

**KONTRIBUSI NASABAH TERHADAP KINERJA BANK RIAU
CABANG PEMBANTU RUMBAI MENURUT TINJAUAN
HUKUM ISLAM**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh :

LIEN SAPITRI

NIM. 10625003859

PROGRAM STUDI (S1)

JURUSAN EKONOMI ISLAM

FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2010

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Kontribusi Nasabah Terhadap Kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai Menurut Tinjauan Hukum Islam. Kontribusi nasabah disini maksudnya yaitu dalam bentuk pengaduan yang disampaikan nasabah kepada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai. Adapun latar belakang penulis mengambil judul ini yaitu karena ingin mengetahui bagaimana bentuk pengaduan nasabah kepada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai, dan apa saja yang diadakan nasabah serta bagaimana tanggapan dan analisa PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai terhadap pengaduan yang disampaikan nasabah. Selanjutnya untuk mengetahui kontribusi pengaduan nasabah terhadap kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai, dan hal ini ditinjau menurut Hukum Islam.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan karyawan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai bagian Pelaksana Costumer Service dan Pimpinan Seksi Operasional dan nasabah yang mengadu pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai yang berjumlah 352 orang. Oleh karena jumlah populasinya relative banyak maka penulis menetapkan sample sebanyak 50 orang dengan tehnik *rhandom sampling* (acak). Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, angket, dokumentasi dan melalui buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini ada dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data yang diperoleh penulis langsung dari *kay informan* yaitu karyawan dan nasabah PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai dan data sekunder yaitu yang diperoleh dari buku-buku dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, diketahui bahwa pengaduan yang disampaikan nasabah kepada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai meliputi aspek produk ATM, pembiayaan, jasa pengiriman uang dan pelayanan bank. Dan pengaduan yang diajukan nasabah ini memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap peningkatan kinerja PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai.

Kontribusinya terlihat pada peningkatan kehati-hatian bank dalam memproses setiap transaksi nasabah, pemberian informasi yang lebih memadai mengenai produk yang ditawarkan bank, selanjutnya peningkatan pada aspek pelayanan yang diberikan bank terhadap nasabah. Pengaduan nasabah dapat meningkatkan kinerja bank yang pada akhirnya akan memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak yaitu nasabah dan perbankan. Selanjutnya ditinjau menurut Hukum Islam, kontribusi pengaduan nasabah terhadap peningkatan kinerja bank adalah tidak bertentangan dengan ajaran Islam. Penyampaian pengaduan nasabah tersebut merupakan bentuk saling nasehat menasehati antara sesama muslim supaya mentaati kebenaran dan melakukan kebaikan yang sangat dianjurkan oleh Allah SWT.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
NOTA PEMBIMBING	
PERSEMBAHAN	
MOTTO	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
E. Penjelasan Judul.....	10
F. Metode Penelitian.....	11
G. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai.....	15
B. Visi dan Misi PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai.....	17
C. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai....	17
D. Produk dan Layanan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai...	21
BAB III TELAAH PUSTAKA	
A. Perlindungan Nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API).....	27
B. Pengertian Pelayanan.....	28
C. Etiket Pelayanan Nasabah.....	30

D. Pengertian Kinerja.....	42
E. Penjelasan Hukum Islam.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Pengaduan Nasabah Kepada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai.....	47
B. Tanggapan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai Terhadap Pengaduan yang Disampaikan Nasabah.....	52
C. Analisa Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai Terhadap Pengaduan yang Disampaikan Nasabah.....	54
D. Kontribusi Pengaduan Nasabah Terhadap Kinerja Bank Riau Cabang pembantu Rumbai	56
E. Tinjauan Hukum Islam.....	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Dalam Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan dirumuskan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹

Perbankan adalah jenis perusahaan dengan kegiatan utama berupa pemberian semua jasa yang dibutuhkan nasabahnya baik nasabah penyimpan dana maupun nasabah peminjam dana. Pelayanan ini pada dasarnya adalah memberikan semua kegiatan keuangan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh nasabah, sehingga nasabah memperoleh kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi keuangannya. Pelayanan yang prima atau *service excellence* adalah jenis pelayanan yang mampu memberikan harapan yang tertinggi dari nasabah terhadap pelayanan bank.²

¹ Undang-Undang Perbankan 1998, *Undang-Undang No. 10 Tahun 1998*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2005) Cet. Ke-5, h. 9

² Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2006) h. 12

Mengingat pentingnya kedudukan perbankan maka pemerintah menyusun suatu undang-undang yang mengatur lembaga perbankan yaitu Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 yang di antara isinya mengungkap pengertian mengenai Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Umum yaitu bank yang melaksanakan ¹ _iatan usaha secara konvensional atau berdasarkan syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran sedangkan Bank Perkreditan Rakyat yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.³

Pada dasarnya bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan yang dalam kegiatan pokoknya mempunyai tiga fungsi, yaitu:

1. Menyimpan dana masyarakat dalam berbagai bentuk.
2. Menyalurkan dana dalam bentuk kredit kepada masyarakat, baik untuk pengembangan usaha maupun untuk keperluan pribadi.
3. Menyediakan dan melaksanakan berbagai jasa yang diperlukan masyarakat dalam kegiatan perdagangan serta berbagai jenis jasa lainnya dibidang keuangan.⁴

³ Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Penerbit FE UI, 2001) Cet. Ke-1, jilid 2, h. 87

⁴ Teguh Pudji Mujiono, *Perbankan*, (Yogyakarta: Penerbit Liberty, 1996)

Dilihat dari segi kepemilikannya, terdapat Bank Milik Pemerintah Daerah yaitu bank-bank pembangunan daerah yang terdapat pada setiap Daerah Tingkat

I. Lapangan usaha utama Bank Milik Pemerintah Daerah ini adalah menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan di daerah dengan cara:

- a. Memberikan pinjaman untuk keperluan investasi, perluasan dan pembaharuan proyek-proyek pembangunan daerah di daerah yang bersangkutan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maupun yang diselenggarakan oleh perusahaan-perusahaan campuran antara pemerintah daerah dan swasta.
- b. Memberikan pinjaman untuk keperluan investasi, perluasan dan pembaharuan perusahaan-perusahaan swasta yang merupakan proyek-proyek pembangunan daerah. Pemberian kredit investasi kepada pihak swasta oleh bank pembangunan daerah hanya dapat dilakukan kepada perusahaan pribumi dengan mengutamakan pemberian kredit jangka menengah dan panjang dibidang pembangunan.
- c. Untuk kredit yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah, bank bertindak sebagai penyalur kredit untuk proyek-proyek Pemerintah Daerah. Disamping itu, Bank Pembangunan Daerah juga berperan sebagai pemegang kas Pemerintah Daerah.⁵

⁵ Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2007), Cet. Ke-14, h. 28

Fungsi-fungsi bank telah dikenal sejak zaman Rasulullah SAW, fungsi-fungsi tersebut adalah menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan keperluan bisnis serta melakukan pengiriman uang.⁶ Kemudian, pada awal tahun 1990-an muncul bank yang beroperasi dengan prinsip syariah. Sedangkan diskusi tentang bank syariah sebagai basis ekonomi Internasional sudah mulai dilakukan pada awal tahun 1980. Prakarsa untuk mendirikan bank syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia pada tanggal 18-20 Agustus 1990.⁷ Dalam Bank Syariah hubungan yang terjalin dengan nasabahnya adalah hubungan mitra investor dan pedagang sedangkan dalam bank konvensional hubungannya sebagai kreditur dan debitur. Prinsip syariah dalam kegiatan usaha bank syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan Hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana/pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.⁸

Walaupun hubungan yang terjalin antara bank dengan nasabahnya didasarkan pada prinsip kepercayaan, akan tetapi hal ini tidak dapat menjamin kemungkinan terjadinya friksi antara bank dan nasabah yang dapat disebabkan oleh empat hal:

⁶ Adji Waluyo Pariyatno, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Pkes Publishing, 2008), Cet ke-IV, h.8

⁷ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002) h. 215

⁸ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005) h. 40

1. Informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank.
2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk serta jasa perbankan yang masih kurang.
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana.
4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.

Sedangkan upaya yang dapat dilakukan nasabah yaitu menyampaikan pengaduan kepada pihak perbankan baik secara lisan maupun secara tertulis. Setiap nasabah yang mempunyai keluhan tentang masalah yang berhubungan dengan transaksi yang dilakukannya dengan pihak perbankan dapat langsung menemui Costumer Service bank yang bersangkutan dan mengisi formulir keluhan nasabah. Kemudian Costumer Service akan memproses pengaduan tersebut.

Bank memiliki kewajiban untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang ada sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/7 PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Lembaga penyelesaian pengaduan nasabah berada pada internal bank, sehingga penyelesaian dari pengaduan nasabah merupakan kebijakan internal bank. Dan apabila sengketa antara pihak bank dan nasabah tidak menemukan penyelesaian maka dilakukan mediasi, yaitu dengan melibatkan mediator. Dalam hal ini

mediator tidak mempunyai kewenangan untuk memutuskan suatu sengketa. Ia hanya boleh memberikan masukan-masukan berupa alternative solusi kepada pihak yang sedang bersengketa. Mediasi dalam perbankan diatur dalam PBI No.8/5PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Lembaga mediasi perbankan untuk sementara dijalankan oleh Bank Indonesia.

Selanjutnya, masalah yang menjadi keluhan nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai untuk periode tahun 2009/2010 adalah:

1. Yang berhubungan dengan produk ATM (Automatic Teller Machine).
2. Yang berhubungan dengan pembiayaan .
3. Yang berhubungan dengan jasa-jasa bank.
4. Pelayanan yang diberikan perbankan.⁹

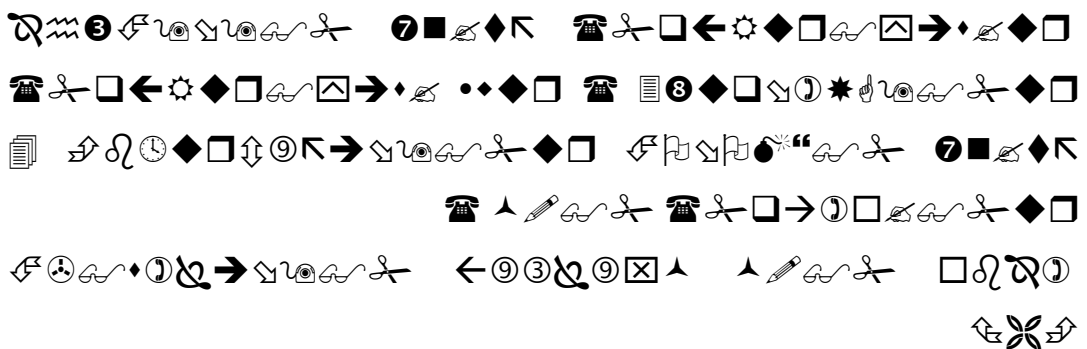
Pada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai disediakan formulir keluhan nasabah bagi nasabah yang ingin melaporkan tentang keluhannya dalam bertransaksi pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai. Disini Penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana bentuk pengaduan nasabah pada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai dan apa saja yang diadukan nasabah serta bagaimana penyelesaian pengaduannya dan kontribusinya terhadap kinerja bank. Selanjutnya, hal ini ditinjau menurut Hukum Islam.

Melihat fenomena di atas maka sangat perlu adanya bagi Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai untuk memberikan perhatian terhadap masalah-

⁹ Asmariyanti, (Costumer Service PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai), *Wawancara*, 04 Januari 2010

masalah yang menjadi keluhan nasabah. Karena hal itu sangat berpengaruh terhadap nama baik bank dan citra bank dimata nasabah serta juga sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional perbankan sendiri. Sedangkan pengaduan yang disampaikan nasabah jelas suatu hal yang tak boleh diabaikan pihak perbankan.

Pada dasarnya pengaduan nasabah ini mempunyai banyak nilai positif, diantaranya yaitu bank akan mengetahui kelemahan dan kekurangannya serta aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki dalam sistem perbankan sehingga dengan adanya pengaduan dari nasabah membuat pihak bank berusaha untuk meningkatkan kinerjanya. Dalam Islam kita dianjurkan untuk saling tolong menolong dan bekerja sama untuk suatu hal yang baik agar keharmonisan, kenyamanan dan kesejahteraan dalam kehidupan dapat tercapai. Hal ini juga disampaikan oleh Allah SWT dalam Al-quran surat Al-maidah ayat 2:



Artinya:

*“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-NYA”.*¹⁰

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ada di atas, maka Penulis tertarik untuk meneliti, mengkaji dan membahas lebih dalam masalah tersebut dan menuangkannya dalam bentuk tulisan yang berjudul: **“Kontribusi Nasabah Terhadap Kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai Menurut Tinjauan Hukum Islam.”**

B. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya penelitian ini, maka Penulis membatasi permasalahannya kepada kontribusi pengaduan nasabah terhadap kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai ditinjau menurut perspektif Hukum Islam.

C. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka Penulis dapat merumuskan permasalahan yang diteliti yaitu:

1. Bagaimana bentuk pengaduan nasabah kepada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai?

¹⁰ Al-qur'an Surah Al-Maidah Ayat 2

2. Bagaimana pihak Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai menanggapi pengaduan yang disampaikan nasabah?
3. Bagaimana analisa Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai terhadap pengaduan yang disampaikan nasabah?
4. Bagaimana kontribusi pengaduan nasabah terhadap kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai dan ditinjau menurut Hukum Islam.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bentuk pengaduan nasabah kepada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai.
- b. Untuk mengetahui tanggapan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai atas pengaduan yang disampaikan nasabah.
- c. Untuk mengetahui analisa Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai terhadap pengaduan yang disampaikan nasabah.
- d. Untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran tentang kontribusi pengaduan yang disampaikan nasabah terhadap kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai dan tinjauannya menurut Hukum Islam.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai untuk menentukan langkah-langkah yang

efektif dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja bank itu sendiri.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan tentang perbankan dan sebagai sumbangan pemikiran dan bahan masukan bagi yang tertarik untuk meneliti masalah yang sama di masa yang akan datang.
- c. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai pentingnya keberadaan nasabah bagi perbankan. Oleh karena itu kepuasan nasabah harus diprioritaskan dan hak-hak nasabah harus dilindungi.
- d. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SUSKA Riau.

E. Penjelasan Judul

Penelitian ini berjudul “Kontribusi Nasabah Terhadap Kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai Menurut Tinjauan Hukum Islam”. Kontribusi menurut kamus Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai sumbangan, dan nasabah menurut kamus Bahasa Indonesia adalah orang yang biasa berhubungan dengan bank dalam hal keuangan atau biasa juga disebut konsumen perbankan¹¹. Menurut Undang-Undang Perbankan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Dalam pengertian lain nasabah adalah

¹¹ Yahya A. Muhaimin, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002)

semua orang yang menuntut suatu bank untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, karena itu memberikan pengaruh terhadap performance perbankan.

Beberapa terminologi tentang nasabah:

1. Nasabah adalah orang yang eksistensinya teramat penting sehingga harus dipuaskan keinginannya oleh bank.
2. Nasabah adalah orang yang membawa bank pada keinginannya.
3. Nasabah adalah orang yang sangat dibutuhkan oleh bank.¹²

Sedangkan kinerja menurut kamus Bahasa Indonesia adalah suatu prestasi yang ingin dicapai, prestasi yang ingin diperlihatkan atau kemampuan kerja yang ingin dicapai. Tinjauan Hukum Islam yaitu melihat permasalahan tersebut dari kaca mata aturan atau Hukum Islam yang bersumber dari Al-qur'an dan Al-hadist. Tinjauan Hukum Islam di sini penulis fokuskan kepada hukum ekonomi Islam yang menyangkut tentang penyelesaian sengketa dengan cara syariah Islam.

Sebenarnya kontribusi nasabah kepada bank ada tiga macam yaitu dari segi tabungan, segi pembiayaan dan dari segi pengaduan. Dalam kajian ini Penulis hanya memfokuskan pada kontribusi pengaduan nasabah.

Maksud dari kontribusi nasabah terhadap kinerja bank menurut tinjauan Hukum Islam adalah sumbangan pemikiran yang diberikan oleh nasabah atau konsumen perbankan terhadap prestasi kerja yang dicapai oleh pihak Bank Riau

¹² Mangasa A. Sipahutar, *Costumer Fokus dalam Industri Perbankan*, (Bandung: Alfabet, 2002), Cet. Ke-1 h. 1-2

Cabang Pembantu Rumbai. Dan hal ini ditinjau berdasarkan Hukum Ekonomi Islam.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai yang terletak di Jalan Sekolah No.78 Rumbai, Pekanbaru. Adapun alasan penulis meneliti pada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai karena masalah tersebut belum pernah diteliti di tempat yang bersangkutan dan data-data dapat dikumpulkan dari narasumber atau informan yang ada dan dapat dijumpai baik untuk wawancara maupun angket serta lokasinya terjangkau dan peneliti sudah mengenalnya dengan baik.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai, sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah kontribusi pengaduan nasabah terhadap kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai ditinjau menurut Hukum Islam.

3. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari kay informan (karyawan dan nasabah Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai).

- b. Data Sekunder, yaitu data yang didapat dari literatur dan buku-buku serta dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini.

4. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai bagian Pelaksana Costumer Service dan Pimpinan Seksi Operasional dan nasabah yang mengadu pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai yang berjumlah 352 orang.¹³ Alasan penulis menjadikan bagian Costumer Service dan Pimpinan Seksi Operasional sebagai sample karena pada dasarnya objek penelitian yang akan dilakukan ini bertumpu pada dua bagian kerja perbankan tersebut. Oleh karena jumlah populasinya relative banyak maka penulis menetapkan sampel sebanyak 50 orang dengan tehnik *randhom sampling* (acak).

5. Metode Pengumpulan Data

- a. Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab kepada responden.
- b. Kuesioner / angket, metode pengumpulan data dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada responden.
- c. Dokumentasi, yaitu data-data berupa dokumen yang diperoleh dari Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai.

¹³ Maimuniarti, (Pimpinan Seksi Operasional Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai), *Wawancara*, 04 Januari 2010

- d. Library Research (studi pustaka), yaitu menelaah buku-buku atau literature yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

6. Analisis Data

Data yang sudah terkumpul dianalisa dengan:

- a. Deskriptif, yaitu menganalisa data yang bersifat penjelasan atau penguraian dari data dan informasi yang kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang mendukung pembahasan serta digambarkan dalam bentuk tulisan.
- b. Deduktif, yaitu mengungkapkan data-data umum yang berhubungan dengan masalah penelitian ini kemudian dianalisa sehingga dapat diambil kesimpulan secara khusus.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami dan menganalisa tulisan ini, maka Penulis menyusun sistematika penulisan yang dibagi beberapa bab.

BAB I : Bab ini terdiri atas Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Penjelasan Judul, Metode Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II : Bab ini akan diuraikan mengenai Sejarah Singkat PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai, Visi dan Misi Bank Riau Cabang

Pembantu Rumbai, Struktur Organisasinya serta Produk dan Jasa PT.
Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai.

BAB III : Pada bab ini akan diuraikan tinjauan umum tentang Perlindungan Nasabah dalam Asitektur Perbankan Indonesia (API), Pengertian Pelayanan, Etiket Pelayanan Nasabah, Pengertian Kinerja dan Penjelasan Hukum Islam.

BAB IV : Merupakan bab inti yang berisikan tentang Bentuk Pengaduan Nasabah Kepada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai, dan Tanggapan Bank Terhadap Pengaduan yang Disampaikan Nasabah dan Analisa Bank Terhadap Pengaduan yang Disampaikan Nasabah serta Kontribusi Pengaduan Nasabah Terhadap Kinerja Bank dan Ditinjau Menurut Hukum Islam.

BAB V : Merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

GAMBARAN UMUM PT. BANK RIAU CABANG PEMBANTU RUMBAI

A. Sejarah Singkat Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai

Bank Pembangunan Daerah Riau adalah Bank milik Pemerintah Provinsi Riau, Pemerintah Kabupaten/Kota se-Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau yang didirikan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur KDH Tk. 1 Riau No.51/IV/1966 tanggal 1 April 1966 yang disesuaikan dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah. Terhitung tanggal 1 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Pemerintah Daerah.

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan Peraturan Daerah No. 14 Tahun 1992 jo. Peraturan Daerah berdasarkan Undang-Undang no. 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Berdasarkan Keputusan RUPS tanggal 26 Juni 2002 dan Perda No. 10 Tahun 2002 tanggal 26 Agustus 2002 serta dengan Akta Notaris Mohammad Dahar Umar, SH No.36 tentang Pendirian Perseroan Terbatas yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM dan dengan Surat Keputusan No. C-09851.HT.01.TH.2003 tanggal 5 Mei 2003 serta mendapat persetujuan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 5/30/KEP.DGS/2003 tanggal 22 Juli 2003, Status Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Riau berubah dari

Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Riau disingkat dengan PT. Bank Riau. Sampai saat ini PT. Bank Riau terus mengalami perkembangan dan telah tersebar diseluruh Kabupaten/Kota di Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau.¹

PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai terletak di Jl. Sekolah No. 78 dengan Nomor Telpon 0761-554459/554857, Didirikan pada tanggal 23 Desember 2002 merupakan cabang pembantu yang ke-2 dari 34 Cabang Pembantu PT Bank Riau di Pekanbaru. Debbi Riani merupakan pimpinan pertama dari PT Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai diteruskan oleh Elida Amir, Khairil Rusli, Edi Muhardy, dan Mulai tanggal 1 April 2008 dipimpin oleh Bpk. H. Surya Aripola, SE, MM hingga sekarang.

Tujuan PT Bank Riau mendirikan Kantor Cabang, Kantor Kedai dan kantor Cabang Pembantu Bank Riau berkomitmen dan ingin memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan pemegang saham melalui paradigma bisnis bank kearah yang lebih baik secara berkelanjutan dengan Motto “*The Spirit to Grow*” Tumbuh dan tumbuh menuju yang terbaik. Dan bertujuan ingin mejadikan bank yang terkemuka yang mampu mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat dan mengembangkan produk dan jasa yang bermanfaat untuk segala lapisan masyarakat serta Negara.²

¹ *Agenda* PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai 2010

² *Ibid*

B. Visi dan Misi

a. Visi

Sebagai perusahaan perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang professional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memerdayakan perekonomian rakyat.

b. Misi

Sebagai bank sehat, elit dan merakyat. Sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Sebagai pengelola dana pemerintah daerah. Sebagai sumber pendapatan daerah. Sebagai pembina, pengembang dan pendamping usaha kecil dan menengah.³

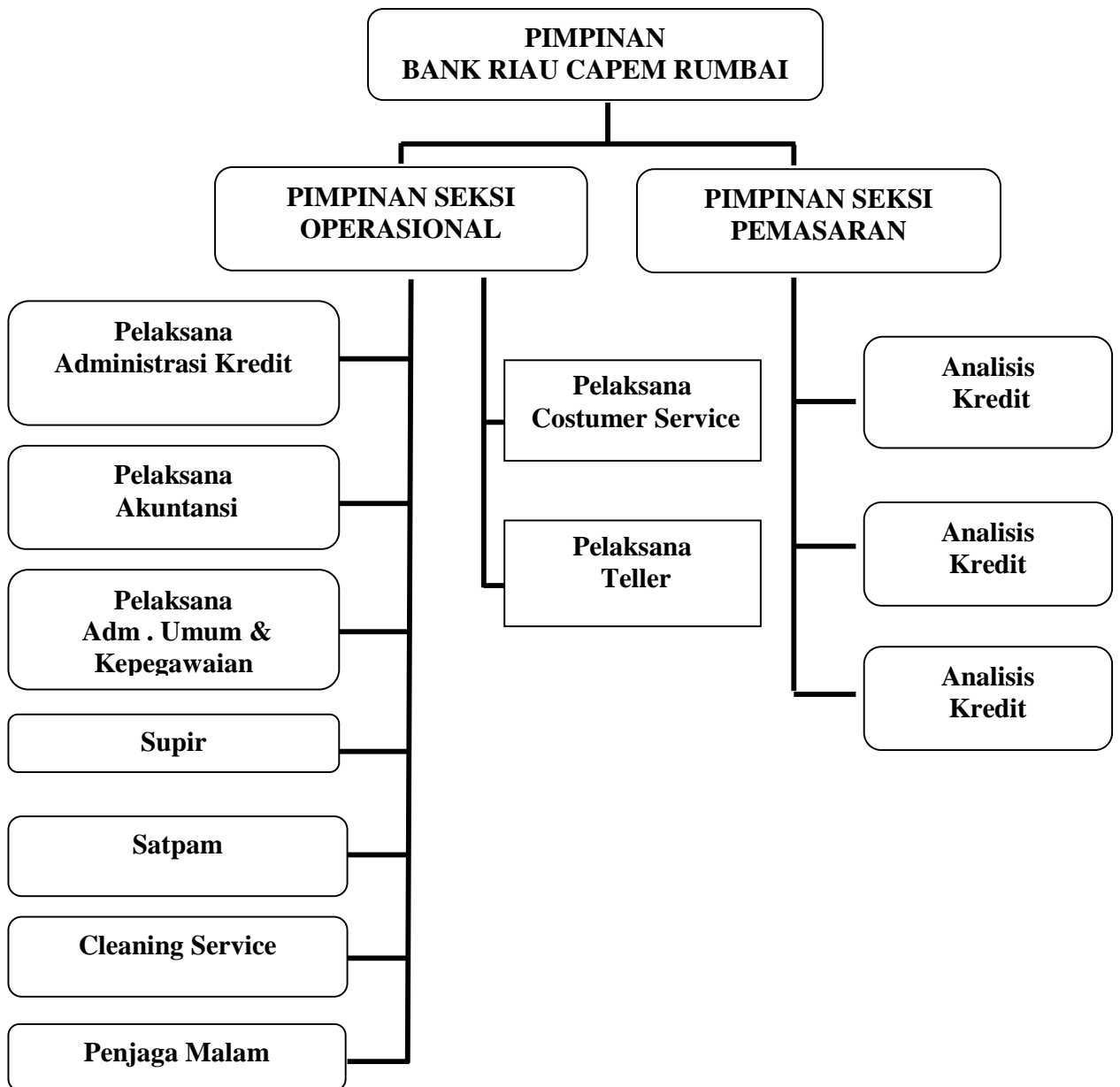
C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dapat diartikan sebagai alat organisasi yang akan memberikan gambaran mengenai satuan-satuan kerja dan hubungan-hubungan tanggung jawab baik secara vertical maupun secara horizontal, dengan kata lain struktur organisasi dapat mencerminkan hubungan kerja antar tugas, fungsi wewenang dan tanggung jawab masing-masing orang atau bagian dalam organisasi.

Bank Riau dalam operasionalnya dituntut untuk bekerja secara professional dalam usaha peningkatan laba operasinya. Oleh sebab itu, dibutuhkan suatu struktur organisasi yang tepat sehingga target yang diinginkan akan dapat tercapai.

