaian Sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan.³⁵

Adapun yang menjadi penyelenggara Mediasi Perbankan sebagaimana telah disebut dalam ketentuan Pasal 3 PBI No. 8/5/PBI/2006, yakni:

- a. Lembaga Mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan
- b. Lembaga ini saat ini belum terbentuk, (akan dibentuk selambat-lambatnya 31 Des 2007), sehingga fungsi Mediasi Perbankan untuk sementara dilaksanakan oleh Bank Indonesia.

Proses beracara dalam Mediasi Perbankan secara teknis diatur dalam PBI No. 8/5/PBI/2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006, yaitu sebagai berikut:

- a. Pengajuan penyelesaian Sengketa dalam rangka Mediasi perbankan kepada Bank Indonesia dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah.
- b. Dalam hal Nasabah atau Perwakilan Nasabah mengajukan penyelesaian Sengketa kepada Bank Indonesia, Bank wajib memenuhi panggilan Bank Indonesia.

Syarat-syarat Pengajuan Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi Perbankan (Pasal 8 PBI No. 8/5/PBI/2006).

³⁵Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005

- a. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai.
- b. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh Nasabah kepada Bank.
- c. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau pengadilan, atau belum terdapat Kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga Mediasi lainnya.³⁶
- d. Sengketa yang diajukan merupakan Sengketa keperdataan.
- e. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam Mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.
- f. Pengajuan penyelesaian Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Bank kepada Nasabah.

Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) yang memuat:

- a. Kesepakatan untuk memilih Mediasi sebagai alternatif penyelesaian Sengketa.
- b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Mediasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

³⁶Peraturan Bank Indonesia Pasal 8 PBI No. 8/5/PBI/2006

Jika proses mediasi telah selesai dilaksanakan, maka pihak bank wajib mengikuti dan mentaati perjanjian Mediasi yang telah ditandatangani oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank.

Agar pengaduan dapat segera diselesaikan oleh bank, Anda perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Tentukan inti permasalahan yang akan diadukan.
- b. Siapkan dokumen pendukung yang terkait dengan permasalahan yang akan diadukan.
- c. Simpan dengan baik dokumen-dokumen asli yang Anda miliki dan sampaikan kepada bank fotocopy dokumen tersebut bersamaan dengan pengajuan pengaduan tertulis.
- d. Catat nomor registrasi yang diberikan bank kepada Anda dan gunakan nomor registrasi tersebut untuk mengetahui status penyelesaian pengaduan Anda.³⁷
- e. Simpan dengan baik dokumen surat-menyurat dengan bank, termasuk surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada Anda.³⁸

Apabila Anda Nasabah tidak puas dengan hasil penyelesaian yang disampaikan bank, Anda dapat melanjutkan upaya penyelesaian

³⁷Peraturan Bank Indonesia Pasal 8 PBI No. 8/5/PBI/2006

³⁸Peraturan Bank Indonesia No.10/10/PBI/2008

pengaduan melalui mediasi perbankan atau melalui alternatif penyelesaian sengketa lainnya.





BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan dengan cara mencari, mencatat, merumuskan, dan menganalisis sampai menyusun laporan. Metode penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologi, dan konsisten.³⁹

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat hukum empiris. Penelitian hukum empiris bertujuan untuk mengetahui sejauh mana bekerjanya hukum di dalam masyarakat. Pangkal tolak penelitian hukum empiris adalah

³⁹Zainuddin Ali. *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), h.17

fenomena hukum masyarakat atau fakta sosial yang terdapat dalam masyarakat. Yaitu dengan menggali informasi di lapangan atau disebut dengan field research atau studi lapangan yang menggambarkan data dan informasi di lapangan berdasarkan fakta yang diperoleh secara langsung dalam.⁴⁰

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah perbankan BPRS Bumi Rinjani Kepanjen yang berlangsung di Kepanjen Malang Jawa Timur. Subjek dari penelitian ini adalah pihak perbankan yang berperan langsung dalam menangani keluhan nasabah dan nasabah perbankan dan nasabah yang telah melakukan keluhan terhadap perbankan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian hukum empiris yakni suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat maka metode penelitian hukum empiris dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis. Dalam artian bahwa penelitian hukum yang diambil dari fakta-fakta yang ada di dalam suatu masyarakat, badan hukum atau badan pemerintah.⁴¹

Penelitian ini berisikan teori sosial mengenai hukum atau teori hukum sosiologis. Pembuktian melalui masyarakat dan menggunakan data

⁴⁰Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: CV Mandar Maju, 2008), h.124

⁴¹ Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. (Jakarta: Grasindo, 2010), h.9

primer (data yang diperoleh langsung dari kehidupan masyarakat dengan cara wawancara, observasi, kuesioner, sample dan lain-lain).

Alasan peneliti menggunakan pendekatan metode empiris ini karena fokus penelitian yang dilakukan adalah interaksi secara langsung dengan pihak yang bersangkutan yaitu para staf perbankan dan nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen dalam kaitannya Penanganan Komplain Nasabah Perspektif Perbankan Syariah.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilakukannya sebuah penelitian. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di JL. Raya Ahmad Yani No. 130 Kepanjen-Malang. Tempat berlangsungnya kegiatan perbankan. Adapun Bank Pembiayaan Rakyat Syariah ini kantor yaitu kantor pusat.

D. Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.⁴²

1. Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan. Pada penelitian ini yang dijadikan sebagai data primer adalah wawancara bersama informan yaitu adalah kasi bidang Personalia dan umum BPRS Bumi Rinjani Kepanjen yaitu Ibu Shindy Yulia Kurniawati. kemudian

⁴²Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, h.106

menguraikan data tersebut dan dianalisa menggunakan peraturan perbankan syariah.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku peraturan perbankan syariah yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, peraturan perundang-undangan. pada penelitian ini yang tergolong sumber data sekunder yakni diambil dari dokumen dan bahan pustaka (seperti beberapa literatur buku), serta dari artikel, jurnal maupun website yang berhubungan dengan obyek penelitian. Sumber data sekunder dari literatur buku dan penelitian-penelitian mutaakhir terkait dengan teori komplain dalam perbankan syariah.⁴³

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan Penelitian di Lapangan (*Field Research*) yaitu:

1. Observasi (*Observation*)

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana penulis mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti yakni meneliti nasabah yang mengajukan komplain. Jadi penulis melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung dan secara sistematis di BPRS Bumi Rinjani Kepanjen.⁴⁴

⁴³Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (jakarta: PT Rineka Cipta,2004). H.24

⁴⁴Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta : Andi Offset, 1991) hlm. 136

Metode observasi peneliti gunakan untuk mengetahui praktek secara langsung, dan memberikan data tambahan untuk menjadikan penelitian ini lebih valid. Dengan observasi dari teori yang peneliti dan hukum yang ada telah sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada di BPRS Bumi Rinjani Kepanjen.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Penelitian ini menggunakan metode wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan secara terencana yang berpedoman pada pertanyaan yang telah dipersiapkan kepada pihak perbankan yang berperan langsung pada penanganan komplain nasabah, dengan wawancara tersebut diharapkan dapat membantu penyusunan dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan secara sistematis dan riil.

3. Dokumentasi (*Documentation*)

Sebagai penunjang penelitian, maka peneliti menggunakan kamera sebagai alat dokumentasi. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang ditujukan kepada subyek penelitian.⁴⁵

F. Metode Analisis Data

1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

⁴⁵Sukandarumidi, *Metodelogi Penelitian; Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: UGM Press, 2006), 100

Pemeriksaan data adalah menelaah kembali catatan yang telah dikumpulkan dalam data yang diperoleh dari narasumber terkait komplain untuk mengetahui catatan tersebut sudah cukup baik dan dapat dipersiapkan untuk proses berikutnya. Data yang diteliti disini bertumpu pada kelengkapan maupun kejelasan makna yang ada dalam data tersebut serta korelasinya dengan penelitian ini, sehingga dengan data-datanya tersebut peneliti memperoleh gambaran jawaban sekaligus dapat memecahkan masalah yang diteliti.

2. Klarifikasi (*Classifying*)

Klarifikasi yaitu mengklasifikasikan data-data yang telah diperoleh dari penelitian terkait kebenaran dan kecocokan antara peraturan perbankan syariah yang diterapkan di BPRS Bumi Rinjani Kepanjen agar lebih mudah dalam menganalisis sesuai dengan data yang diperlukan. Tahap ini bertujuan untuk membatasi beberapa data yang seharusnya tidak dipakai dalam penelitian ini.

3. Verifikasi (*Verifying*)

Pengecekan ulang data-data yang telah terkumpulkan dari penelitian yaitu langkah dan kegiatan yang dilakukan untuk menelaah data informasi kembali yang didapat dari lapangan agar diakui kebenarannya secara umum.

4. Analisis (*Analysing*)

Analisis yaitu proses penyederhanaan data-data yang terkumpul kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan menganalisis sehingga akan memudahkan peneliti untuk melakukan analisis dan kesimpulan.⁴⁶