³ *Ibid*

Struktur Organisasi PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai adalah sebagai berikut



Sumber : PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai

Pembagian tugas dan wewenang di PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan

Bertugas menetapkan tujuan dan kebijaksanaan-kebijaksanaan, menyusun rencana strategi pembangunan usaha sesuai dengan kemampuan dan anggaran yang tersedia atau yang telah direncanakan oleh PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai serta mengawasi dan menilai kegiatan kerja staf-stafnya.

2. Pimpinan Seksi (Pinsi) Pemasaran

Bertugas dan berwenang mengawasi tugas analisa kredit serta melaporkannya kepada pimpinan.

3. Analisa Kredit

Bagian yang mengidentifikasi data nasabah apakah bisa untuk diberikan pinjaman dan sanggup membayar pinjaman.

4. Pimpinan Seksi (Pinsi) Operasional

Bertugas dan berwenang mengawasi tugas bagian pelaksana administrasi kredit, akuntansi, adm/umum dan kepegawaian, customer service dan teller serta melaporkannya kepada pimpinan.

5. Pelaksana Administrasi Kredit

Bertugas melayani nasabah yang membuat surat perjanjian kredit/pinjaman, membuat bank garansi, menyimpan bundel jaminan.

6. Pelaksana Akuntansi

Bagian yang membuat laporan keuangan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbaidan melakukan verifikasi transaksi harian.

7. Pelaksana Adm/umum dan Kepegawaian

Bagian yang bertugas sebagai personalia dan membayar gaji karyawan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai.

8. Pelaksana Costumer Servise

Bertugas melayani nasabah dalam memberikan informasi, menerima keluhan nasabah dan lain sebagainya.

9. Pelaksana Teller

Bertugas menerima setoran, penarikan dan perintah bayar lainnya yang telah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

10. Supir

Yaitu orang yang bertugas mengendarai mobil kantor dan mengantar jemput keperluan-keperluan kantor.

11. Satpam

Yaitu orang yang bertanggung jawab mengenai keamanan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai.

12. Penjaga Malam

Yaitu yang bertugas menjaga keamanan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai pada malam hari sampai pagi hari.

D. Produk dan Layanan

1. Produk Komersial

Untuk lebih menumbuhkan perekonomian daerah, Bank Riau telah menyiapkan beragam produk kredit produktif untuk menunjang kinerja para pebisnis dalam mengembangkan bidang usahanya yang meliputi :

- a. Kredit Agribisnis
- b. Kredit Bina Prima/Investasi
- c. Kredit Niaga Prima/Modal Kerja
- d. Kredit Modal Kerja Atas Dasar Kontrak/Karya Prima
- e. Kredit Kebun Kelapa Sawit
- f. Kredit Modal Kerja kepada Developer

2. Produk Konsumen

Bank Riau telah mengembangkan berbagai macam produk untuk memudahkan nasabah dalam menabung ataupun mengajukan pinjaman. Adapun produk tersebut adalah sebagai berikut :

- a. KKB, Kredit Kendaraan Bermotor
- b. Tabungan Sinar Belia
- c. Tabungan Sinar Pendidikan

d. Tabungan Sinar

a. KMK (Kredit Modal Kerja) bagi Developer/Pengembang

b. KPR, Kredit Pemilikan Rumah

3. Produk Mikro dan Kecil

Untuk mendorong pertumbuhan dan pengembangan Ekonomi Mikro & Kecil serta lebih mendekatkan diri kepada masyarakat, Bank Riau telah menyediakan produk perbankan meliputi :

a. KKP-E, Kredit Ketahanan Pangan dan Energi

Membantu petani /peternak dibidang pemodalan untuk dapat menerapkan teknologi sehingga produktifitas dan pendapatan petani menjadi lebih baik serta meningkatkan ketahanan pangan nasional dan mendukung program pengembangan tanaman bahan baku bahan baker nabati.

b. KUMK SUP 005

Membantu usaha mikro dan kecil dalam memperoleh kredit modal kerja dan kredit investasi. Kredit yang diberikan tidak dikenakan biaya provisi dan administrasi.

c. Kredit BPD Peduli

Membantu usaha mikro dan kecil dalam memperoleh kredit modal kerja dan kredit investas dengan maksimum plafond Rp. 5000.000,- Per anggota kelompok dan tidak dikenakan biaya provisi dan administrasi.

d. KRETA, Kredit Tanpa Agunan

Membantu usaha mikro dan kecil dalam memperoleh kredit modal kecil dan investasi. Kredit yang diberikan tanpa agunan.

e. KPK, Kredit Pengusaha Kecil

Membantu pengusaha kecil secara perorangan, perusahaan dan koperasi dengan tujuan untuk usaha produktif, baik untuk modal kerja maupun investasi.

f. KPM, Kredit Pengusaha Mikro.

Kredit yang diberikan kepada pengusaha Mikro dan Kecil Produktif, baik untuk kebutuhan modal kerja maupun untuk investasi untuk mengembangkan usaha dengan proses yang mudah.

c. Kedai Bank Riau

Merupakan salah satu jaringan kantor yang menjadi sarana dari Bank Riau untuk pengusaha mendapatkan kredit modal kerja dan investasi yang diberikan kepada pengusaha Mikro dan kecil yang difokuskan pada domisili usaha yang berada dikecamatan diman Kedai Bank Riau berdomosili guna pembiayaan usaha produktif.

4. Produk Treasury & Internasional

Sebagai bank devisa, Bank Riau juga menyediakan produk perbankan dengan menggunakan mata uang asing seperti :

a. Giro Valas

b. Deposito Valas

Syarat pembukaan Valas Bank Riau :

1. Perorangan :
 - a. Kartu Identitas : KTP/SIM/Paspor/KIMS
 - b. Setoran awal minimal : USD 100, SGD, Uero 1.000
2. Badan Usaha
 - a. Akte Pendirian/Anggaran Dasar Perusahaan dan perubahanya.
 - b. Surat Isin Usaha Pedagang (SIUP)
 - c. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
 - d. Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor/KIMS), Pejabat yang berwenang
 - e. Setoran awal minimal : USD 100, SDG 1000, Euro 1.000.
 - f. Penarikan dalam bentuk bank notes dalpat dilakukan selama ada persediaan.

5. Produk Syari'ah

Bank Riau telah lebih dari tiga tahun mengembangkan perbankan syari'ah. Respon dari masyarakat terus meningkat sehingga Bank Riau terus berupaya mengembangkan beragam produk berbasis syari'ah seperti :

- a. Deposito iB investasi yang aman dan barokah
- b. Giro iB solusi mudah transaksi bisnis anda
- c. Pembiayaan iB pengusaha kecil, mitra terpercaya pengiat usaha
- d. Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Bermotor
- e. Pembiayaan iB Niaga Prima
- f. Tabungan iB, Simpanan Amanah Riau (SINAR)

- g. Pembiayaan iB Pemilikan Rumah, mitra untuk pemilikan rumah idaman
- h. Gadai Emas iB (rahn), solusi dana cepat sesuai syari'ah
- i. Pembiayaan iB KARYA PRIMA, mitra terpercaya dalam pembangunan
- j. iB Dhuha Tabungan Haji dan Umroh
- k. Pembiayaan iB Aneka Guna.

6. ATM Bank Riau

Demi kenyamanan dan kemudahan bagi Nasabah, PT. Bank Riau menyediakan fasilitas ATM di beberapa tempat di wilayah Riau dan Kepri. Kini nasabah tak perlu lagi antri. Transaksi semakin mudah dengan kartu ATM Bank Riau. Dengan fasilitas: Akses luas didukung oleh jaringan ATM Bank Riau dan seluruh Bank anggota ATM BERSAMA yang tersebar luas dengan jaringan sekitar 6000 diseluruh Indonesia, nasabah dapat melakukan transfer antar cabang dan antar bank anggota ATM BERSAMA, maksimal penarikan Rp. 5.000.000, maksimal pemindahbukuan Rp. 5.000.000. Bank Riau menyediakan kartu ATM Reguler dan kartu ATM Instant yang dapat langsung digunakan selambat-lambatnya satu hari setelah diberikan.

Nasabah Bank Riau yang ingin bepergian ke Malaysia tidak perlu risau lagi jika saat berada disana kehabisan uang tunai. Sebab pengguna ATM Bank Riau akan bisa menarik uang tunai melalui ATM berlogo MEPS milik sejumlah Bank di Malaysia. Sejak tanggal 13 Desember 2007 para nasabah ATM Bank

Riau dapat menikmati satu lagi fasilitas kemudahan yang disajikan Bank Riau, khususnya bagi yang ingin bepergian (melancong, berobat) di Negri Jiran tersebut.

7. Jasa-Jasa Bank

- a. Kiriman Uang
- b. Inkaso
- c. Kliring
- d. Pembayaran Telepon
- e. Pembayaran Pensiun
- f. Referensi Bank
- g. Jaminan Bank/Garansi Bank
 - 1) Jaminan bank untuk pembangunan/pengadaan barang/jasa
 - 2) Jaminan bank penawaran
 - 3) Jaminan bank pelaksanaan
 - 4) Jaminan bank uang muka
 - 5) Jaminan bank pemeliharaan
 - 6) Jaminan bank pembelian/pengadaan barang
 - 7) Jaminan bank untuk keperluan lainnya.⁴

⁴ *Ibid*

BAB III

TELA'AH PUSTAKA

A. Perlindungan Nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API)

Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank dan nasabah. Berdasarkan hal ini, bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila terjadi friksi yang jika tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa antara pihak bank dan nasabah.

Mengingat pentingnya permasalahan tersebut, Bank Indonesia telah menetapkan upaya perlindungan nasabah sebagai salah satu pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang diluncurkan oleh Gubernur Bank Indonesia pada tanggal 9 Januari 2004. Perlindungan nasabah yang tertuang dalam API mencakup empat aspek yaitu mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi independent, transparansi informasi produk dan edukasi nasabah. Keempat aspek tersebut dituangkan ke dalam empat program API, yaitu:

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

Keempat program tersebut saling terkait satu sama lain dan secara bersama-sama akan dapat meningkatkan perlindungan hak-hak nasabah. Bank harus merespon setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah, khususnya yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah melalui bank tersebut. Untuk menghindari berlarut-larutnya penanganan pengaduan nasabah, diperlukan standar waktu yang jelas dan berlaku secara umum disetiap bank dalam menyelesaikan setiap pengaduan nasabah. Standar waktu ini harus ditentukan sedemikian rupa sehingga tidak menimbulkan kesan bahwa pengaduan tidak ditangani dengan semestinya oleh bank.

B. Pengertian Pelayanan

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya. Maka bank perlu menjaga citra positifnya dimata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas

keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.¹

Pada dasarnya pelayanan merupakan promosi secara tidak langsung yang diberikan oleh bank, yaitu dengan cara memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Selain itu, pelayanan (service) juga merupakan cara promosi secara tidak langsung yang dapat dilakukan oleh bank, apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah memuaskan, maka nasabah akan merasa puas dan dapat dijadikan alat untuk menarik nasabah.²

Pelayanan yang baik akan dapat menciptakan simpati dari masyarakat, sehingga akan menimbulkan kepercayaan. Dengan adanya kepercayaan masyarakat, pemasaran produk akan menjadi lebih lancar. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³

Jadi pelayanan yang baik juga merupakan salah satu produk bank untuk memotivasi nasabah yaitu dengan memberikan segala kemudahan dan rasa aman bagi nasabah apabila berhubungan dengan bank, sehingga dengan demikian dapat menunjang penawaran bagi produk-produk lain yang dihasilkan oleh bank serta lebih mudah di dalam memasarkan produk dan jasa-jasa perbankan.

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 185

² Ali Hasyim, *Manajemen Bank*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995)

³ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Penerbit Andi Offset,1998)

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Citra pelayanan yang berkualitas baik bukan dilihat berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, melainkan dari sudut pandang nasabah. Untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah maka setiap karyawan perbankan harus memiliki keterampilan tertentu, seperti berpenampilan menarik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati, menguasai dan memiliki kemampuan dalam menangani keluhan nasabah secara profesional.⁴

Agar pelayanan terhadap nasabah berjalan dengan lancar, maka bank harus memperlihatkan fasilitas yang menunjang aktivitas pelayanan seperti mesin ATM, toilet, tempat parkir dan sebagainya.

C. Etiket Pelayanan Nasabah

Bank sebagai badan usaha penjual jasa, harus menggunakan etiket dan etika dalam berbisnis. Pengertian etiket dalam arti sempit disebut juga dengan etika yaitu tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar atau salah. Dilihat dari sejarah, kata etiket berasal dari bahasa Prancis (*etiquette*) yang berarti kartu undangan. Pada saat itu Raja-Raja Prancis sering mengundang tamu dengan menggunakan kartu undangan. Dalam kartu undangan tercantum persyaratan atau ketentuan untuk mengikuti undangan

⁴ *Ibid*

antara lain tentang waktu acara dan pakaian yang harus dikenakan. Etiket juga berarti kesopanan yaitu sikap lahir, perilaku serta tata krama dalam pergaulan. Sebagai penjual jasa, masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para bankir dan seluruh petugas bank. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati atau nurani.

Dalam arti luas etiket merupakan tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dengan masyarakat. Perilaku ini perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Karena norma dan kebiasaan masyarakat berbeda-beda sesuai dengan masing-masing daerah dan Negara. Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum, antara lain:

1. Sikap dan perilaku
2. Penampilan
3. Cara Berpakaian
4. Cara Berbicara
5. Gerak-gerik
6. Cara bertanya
7. Dan hal-hal lainnya.⁵

Untuk dunia perbankan masalah etiket ini sangat mutlak untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang

⁵ Kasmir, *Op. Cit.*, h. 186

merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya. Setiap pegawai bank perlu memahami etiket perbankan. Tanpa etiket perbankan yang benar, maka jangan diharapkan akan mendapatkan nasabah yang sesuai dengan keinginan bank, bahkan bukan mungkin bank akan kehilangan nasabah.

Dalam praktiknya secara garis besar dasar-dasar dalam etiket perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut:

1. Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas.
2. Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
3. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
4. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk nasabah.
5. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan.
6. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
7. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan bank.

Dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan

pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai.

Secara umum etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore. Jika kita sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan assalamualaikum.
2. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
3. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
4. Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
5. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

Sedangkan larangan dalam etiket pelayanan secara umum adalah sebagai berikut:

1. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani nasabah.
2. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum atau merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.

3. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.
4. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas atau sedih didepan nasabah.
5. Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
6. Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.

Berikut ini beberapa tujuan etiket yang selalu ingin dicapai oleh perbankan, yaitu:

1. Untuk persahabatan dan pergaulan

Artinya, etiket dapat meningkatkan keakraban dengan nasabah. Jika nasabah sudah menjadi akrab maka segala urusan antara bank dengan nasabah akan menjadi lebih mudah.

2. Menyenangkan orang lain.

Dengan dijalankannya etiket oleh karyawan, maka nasabah akan merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga tentu akan mengulangnya kembali suatu waktu.

3. Membujuk Nasabah

Setiap nasabah memiliki karakter tersendiri. Terkadang seorang nasabah perlu dibujuk agar mau menjadi nasabah bank. Salah satu cara membujuk

nya yaitu melalui etiket, karena mereka merasa tersanjung dengan etiket yang diberikan oleh pegawai bank.

4. Mempertahankan nasabah

Nasabah yang lama tidak akan pindah kepada bank yang lain karena sudah merasa puas atas layanan yang diberikan bank.

5. Membina dan menjaga hubungan. Dengan etiket, akan terbina hubungan yang lebih baik dan akrab.

Sedangkan manfaat yang diperoleh dengan adanya etiket antara lain:

- a. Dengan berlaku sopan, ramah tamah, murah senyum dan berperilaku yang menyenangkan nasabah akan merasa dihormati dan dihargai.
- b. Petugas bank juga sangat disegani dan disenangi oleh nasabah karena etiket yang dimilikinya.⁶

Ada beberapa alasan, mengapa sangat dibutuhkannya etika bisnis dalam perbankan:

- a. Bisnis perbankan adalah bisnis yang secara utuh merupakan usaha yang bermodalkan kepercayaan. Hilangnya kepercayaan masyarakat dapat menghancurkan sebuah bank.
- b. Bisnis perbankan adalah bisnis yang terikat dalam suatu system moneter dalam sebuah Negara dan tinggi keterkaitannya dengan lembaga perbankan secara keseluruhan. Hancurnya nilai kepercayaan masyarakat

⁶ *Ibid*

kepada sebuah bank dapat menjalar kepada bank lain, dan pada gilirannya akan merusak system perbankan di Negara tersebut.

- c. Bisnis perbankan adalah bisnis yang sangat tinggi relevansinya dengan kehidupan perekonomian sebuah Negara. Bila bisnis otomotif atau bisnis komoditas lain rusak, hanya akan menggoncangkan satu sektor perekonomian saja. Tetapi bila bisnis perbankan rusak, maka akan merusak seluruh sendi kehidupan perekonomian.
- d. Besarnya bahaya *rush*, yaitu terjadinya serbuan serempak oleh anggota masyarakat pemilik dana kepada seluruh perbankan, sebagai puncak ketidakpercayaan kepada bank, bisa merupakan malapetaka perekonomian di suatu Negara.
- e. Makin canggih dan kreatifnya pelaku *White Collar Crime* yang kadang-kadang melakukan kerja sama dengan para banker, sangat membahayakan lembaga perbankan secara keseluruhan.⁷

Industri perbankan adalah industri yang menjual kepercayaan. Tidak satu pihak pun bersedia menempatkan uangnya di bank apabila mereka tidak mempercayai bank. Menempatkan uang di bank adalah suatu tindakan yang memberi potensi keuntungan berupa bunga atau bagi hasil sekaligus resiko kehilangan uang. Sumber dana terbesar bank berasal dari dana berbagai pihak yang ditempatkan di bank atau yang disebut Dana Pihak Ketiga. Kecurangan yang dialami sebuah bank dampaknya dapat meluas ke bank lain. Hilangnya

⁷ As Mahmoeddin, *Analisis Kejahatan Perbankan*, (Jakarta: Rafflesia, 1997), Cet.I, hal 33

kepercayaan masyarakat pada perbankan akan mengganggu stabilitas sistem keuangan.⁸

Ciri-ciri banker yang profesional adalah sebagai berikut:

1. Memiliki Pengetahuan

Banker profesional harus memiliki berbagai pengetahuan yang sangat erat kaitannya dengan profesinya. Pengetahuan tersebut dapat dikelompokkan sebagai pengetahuan khusus seperti hukum dagang, hukum perdata, akuntansi, manajemen dana, pemasaran bank, kepemimpinan, perpajakan, perkreditan, analisis laporan keuangan, komunikasi, etika bisnis perbankan dan berbagai system dan prosedur dalam perbankan. Pengetahuan umum seperti tentang ekonomi makro dan mikro serta pengetahuan penunjang seperti sosiologi, bahasa dan etiket pelayanan.

2. Memiliki Standar Moral yang Tinggi

Setiap profesi selalu ada aturan yang diemban didalamnya yang disebut dengan kode etik dan harus dipatuhi oleh semua anggota profesinya. Kode etik ini biasanya mempunyai standar moral yang tinggi, karena mereka mempunyai kemampuan lebih dari orang awam. Kode etik menuntut moral kaum professional lebih dari masyarakat umum dan awam, tidak hanya memikirkan keuntungan bisnis semata.

⁸ Eko B Supriyanto, *Budaya Kerja Perbanka, Jalan Lurus Menuju Integritas*, (Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 2006), h. 94

3. Peduli akan kepentingan masyarakat

Para banker yang tidak peduli akan kepentingan masyarakat, dapat menghancurkan kehidupan masyarakat. Seperti pemberian kredit untuk usaha yang membinasakan golongan ekonomi lemah atau membiayai proyek yang dapat merusak ekosistem dan lingkungan hidup.

4. Memiliki Izin Khusus

Untuk menjalankan profesi banker harus ada izin khusus. Izin khusus ini harus disertai dengan beberapa syarat seperti sumpah jabatan, kemampuan dan janji setia pada profesi.

5. Memiliki Pandangan Jauh ke Depan

Banker harus mampu memandang jauh ke depan mengenai keadaan masa yang akan datang, memperkirakan hambatan, tantangan dan peluangnya.

Banker harus melakukan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Treath*) atas setiap kemungkinan pengembangan usahanya.⁹

Sedangkan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh oleh seorang karyawan antara lain sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal.
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

⁹ *Ibid*

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu menyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Sedangkan Sifat-sifat nasabah yang harus dikenal, antara lain:

- a. Nasabah dianggap sebagai raja, yaitu harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya tetapi masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau karyawan yang melayaninya.
- b. Nasabah mau diperhatikan, maka jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah.
- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung, untuk itu diusahakan untuk melakukan diskusi secara rileks sehingga nasabah tidak tersinggung.
- d. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.¹⁰

Sikap melayani nasabah secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan prima seperti memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.¹¹

¹⁰ *Ibid*

¹¹ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, (Jakarta : PT. Grafindo Persada,1997), Cet. Kedua Hal. 2

Adapun pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh bank adalah antara lain:

- a. mengutamakan kepuasan nasabah dengan berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.
- b. Menerapkan konsep yang bersifat kekeluargaan .
- c. Melakukan pembinaan Sumber Daya Manusia yang diharapkan nantinya mempunyai kemampuan untuk bisa melayani nasabah secara maksimal.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah:

1. Beri kesempatan nasabah berbicara
2. Dengarkan baik-baik
3. Jangan menyela pembicaraan
4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara
5. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Karyawan harus mempunyai kemampuan untuk bisa berkomunikasi dan berinteraksi secara baik dengan nasabah agar bisa diketahui keinginan dan keluhan dari nasabah perbankan tersebut. Dan karyawan diberikan kebebasan untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.¹²

¹² Zulian Yarnit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta : Penerbit Ekonisia, 2001) h. 10

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan bank:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik. Maksudnya yaitu kondisi ruangan untuk bertransaksi harus *disetting* dengan baik sehingga nasabah merasa nyaman untuk bertransaksi seperti kursi yang nyaman untuk diduduki, udara ruangan yang segar dan sebagainya.
2. Karyawan yang ramah dan sopan serta berpenampilan menarik dan rapi. Selain itu mereka juga dituntut untuk bekerja secara cepat dan tepat.
3. Mampu menyakinkan nasabah tentang kerahasiaan transaksi dan semua data nasabah tidak akan dibocorkan kepada pihak manapun.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi

Dalam kenyataannya, pelayanan yang diberikan bank tidak selalu memuaskan nasabah, sehingga menimbulkan perselisihan antara bank dan nasabah tersebut. Dari berbagai pengalaman, perselisihan yang ditimbulkan terutama disebabkan oleh 4 (empat) hal, yaitu :

1. Informasi yang kurang memadai mengenai produk atau jasa perbankan yang ditawarkan bank,
2. Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk dan jasa perbankan yang masih kurang,
3. Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana.

4. Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dan bank.

Keberadaan nasabah mempunyai posisi yang sejajar dengan bank. Keduanya merupakan mitra usaha yang saling membutuhkan. Kesadaran ini yang melandasi pemikiran mengenai pentingnya mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen, seperti yang tertuang dalam pilar ke enam dari Arsitektur Perbankan Indonesia (API), yaitu perlindungan konsumen.

D. Pengertian Kinerja

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia kinerja merupakan sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Ada juga yang mengartikan kinerja merupakan keluaran dari suatu proses. Menurut Bambang Kusriyanto kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu.

Sedangkan menurut Bernardin dan Russel adalah sebagai catatan hasil dan keuntungan yang dihasilkan oleh fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas tertentu selama periode waktu tertentu.¹³ Kinerja dapat juga diartikan sebagai hasil kerja. Pengertian kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas

¹³ Triton pb, *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya manusia*, (Yogyakarta: Tugu, 2005) Cet. Ke-1, h. 94

yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

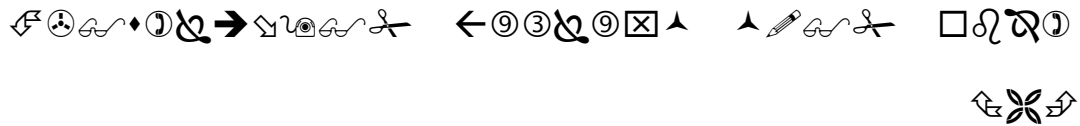
Malayu S.P. Hasibuan mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

1. Kemampuan mereka
2. Motivasi
3. Dukungan yang diterima
4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan
5. Hubungan mereka dengan organisasi

Berdasarkan pengertian di atas, Penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

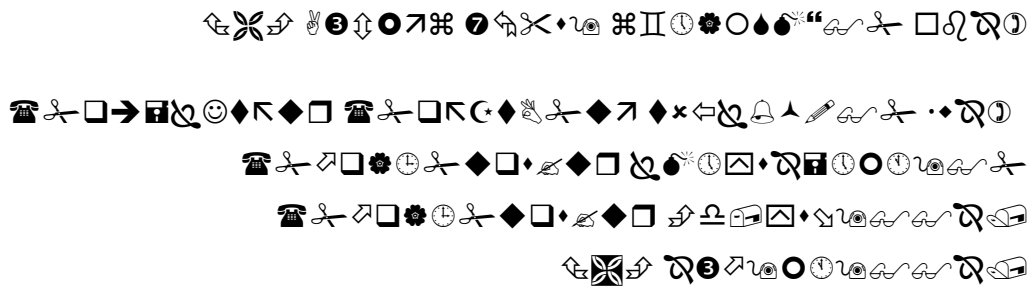
Menurut Mangkunegara menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :



Artinya: *“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-NYA”*.

Ayat tersebut di atas menjelaskan bahwa pengaduan yang disampaikan nasabah kepada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai merupakan suatu usaha untuk menolong pihak perbankan agar bisa memberikan kepuasan yang optimal kepada nasabah. Upaya yang dilakukannya yaitu dengan memberitahu pihak perbankan melalui pengaduan mengenai hal-hal yang masih kurang memuaskan dari pihak perbankan.