⁴⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, h.108

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kapanjen

a. Profil Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kapanjen

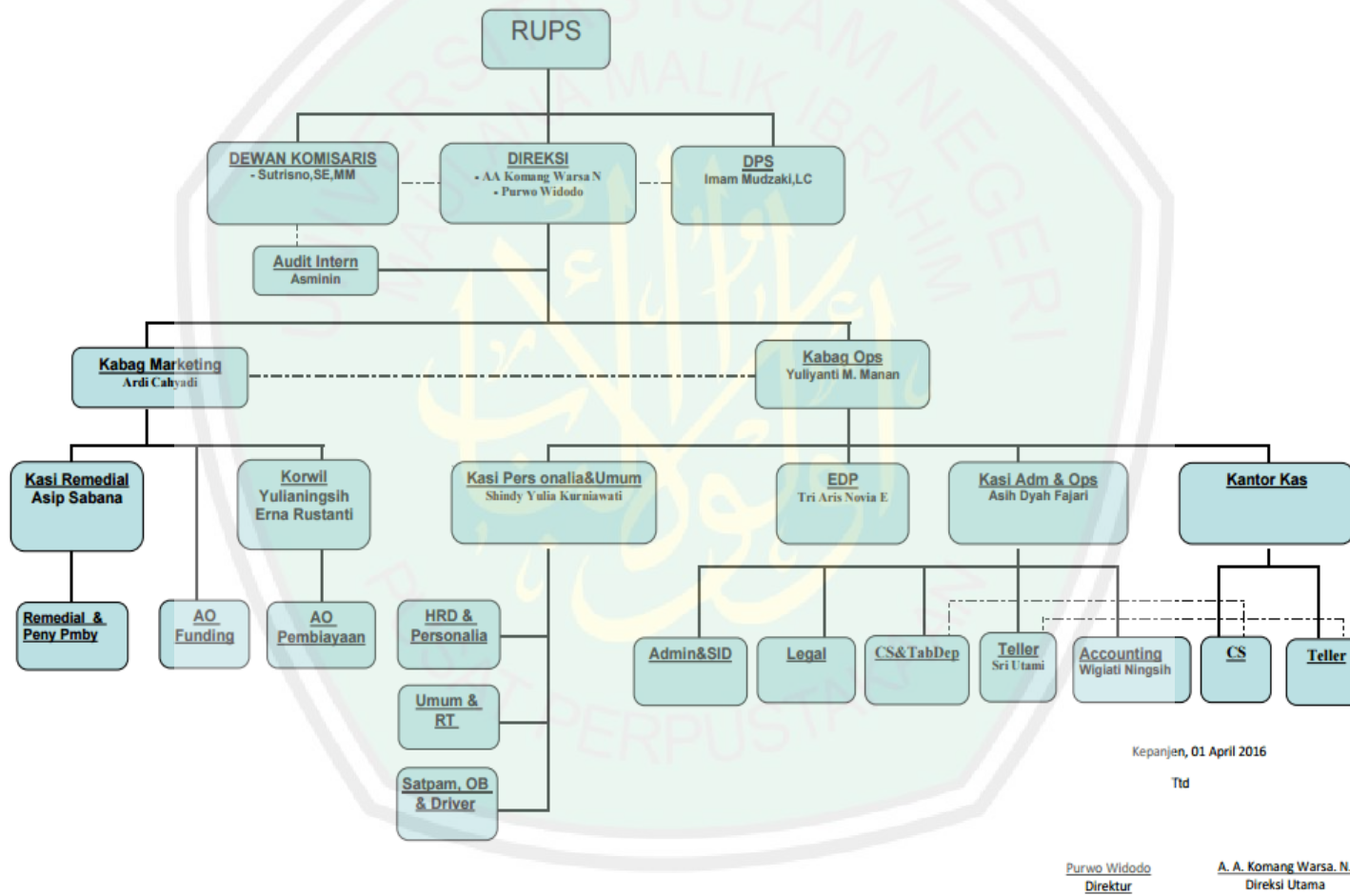
Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Berawal dari berdirinya usaha apotik Rinjani Farma Tahun 1972, kemudian SPBU thn 1982 dan Asuransi jiwa Bintang Rinjani thn 1986 setelah itu Grup Rinjani mulai bergerak di bidang Perbankan :

- Tahun 1989 – mendirikan BPR Bumi Rinjani di kota Batu
- Tahun 1992 – mendirikan BPR Bumi Rinjani Kapanjen di kota Kapanjen

- Tahun 1993 – mendirikan BPR Bumi Rinjani Probolinggo di kota Probolinggo
- Tahun 2002 – berdirinya BPR Syariah Bumi Rinjani Batu & Malang
- Tahun 2006 – Konversi 3 BPR ke BPRS :
 - BPR Bumi Rinjani menjadi BPRS Bumi Rinjani Junrejo
 - BPR Bumi Rinjani Kepanjen menjadi BPRS Bumi Rinjani Kepanjen
 - BPR Bumi Rinjani Probolinggo menjadi BPRS Bumi Rinjani Probolinggo
- Tahun 2008 – Group Rinjani membentuk Yayasan Berkah Rinjani yg bergerak di bidang Klinik Dhuafa, Pendidikan kejuruan & Bengkel mobil sebagai wujud pelaksanaan Corporate Social Responsibiliy.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen



2. Visi dan Misi

Sebagaimana perbankan yang lainnya bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen juga mempunyai visi dan misi adapun visinya adalah : Membantu ummat Insha Allah menuju kemakmuran dan kesejahteraan. adapun misinya adalah : Memberi contoh dan menjadi contoh dalam bermuamalah berdasar dan bersandar kepada Al-Qur'an dan Hadits.⁴⁷

Untuk mewujudkan visi dan misi tersebut Bank Pembiayaan Rakyat Syarian Bumi Rinjani Kepanjen menetapkan upaya/cara atau misi yang akan mendukung pencapaian visi yaitu :

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.⁴⁸

3. Produk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen

a. Tabungan Umroh iB BSR

⁴⁷www.syariahrinjani.com, diakses pada tanggal 12 juli 2018

⁴⁸www.syariahrinjani.com, diakses pada tanggal 12 juli 2018

Tabungan Umroh Maqbula iB BSR adalah Produk Tabungan berjangka yang bertujuan untuk kepentingan umroh. Tabungan berjangka ini dirancang sesuai dengan keinginan nasabah dalam memenuhi panggilan Allah terkait target dana dan waktu pelaksanaan umrohnya⁴⁹

Keunggulan :

1. Fleksibel karena dirancang sesuai dengan keinginan nasabah dalam mewujudkan niatnya untuk umroh
2. Terjangkau untuk semua kalangan masyarakat muslim
3. Gratis biaya administrasi
4. Terukur dengan memberikan gambaran dan proyeksi dana sejak menabung.
5. Adanya bagi hasil yang menjanjikan di luar dana setoran

Fitur :

1. Akad yang digunakan adalah mudharabah muthlaqah
2. Target dana minimum Rp. 12.000.000 dan maksimum Rp. 24.000.000
3. Target waktu minimum satu tahun dan maksimum 3 tahun
4. Gratis biaya pembukaan rekening
5. Setoran insidental dapat dilakukan setiap saat hingga akumulasi terpenuhi
6. Penarikan dana oleh Nasabah hanya dapat dilakukan sesuai waktu yang disepakati⁵⁰

⁴⁹www.syariahrinjani.com, diakses pada tanggal 12 juli 2018

⁵⁰www.syariahrinjani.com, diakses pada tanggal 12 juli 2018

Syarat dan ketentuan :

1. Diperuntukkan untuk perorangan
2. Setoran awal minimal Rp. 100.000, selanjutnya tergantung jangka waktu dan paket yang diinginkan.
3. Biaya penutupan sebesar Rp. 100.000, apabila rekening ditutup sebelum mencapai target dana.
4. Bebas memilih biro travel umroh sesuai keinginan nasabah.⁵¹

b. Tabungan Qurban iB BSR

Tabungan Qurban iB BSR adalah Produk tabungan yang diperuntukan untuk kepentingan Qurban bagi Nasabah. Tabungan berjangka ini dirancang sesuai dengan keinginan nasabah dalam memenuhi panggilan Allah untuk berkorban.

Keunggulan :

1. Fleksibel karena dirancang sesuai dengan keinginan nasabah dalam mewujudkan niat berkorban
2. Terjangkau untuk semua kalangan masyarakat muslim
3. Gratis biaya adminitrasi
4. Terukur dengan memberikan gambaran pelaksanaan ibadah qurban dan proyeksi dana sejak menabung.

⁵¹www.syariahrinjani.com, diakses pada tanggal 12 juli 2018

5. Adanya bagi hasil yang menjanjikan di luar dana setoran

Fitur :

1. Akad yang digunakan adalah mudharabah muthlaqah
2. Target dana minimum Rp. 1.600.000 untuk satu ekor kambing dan maksimum Rp. 3.000.000
3. Target dana minimum Rp.7.500.000 untuk seekor sapi dan maksimum Rp. 21.000.000
4. Target waktu minimum satu tahun dan maksimum 3 tahun
5. Gratis biaya pembukaan rekening
6. Setoran insidental dapat dilakukan setiap saat hingga akumulasi terpenuhi⁵²

Syarat dan ketentuan :

1. Diperuntukkan untuk perorangan
2. Setoran awal minimal Rp. 100.000, selanjutnya tergantung jangka waktu yang diinginkan.
3. Biaya penutupan sebesar Rp. 100.000, apabila rekening ditutup sebelum mencapai target dana.
4. Bebas memilih jenis hewan kurban sesuai keinginan nasabah.⁵³

c. Tabungan Aqiqah iB BSR

Tabungan Aqiqah iB BSR adalah tabungan yang diperuntukan untuk tujuan aqiqah bagi putra-putri Nasabah. Tabungan berjangka ini dirancang

⁵²www.syariahrinjani.com, diakses pada tanggal 12 juli 2018

⁵³www.syariahrinjani.com, diakses pada tanggal 12 juli 2018

sesuai dengan keinginan nasabah dalam memenuhi panggilan Allah dan seruan Rasulullah untuk melaksanakan aqiqah sebagai ungkapan syukur atas karunia Allah dengan lahirnya putra/putrinya.

Keunggulan :

Fleksibel karena dirancang sesuai dengan keinginan nasabah dalam mewujudkan niat beraqiqah atas kelahiran putra/putrinya.

1. Terjangkau untuk semua keluarga muslim
2. Gratis biaya adminitrasi
3. Terukur dengan memberikan gambaran dan proyeksi dana sejak menabung.
4. Adanya bagi hasil yang menjanjikan di luar dana setoran⁵⁴

Fitur :

1. Akad yang digunakan adalah mudharabah muthlaqah
2. Target dana minimum Rp. 1.800.000 untuk satu ekor kambing dan maksimum Rp. 3.600.000 untuk dua ekor kambing
3. Target waktu minimum satu tahun dan maksimum 3 tahun
4. Gratis biaya pembukaan rekening
5. Bebas biaya premi untuk asuransi jiwa dengan UP Rp.1.000.000.
6. Setoran insidental dapat dilakukan setiap saat hingga akumulasi terpenuhi

Syarat dan ketentuan :

1. Diperuntukkan untuk perorangan

⁵⁴www.syariahrinjani.com, diakses pada tanggal 12 juli 2018

2. Setoran awal minimal Rp. 100.000, selanjutnya tergantung jangka waktu yang diinginkan.
3. Biaya penutupan sebesar Rp. 100.000, apabila rekening ditutup sebelum mencapai target dana.
4. Bebas memilih kambing sesuai keinginan nasabah.

d. Tabungan Rinjani

Fitur :

1. Akad yang digunakan adalah Mudharabah Mutlaqah.
2. Setoran dan penarikan dapat dilakukan setiap saat pada jam kerja.

Syarat dan ketentuan :

1. Setoran pembukaan awal Rp. 25.000.
2. Setoran selanjutnya minimal Rp.10.000,-
3. Saldo minimal yang harus dijaga Rp.25.000,-⁵⁵

e. Tabungan Mitra iB BSR

Tabungan Mitra iB BSR adalah tabungan pada BPR Syariah Bumi Rinjani Kepanjen berdasarkan prinsip syariah.

Keunggulan :

1. Sesuai dengan prinsip syariah
2. Terjangkau untuk semua keluarga muslim
3. Gratis biaya administrasi

⁵⁵www.syariahrinjani.com, diakses pada tanggal 12 juli 2018

Fitur :

1. Akad yang digunakan adalah wadiah yad dhamanah
2. Setoran dan penarikan dapat dilakukan setiap saat pada jam kerja.

Syarat dan ketentuan :

1. Diperuntukkan untuk perorangan
2. Setoran pembukaan awal Rp. 25.000.
3. Setoran selanjutnya minimal Rp.10.000,-
4. Saldo minimal yang harus dijaga Rp.25.000,-

f. Deposito iB BSR

Deposito iB BSR adalah investasi berjangka pada BPR Syariah Bumi Rinjani Kepanjen berdasarkan prinsip syariah.⁵⁶

Keunggulan :

1. Dana aman dikelola dengan prinsip syariah
2. Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO)
3. Bagi hasil yang kompetitif

Fitur :

1. Akad yang digunakan adalah mudharabah mutlaqah
2. Pilihan Jangka waktu yang fleksibel : 1, 3,6,12 bulan

Syarat dan ketentuan :

1. Perorangan : FC KTP/SIM

⁵⁶www.syariahrinjani.com, diakses pada tanggal 12 juli 2018

2. Perusahaan : FC KTP Pengurus, Akte Pendirian, SIUP & NPWP
3. Setoran awal minimum Rp. 1.000.000,-
4. Biaya Materai Rp. 6000,-
5. Dicairkan pada saat jatuh tempo⁵⁷

B. Paparan dan Analisis Data

Pada wawancara tanggal 18 Juli 2018 di BPRS Bumi Rinjani Kepanjen bersama Ibu Shindy terkait sikap perbankan ketika nasabah menyampaikan keluhan kepada perbankan.

Shindy Berkata : *“Perbankan menyambut nasabah dengan ramah dan mendengarkan dengan baik keluhan nasabah, nah itu yang bisa buat kesan nyaman”*

Sikap terbuka dan perhatian perbankan syariah terhadap keluhan nasabah merupakan wujud komitmennya perbankan syariah untuk menjalankan prinsip penanganan komplain nasabah yang baik. Pelayanan yang efektif dengan pendekatan 3S (senyum, salam dan sapa) kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman untuk berinteraksi dengan pihak perbankan.⁵⁸

Shindy berkata: *“Iya menerapkan 3S, yang lebih menarik pada perbankan syariah disambut dengan mengucapkan salam”, “Berempati, meminta maaf, menggali permasalahan, mencari solusi, apalagi kalau kita bisa “Cross Selling”, misalnya kita promosikan untuk sukuk tapi harus sesuai kebutuhannya juga, untuk mewujudkan loyalitas nasabah”*.⁵⁹

Perbankan mencoba untuk memahami apa yang dibutuhkan nasabah untuk kenyamanan nasabah, sehingga nasabah tersebut menjadi nasabah yang

⁵⁷www.syariahrinjani.com, diakses pada tanggal 12 juli 2018

⁵⁸Fandi Tjiptono, *Manajemen Pengaduan Komplain*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta). H.42

⁵⁹Shindy Yulia Kurniawati, Wawancara, (BPRS Bumi Rinjani Kepanjen 18 juli 2018)

loyal. Pihak perbankan juga menjelaskan bagaimana prosedur dalam mempraktikkan 3S dalam menerima keluhan dan menyambut nasabah.

Shindy Berkata: “Nah kalau yang ini pasti dan wajib, sudah menjadi standar pelayanan, pertama juga harus salam, kemudian senyum, senyumnya gak boleh berlebihan, maksudnya senyum benar-benar tulus, kemudian menyapa minimal 5 kali nama nasabahnya”.

Mewujudkan sikap yang baik untuk menyambut nasabah menjadi wajib di perbankan syariah, karena hal tersebut merupakan bagian dari pelayanan yang baik.

Upaya perbankan untuk menangani dengan cepat dan baik diutarakan ketiga responden nasabah perbankan syariah pada wawancara tanggal 19 juli 2018.

informan menyatakan : “Saya rasa pihak perbankan sudah berupaya untuk menangani permasalahan secepat mungkin, hal itu dibuktikan dengan perbankan mempersiapkan bagian-bagian yang bertugas untuk menangani komplain”.

Upaya perbankan syariah dalam menyegerakan menangani komplain dengan adanya penyiapan divisi-divisi yang bertugas menangani permasalahan nasabah.

Informan menyatakan : “Perbankan syariah berupaya untuk menyegerakan dalam menyelesaikan permasalahan nasabah, bila ada masalah yang bisa diselesaikan sekarang, maka akan diselesaikan”⁶⁰

Apabila permasalahan yang diajukan nasabah membutuhkan konfirmasi kepada pihak manajemen perbankan, maka nasabah diharapkan untuk

⁶⁰Shindy Yulia Kurniawati, Wawancara, (BPRS Bumi Rinjani Kepanjen 18 juli 2018)

menunggu dan akan dihubungi oleh perbankan apabila pihak perbankan sudah menemukan jalan keluarnya.

Untuk mengedukasi nasabah terkait permasalahannya dan jalan keluarnya, perbankan menjelaskan secara praktis untuk pihak nasabah memahami dan mengerti terkait permasalahan yang sedang terjadi dan bagaimana prosedur yang dilakukan pihak perbankan untuk menyelesaikannya.

Pada perbankan syariah, penanganan komplain nasabah yang efektif dengan adanya prinsip memudahkan dengan tidak menyusahkan nasabah. Sebagai lembaga intermediasi keuangan, perbankan diharapkan mudah untuk segala hal yang terkait dengan transaksi.

Kemudahan transaksi, informasi dan lainnya yang dirasakan nasabah perbankan syariah yang dikemukakan oleh informan pada wawancara tanggal 18 juli 2018. Informan Perbankan syariah memudahkan nasabahnya dengan memberikan informasi yang mudah untuk dipahami.

Mudahnya dalam menyampaikan keluhan dan perbankan tidak sedikit pun menyulitkan nasabah dengan prosedur-prosedur yang mudah. Menurut informan selanjutnya disebut nasabah.

Nasabah mengemukakan *“Nasabah sangat mudah untuk dapat menyampaikan keluhan karena pihak perbankan telah menyediakan sarana untuk para nasabah yang akan menyampaikan keluhannya”*.

Kemudahan dalam menghubungi perbankan yang telah menyediakan sarana komplain dengan berbagai via komplain.⁶¹Layanan yang

⁶¹Shindy Yulia Kurniawati, Wawancara, (BPRS Bumi Rinjani Kepanjen 18 juli 2018)

disediakan perbankan untuk mengajukan komplain tentunya mudah diakses oleh nasabah. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 18 juli 2018, tepatnya pukul 14:00 WIB di BPRS Bumi Rinjani Kepanjen.

Shindy menyampaikan : *“Jadi, untuk layanan ini maksudnya untuk media komplain, kita ada “walk in”, berarti nasabah datang langsung ke CS, itu namanya nasabah “walk in”, terus juga bisa lewat telepon, bisa melalui surat, email. Setiap CS itu mempunyai “Complain Handling Management System” sendiri, dan nasabah bisa memilih sendiri media pelaporannya baik itu email, media massa, jadi emang kita harus mencantumkan ketika komplain itu nasabah gunakan via media apa.*

Via komplain yang bermacam-macam dapat memudahkan nasabah yang kesibukannya dan kebutuhannya berbeda-beda.⁶² Pada kasus komplain yang dilakukan nasabah, tentunya keluhannya berbeda-beda, ada keluhan yang tahap penyelesaiannya membutuhkan beberapa hari dan ada pula komplain yang bisa diselesaikan dengan segera, meskipun ada komplain yang belum diselesaikan, nasabah tidak perlu khawatir terhadap tindak lanjut dari permasalahannya, perbankan akan terus berupaya untuk dapat menyelesaikannya dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara tentang bagaimana kebijakan perbankan bila komplain nasabah tidak bisa diselesaikan secepatnya,

Shindy merespon : *“Kita mengedukasi nasabahnya dan besok kita menghubungi lagi, besok atau lusa untuk menyelesaikan masalah tersebut, yang jelas kita harus mengfollow-up lah dan menghubungi kembali nasabah bila masalah itu sudah selesai atau dengan solusi lain yaitu meretensi (menawarkan nasabah dengan produk lain”).*⁶³

⁶²Shindy Yulia Kurniawati, Wawancara, (BPRS Bumi Rinjani Kepanjen 18 juli 2018)

⁶³Shindy Yulia Kurniawati, Wawancara, (BPRS Bumi Rinjani Kepanjen 18 juli 2018))

Intinya keluhan nasabah yang belum terselesaikan, akan terus diupayakan oleh perbankan untuk penanganannya. Perbankan akan menghubungi nasabahnya terkait penyelesaian permasalahan.

Perharinya di perbankan berbagai kegiatan keuangan terjadi, transaksi pembiayaan, tabungan, deposito, giro, sampai pelayanan jasa keuangan lainnya yang tidak mampu diingat tanpa adanya catatan.

Pencatatan sangat diperlukan sebagai pegangan dan bukti transaksi yang telah dilaksanakan. Perbankan sendiri menggunakan aplikasi *core banking system* sebagai perekam dan pencatatan atas transaksi yang telah disepakati. Demikian juga dengan komplain yang diajukan nasabah kepada perbankan direkam dan dicatat, selain sebagai dokumentasi, keluhan yang pernah diajukan menjadi materi edukasi bagi perbankan untuk kedepannya.⁶⁴

Perbankan mencatat keluhan dengan adanya upaya tindak lanjut dari keluhan tersebut, seperti mengedukasi nasabah, melayani keluhan dan memberikan solusi. Tercatat untuk nasabah yang mengajukan komplain tiap bulannya satu sampai dua orang.