Selain itu, Allah SWT juga menerangkan bahwa manusia akan berada dalam keadaan merugi apabila mereka tidak melakukan perbuatan-perbuatan baik seperti membiarkan dirinya berada pada pihak yang dirugikan tanpa mau memberi tahu dan menasehati temannya (muslim) yang menyebabkan dia mendapatkan kerugian. Allah SWT menyuruh manusia untuk saling nasehat menasehati dalam kebaikan, firman-Nya dalam surat Al-‘Ashr :2-3



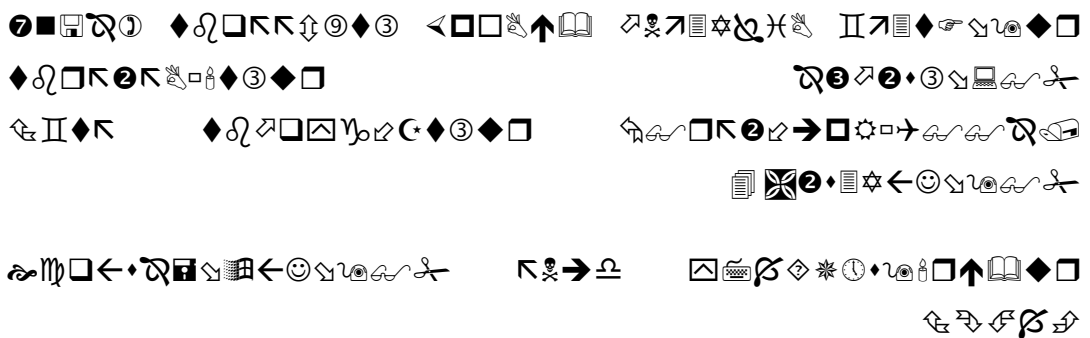
Artinya: “2. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, 3. kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran.”¹⁴

Selanjutnya apabila terjadi persengketaan diantara sesama muslim, maka sistem penyelesaiannya menurut Hukum Islam salah satunya yaitu melalui jalur perdamaian (*islah*). *Islah* secara harfiah mengandung pengertian memutus pertengkaran atau perselisihan. Dalam pengertian syariah yaitu suatu jenis perjanjian untuk mengakhiri perlawanan (perselisihan) antara dua orang yang berlawanan. Perdamaian dalam syariah Islam sangat dianjurkan, sebab dengan adanya perdamaian maka akan terhindarlah kehancuran silaturrahmi (hubungan

¹⁴ Al-qur'an Surah Al-'Ashr Ayat 2-3

kasih sayang) di antara para pihak sekaligus permusuhan antara pihak yang berselisih dapat diakhiri.¹⁵

Selain itu, dalam surat Ali Imran: 104 juga dijelaskan pentingnya mengingatkan muslim untuk melakukan kebaikan dan kebenaran.



Artinya: “Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar; merekalah orang-orang yang beruntung.”¹⁶

¹⁵ Wirduyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), Edisi pertama, Cet. Ke-2, h. 227

¹⁶ Al-qur'an Surah Ali Imran Ayat 104

BAB IV

KONTRIBUSI NASABAH TERHADAP KINERJA BANK RIAU CABANG PEMBANTU RUMBAI MENURUT TINJAUAN HUKUM ISLAM

A. Bentuk Pengaduan Nasabah Kepada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai

Di dalam melaksanakan kegiatan usaha perbankan, Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai kadangkala tidak selalu dapat memenuhi harapan nasabah. Bila hal ini terjadi, bisa menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan dari nasabah. Keluhan tersebut dapat diajukan ke Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai dan diupayakan untuk memberikan solusi terbaik.

Bentuk pengaduan yang disampaikan nasabah ke Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai yaitu berupa pengaduan secara lisan dan secara tertulis. Secara lisan yaitu dengan melalui telepon, termasuk *call center* yang disediakan oleh bank dan dengan datang langsung ke PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai. Secara tertulis yaitu dengan menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai dengan cara diantar langsung, dikirim melalui *facsimile* dan melalui pos serta melalui *e-mail* atau website bank.

Untuk pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya seperti:

- a. Bukti setoran atau penarikan

- b. Bukti transfer
- c. Rekening Koran
- d. Dokumen lainnya yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan atau pengaduan yang akan disampaikan.

47

Apabila pengaduan diajukan oleh perwakilan nasabah, maka selain dokumen diatas juga diserahkan dokumen lainnya seperti:

- a. Fotokopi bukti identitas nasabah dan perwakilan nasabah.
- b. Surat kuasa dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan bahwa nasabah memberikan kewenangan bertindak untuk dan atas nama nasabah.
- c. Jika perwakilan nasabah adalah lembaga atau badan hukum maka harus dilampiri dengan dokumen yang menyatakan dari pihak yang berwenang untuk mewakili lembaga atau badan hukum tersebut.¹

Cara nasabah menyampaikan pengaduan kepada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai untuk periode tahun 2009/2010 dapat dilihat pada table berikut.

¹ Asmariyanti, *Wawancara*, 17 Februari 2010

Tabel IV.1

Cara nasabah menyampaikan pengaduan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai periode tahun 2009/2010

No.	Jawaban	Jumlah Nasabah
1	Melalui telepon (<i>call center</i>)	48
2	Datang ke PT. Bank Riau Capem Rumbai	281
3	Melalui surat resmi	15
4	Melalui <i>e-mail</i> atau website bank	8
	Total	352

Sumber Data: *PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai*

Dari table diatas diketahui bahwa cara nasabah menyampaikan pengaduan kepada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai adalah sebanyak 48 orang nasabah mengadu dengan melalui telepon pada call center bank. Dan 281 orang nasabah dengan cara datang langsung pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai. Dan sebanyak 15 orang nasabah dengan melalui surat resmi. Sedangkan 8 orang nasabah memilih untuk menyampaikan melalui *e-mail* atau website Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai. Cara nasabah menyampaikan pengaduan yang paling banyak yaitu dengan datang langsung pada Bank Riau Cabang pembantu Rumbai.

Jenis pengaduan nasabah terhadap PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai untuk periode tahun 2009/2010 dapat dilihat pada table berikut ini.

Tabel IV. 2

Jenis Pengaduan Nasabah Kepada PT. bank Riau Cabang Pembantu Rumbai

Periode Tahun 2009/2010

No	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1.	Tabungan (ATM)	–
	a. Rekening terdebit	23
	b. Pin baru	32
	c. Tutup kartu ATM karena hilang	24
	d. Tutup kartu ATM karena rusak	99
	e. Tutup kartu ATM karena lainnya	77
2.	Pinjaman dana	–
	a. Bunga pinjaman tinggi	13
	b. Sulit mendapatkan pembiayaan	10
	c. Besarnya biaya adm untuk pencairan kredit	22
3.	Jasa bank	–
	a. Tinggi biaya transfer uang	8
	b. Lama sampai ke rek. yang dituju	5
4.	Pelayanan bank	–
	a. Ruangan antri sempit	18
	b. Kurang tenaga teller	21
	Total	352

Sumber Data: *PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai*

Dari table di atas dapat terlihat bahwa jenis pengaduan nasabah kepada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai yaitu pada produk tabungan jenis ATM (*Automatic Teller Machine*), pada produk pembiayaan, pada produk jasa yang ditawarkan bank serta pada pelayanan yang diberikan bank.

Untuk jenis pengaduan rekening terdebit disebabkan oleh:

- a. Rekening terdebit, namun uang tidak keluar sama sekali
- b. Rekening terdebit, namun uang tidak keluar sesuai permintaan.
- c. Rekening terdebit, namun merasa tidak pernah melakukan transaksi.

Untuk jenis pengaduan permintaan pin baru disebabkan oleh nasabah lupa nomor pin ATM tersebut dan sebagainya. Dan untuk jenis pengaduan tutup kartu ATM karena hilang, nasabah harus melampirkan surat keterangan hilang dari kepolisian. Dan untuk jenis pengaduan tutup kartu ATM karena rusak seperti patah dan sebagainya, nasabah harus menyerahkan ATM yang rusak tersebut kepada bank dan selanjutnya nasabah memilih untuk memperbaiki kartu tersebut atau membuat kartu ATM yang baru.

Dan untuk jenis pengaduan tutup kartu ATM karena lainnya disebabkan oleh beberapa hal:

- a. Permintaan nasabah yang bersangkutan
- b. Karena *Expired* (jatuh tempo)²

Selanjutnya untuk jenis pengaduan nasabah dalam hal pembiayaan berupa keluhan nasabah terhadap bunga pembiayaan yang tinggi dan sulitnya mendapatkan pembiayaan dari bank karena prosedurnya yang rumit. Serta biaya administrasi yang tinggi untuk pencairan kredit.

Jenis pengaduan nasabah untuk jasa perbankan yaitu pada produk pengiriman uang. Dan untuk pelayanan bank ada dua jenis pengaduan nasabah

² *Ibid*, Wawancara

yaitu ruangan untuk bertransaksi yang sempit karena hanya memuat satu kursi panjang saja. Dan tenaga teller yang masih kurang yaitu hanya dua orang teller.³

B. Tanggapan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai Terhadap Pengaduan yang Disampaikan Nasabah

Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai merupakan sebuah lembaga keuangan yang selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik kepada nasabahnya dan selalu berusaha untuk memenuhi semua kebutuhan dan keinginan nasabah. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai sangat menyadari penting dan berharganya nasabah bagi kemajuan perbankan. Berdasarkan hal itu, maka pihak Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai sangat berterima kasih terhadap pengaduan nasabah yang memberikan kontribusi terhadap kinerja bank. Dengan adanya pengaduan-pengaduan yang disampaikan nasabah, maka pihak perbankan akan menjadi tahu tentang hal-hal apa saja yang harus dibenahi untuk tercapainya kepuasan nasabah secara optimal. Selanjutnya, pihak bank akan berusaha terus untuk menyelesaikan setiap pengaduan yang disampaikan oleh nasabah kepada bank disamping berusaha untuk meningkatkan kinerjanya.⁴

Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah, baik secara lisan maupun tertulis. Kemudian bank memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan

³ *Ibid*, Wawancara

⁴ Maimuniarti, *Wawancara*, 18 Maret 2010

prosedur penyelesaian pengaduan pada saat nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan pengaduan. Dan bank memberikan tanda terima, jika pengaduan diajukan secara tertulis. Dalam hal penyelesaian pengaduan yang terkait dengan kerugian financial belum memuaskan nasabah, maka dapat diselesaikan antara nasabah dengan bank yang difasilitasi oleh Bank Indonesia melalui mediasi perbankan.

Setiap pengaduan yang disampaikan nasabah akan langsung diproses oleh pihak Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai. Kemudian setiap triwulan akan dilakukan rekapitulasi terhadap pengaduan yang disampaikan nasabah. Hasil rekapitulasi ini akan dirapatkan bersama pimpinan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai untuk diketahui jenis pengaduan yang paling sering dikeluhkan nasabah dan berapa pengaduan yang berhasil diselesaikan secara internal oleh bank serta pengaduan yang harus diselesaikan oleh pihak mediasi perbankan. Setelah diketahui pengaduan-pengaduan yang diajukan nasabah maka pihak Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai akan berusaha meningkatkan kinerjanya dengan melakukan perbaikan-perbaikan terhadap sistem perbankan yang menimbulkan keluhan bagi nasabah. Selanjutnya laporan triwulan pengaduan nasabah PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai tersebut akan dilaporkan pada Divisi Kepatuhan PT. Bank Riau untuk selanjutnya dilaporkan pada Bank Indonesia.⁵

⁵ *Ibid*, Wawancara

Ada empat aspek penting yang sangat diperhatikan oleh PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai dalam menangani keluhan nasabah, yaitu:

1. Empati dengan nasabah yaitu dengan cara menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhan nasabah.
2. Kecepatan memberikan tanggapan. Hal ini merupakan suatu yang sangat penting dalam penanganan keluhan nasabah.
3. Keseimbangan tanggapan, maksudnya yaitu secara seimbang mengganti kerugian atas ketidakpuasan nasabah.
4. Kemudahan menghubungi perusahaan yaitu dengan membuka suatu jalur komunikasi nasabah akan mudah menghubungi bank.

Tanggapan yang terbaik atas keluhan yang disampaikan nasabah adalah memperbaiki aspek-aspek perbankan yang menimbulkan keluhan bagi nasabah.

C. Analisa Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai Terhadap Pengaduan yang Disampaikan Nasabah

Pada dasarnya pengaduan nasabah tidak langsung diterima begitu saja oleh pihak perbankan. Untuk pengaduan yang berupa kerugian financial, maka pihak bank akan melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap transaksi yang dilakukan nasabah yang berhubungan dengan keluhan yang disampaikan. Costumer service Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai akan melaporkan keluhan nasabah tersebut pada Card Center Bank Riau Pusat untuk keluhan nasabah permintaan pin baru. Selanjutnya Card Center Bank Riau Pusat ini

akan memberikan pin baru kepada nasabah dengan mengirimkan surat kepada costumer service Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai. Sedangkan untuk keluhan nasabah berupa rekening terdebit, costumer service akan melaporkan kepada Card Center Bank Riau Pusat selanjutnya Card Center Bank Riau Pusat akan melaporkan kepada Arta Jasa dan pihak Arta Jasa akan melakukan pengecekan terhadap kebenaran transaksi yang diadukan nasabah. Kemudian pihak Arta Jasa akan mengirimkan surat kepada costumer service Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai. Untuk keluhan nasabah permintaan pin baru dan rekening terdebit dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling cepat 2 hari kerja dan selambat-lambatnya 10 hari kerja.

Selanjutnya untuk keluhan nasabah tutup kartu ATM karena rusak, hilang atau lain-lain, maka pihak bank dapat langsung melakukan pemblokiran terhadap kartu ATM tersebut. Dan untuk pembuatan kartu ATM baru bagi nasabah yang melaporkan ATM hilang harus melampirkan surat keterangan hilang dari kepolisian dan untuk nasabah yang ATM rusak harus mengembalikan kartu rusak tersebut kepada pihak bank.⁶

Untuk pengaduan nasabah pada produk pembiayaan, maka analisa yang dilakukan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai yaitu dengan mengkaji ulang cara penetapan pemberian bunga serta pemberian pembiayaan dan beban administrasi untuk pembiayaan. Pengkajian ulang ini dilakukan pimpinan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai bersama pimpinan seksi pemasaran dan

⁶ Asmariyanti, *Wawancara*, 18 Maret 2010

pimpinan seksi operasional, untuk mencari solusi yang terbaik atas pengaduan yang disampaikan oleh nasabah.