Shindy Berkata: *“Setiap CS punya database sendiri, jadi tiap komplain pasti dicatat dan rekam, itu yang komplain perbulan diantara satu sampai dua orang”*.⁶⁵

Jadi, keluhan yang dilakukan nasabah akan dicatat untuk dievaluasi oleh pihak perbankan untuk pengembangan produk dan penyempurnaannya sesuai

⁶⁴Fandi Tjiptono, *Manajemen Pengaduan Komplain*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta). H.44

⁶⁵Shindy Yulia Kurniawati, Wawancara, (BPRS Bumi Rinjani Kepanjen 18 juli 2018)

dengan kebutuhan masyarakat. Langkah perbankan untuk merekam dan mencatat transaksi dan keluhan-keluhan nasabah sangat praktis, yaitu

Shindy Berkata : *“Pertama itu ya kita input di system, data yang kita peroleh bila nasabah mengajukan komplain dengan mengisi form dulu, sebagai dasar untuk jadi arsip. Kita butuh data darinya, bener gak yang ini orangnya yang punya rekening ini, KTP, buku tabungan dan KTM nya harus terlampirkan. Terus kalau berkaitan dengan transaksinya kan harus tak print juga mutasi rekening orangnya sama formnya, terus kalau biasanya jangka waktu penanganan komplain maksimal 10 hari kerja, maksudnya kalau ada komplain yang harus dikomunikasin terlebih dahulu”*.⁶⁶

Keluhan yang diajukan nasabah menjadi sebagai bahan evaluasi untuk perbankan untuk berkinerja lebih baik daripada sebelumnya. Upaya memperbaiki disini secara garis besar merupakan sikap perbankan untuk memperlembutkan suasana hati nasabah yang akan menyampaikan keluhan.

Shindy berkata : *“Untuk langkah pertama sih, kita harus meminta maaf atas ketidaknyamanannya, minta maaf itu merupakan dasar pelayanan, entah siapa yang salah ataupun nasabah yang kurang jelas informasinya kita harus meminta maaf. Kemudian kita menggali dulu permasalahan itu bagaimana, dan kita mencari solusi, tapi terakhir bila kekecewaannya kepada penyelesaian, kita harus meretensi, retensi itu mempertahankan nasabah dengan menawarkan produk lain”*.

Kemudian langkah perbankan yang diambil untuk menangani keluhan nasabah menurut keterangan.

Shindy Berkata : *“Intinya langka-langkahnya ya seperti tadi, meminta maaf, kemudian menggali permasalahan, mencari solusi untuk permasalahan nasabah”*.

⁶⁶Shindy Yulia Kurniawati, Wawancara, (BPRS Bumi Rinjani Kepanjen 18 juli 2018)

Jadi, ada langkah riil dalam penanganan keluhan nasabah, perbankan berkinerja keras untuk dapat menyelesaikan permasalahan nasabah dengan baik.⁶⁷

Untuk kepentingan evaluasi perkembangan operasional dan mekanisme kinerja perbankan, perbankan juga mengklasifikasi keluhan menjadi berat, sedang dan ringan.

Shindy Berkata : *“Mengetahui komplain nasabah itu ringan, sedang atau berat, memang parameter jelasnya itu belum begitu ditentukan ya, tapi intinya entah itu cuma ringan atau kecil itu tetap kita coba untuk selesaikan dengan cepat. Menurut saya yang ringan itu yang bisa saya selesaikan saat itu juga, kalau sedang mungkin saya masih bisa handle untuk diselesaikan sendiri tapi saya butuh 2 s/d 3 hari, kalau dalam kategori sudah berat, itu saya perlu bantuan kepala Operation Officer”*.⁶⁸

Pengelompokan keluhan menjadi penting untuk menargetkan tenggang waktu yang diperlukan perbankan untuk menyelesaikan permasalahan, sehingga keluhan yang tidak mungkin diselesaikan dalam waktu dua sampai tiga hari akan digolongkan pada permasalahan berat dan perbankan dapat memfokuskan sama-sama menyelesaikannya.

Tentunya perbankan menyiapkan sumber daya manusia untuk menanggapi dan menghadapi keluhan yang nasabah ajukan dan menyelesaikannya dengan sistematis yang benar dan hasil yang memuaskan.

Menurut informasi hasil wawancara.

Shindy berkata : *“Bila divisi yang khusus pada manajemen penanganan masalah memang ada yang di pusat. Divisi yang khusus, tapi saya lupa namanya, makanya jika masalah selesai kita mendapatkan pemberitahuan dari mereka”*.

⁶⁷Shindy Yulia Kurniawati, Wawancara, (BPRS Bumi Rinjani Kepanjen 18 juli 2018)

⁶⁸Shindy Yulia Kurniawati, Wawancara, (BPRS Bumi Rinjani Kepanjen 18 juli 2018)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa perbankan telah mewujudkan sumber daya manusia untuk dapat membantu kinerja perbankan. Perbankan juga mengatur SOP tentang bagaimana karyawannya menyelesaikan keluhan nasabah dengan baik dan bisa diterima nasabah.

Shindy berkata : *“Ada, yang pertama itu kan waktu komplain kita minta form nasabah, kemudian identifikasi dan menggali permasalahan, kemudian proses penanganan, terus diupayakan hasilnya memuaskan untuk nasabah”*.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak perbankan sangat antusias dan telah menentukan prosedur yang baik yang harus dipatuhi oleh pihak perbankan untuk dapat menyelesaikan keluhan nasabah dengan baik.⁶⁹

Hubungan perbankan syariah dengan nasabah adalah sebagai mitra yang berarti adanya keterikatan kepercayaan antara keduanya, menjadi nasabah tentunya percaya akan perbankan tersebut dapat dipercaya dan berintegritas tinggi dalam menjalankan perannya sebagai lembaga intermediasi dan pengatur lalu lintas perekonomian Indonesia. Perbankan memang sangat menjaga privasi dan reputasi nasabahnya sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat.

Terkait dengan hal ini, Ibu Shindy menyampaikan : *“Kalau ini sih ada UUD nya, kita tidak boleh menge-share-nya ke pihak luar, makanya data yang berkaitan dengan privasi nasabah, kita harus berhati-hati dan menjaganya, kayak “BI cheking” menyangkut nasabah, itu tidak boleh diberitahu kepada pihak yang tidak berkepentingan”*.

⁶⁹Shindy Yulia Kurniawati, Wawancara, (BPRS Bumi Rinjani Kepanjen 18 juli 2018)

Hasil wawancara dengan Ibu Shindy diBPRS Bumi Rinjani Kepanjen ini menunjukkan bahwa perbankan syariah sangat tegas untuk tidak membeberkan perihal privasi nasabah.⁷⁰

Setelah melakukan wawancara dengan Ibu Shindy Yulia Kurniawati selaku Kasi Personlia dan Umum di BPRS Bumi Rinjani Kepanjen, Ibu Shindy telah membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian ini sebagai informan maka peneliti mendapatkan informasi penelitian terkait penanganan komplain nasabah yang diterapkan di BPRS Bumi Rinjani Kepanjen.

1. **Penanganan Komplain Nasabah Di BPRS Bumi Rinjani Kepanjen**

Perbankan sebagai lembaga keuangan yang menjadi penghubung (intermediasi) dalam transaksi keuangan dan merupakan peran utama dalam membangun sektor riil dalam lalu lintas perekonomian berupaya menyusun strategi untuk memperoleh kepercayaan dan minat nasabah. Salah satunya dengan pelayanan yang baik dapat mengangkat reputasi perbankan, terciptanya kenyamanan untuk nasabah, sehingga akan menutup kemungkinan untuk nasabah berpindah dan menjadi loyal.⁷¹

Sebagai lembaga keuangan, tentunya perbankan rentan terhadap resiko. Kesalahan-kesalahan atau Human Error dapat terjadi sewaktu-waktu dan dapat merugikan sebelah pihak sehingga menyebabkan adanya kesenjangan antara perbankan dan nasabah. Untuk kenyamanan dan menampung keluhan nasabah yang akan segera ditangani, maka perbankan merumuskan sistematika

⁷⁰Shindy Yulia Kurniawati, Wawancara, (BPRS Bumi Rinjani Kepanjen 18 juli 2018

⁷¹Fandi Tjiptono, *Manajemen Pengaduan Komplain*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta). h.44

pelayanan pengaduan keluhan dan membentuk divisi untuk penanganan komplain nasabah.

Dalam menangani komplain nasabah hal dasar yang harus dilakukan pihak perbankan yaitu tersenyum, seorang customer service ataupun petugas bank harus dapat menahan emosi diri saat mendengarkan nasabah mengajukan komplain. Sebagian besar dari nasabah yang komplain adalah mereka memiliki perhatian lebih terhadap perusahaan dan ingatlah bahwa setiap komplain akan membuat perusahaan bekerja dengan baik. Oleh karena itu, tangani komplain dengan memuaskan sehingga loyalitas nasabah akan meningkat.⁷²

a. Pedoman menangani komplain:

1. Memohon maaf/empati
2. Tetapkan apa yang nasabah inginkan untuk dilakukan penyelesaian
3. Jagalah tetap loyal (jangan menghindar atau menyangkal)
4. Usahakan membantu, bukan menyalahkan
5. Berhati-hati jika tidak setuju dengan pendapat nasabah
6. Jangan menyindir atau meremehkan
7. Jangan abaikan keluhannya
8. Minta persetujuan nasabah
9. Bila perlu, informasikan pada atasan
10. Jangan merendahkan reputasi bank
11. Catat dan klasifikasikan komplain sebagai pelajaran bagi perusahaan

⁷²Fandi Tjiptono, *Manajemen Pengaduan Komplain*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta). h.45

12. Melakukan langkah konkrit untuk secepatnya menangani komplain

Mengucapkan terimakasih⁷³

b. Objection/sanggahan nasabah

Dalam menangani komplain tidak sedikit nasabah melakukan *objection/sanggahan* terhadap apa yang dijelaskan oleh customer service/petugas bank. Langkah-langkah untuk menangani *objection/sanggahan* tersebut sebagai berikut:

1. Klarifikasi: cari apa sebenarnya yang menjadi sanggahan nasabah
2. *Acknowledge*: menjelaskan sanggahan nasabah dengan penjelasan yang terukur
3. Tentukan sebab utama dari sanggahan itu: biasanya akibat salah pengertian atau kurang jelasnya informasi yang diberikan kepada nasabah
4. *Confirm*: melakukan konfirmasi kepada nasabah bahwa sanggahan telah diberikan jawaban⁷⁴

Umumnya terdapat 4 hal yang mengakibatkan nasabah melakukan sanggahan, yaitu:

1. *No trust*, adanya ketidakpercayaan dari nasabah terhadap janji yang diberikan oleh perusahaan

⁷³Buttle, Francis. *Customer Relations Management (concept and Tools)*. (malang: Bayu Media Publishing, 2004), h.72

⁷⁴Buttle, Francis. *Customer Relations Management (concept and Tools)*. (malang: Bayu Media Publishing, 2004), h.73

2. *No need*, nasabah merasa tidak butuh terhadap produk yang dijelaskan oleh petugas bank
3. *No help*, nasabah merasa permasalahan/komplain yang ditujukan tidak dibantu dengan optimal
4. *No hurry*, nasabah tidak puas karena tidak cepatnya petugas bank dalam memberikan pelayanan/menyelesaikan masalah⁷⁵

c. Menangani emosi nasabah

Saat nasabah komplain seringkali disertai dengan emosi, seorang *customer service*/petugas bank dalam menghadapi komplain nasabah harus dapat menahan emosi diri dan diperlukan sikap, perilaku, pola bicara, gerakan tubuh dan ekspresi yang baik agar dapat menyenangkan hati nasabah.

Beberapa teknik menangani emosi nasabah, yaitu:

1. Berusaha bersikap objektif dengan berdiri di tengah
2. Pasang “perisai mental” Saya disini bukan sebagai pribadi tetapi karena saya personil bank
3. Empati Bayangkan kalau detik ini anda menjadi nasabah.⁷⁶

d. Teknik empati saat dikomplain

Dalam menangani komplain diperlukan sikap empati, seperti:

1. Memohon maaf

⁷⁵Buttle, Francis. *Customer Relations Management (concept and Tools)*. (malang: Bayu Media Publishing, 2004), h.73

⁷⁶Fandi Tjiptono, *Manajemen Pengaduan Komplain*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta). h.46

2. Sambutlah keluhan sebagai informasi penting dan peluang perbaikan
3. Sadarlah selalu peran anda sebagai pelayan (*service provide*)
4. Selalu objektif dalam menghadapi masalah
5. Jagalah tetap tenang
6. Ramah dan penuh pengertian
7. Jangan merasa disalahkan secara pribadi
8. Terimalah perasaan nasabah dengan pengertian
9. Ucapkan terimakasih atas keluhan/komplain yang diberikan nasabah⁷⁷

2. Prosedur Penanganan Komplain Nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kepanjen

- 1) Penanganan komplain nasabah menjadi tanggung jawab divisi *front-line, Customer Service* yang sudah diberikan tugas untuk melayani dan menangani keluhan nasabah.
- 2) Menerima via komplain nasabah :*walk in, call center, email*, mengirim surat.
- 3) Melayani nasabah dengan baik, memberikan salam, kemudian senyum yang tidak berlebihan (senyum tulus), dan menyapa minimal lima kali nama nasabahnya, serta tidak lupa untuk meminta maaf.⁷⁸
- 4) Menggali permasalahan dan mendengarkan permasalahan yang dikeluhkan nasabah, kemudian permasalahannya ditulis dengan rapi dalam form khusus komplain untuk memudahkan proses penyelesaian.

⁷⁷Fandi Tjiptono, *Manajemen Pengaduan Komplain*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta). h.46

⁷⁸Shindy Yulia Kurniawati, Wawancara, (BPRS Bumi Rinjani Kepanjen 18 juli 2018)

- 5) Apabila nasabah menyampaikan keluhan melalui telepon, maka pihak yang dari Bank menanyakan identitas dari nasabah kemudian menanyakan jenis keluhan yang ada. Keluhan tersebut juga dicatat dengan rapi.
- 6) Bila keluhan disampaikan melalui bentuk tulisan baik surat atau email, maka surat tersebut hendaknya disortir kemudian ditindaklanjuti dengan proses penanganan.
- 7) Mengklasifikasi permasalahan menjadi permasalahan tingkat ringan dan berat. *Customer Service* meng-handle masalah yang ringan dengan sendirinya, penanganannya ada yang terselesaikan saat itu juga dan paling lama membutuhkan waktu 2 s/d 3 hari kerja. Permasalahan berat tetap diterima *Customer Service* akan tetapi penanganannya dibantu oleh kepala *Operation Officer* atau diserahkan kepada kantor pusat BPRS Bumi Rinjani Kepanjen. Permasalahan berat maksimal ditangani dengan 60 hari kerja oleh pihak Bank.
- 8) Mencarikan solusi yang tepat dan dikonfirmasi ke nasabah untuk kebijakan penanganan yang diambil. Misalnya, kadangkala ketika nasabah ingin melakukan transaksi *transfer* uang tetapi uang tersebut tidak sampai ke rekening tujuan, nasabah mengkhawatirkan uangnya hilang. Kemudian pihak bank menghubungi pihak IT BPRS Bumi Rinjani Kepanjen untuk mengecek uang tersebut.
- 9) Apabila nasabah melakukan komplain karena ketidakcocokan terhadap produk perbankan, BPRS Bumi Rinjani Kepanjen mengupayakan untuk

merentesi nasabah (mempertahankan nasabah) dengan menawarkan produk lain yang lebih sesuai dengan kebutuhannya (*cross-selling*).

- 10) Menerima umpan balik dari pelanggan mengenai solusi tersebut untuk bisa mencegah masalah yang sama terjadi dikemudian hari.⁷⁹

3. Keluhan Nasabah yang tidak dapat ditangani

Keluhan nasabah yang tidak ditemukan solusi dalam penanganannya dan telah melewati 60 hari kerja perbankan, nasabah dipersilahkan untuk menggunakan alternative penyelesaian dengan mediasi bank atau melaporkan ke OJK (Otoritas Jasa Keuangan).⁸⁰

Di bawah ini merupakan tahapan penyelesaian pengaduan yang disederhanakan melalui skema :

Gambar 4.2

Tahapan Penanganan Komplain Nasabah BPRS Bumi Rinjani Kepanjen



Sumber : website www.syariahrinjani.com

Keterangan :

- *) Permasalahan dapat diselesaikan dan nasabah menerima kebijakan dari BPRS Bumi Rinjani Kepanjen, Namun apabila keluhan belum bisa

⁷⁹Shindy Yulia Kurniawati, Wawancara, (BPRS Bumi Rinjani Kepanjen 18 juli 2018)

⁸⁰Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu). H. 62

ditangani bank selama 60 hari waktu kerja, nasabah dapat menyelesaikan pengaduannya ke OJK.

Penanganan komplain merupakan suatu sistem untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga sistem dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Memprioritaskan nasabah, sehingga inti dari penanganan komplain adalah menangani keluhan nasabah dan berharap nasabah tidak beralih pada perbankan lainnya. Sehingga beban untuk menemukan nasabah baru berkurang.⁸¹

Penanganan komplain nasabah sesuai peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2008 bank berkewajiban melakukan Penanganan Komplain atas keluhan Nasabah dengan baik dan penyelesaian dalam waktu yang telah ditetapkan tentunya memberikan kesan yang baik untuk perbankan, dan berdampak terhadap reputasi perbankan syariah di lingkungan masyarakat, oleh karena itu, sistem penanganan komplain nasabah sangat berperan dalam mewujudkan pelayanan yang baik.⁸²

Sikap perbankan ketika ada nasabah yang menyampaikan keluhannya, tentunya pihak perbankan memberikan respon positif dan menunjukkan antusias untuk menyelesaikan permasalahannya dan meminta maaf atas ketidaknyamanannya.

⁸¹Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu). H. 63

⁸²Peraturan Bank Indonesia No.10/10/PBI/2008

Dalam pelaksanaan kegiatan perbankan beberapa nasabah perbankan syariah memilih untuk menggunakan perbankan syariah karena pelayanan yang adil. Perbankan syariah mengimplementasikan nilai keadilan pada pelayanan dan operasional perbankan yang menjadikan alasannya menjadi nasabah perbankan syariah.⁸³

Keadilan merupakan hal yang sangat sakral dan penting untuk mewujudkannya pada pelayanan perbankan syariah. Pelayanan yang adil memberikan dampak positif terhadap perbankan dan nasabah yang merasakan kenyamanan. Kejelasan akan informasi yang diberikan perbankan kepada nasabah merupakan hal yang efektif dalam menangani keluhan nasabah.⁸⁴

Nasabah tentunya berharap informasi yang jelas sehingga perbankan perlu menyaring informasi dengan baik, untuk itu devisi frontline perbankan adalah orang yang bagus dalam berkomunikasi. Nasabah tentunya mengharapkan penanganan yang cepat untuk mengefesiensi waktunya dengan kesibukan lain. Menjadi tugas perbankan syariah dalam meningkatkan kinerjanya untuk melayani dengan baik dan cepat.⁸⁵

Pelayanan yang mudah akan memberikan kesan nyaman untuk nasabah yang melakukan transaksi, pelayanan yang baik dari perbankan syariah akan merangsang nasabah untuk selalu setia dan menumbuhkan rasa

⁸³Akhmad Muwafik Shaleh, *Public Service Communication*, (malang: Universitas Brawijaya Press) h. 164

⁸⁴Akhmad Muwafik Shaleh, *Public Service Communication*, (malang: Universitas Brawijaya Press) h. 164

⁸⁵Peraturan Bank Indonesia No.10/10/PBI/2008

kepercayaan terhadap perbankan syariah sebagai perbankan yang menginterpretasikan nilai-nilai islam.⁸⁶

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang dipercayakan masyarakat sebagai penghimpundana dari masyarakat kelebihan dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat membutuhkan dana dalam bentuk pembiayaan dan atau bentuk-bentuk lainnya untuk mewujudkan masalah (meningkatkan taraf hidup masyarakat)

Spesifiknya perbankan berperan sebagai yang pertama, *Agent of Trust*, tujuan operasional yang baik dari perbankan adalah mendapatkan kepercayaan (trust), baik dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Kedua bank berperan sebagai *Agent of Development*, kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil.⁸⁷

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor riil tidak akan dapat berkinerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, dan kegiatan konsumsi barang dan jasa. Ketiga, *Agent of Service*,

⁸⁶Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu).h.55

⁸⁷Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu).h.55

kegiatan perbankan untuk melayani segala jasa kegiatan perekonomian masyarakat, disamping itu perbankan memberikan pelayanan yang baik dan fasilitas sesuai kebutuhan nasabah untuk menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabahnya. Salah satunya, perbankan menyediakan layanan keluhan sebagai fasilitas untuk nasabah mengajukan permasalahannya.⁸⁸

Perbankan syariah hadir sebagai perbankan yang mengimplementasikan prinsip islam dalam mekanisme operasionalnya, dengan menjanjikan sistem bagi hasil kepada nasabahnya. Pada perbankan syariah terdapat DPS (Dewan Pengawas Syariah) yang mengawasi terealisasinya sistem perbankan yang syariah.

Perbankan syariah berbeda dengan perbankan konvensional, dalam hubungannya dengan nasabah bukan sebagai antara kreditur dan debitur, tetapi sebagai mitra yang berupaya saling menguntungkan.