Dan untuk pengaduan nasabah pada produk jasa bank dan pelayanan yang diberikan. Bank melakukan analisa kepada pengaduan tersebut dan berusaha memberikan solusi terbaik dalam bentuk pelayanan maupun produk yang ditawarkan.

D. Kontribusi Pengaduan Nasabah Terhadap Kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai

Pengaduan nasabah memberikan kontribusi yang sangat besar dalam peningkatan kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai. Hal ini dapat terlihat melalui laporan yang disampaikan oleh Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai kepada Divisi Kepatuhan Bank Riau yang selanjutnya akan dilaporkan kepada Bank Indonesia.

Table IV. 3

Laporan periode Januari sampai dengan Maret 2009

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Diselesaikan dalam Periode Laporan
1.	Tabungan (ATM)	–	–
	a. Rek. Terdebet	9	9
	b. Pin baru	11	11
	c. Tutup ATM karena hilang	13	13
	d. Tutup ATM karena rusak	20	20
	e. TutupATMkarena lainnya	38	38
2.	Pinjaman dana	–	–
	a. Bunga kredit tinggi	7	7
	b. Sulit dapat kredit	4	4
	c. Biaya adm pencairan kredit tinggi	8	8
3.	Jasa bank	–	–
	a. Tinggi biaya transfer uang	5	5
	b. Lama sampai ke rek. Yang dituju	3	3
4.	Pelayanan bank	–	–
	a. Ruangan antri sempit	6	6
	b. Kurang tenaga teller	8	8
	Total	132	132

Sumber Data: *Bank Riau Cabang pembantu Rumbai*

Table IV. 4

Laporan Periode April Sampai Dengan Juni 2009

No	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Diselesaikan dalam Periode Laporan
1.	Tabungan (ATM)	–	–
	a. Rek. Terdebet	6	6
	b. Pin baru	9	9
	c. Tutup ATM karena hilang	10	10
	d. Tutup ATM karena rusak	18	18
	e. TutupATMkarena lainnya	13	13
2.	Pinjaman dana	–	–
	a. Bunga kredit tinggi	5	5
	b. Sulit dapat kredit	3	3
	c. Biaya adm pencairan kredit tinggi	6	6
3.	Jasa bank	–	–
	a. Tinggi biaya transfer uang	2	2
	b. Lama sampai ke rek. yang dituju	2	2
4.	Pelayanan bank	–	–
	c. Ruangan antri sempit	5	5
	d. Kurang tenaga teller	6	6
	Total	85	85

Sumber Data: *Bank Riau Cabang pembantu Rumbai*

Tabel IV. 5

Laporan Periode Juli Sampai Dengan September 2009

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Diselesaikan dalam Periode Laporan
1.	Tabungan (ATM)	–	–
	a. Rek. Terdebet	5	5
	b. Pin baru	5	5
	c. Tutup ATM karena hilang	8	8
	d. Tutup ATM karena rusak	16	16
	e. TutupATMkarena lainnya	13	13
2.	Pinjaman dana	–	–
	a. Bunga kredit tinggi	1	1
	b. Sulit dapat kredit	2	2
	c. Biaya adm pencairan kredit tinggi	5	5
3.	Jasa bank	–	–
	a. Tinggi biaya transfer uang	1	1
	b. Lama sampai ke rek. yang dituju	–	–
4.	Pelayanan bank	–	–
	a. Ruangan antri sempit	4	4
	b. Kurang tenaga teller	4	4
	Total	64	64

Sumber Data: *Bank Riau Cabang pembantu Rumbai*

Tabel IV. 6

Laporan Periode Oktober Sampai Dengan Desember 2009

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Diselesaikan dalam Periode Laporan
1.	Tabungan (ATM)	–	–
	a. Rek. Terdebet	3	3
	b. Pin baru	4	4
	c. Tutup ATM karena hilang	6	6
	d. Tutup ATM karena rusak	14	14
	e. TutupATMkarena lainnya	9	9
2.	Pinjaman dana	–	–
	a. Bunga kredit tinggi	–	–
	b. Sulit dapat kredit	1	1
	c. Biaya adm pencairan kredit tinggi	3	3
3.	Jasa bank	–	–
	a. Tinggi biaya transfer uang	–	–
	b. Lama sampai ke rek. yang dituju	–	–
4.	Pelayanan bank	–	–
	a. Ruangan antri sempit	3	3
	b. Kurang tenaga teller	3	3
	Total	46	46

Sumber Data: *Bank Riau Cabang pembantu Rumbai*

Tabel IV. 7

Laporan Periode Januari Sampai Dengan Maret 2010

No.	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Diselesaikan dalam Periode Laporan
1.	Tabungan (ATM)	–	–
	a. Rek. Terdebet	–	–
	b. Pin baru	3	3
	c. Tutup ATM karena hilang	5	5
	d. Tutup ATM karena rusak	11	11
	e. TutupATMkarena lainnya	6	6
2.	Pinjaman dana	–	–
	a. Bunga kredit tinggi	–	–
	b. Sulit dapat kredit	–	–
	c. Biaya adm pencairan kredit tinggi	–	–
3.	Jasa bank	–	–
	a. Tinggi biaya transfer uang	–	–
	b. Lama sampai ke rek. yang dituju	–	–
4.	Pelayanan bank	–	–
	a. Ruangan antri sempit	–	–
	b. Kurang tenaga teller	–	–
	Total	25	25

Sumber Data: *Bank Riau Cabang pembantu Rumbai*

Dari beberapa laporan yang disampaikan diatas dapat disimpulkan bahwa pengaduan nasabah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai. Pada periode laporan Januari sampai dengan

Maret 2009 terdapat 132 pengaduan nasabah. Selanjutnya pada periode Laporan April sampai dengan Juni 2009 terdapat 85 pengaduan nasabah. Laporan pada periode ini menunjukkan bahwa ada pengurangan pengaduan nasabah dibandingkan dengan laporan periode yang lalu. Hal ini menunjukkan terdapatnya peningkatan kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai dengan adanya pengaduan yang disampaikan nasabah. Dan untuk laporan Periode Juli sampai dengan September 2009 terdapat 64 pengaduan nasabah. Pada laporan ini juga terlihat adanya pengurangan pengaduan nasabah dibandingkan periode yang lalu. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai mengalami peningkatan yang merupakan kontribusi dari adanya pengaduan yang diberikan nasabah. Selanjutnya untuk Periode Oktober sampai dengan Desember 2009 terdapat 46 pengaduan nasabah. Dan Periode Januari sampai dengan Maret 2010 terdapat 25 pengaduan nasabah. Dari beberapa laporan diatas terlihat bahwa pada setiap periode terdapat pengurangan pengaduan terhadap aspek perbankan yang dikeluhkan. Hal ini membuktikan bahwa pihak perbankan sangat memperhatikan keluhan nasabah dan berusaha memperbaiki aspek-aspek yang dikeluhkan nasabah. Pengurangan pengaduan nasabah menunjukkan kinerja bank yang meningkat dan menyebabkan kepuasan terhadap pelayanan diterima nasabah.

Selain dari laporan diatas, kontribusi pengaduan nasabah terhadap kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai juga terlihat pada meningkatnya pelayanan yang diberikan pada saat sekarang ini. Untuk keluhan nasabah pada

produk ATM yang terkait rekening terdebit maka tindakan penyelesaian yang diambil yaitu dengan mengkreditkan kembali uang nasabah tersebut sebesar yang diadukan. Tindakan ini dilakukan setelah pihak bank menganalisa kebenaran pengaduan yang disampaikan nasabah. Penyelesaian pengaduan ini diusahakan secepat mungkin supaya tidak ada kesan bank tidak menanggapi pengaduan nasabah. Dan untuk penyelesaian keluhan nasabah tentang nomor pin ATM maka pihak bank akan langsung mengirim ke Card Center Bank Riau, jangka waktu penyelesaian untuk keluhan ini tergantung kepada pihak card center. Kemudian card center mengirim surat kepada customer service Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai. Sedangkan untuk keluhan nasabah tutup kartu ATM, maka bank akan melakukan penutupan sesuai dengan permintaan nasabah.

Pengaduan nasabah yang terkait tabungan ini memberikan kontribusi terhadap kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai yaitu dengan banyaknya pengaduan mengenai produk ATM maka pihak Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai mengadakan sosialisasi penggunaan ATM kepada nasabah pengguna kartu ATM. Dan pengaduan pada produk pembiayaan memberikan kontribusi kepada bank untuk memperbaiki system penyaluran kreditnya yaitu dengan menurunkan tingkat suku bunga sehingga sama dengan bank lain. Selanjutnya untuk keluhan sulitnya mendapatkan pembiayaan dan tingginya biaya administrasi pencairan kredit, maka pihak Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai memberikan penjelasan yang detail kepada nasabah yang melakukan

transaksi pada produk pembiayaan. Dan dengan adanya keluhan nasabah yang menyangkut jasa-jasa bank, maka pihak Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai memberikan penjelasan kepada nasabah tentang biaya yang harus dibayar dan proses yang harus dilalui sampai kepada rekening yang dituju. Selain itu, dengan adanya keluhan nasabah pada aspek pelayanan maka pihak Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai berusaha untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang dimilikinya. Terbukti, beberapa bulan terakhir ini Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai telah memperbesar tempat usahanya demi memberikan kepuasan kepada nasabah. Selain itu, jumlah teller pada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai yang beberapa waktu lalu hanya berjumlah dua orang sekarang sudah bertambah menjadi tiga orang teller yang akan melayani nasabah.

Kontribusi pengaduan nasabah terhadap kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai juga dapat dilihat pada hasil olahan angket berikut ini:

Tabel IV. 8

Tanggapan Nasabah Mengenai kepuasan terhadap produk yang ditawarkan bank

No.	Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	Memuaskan	37	74 %
2	Kurang Memuaskan	10	20 %
3	Tidak Memuaskan	3	6 %
	Total	50	100 %

Sumber Data: *Olahan Angket*

Dari table diatas diketahui bahwa nasabah yang merasa produk-produk yang ditawarkan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai memuaskan adalah

sebanyak 37 orang nasabah atau sebesar 74 %. Sedangkan sebesar 20 % atau sebanyak 10 orang nasabah mengatakan kalau produk yang ditawarkan masih kurang memuaskan. Dan yang lainnya mengatakan bahwa produk yang diberikan tidak memuaskan dan perlu diperhatikan lagi. Jadi sebagian besar nasabah Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memuaskan, walaupun tidak semua nasabah merasa puas oleh produk yang diberikan tersebut.

Masalah yang menjadi keluhan nasabah PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai antara lain yaitu yang berkaitan dengan produk tabungan jenis ATM, pembiayaan, jasa-jasa perbankan dan pelayanan yang diberikan bank. Adapun masalah yang paling banyak dikeluhkan nasabah dapat terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV. 9

Masalah yang Menjadi Keluhan Nasabah Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai

No.	Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1.	Produk tabungan (ATM)	24	48%
2.	Pembiayaan	13	26%
3.	Jasa-jasa perbankan	5	10%
4.	Pelayanan bank	8	16 %
	Total	50	100%

Sumber Data: *Olahan angket*

Dari table diatas diketahui sebanyak 24 orang nasabah atau sebesar 48 % dari nasabah mengajukan soal produk ATM kepada pihak bank. Dan sebanyak 13 orang nasabah atau sebesar 26 % mengajukan masalah pembiayaan.

Sedangkan sebesar 10 % atau sebanyak 5 orang nasabah mengadukan mengenai jasa-jasa perbankan sebanyak 8 orang nasabah atau sebesar 16% mengadukan soal pelayanan bank.

Table IV. 10

Tanggapan Nasabah Terhadap Karyawan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai

No.	Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	Ahli	45	90 %
2	Kurang Berpengalaman	5	10 %
3	Tidak Ahli	-	-
	Total	50	100 %

Sumber Data: *Olahan angket*

Dari table berikut dapat diketahui bahwa 45 orang nasabah atau sebesar 90% nasabah mengatakan karyawan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai ahli dalam melakukan tugasnya. Sedangkan 5 orang nasabah atau sebesar 10 % mengatakan bahwa karyawan yang melayani ketika melakukan transaksi pada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai masih kurang berpengalaman. Dan tidak ada nasabah yang mengatakan bahwa karyawan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai tidak ahli dalam melakukan tugasnya. Jadi secara umum karyawan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai sudah ahli dalam melaksanakan tugasnya masing-masing.

Tabel IV. 11

Permemberian informasi produk yang ditawarkan Bank Riau Capem Rumbai

No.	Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	Ya	35	70 %
2	Tidak	15	30 %
3	Tidak tahu	-	-
	Total	50	100 %

Sumber Data: *Olahan angket*

Dari table diatas dapat diketahui bahwa menurut 35 orang nasabah atau sebesar 70% mengatakan bahwa PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai telah memberikan informasi produk yang ditawarkan. Sedangkan menurut 15 orang nasabah atau sebesar 30% mengatakan bahwa Bank Riau Rumbai tidak memberikan informasi mengenai produk yang ditawarkan. Jadi sebagian besar nasabah mengatakan bahwa Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai telah memberikan informasi mengenai produk yang ditawarkan.

Table IV. 12

Pemberitahuan terlebih dahulu oleh bank ketika terjadi kenaikan/penurunan bunga tabungan/pembiayaan

No.	Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	Ya	11	22 %
2	Tidak	24	48 %
3	Sekali-sekali	15	30 %
	Total	50	100 %

Sumber Data: *Olahan angket*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 11 orang nasabah atau sebesar 22% mengatakan bahwa ada pemberitahuan terlebih dahulu sebelum terjadi

kenaikan/penurunan tingkat suku bunga tabungan/pembiayaan. Sedangkan sebanyak 24 orang nasabah atau sebesar 48% mengatakan bahwa tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu sebelum terjadinya kenaikan/ penurunan bunga. Dan 15 orang atau sebesar 30% nasabah mengatakan bahwa pemberitahuan tersebut dilakukan sekali-sekali oleh bank. Jadi, sebagian besar nasabah mengatakan bahwa pihak bank tidak memberitahukan terlebih dahulu kepada nasabah ketika akan terjadi kenaikan/penurunan tingkat suku bunga tabungan/pembiayaan.