Kemaslahatan yang merupakan kesejahteraan dan kenyamanan bagi nasabah perbankan syariah. Untuk itu nasabah perbankan syariah menaruh harapan besar kepada perbankan syariah dalam mengelola keuangan nasabahnya dengan baik. Demikian juga dengan perbankan yang berupaya meningkatkan performanya dan kinerja yang prima serta sesuai dengan nilai-nilai syariah sehingga masalah nasabah dapat terwujud.⁸⁹

Upaya perbankan syariah dalam mengintegrasikan nilai-nilai islam untuk mewujudkan perekonomian yang adil dan melayani nasabah dengan

⁸⁸Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu).h.57

⁸⁹Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu). H. 63

ikhlas. Peran perbankan syariah menjadi dominan dengan adanya nasabah yang mempercayakan pengelolaan keuangannya pada perbankan syariah.

Sebagian nasabah memilih untuk menggunakan perbankan syariah, dikarenakan pihak perbankan syariah sangat memprioritaskan masalah dan kenyamanan nasabah. perbankan syariah mengimplementasikan kinerja, pelayanan dan operasional yang adil yang menjadikan alasannya menjadi nasabah perbankan syariah.⁹⁰

Dewasa ini, perbankan syariah telah mendapatkan apresiasi dan dukungan dari masyarakat, sehingga perbankan syariah diharapkan supaya dapat beristiqomah untuk mengimplementasikan manajemen operasional yang baik dan sesuai syariah serta penanganan komplain nasabah harus diprosedurkan dengan teratur dan tidak menyulitkan nasabah, karena tujuan dari perbankan syariah adalah kemaslahatan masyarakat.

⁹⁰Shindy Yulia Kurniawati, Wawancara, (BPRS Bumi Rinjani Kepanjen 18 juli 2018)



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang penanganan komplain nasabah perspektif perbankan syariah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan Komplain Nasabah di BPRS Bumi Rinjani Kepanjen perbankan menanggapi keluhan resmi yang diakui oleh Peraturan Bank Indonesia. Perbankan menggali permasalahan yang diadukan oleh nasabah, mencari solusi, berempati dan meminta maaf, perbankan syariah berupaya untuk menyegerakan dalam menyelesaikan permasalahan nasabah.

2. Penanganan Komplain Nasabah yang diimplementasikan BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Perspektif Perbankan Syariah sudah terlaksana sesuai Peraturan Perbankan Indonesia No.10/10/PBI/2008. Standarisasi penyelesaian pengaduan komplain yaitu nasabah wajib membawa fotocopy bukti identitas, fotocopy rekening, fotocopy bukti transaksi keuangan, fotocopy dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan permasalahan yang diadukan. Salah satu strategi yang sering ditempuh untuk menjaga kepuasan nasabah yaitu memberikan respon yang positif seperti adil, cepat, mudah dan dilayani dengan baik oleh pihak BPRS Bumi Rinjani Kepanjen, agar dapat mencapai kualitas lebih baik.

B. Saran

Saran tentang penanganan komplain nasabah di BPRS Bumi Rinjani Kepanjen dengan berlandaskan perspektif Peraturan Bank Indonesia antara lain:

1. Bagi nasabah di BPRS Bumi Rinjani Kepanjen khususnya para pihak yang terlibat dalam transaksi ini hendaknya selalu mempertimbangkan seluruh prinsip-prinsip yang telah ditetapkan oleh Peraturan Bank Indonesia.
2. Bagi pihak perbankan BPRS Bumi Rinjani Kepanjen agar lebih memberikan pengarahan terhadap nasabah dan para calon nasabah dalam menjalankan kegiatan transaksi agar sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 2015
- Arifin, Zainul, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta : Graha ilmu, 2010
- Arifin, Zainul, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2011
- Conny R, Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, Jakarta : Grasindo, 2010
- Francis, Buttle, *Costumer Relations Management (concepts and tools)*, Malang: Bayumedia Publishing, 2004
- Hadi, Sutrisno, *Metode Research*, Yogyakarta : Andi Offset, 1991
- Imam Wahjono, Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007
- Iska, Syukri, *Sistem Pelayanan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta : Fajar Media, 2009
- Iska, Syukri, *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia dalam Perspektif Fikih Ekonomi*, Yogyakarta : Fajar Media Press, 2008
- Iska, Syukri, *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta : Fajar Media, 2008
- Johan Nasution, Bahder, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung : CV Mandar Maju, 2008
- Muwafik Saleh, Akhmad, *Public Service Communication*, Malang : Universitas Brawijaya Press, 2013
- Muwafik Shaleh, Akhmad, *Public Service Communication*, Malang : Universitas Brawijaya Press, 2012
- Peraturan Bank Indonesia No.10/10/PBI/2008
- Peraturan Bank Indonesia No.10/10/PBI/2008
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005
- Peraturan Bank Indonesia Pasal 8 PBI No. 8/5/PBI/2006

Rumidi, Sukandi, *Metodelogi Penelitian; Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, Yogyakarta : UGM Press, 2006

Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi*, Yogyakarta : Ekonisia, 2008

Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta : Ekonisia, 2010

Sunggono, Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2004

Tjiptono, Fandi, *Manajemen Pengaduan Komplain*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta, 2009

Tjiptono, Fandi, *Manajemen Pengaduan Komplain*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta. 2010

Tjiptono, Fandi, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta, 2008

Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang perbankan nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan.

Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 Tentang Perbankan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

Jurnal dan Penelitian

Amalia, Risda, *Manajemen Komplain Pada Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI) Universitas Brawijaya*, Skripsi, Malang : Universitas Brawijaya. Jln. Veteran Malang, 2015

Chandra Chrisna, Ferdyan, dan Yessy Artanti, *pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah (studi pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk. cabang Nganjuk)*, Jurnal, Surabaya : Universitas Negeri Surabaya, 2013

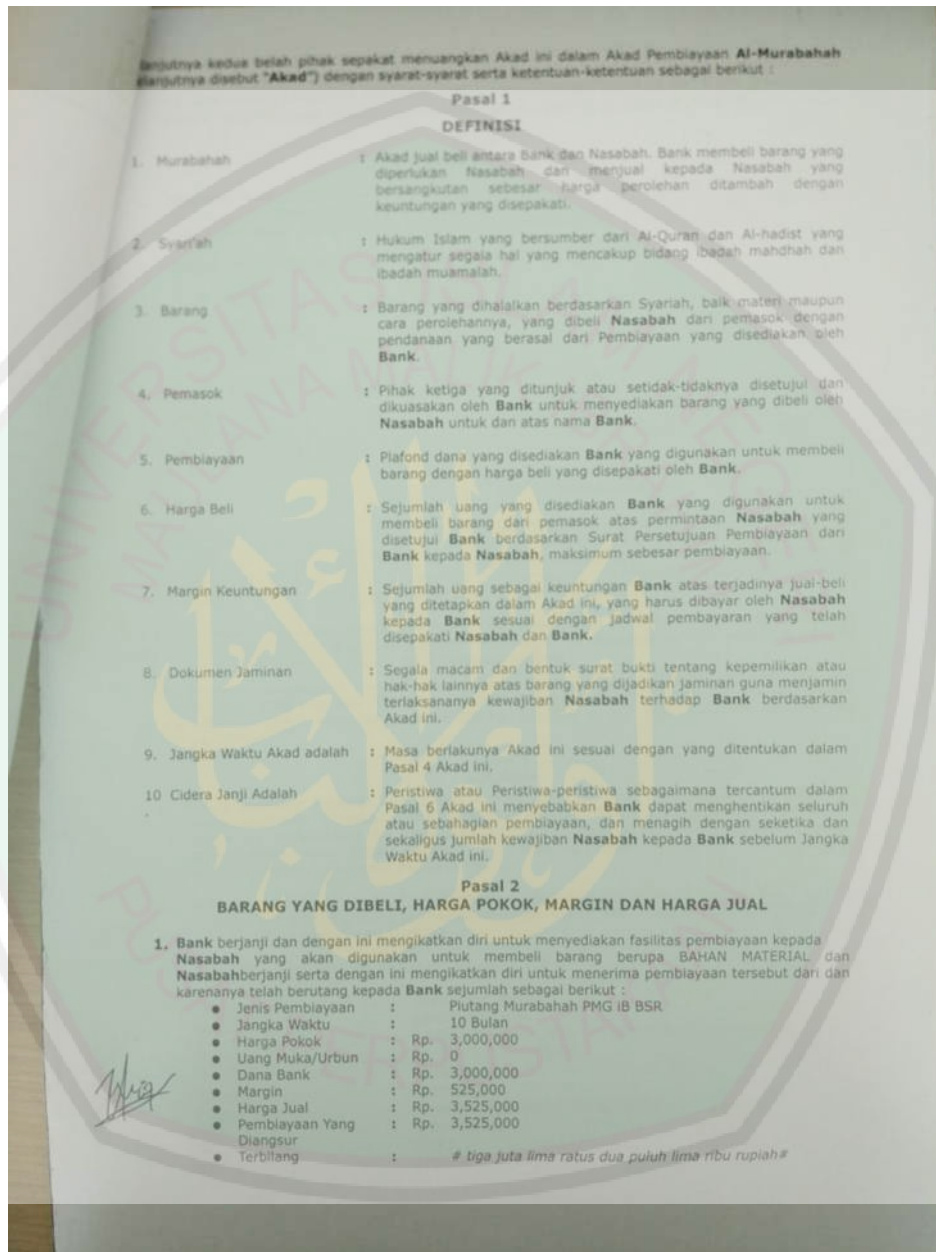
Ghanimah, Nunung, *Perilaku Komplain Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa*, Skripsi, Semarang : Universitas Islam Sultan Agung Semarang,

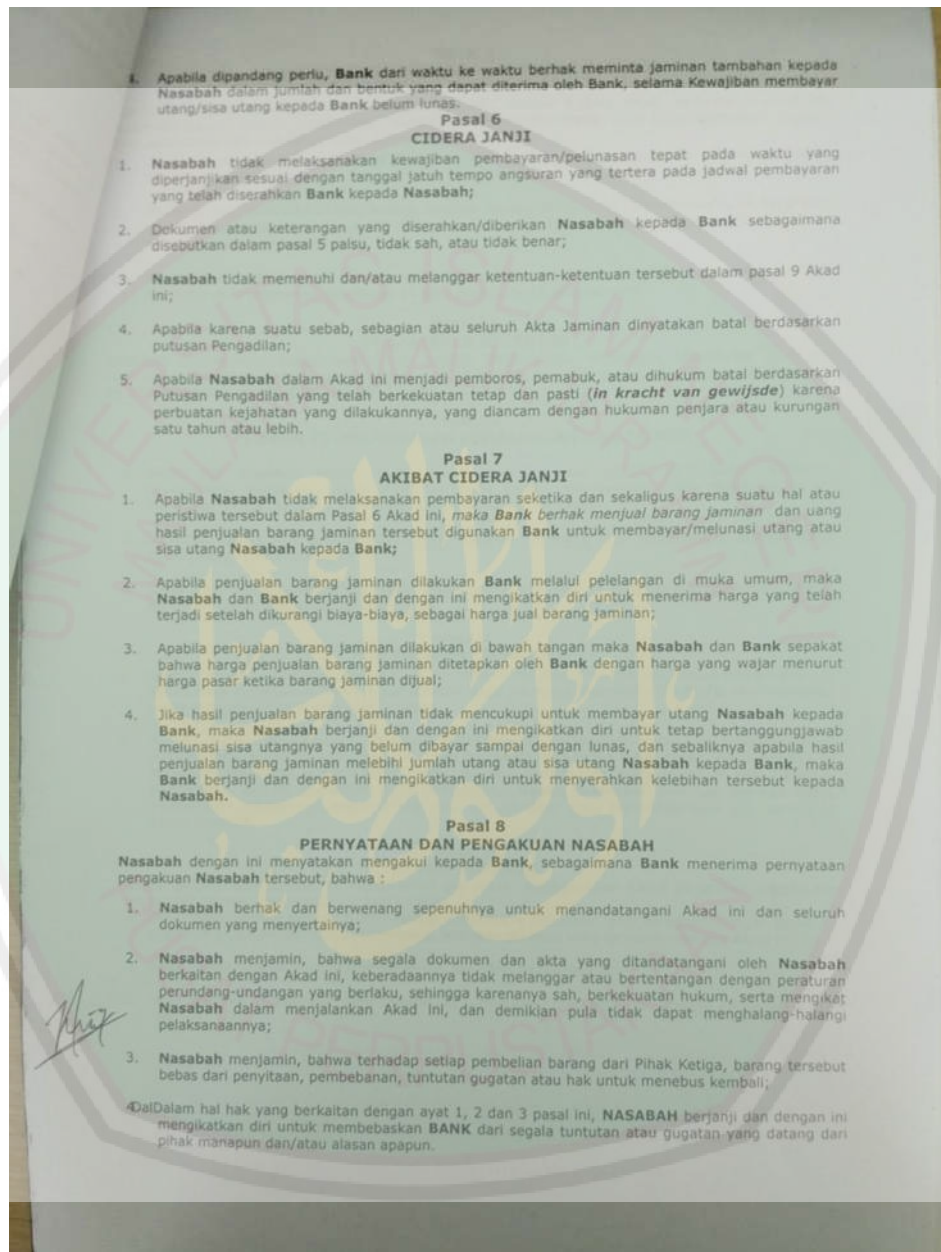
Yulia Kurniawati, Shindy, Wawancara, BPRS Bumi Rinjani Kepanjen, 18 Juli 2018

Website

www.syariahrinjani.com, diakses pada tanggal 12 Juli 2018

LAMPIRAN





Nasabah atas tanggungjawabnya, berkewajiban melakukan pemeriksaan, baik terhadap keadaan fisik barang maupun terhadap sahnyanya dokumen-dokumen atau surat-surat bukti kepemilikan atau hak atas barang yang dibeli, sehingga apabila terjadi sesuatu hal terhadap barang tersebut, sejak Akad ini ditandatangani seluruh resiko sepenuhnya menjadi tanggung jawab **Nasabah**.

Pasal 3 BIAYA-BIAYA

1. **Nasabah** berjanji dan dengan ini mengikatkan diri untuk menanggung segala biaya yang diperlukan berkenaan dengan pelaksanaan Akad ini, sepanjang hal itu diberitahukan **Bank** kepada **Nasabah** sebelum ditandatangani Akad ini, dan **Nasabah** menyatakan persetujuannya.
2. Adapun biaya-biaya yang dimaksud oleh ayat 1 tersebut adalah :
 - Material : Rp. 18,000,-
 - Administrasi : Rp. 60,000,-
 - Asuransi : Rp. 0
 - Notaris : Rp. 0,-

Jumlah : Rp. 78,000,- (tujuh puluh delapan ribu rupiah)
3. Segala pajak yang timbul sehubungan dengan Akad ini merupakan tanggung jawab dan wajib dibayar oleh **Nasabah**, kecuali Pajak Penghasilan **Bank**.

Pasal 4 JANGKA WAKTU DAN SISTEM PEMBAYARAN

1. **Nasabah** berjanji dan dengan ini mengikatkan diri untuk membayar kembali jumlah seluruh utangnya kepada **Bank** sebagaimana tersebut pada Pasal 2 Akad ini dalam jangka waktu 10 (sepuluh) bulan terhitung dari tanggal Pencairan fasilitas/Akad ini ditandatangani yaitu 08 Agustus 2017 sampai dengan tanggal 08 Juni 2018 dengan cara mengangsur pada tiap-tiap bulan sesuai dengan "jadwal angsuran" yang ditetapkan, dan lunas pada saat jatuh tempo;
2. Dalam hal jatuh tempo pembayaran kembali Pembiayaan jatuh bertepatan dengan bukan pada hari kerja bank, maka **Nasabah** berjanji dan dengan ini mengikatkan diri untuk melakukan pembayaran pada hari pertama **Bank** bekerja kembali;
3. Sistem pembayarannya dengan cara membayar langsung melalui rekening **Nasabah** di PT BPR SYARIAH BUMI RINJANI KEPANJEN selambat-lambatnya setiap tanggal 08, dengan jumlah angsuran minimal setiap bulannya sebesar Rp. 352,500,- (tiga ratus lima puluh dua ribu lima ratus rupiah).

Pasal 5 JAMINAN

1. Untuk menjamin tertibnya pembayaran kembali/pelunasan Pembiayaan tepat pada waktu dan jumlah yang telah disepakati kedua belah pihak berdasar Akad ini, maka **Nasabah** berjanji dan dengan ini mengikatkan diri untuk menyerahkan jaminan dan membuat pengikatan jaminan kepada **Bank** sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Akad ini;
2. Pada saat ditandatangani Akad ini, **Nasabah** tidak sedang mengalihkan, menjaminkan dan/atau memberi kuasa kepada orang lain untuk mengalihkan dan/atau menjaminkan atas sebagian atau seluruh barang jaminan dari Akad ini;
3. Jenis barang jaminan yang diserahkan adalah berupa :

Jenis	:	Kendaraan Roda 2
Atas Nama	:	LINDA YULIANA
Alamat	:	TRSN BOROBUDUR 41 RT 02/03 MOJOLANGU MLG
No.Rangka	:	MH31KP001CK076440
No.Mesin	:	1KP077647
No.Pol	:	N 2684 AZ
Merk	:	YAMAHA MIO SOUL 1KP AT 2012
BPKB	:	J-00784145
Tahun	:	2012
Warna	:	MERAH

Pasal 9
PEMBATASAN TERHADAP TINDAKAN NASABAH

Nasabah berjanji dan dengan ini mengikatkan diri, bahwa selama masa berlakunya Akad ini, **Nasabah**, kecuali setelah mendapatkan persetujuan tertulis dari **Bank**, tidak akan melakukan sebagian atau seluruhnya dari perbuatan-perbuatan sebagai berikut :

1. Membuat utang lain kepada Pihak Ketiga dengan barang jaminan yang telah disebutkan dalam Pasal 5 di atas;
2. Memindahkan kedudukan/lokasi barang maupun barang jaminan dari kedudukan/lokasi barang itu semula atau sepatutnya berada, dan/atau mengalihkan hak atas barang atau barang jaminan yang bersangkutan kepada pihak lain;
3. Mengajukan permohonan kepada yang berwenang untuk menunjuk eksekutor, curator, likuidator atau pengawas atas sebagian atau seluruh harta kekayaannya.

Pasal 10
PENDEBETAN REKENING

Nasabah memberikan kuasa sepenuhnya kepada **Bank** untuk melakukan pendebetan tabungan Mudharabah **Nasabah** dengan nomor rekening 03.10.021526.01 untuk membayar angsuran **Nasabah** di PT BPR SYARIAH BUMI RINJANI KEPANJEN.

Pasal 11
DENDA KETERLAMBATAN PEMBAYARAN DAN TA'WID

1. Dalam hal **Nasabah** terlambat membayar kewajiban dari jadwal yang telah ditetapkan sebagaimana ditetapkan dalam Akad ini, maka **Bank** membebaskan dan **Nasabah** setuju membayar denda (*ta'zir*) atas keterlambatan membayar kewajiban;
2. Dana dari denda atas keterlambatan yang diterima oleh **Bank** akan diperuntukan sebagai dana sosial (Infaq dan Shadaqah);
3. **Bank** akan mengenakan Ta'wid (ganti rugi operasional) yang riil yang diakibatkan oleh kelalaian **Nasabah** dalam membayar kewajibannya.

Pasal 12
PENYELESAIAN PERSELISIHAN

1. Apabila terjadi perbedaan pendapat dalam memahami atau menafsirkan bagian-bagian dari isi, atau terjadi perselisihan dalam melaksanakan Akad ini, maka **Nasabah** dan **Bank** akan berusaha untuk menyelesaikan secara musyawarah;
2. Apabila usaha menyelesaikan perbedaan pendapat atau perselisihan melalui musyawarah untuk mufakat tidak menghasilkan keputusan yang disepakati oleh kedua belah pihak, maka dengan ini **Nasabah** dan **Bank** sepakat untuk menunjuk dan menetapkan serta memberi kuasa kepada **Pengadilan Negeri Kepanjen atau Pengadilan Negeri setempat jaminan berada** untuk memberikan putusannya, menurut tata cara dan prosedur yang ditetapkan oleh dan berlaku di badan tersebut.

Pasal 13
SYARAT REALISASI

BANK berjanji dan dengan ini mengikatkan diri untuk melaksanakan Akad ini setelah **NASABAH** memenuhi seluruh persyaratan sebagai berikut:

1. Telah menyerahkan kepada **BANK** semua dokumen - dokumen yang berkaitan dengan syarat - syarat kelengkapan pembiayaan termasuk dokumen jaminan yang berkaitan dengan Akad ini;
2. Telah menandatangani Akad dan perjanjian lain yang dipersyaratkan;
3. Telah melunasi biaya-biaya yang disyaratkan oleh **BANK** yang berkaitan dengan terjadinya Akad ini.

Pasal 14
DOMISILI DAN PEMBERITAHUAN

1. Alamat para pihak sebagaimana yang tercantum pada kalimat-kalimat awal **Akad** ini merupakan alamat tetap dan tidak berubah bagi masing-masing pihak yang bersangkutan, dan ke alamat-alamat itu pula secara sah segala surat menyurat atau komunikasi di antara kedua pihak akan dilakukan;
2. Dalam hal pelaksanaan **Akad** ini terjadi perubahan alamat, maka pihak yang berubah alamatnya tersebut wajib memberitahukan kepada pihak lain alamat barunya dengan surat tercatat atau surat tertulis yang disertai tanda bukti penerimaan dari pihak lainnya;
3. Selama tidak ada pemberitahuan tentang perubahan alamat sebagaimana dimaksud pada ayat 2 pasal ini, maka surat menyurat atau komunikasi yang dilakukan ke alamat yang tercantum pada awal **Akad** dianggap sah menurut hukum.