Tabel IV. 13

Sulit Mendapatkan Pembiayaan pada Bank Riau Capem Rumbai

No.	Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	Ya	23	46 %
2	Tidak	17	34 %
3	Tidak tahu	10	20 %
	Total	50	100 %

Sumber Data: *Olahan angket*

Dari table di atas dapat diketahui bahwa nasabah yang mengatakan sulit mendapatkan pembiayaan pada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai sebanyak 23 orang atau sebesar 46 %. Sedangkan yang mengatakan tidak sulit sebanyak 17 orang atau sebesar 34 % dan yang mengatakan tidak tahu sebanyak 10 orang atau sebesar 20 %. Jadi, sebagian besar nasabah mengatakan bahwa sulit untuk mendapatkan pembiayaan pada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai.

Tanggapan yang diberikan pihak Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai terhadap pengaduan yang nasabah dapat peneliti sajikan pada table berikut ini:

Table IV. 14

Tanggapan Bank Riau CaPem Rumbai Terhadap Pengaduan Nasabah

No.	Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	Pengaduan yang disampaikan diselesaikan dengan cepat	38	76 %
2	Diselesaikan dalam jangka waktu yang lama	12	24 %
3	Pengaduan yang disampaikan tidak mendapatkan perhatian pihak bank	-	-
	Total	50	100 %

Sumber Data: *Olahan angket*

Dari table di atas dapat diketahui bahwa tanggapan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai terhadap pengaduan nasabah yaitu 38 orang nasabah atau sebesar 76% mengatakan bahwa pengaduan yang disampaikan nasabah diselesaikan dengan cepat. Sebanyak 12 orang nasabah atau sebesar 24% mengatakan bahwa pengaduan nasabah diselesaikan dalam jangka waktu yang lama. Dan tidak ada nasabah yang mengatakan pengaduan yang disampaikan tidak mendapatkan perhatian dari pihak bank. Jadi pengaduan yang disampaikan nasabah diselesaikan dengan cepat oleh pihak bank.

Selanjutnya tanggapan nasabah terhadap tindakan yang diambil PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai terhadap pengaduan yang disampaikan nasabah, dapat penulis jelaskan pada tabel berikut ini.

Table IV. 15

Tindakan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai terhadap pengaduan nasabah

No.	Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	Melakukan analisa terhadap pengaduan tersebut.	38	76 %
2	Menerima dan tidak berusaha menyelesaikan dengan cepat	12	24 %
3	Tidak memperdulikannya.	-	-
	Total	50	100 %

Sumber Data: *Olahan angket*

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan bank terhadap pengaduan nasabah adalah baik yaitu terbukti dengan banyaknya pengaduan yang disampaikan nasabah dapat terselesaikan dengan cepat. Walaupun ada 12 orang nasabah atau sebesar 24 % nasabah yang mengatakan bahwa penyelesaian atas pengaduan yang diberikan nasabah diselesaikan dalam jangka waktu yang lama. Namun tidak ada nasabah yang mengatakan bahwa bank tidak memberikan perhatian kepada pengaduan-pengaduan yang disampaikan oleh nasabah.

Pengaduan nasabah memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap peningkatan kinerja perbankan. Kontribusi yang diberikan berupa peningkatan pada beberapa aspek perbankan seperti yang terdapat pada tabel berikut.

Tabel IV. 16

Kontribusi Pengaduan Nasabah Terhadap Kinerja Bank

No.	Jawaban	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	Produk dan pelayanan yang ditawarkan pada nasabah lebih berkualitas	27	54 %
2	Terjadinya pertukaran pegawai yang membuat kinerja bank lebih menurun	16	32 %
3	Tidak terlihat perubahan pada kinerja bank	7	14 %
	Total	50	100 %

Sumber Data: *Olahan angket*

Dari table diatas dapat diketahui bahwa sumbangan yang diberikan oleh pengaduan nasabah terhadap kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai adalah sebesar 54 % atau sebanyak 27 orang nasabah mengatakan dengan adanya pengaduan nasabah produk dan pelayanan yang ditawarkan pada nasabah lebih berkualitas. Dan sebanyak 16 orang nasabah atau sebesar 32 % mengatakan bahwa dengan adanya pengaduan nasabah terjadi pertukaran pegawai yang membuat kinerja bank lebih menurun. Sedangkan yang lainnya yaitu sebanyak 7 orang nasabah atau sebesar 14 % mengatakan bahwa tidak terlihat perubahan pada kinerja bank.

E. Tinjauan Hukum Islam

Keluhan nasabah yang disampaikan kepada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai jika tidak ditanggapi dengan baik maka akan menimbulkan persengketaan atau perselisihan antara kedua belah pihak. Apabila hal ini terjadi harus segera dilakukan perdamaian sehingga perselisihan tersebut dapat segera

diakhiri. Pada bank terdapat lembaga mediasi perbankan yang bertugas menjadi pihak penengah dalam menyelesaikan perselisihan antara nasabah dan pihak bank. Proses mediasi perbankan merupakan kelanjutan dari pengaduan nasabah apabila nasabah merasa tidak puas atas penanganan dan penyelesaian yang diberikan bank.

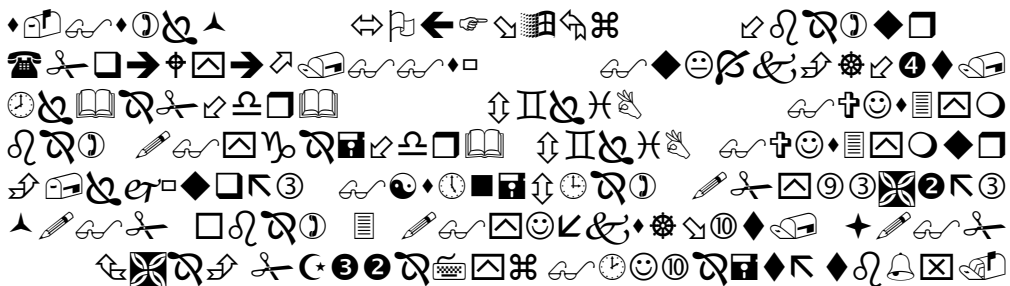
Mediasi perbankan adalah alternatif penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank yang tidak mencapai penyelesaian yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukrela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Hal-hal yang diatur dalam mediasi perbankan yaitu nasabah dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi ke Bank Indonesia apabila nasabah merasa tidak puas atas penyelesaian pengaduan nasabah, sengketa yang dapat diajukan penyelesaiannya adalah sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan yang memiliki tuntutan financial paling banyak Rp 500.000.000 (lima ratus juta rupiah), pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 hari kerja saat tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.

Lembaga mediasi perbankan dibentuk oleh asosiasi perbankan. Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menjadi anggota dari lembaga mediasi perbankan. Agar mempunyai kekuatan hukum mengikat maka Bank Indonesia perlu membuat Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang kewajiban

bank menjadi anggota lembaga mediasi. Hal ini dilakukan oleh Bank Indonesia sebagai bentuk upaya dalam mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa.

Dalam perbankan syariah lembaga mediasi perbankan dikenal dengan nama arbitrase syariah. Istilah arbitrase dalam kajian Hukum Islam disebut juga dengan istilah tahkim, yaitu pengangkatan atau penunjukan secara sukarela dari dua orang yang bersengketa akan seseorang yang mereka percaya untuk menyelesaikan sengketa atau pertikaian mereka. Dan kedua belah pihak akan mentaati penyelesaian oleh hakim yang mereka tunjuk.

Dasar hukum arbitrase syariah adalah surat An-Nisa' ayat 35:



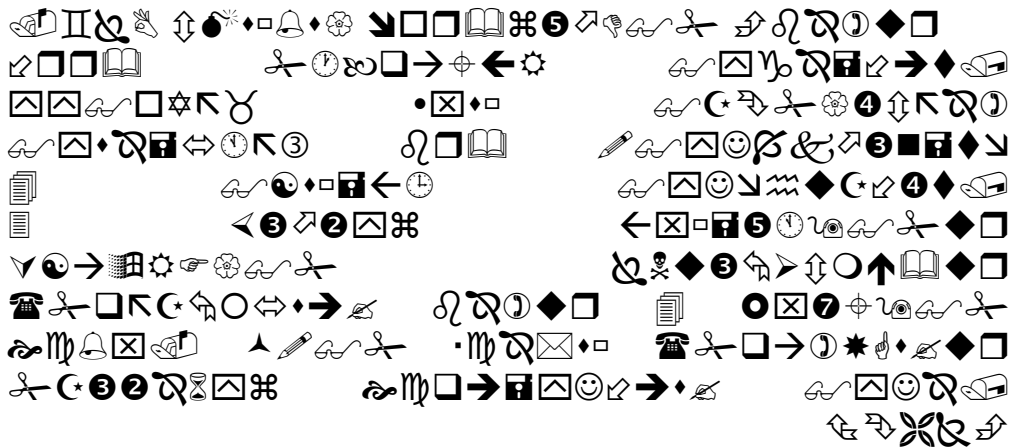
Artinya: “Dan jika kamu khawatir akan ada persengketaan antara keduanya (suami isteri), maka kirimlah seorang hakim dari keluarga laki-laki dan seorang hakim dari keluarga perempuan. Jika kedua orang hakim itu bermaksud mengadakan perbaikan (perdamaian), niscaya Allah akan memberi taufiq kepada suami isteri itu. Sesungguhnya Allah maha mengetahui lagi maha pengenal”.

Ayat tersebut diturunkan pada peristiwa yang terjadi pada seorang sahabat yang bernama Sa’ad bin ar-Rabi’ dan isterinya Habibah binti Sa’id, keduanya

dari kalangan al-Anshor. Dari pihak isterinya telah terjadi *nusyuz* (tidak lagi menunaikan kewajibannya sebagai isteri) dan oleh suami isteri itu dipukul. Ayahnya merasa tidak senang dengan perlakuan seperti itu. Lalu ia mengadu kepada Rasulullah seraya berkata: “ditidurinya putriku dan dipukulnya”. Mendengar pengaduan itu Rasulullah segera membenarkan untuk menuntut pihak suami yang melakukan pukulan itu. Mendengar keputusan Rasulullah itu keduanya segera mau pergi melaksanakan petunjuk Rasulullah tersebut. Namun Rasulullah segera memanggil kembali dengan berkata:”Tunggu!. Sekarang juga telah turun Jibril membawa ayat tentang masalah kalian”. Maksudnya adalah ayat tersebut di atas. Rasulullah selanjutnya bersabda:”Keputusan kita lain, dan keputusan Allah lain dari yang kita putuskan. Dan ketahuilah bahwa keputusan Allah adalah maha baik (bijaksana).

Ayat ini dipahami bahwa Allah memberi peluang untuk menyelesaikan sengketa dengan cara kekeluargaan. Prinsip ini dikembangkan oleh ulama dengan menggunakan metode analogi (*qiyas*). Dalam hal ini, Al-qur’an memberi peluang untuk melakukan tahkim dalam sengketa suami isteri. Sudah tentu dalam masalah lain yang menyangkut hak pribadi dibolehkan juga. Keabsahan arbitrase pada bidang hak-hak perorangan selain sengketa suami isteri dilandaskan atas petunjuk Al-quran lewat analogi.

Ayat lain yang dapat dijadikan dasar arbitrase ini adalah firman Allah SWT dalam surat An-nisa’ ayat 128:



Artinya:” dan jika seorang wanita khawatir akan *nusyuz* atau sikap tidak acuh dari pihak suaminya, maka tidak mengapa bagi keduanya mengadakan perdamaian yang sesungguhnya, dan perdamaian itu lebih baik bagi mereka kendatipun manusia menurut tabiatnya bersifat kikir. Dan jika kamu menggauli isterimu secara baik dan memelihara dirimu, maka sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Ayat ini juga menganjurkan adanya perdamaian dalam menyelesaikan sengketa suami isteri. Dan melalui metode analogi dapat dikembangkan ke masalah-masalah sengketa muamalah.

Dari beberapa uraian di atas dapat dipahami bahwa masalah tahkim (arbitrase) merupakan bagian dari ajaran Islam. Meskipun ayat-ayat arbitrase ini lebih terfokus pada masalah sengketa suami isteri, tetapi tidak berarti sengketa muamalah tidak dapat diselesaikan dengan arbitrase, sebab dengan menggunakan analogi masalah itu dapat diperluas.

Pada prinsipnya tujuan arbitrase adalah untuk menyelesaikan perselisihan atau persengketaan dengan jalan damai. Cara ini adalah yang paling utama dalam ajaran Islam. Kebolehan menyelesaikan perselisihan atau persengketaan dengan cara damai dapat dilaksanakan dengan ketentuan tidak melanggar batas-batas agama Allah. Karena itu Rasulullah dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh Abu Daud menegaskan:

“Perdamaian (al-shulh) diantara orang-orang Islam dibolehkan kecuali mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram”.

Anjuran untuk menyelesaikan perselisihan atau persengketaan dengan cara damai banyak ditemukan di dalam Al-quran. Selain ayat-ayat di atas, firman Allah SWT dalam surat An-nisa':14 juga menjelaskan tentang perlunya perdamaian. Yang artinya:” Tidak ada kebaikan-kebaikan pada kebanyakan bisikan-bisikan mereka, kecuali bisikan-bisikan dari orang yang menyuruh (manusia) memberi sedekah, berbuat makruf atau mengadakan perdamaian di antara manusia. Dan barang siapa yang berbuat demikian karena mencari keridhaan Allah, maka kami memberi kepadanya pahala yang besar.

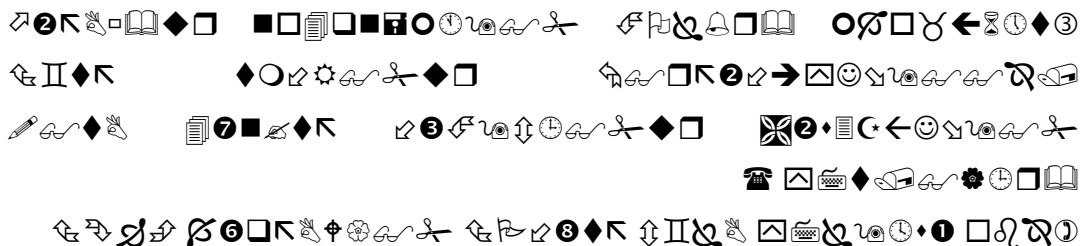
Ditinjau dari segi Hukum Islam pencapaian kinerja yang bagus oleh perbankan dikarenakan adanya pengaduan yang disampaikan nasabah merupakan hal yang disukai oleh Allah SWT. Karena pada dasarnya Allah menyukai kehidupan yang harmonis dan saling mengingatkan antara sesama umat manusia. Apalagi dalam hal ini untuk kesejahteraan manusia itu sendiri. Selain itu, hal tersebut juga merupakan bentuk dari tolong-menolong yang

Artinya: 2. *Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, 3. kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran.*(Al-‘Ashr: 2-3)

Selain itu agama Islam juga menganjurkan untuk saling nasehat menasehati seperti sabda nabi yang artinya Agama (Islam) itu nasihat.

Yusuf Qardhawi mengatakan bahwa kebebasan mengeluarkan pendapat dan mengemukakan kritik diakui oleh Islam, bahkan diberi kesempatan yang lebih banyak ketika hal ini menjadi sesuatu yang bersifat wajib (bila berhubungan dengan akhlak, adab dan kemaslahatan umum). Manusia dituntut untuk berbuat baik dan memerangi perbuatan munkar seperti yang dinyatakan

Al-qur’an dalam surat Luqman:17



Artinya: *“Hai anakku, dirikanlah shalat dan suruhlah (manusia) mengerjakan yang baik dan cegahlah (mereka) dari perbuatan yang mungkar dan bersabarlah terhadap apa yang menimpa kamu. Sesungguhnya yang demikian itu Termasuk hal-hal yang diwajibkan (oleh Allah)”*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari semua pembahasan diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Cara nasabah menyampaikan pengaduan kepada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai yaitu dengan lisan dan tertulis. Dengan lisan seperti nasabah datang langsung ke bank dan bisa juga dengan menelpon pada call center bank. Secara tertulis yaitu dengan mengirim surat resmi kepada bank, melalui *e-mail* atau website bank. Dan aspek-aspek perbankan yang menjadi keluhan nasabah antara lain berupa produk tabungan yang berupa ATM (*Automatic Teller Machine*), pembiayaan, jasa pengiriman uang, dan aspek pelayanan.
2. Tanggapan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai terhadap pengaduan yang disampaikan nasabah adalah baik terbukti dengan penyelesaian pengaduan yang dilakukan secara cepat dan tanggap.
3. Analisa terhadap pengaduan yang disampaikan nasabah dilakukan oleh internal bank. Selain itu, bank juga mempunyai kewajiban untuk melaporkan pengaduan nasabah triwulan PT. Bank Riau Rumbai kepada Divisi Kepatuhan PT. Bank Riau selanjutnya dilaporkan kepada Bank Indonesia.
4. Pengaduan nasabah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai. Hal ini dapat terlihat dari

laporan triwulanan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai yang disampaikan. Selanjutnya ditinjau menurut Hukum Islam, kontribusi pengaduan nasabah terhadap peningkatan kinerja bank adalah tidak bertentangan dengan ajaran Islam. Bahkan penyampaian pengaduan tersebut merupakan bentuk saling menasehati anantara sesama muslim yang dianjurkan oleh Allah SWT. Selain itu, juga terdapat nilai-nilai kebaikan dalam hal ini seperti memberitahukan pegawai bank kepada suatu hal yang baik dan juga merupakan sikap tolong menolong antara sesama umat manusia yang tertuang dalam Al-Quran surat Al-Maidah ayat 2.

B. Saran-Saran

1. sebaiknya PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai selalu memperhatikan kepuasan nasabahnya baik berupa sarana dan prasarana yang diberikan maupun pelayanan dalam bentuk moral karyawan.
2. Sebaiknya Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai memberikan pelayanan yang lebih cepat dalam menanggapi pengaduan nasabah.
3. Sebaiknya Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai lebih memfokuskan pada pemberian informasi yang cukup kepada nasabah untuk setiap transaksi yang dilakukannya sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi kedua belah pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Arthesa & Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2006)
- Adji Waluyo Pariyatno, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Pkes Publishing, 2008)
- Akhmad Mujahiddin, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007)
- Ali Hasyim, *Manajemen Bank*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995)
- As Mahmoeddin, *Analisis Kejahatan Perbankan*, (Jakarta: Rafflesia, 1997)
- Badroen Faisal, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2007)
- Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Penerbit FE UI, 1998)
- Eko B Supriyanto, *Budaya Kerja Perbankan, Jalan Lurus Menuju Integritas*, (Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia, 2006)
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Jakarta: Penerbit Andi Offset,1998)
- Hasibuan Malayu, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005)
- Julius R. Ratumaerissa, *Mengenal Aspek-aspek Operasi Bank Umum*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1996)
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001)
- Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajawali Grafindo Persada, 2002)
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005)
- Mangasa A. Sipatuhar, *Costumer Fokus dalam Industri Perbankan*, (Bandung: Allfabet, 2002)

- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII, 2005)
- Rafik Issa Beekun, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004)
- Suyatno Thomas, *Kelembagaan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 2003)
- Teguh Pudji Mujiono, *Perbankan*, (Yogyakarta: Penerbit Liberty,1996)
- Triton pb, *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Tugu, 2005)
- Undang-undang Perbankan 1998, *Undang-undang No.10 Tahun 1998*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2005)
- Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 1997)
- Yahya A. Muhaimin, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002)
- Yusuf Qardhawi, *Peran Nilai dan Moral Perekonomian Islam*, (Jakarta: Rabbani Press,2001)
- Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas dan Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Ekonisia, 2001)

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1	Cara nasabah menyampaikan pengaduan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai periode tahun 2009/2010.....	49
Tabel IV. 2	Jenis pengaduan nasabah kepada PT. bank Riau Cabang pembantu Rumbai periode tahun 2009/2010.....	50
Tabel IV. 3	Laporan Pengaduan Nasabah periode Januari sampai dengan Maret 2009.....	57
Tabel IV. 4	Laporan Pengaduan Nasabah Periode April sampai dengan Juni 2009.....	58
Tabel IV. 5	Laporan Pengaduan Nasabah Periode Juli sampai dengan September 2009.....	59
Tabel IV. 6	Laporan Pengaduan Nasabah Periode Oktober sampai dengan Desember 2009.....	60
Tabel IV. 7	Laporan Pengaduan Nasabah Periode Januari sampai dengan Maret 2010.....	61
Tabel IV. 8	Tanggapan Nasabah Mengenai Produk-produk yang ditawarkan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai.....	64
Tabel IV. 9	Masalah yang Menjadi Keluhan Nasabah Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai.....	65
Tabel IV. 10	Tanggapan Nasabah Terhadap Karyawan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai.....	66
Tabel IV. 11	Permemberian informasi produk yang ditawarkan Bank Riau Capem Rumbai.....	66
Table IV. 12	Pemberitahuan terlebih dahulu ketika terjadi kenaikan/penurunan suku bunga tabungan/pembiayaan.....	67
Tabel IV. 13	Tanggapan Nasabah Mengenai Sulitnya Mendapatkan Pembiayaan pada Bank Riau Capem Rumbai.....	68

Tabel IV. 14	Tanggapan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai Terhadap Pengaduan Nasabah.....	68
Table IV. 15	Tindakan yang Dilakukan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai terhadap Pengaduan Nasabah.....	69
Tabel IV. 16	Sumbangan yang Diberikan Pengaduan Nasabah Terhadap Kinerja Bank.....	70

KUESIONER (ANGKET)

KONTRIBUSI NASABAH TERHADAP KINERJA BANK RIAU CABANG PEMBANTU RUMBAI MENURUT TINJAUAN HUKUM ISLAM

Nama : Lien Sapitri (Nim. 10625003859)

Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau

A. Petunjuk pengisian :

1. Angket ini semata untuk pengumpulan data dalam rangka penulisan karya ilmiah/skripsi dan tidak ada pengaruh apapun terhadap kedudukan Bapak/Ibu/Sdr
2. Mohon di isi dengan melingkari salah satu point : a, b, dan c yang tersedia dibawah ini pada jawaban yang paling sesuai dan tepat menurut Bapak/Ibu/Sdr
3. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr mengisi dan mengembalikan angket ini, diucapkan terima kasih

B. Identitas Bapak/Ibu/Sdr :

1. Nama :.....
2. Umur :..... (L/P)
3. Pekerjaan :.....
4. Agama :.....

C. Pertanyaan:

1. Apakah produk-produk yang ditawarkan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai sudah dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah?
 - a. Memuaskan
 - b. Kurang Memuaskan
 - c. Tidak memuaskan
2. Menurut Bapak/Ibu/Sdr produk apa yang paling banyak menjadi keluhan nasabah?
 - a. Produk tabungan (ATM)
 - b. Produk pembiayaan
 - c. Jasa-jasa bank
 - d. Pelayanan bank
3. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu/Sdr terhadap petugas yang melayani ketika melakukan transaksi di Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai?
 - a. Ahli
 - b. Kurang Berpengalaman
 - c. Tidak Ahli
4. Apakah pihak Bank Riau Cabang pembantu Rumbai memberikan informasi mengenai produk yang ditawarkan?
 - a. Ya
 - b. Tidak
 - c. Tidak tahu
5. Apakah bank memberitahukan terlebih dahulu kepada nasabah ketika terjadi kenaikan/penurunan tingkat suku bunga tabungan/pembiayaan?
 - a. ya
 - b. tidak
 - c. sekali-sekali

6. Apakah proses untuk mendapatkan pembiayaan di Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai sulit?
 - a. Ya
 - b. Tidak
 - c. Tidak tahu
7. Menurut Bapak/Ibu/Sdr bagaimana tanggapan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai terhadap kontribusi pengaduan yang diberikan nasabah?
 - a. Pengaduan yang disampaikan diselesaikan dengan cepat
 - b. Diselesaikan dalam jangka waktu yang lama
 - c. Pengaduan yang disampaikan tidak mendapatkan perhatian pihak bank
8. Menurut Bapak/Ibu/Sdr apa yang tindakan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai terhadap pengaduan yang diberikan nasabah?
 - a. Melakukan analisa terhadap kontribusi tersebut.
 - b. Menerima saja semua kontribusi yang diberikan nasabah.
 - c. Tidak memperdulikannya sama sekali.
9. Menurut pandangan Bapak/Ibu/Sdr seperti apa sumbangan yang diberikan pengaduan nasabah terhadap kinerja bank?
 - a. Produk dan pelayanan yang ditawarkan pada nasabah lebih berkualitas
 - b. Terjadinya pertukaran pegawai yang membuat kinerja lebih menurun
 - c. Tidak terlihat perubahan pada kinerja bank

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana sejarah berdirinya Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai?
2. Apa landasan dan konsep dasar berdirinya Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai?
3. Apa visi dan misi PT. Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai dan struktur organisasinya?
4. Apa saja produk yang dimiliki oleh Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai?
5. Bagaimana bentuk pengaduan nasabah kepada Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai?
6. Bagaimana tanggapan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai atas pengaduan nasabah?
7. Apa usaha yang dilakukan Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai untuk menindaklanjuti pengaduan nasabah?
8. Bagaimana Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai dalam menganalisa kontribusi yang diberikan nasabah?
9. Bagaimana pengaruh kontribusi yang diberikan nasabah terhadap kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai?
10. Menurut pihak perbankan apakah kebijakan yang telah diambil dalam menanggapi kontribusi nasabah sudah bisa memuaskan nasabah?

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Lien Safitri, demikian nama lengkap penulis. Lahir di Mudik Ulo pada tanggal 15 Juni 1988. penulis merupakan anak pertama dari 4 bersaudara. Ayah bernama Rusdi Hakad dan ibu bernama Medarwati. Saat ini penulis tinggal di rumah orang tua di Desa Mudik Ulo, Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi – Riau.

Penulis mendapatkan pendidikan formal pertama kali di SDN 027 Mudik Ulo. Kemudian melanjutkan ke SMPN 2 Hulu Kuantan. Setelah itu melanjutkan pendidikan ke SMKN 2 Teluk Kuantan. Kemudian tahun 2006 penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA-RIAU). Dan dengan izin Allah SWT akhirnya penulis mampu menyelesaikan studi srata 1 (S1) dengan judul skripsi “ Kontribusi Nasabah Terhadap Kinerja Bank Riau Cabang Pembantu Rumbai Menurut Tinjauan Hukum Islam” dan dinyatakan lulus pada tanggal 23 Juni 2010 dengan menyandang gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I).