Pasal 15
PENUTUP

1. Akad ini mengikat Para Pihak yang sah, para pengganti atau pihak-pihak yang menerima hak dari masing Para Pihak;
2. **NASABAH** berjanji dan dengan ini mengikatkan diri untuk memberikan izin kepada **BANK** atau petugas yang ditunjuknya guna melaksanakan pengawasan dan pemeriksaan terhadap usaha dan jaminannya selama jangka waktu pembiayaan;
3. Apabila ada hal-hal yang belum diatur atau belum cukup diatur dalam **Akad** ini, maka **NASABAH** dan **BANK** akan mengaturnya bersama secara musyawarah untuk mufakat dalam suatu **Addendum**;
4. Tiap **Addendum** dari **Akad** ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari **Akad** ini;
5. **NASABAH** dengan ini memberikan ijin kepada **BANK** untuk memberikan informasi berkenaan dengan transaksi dalam akad ini yang dari waktu ke waktu diminta oleh instansi yang berwenang.

Demikian akad ini dibuat dan ditandatangani pada hari dan tanggal sebagaimana di cantumkan di atas.

Bank PURWO WIDODO, S.Sos Direktur	NASABAH JARWO ARIFIN
Saksi-Saksi	
Saksi : 1. Harianto	Saksi : 2. PUSPITA A
Saksi : 3. YESSY MERCYLIA	

TABUNGAN MITRA IB BSR

Tahungan Mitra IB BSR adalah tabungan pada BSR (Buku Simpanan Runtuh) yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan.

KEUNGGULAN

- Sesuai dengan prinsip syariah
- Terjangkau untuk semua kalangan muslim
- Gratis biaya administrasi

FAKTA

- Akad yang digunakan adalah akad jual beli barang
- Setoran dan penarikan dapat dilakukan setiap saat pada jam kerja

SYARAT DAN KETENTUAN

- Diperuntukkan untuk perorangan
- Setoran pembukaan awal Rp. 25.000,-
- Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-
- Saldo minimal yang harus dipaga Rp. 25.000,-

Pembiayaan IB BSR

Pembiayaan IB BSR adalah pembiayaan yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan.

FAKTA

- Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil
- Mudharabah
- Musyarakah
- Pembiayaan dengan prinsip jual beli
- Murabahah
- Pembiayaan dengan prinsip sewa
- Harah Mutijah

SYARAT DAN KETENTUAN

Perorangan

- FC KTP Suami/Istri yang masih berlaku
- FC KK dan Surat Nikah
- FC Jaminan
- FC NPWP (di atas 50 juta)
- (Semua syarat masing-masing 3 lembar)

Perusahaan/Badan Usaha

- FC ETP Pengurus
- FC Akte Pendirian
- FC NPWP
- FC EUP/CDP/HO
- FC Jaminan
- (Semua syarat masing-masing 3 lembar)

★ Terdaftar dan diawasi oleh OK

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi kantor kami yang terdekat

KANTOR KAS

1. Kantor KAS BSR
2. Kantor KAS BSR
3. Kantor KAS BSR
4. Kantor KAS BSR
5. Kantor KAS BSR
6. Kantor KAS BSR
7. Kantor KAS BSR
8. Kantor KAS BSR
9. Kantor KAS BSR
10. Kantor KAS BSR

Produk IB BSR

Solusi kemitraan anda dalam bermuamalah

BANK SYARIAH BUMI RINJANI KEPANJEN
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Jl. Ahmad Yani No.130 Kepanjen
Telp/Fax (0341) 395491-395492/395490

TABUNGAN UMRAH MAQRUBA IB BSR

TABUNGAN UMRAH MAQRUBA IB BSR adalah Produk Tabungan yang bertujuan untuk kepentingan umrah. Tabungan ini dirancang sesuai dengan keinginan nasabah dalam memenuhi panggilan Allah terkait target dana dan waktu pelaksanaan umrahnya.

KEUNGGULAN

- Plakibel karena dirancang sesuai dengan keinginan nasabah dalam mewujudkan niat berumrah
- Terjangkau untuk semua kalangan masyarakat muslim
- Gratis biaya administrasi
- Terakhir dengan memberikan gambaran dan proyeksi dana sejak menabung
- Adanya bagi hasil yang menjanjikan di luar dana setoran

FAKTA

- Akad yang digunakan adalah mudharabah mutlaqah
- Target dana minimum Rp. 12.000.000 & maksimum Rp. 24.000.000
- Target dana minimum Rp. 7.500.000 untuk seker sapi dan maksimum Rp. 21.000.000
- Target waktu minimum satu tahun dan maksimum 3 tahun
- Setoran insidental dapat dilakukan setiap saat hingga akumulasi terpenuhi
- Penarikan dana oleh nasabah hanya dapat dilakukan sesuai waktu yang diijazahkan

SYARAT DAN KETENTUAN

- Diperuntukkan untuk perorangan
- Setoran awal minimal Rp. 100.000, selanjutnya tergantung jangka waktu dan paket yang diinginkan
- Biaya penutupan sebesar Rp. 100.000, apabila rekening ditutup sebelum mencapai target dana
- Bebas memilih jenis hewan kurban sesuai keinginan nasabah

Keterangan	Target dana Rp. 12.000.000	Target dana Rp. 24.000.000
JW 12 Bulan	Rp. 1.000.000/bi	Rp. 2.000.000/bi
JW 24 Bulan	Rp. 500.000/bi	Rp. 1.000.000/bi
JW 36 Bulan	Rp. 333.500/bi	Rp. 666.700/bi

TABUNGAN QURBAN (TAQURBAN IB BSR)

TABUNGAN QURBAN IB BSR adalah Produk tabungan yang diperuntukkan untuk kepentingan Qurban bagi Nasabah. Tabungan ini dirancang sesuai dengan keinginan nasabah dalam memenuhi panggilan Allah untuk berqurban.

KEUNGGULAN

- Plakibel karena dirancang sesuai dengan keinginan nasabah dalam mewujudkan niat berqurban
- Terjangkau untuk semua kalangan masyarakat muslim
- Gratis biaya administrasi
- Terakhir dengan memberikan gambaran pelaksanaan ibadah qurban dan proyeksi dana sejak menabung
- Adanya bagi hasil yang menjanjikan di luar dana setoran

FAKTA

- Akad yang digunakan adalah mudharabah mutlaqah
- Target dana minimum Rp. 1.800.000 untuk satu ekor kambing dan maksimum Rp. 3.000.000
- Target dana minimum Rp. 7.500.000 untuk seker sapi dan maksimum Rp. 21.000.000
- Target waktu minimum satu tahun dan maksimum 3 tahun
- Setoran insidental dapat dilakukan setiap saat hingga akumulasi terpenuhi

SYARAT DAN KETENTUAN

- Diperuntukkan untuk perorangan
- Setoran awal minimal Rp. 100.000, selanjutnya tergantung jangka waktu yang diinginkan
- Biaya penutupan sebesar Rp. 100.000, apabila rekening ditutup sebelum mencapai target dana
- Bebas memilih jenis hewan kurban sesuai keinginan nasabah

Keterangan	Target dana Rp. 1.800.000	Target dana Rp. 3.000.000
JW 12 Bulan	Rp. 150.000/bi	Rp. 250.000/bi
JW 24 Bulan	Rp. 75.000/bi	Rp. 125.000/bi
JW 36 Bulan	Rp. 50.000/bi	Rp. 83.300/bi

TABUNGAN AQIQAH IB BSR

TABUNGAN AQIQAH IB BSR adalah tabungan yang diperuntukkan untuk tujuan aqiqah bagi putra-putri Nasabah. Tabungan ini dirancang sesuai dengan keinginan nasabah dalam memenuhi panggilan Allah dan sesuai kebutuhan untuk melaksanakan aqiqah sebagai ungkapan syukur atas kelahiran Allah dengan lahirnya putra-putri-nya.

KEUNGGULAN

- Plakibel karena dirancang sesuai dengan keinginan nasabah dalam mewujudkan niat berqiqah atas kelahiran putra-putri
- Terjangkau untuk semua kalangan muslim
- Gratis biaya administrasi
- Terakhir dengan memberikan gambaran dan proyeksi dana sejak menabung
- Adanya bagi hasil yang menjanjikan di luar dana setoran

FAKTA

- Akad yang digunakan adalah mudharabah mutlaqah
- Target dana minimum Rp. 1.800.000 untuk satu ekor kambing dan maksimum Rp. 3.000.000 untuk dua ekor kambing
- Target waktu minimum satu tahun dan maksimum 3 tahun
- Setoran insidental dapat dilakukan setiap saat hingga akumulasi terpenuhi
- Penarikan dana oleh nasabah hanya dapat dilakukan sesuai waktu yang diijazahkan

SYARAT DAN KETENTUAN

- Diperuntukkan untuk perorangan
- Setoran awal minimal Rp. 100.000, selanjutnya tergantung jangka waktu yang diinginkan
- Biaya penutupan sebesar Rp. 100.000, apabila rekening ditutup sebelum mencapai target dana
- Bebas memilih kambing sesuai keinginan nasabah

Keterangan	Target dana Rp. 1.800.000	Target dana Rp. 3.000.000
JW 12 Bulan	Rp. 150.000/bi	Rp. 250.000/bi
JW 24 Bulan	Rp. 75.000/bi	Rp. 125.000/bi
JW 36 Bulan	Rp. 50.000/bi	Rp. 83.300/bi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Diri

Nama : Lilis Purnama Sari
 Tempat, Tanggal Lahir : Reronga, 30 Juni 1996
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Jl. Bireun-Takengon, Reronga
 Kec. Gajah Putih Kab. Bener Meriah
 Nomor Telepon : 082272213174
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Agama : Islam
 Status Perkawinan : Belum Menikah
 Golongan Darah : B
 E-mail : lilispurnama918@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal:

Pendidikan	Tahun	Asal Sekolah
TK	2000 - 2002	TK Aisiyah Ronga-ronga
SD	2002 - 2008	SD N 1 Ronga-ronga
SMP	2008 - 2011	SMP Inshafuddin Banda Aceh
SMA	2011 - 2014	MAS Ruhul Islam Anak Bangsa
S1	2014 - 2018	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang