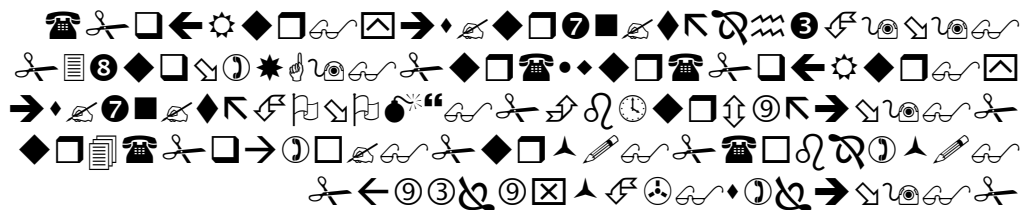


# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan sehingga manusia yang satu tidak bisa dipisahkan dengan yang lainnya. Sehingga terciptanya kerjasama antara yang satu dengan yang lainnya dan tercipta rasa saling tolong-menolong antara yang satu dengan yang lainnya. Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Quran yang berbunyi :



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”. (QS. al-Maidah : 2).<sup>1</sup>

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.<sup>2</sup>

Perbankan adalah jenis perusahaan dengan kegiatan utama berupa pemberian semua jasa yang dibutuhkan nasabahnya baik nasabah penyimpan dana maupun nasabah peminjaman dana. Pelayanan ini pada dasarnya adalah

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta : PT. Tiga Serangkai, 2007), cet. ke XXI, h. 120.

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

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.<sup>3</sup>

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 kegiatan 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.<sup>4</sup>

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.

---

<sup>3</sup> Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2006), cet. ke II, h. 12.

<sup>4</sup> Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta : Penerbit FE UI, 2001), cet. ke III, h. 87.

3. Menyediakan dan melaksanakan berbagai jasa yang diperlukan masyarakat dalam kegiatan perdagangan serta berbagai jenis jasa lainnya dibidang keuangan.<sup>5</sup>

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.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Teguh Pudji Mujiono, *Perbankan*, ( Yogyakarta : Penerbit Liberty,1996),cet. ke I, h. 45.

<sup>6</sup> Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum, 2007), cet. ke II, 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.<sup>7</sup> 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.<sup>8</sup> 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 atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.<sup>9</sup>

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:

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.

---

<sup>7</sup> Adji Waluyo Pariyatno, *Perbankan Syariah*, (Jakarta : Pkes Publishing, 2008), cet. ke II, h. 8.

<sup>8</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2002), cet. ke I, h. 215.

<sup>9</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), cet. ke II, h. 40.

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. 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 alternatif 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 Ujung Tanjung untuk periode tahun 2014 adalah:

1. Berhubungan dengan produk ATM (*Automatic Teller Machine*).
2. Berhubungan dengan pembiayaan .
3. Berhubungan dengan jasa-jasa bank.

#### 4. Pelayanan yang diberikan perbankan.<sup>10</sup>

Dari uraian di atas maka sangat perlu adanya bagi PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung untuk memberikan perhatian terhadap masalah-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.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ada diatas, maka Penulis tertarik untuk meneliti, mengkaji dan membahas lebih dalam masalah tersebut dan menuangkannya dalam bentuk tulisan yang berjudul: **Pelayanan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung Terhadap Nasabah Menurut Ekonomi Islam.**

### **B. Batasan Masalah**

Untuk lebih terarahnya penelitian ini, maka penulis membatasi permasalahannya kepada Pelayanan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung Terhadap Nasabah Menurut Ekonomi Islam.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Apa saja bentuk pengaduan nasabah terhadap pelayanan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung?

---

<sup>10</sup> Asmariyanti, (*Costumer Service* PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung), wawancara, Ujung Tanjung, 10 Nopember 2014.

2. Bagaimana tanggapan nasabah tentang pelayanan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung?
3. Bagaimana pelayanan pengaduan nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung menurut ekonomi Islam ?

#### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bentuk pengaduan nasabah serta tanggapan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung.
- b. Untuk mengetahui tanggapan nasabah PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung dalam memberikan pelayanan.
- c. Untuk mengetahui pelayanan pengaduan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung menurut ekonomi Islam.

##### 2. Kegunaan Penelitian

- a. 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.
- b. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai pentingnya keberadaan nasabah bagi perbankan. Oleh karena itu kepuasan nasabah harus diprioritaskan dan hak-hak nasabah harus dilindungi.
- c. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung Kabupaten Rokan Hilir. Adapun alasan penulis meneliti pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung karena masalah tersebut belum pernah diteliti dan layak untuk diteliti.

### 2. Subjek dan Objek Penelitian

Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan nasabah PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung, sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah pelayanan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung terhadap nasabah menurut ekonomi Islam.

### 3. Sumber Data

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari informan (pimpinan, karyawan dan nasabah PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung).
- 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 1 orang pimpinan, 11 orang karyawan dan 250 orang nasabah yang mengajukan pengaduan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung.<sup>11</sup> Karena jumlah populasinya relatif banyak maka penulis menetapkan sampel 1 orang pimpinan, 5 orang karyawan dan 25 orang nasabah yang melakukan pengaduan dengan teknik *random sampling* (sistem acak).

---

<sup>11</sup> Maimuniarti, (Pimpinan Seksi Operasional PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung), *wawancara*, Ujung Tanjung 10 Nopember 2014.



## 5. Metode Pengumpulan Data

- a. Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab kepada responden.
- b. Angket, metode pengumpulan data dengan cara membagikan daftar pertanyaan kepada responden.
- c. Dokumentasi, yaitu data-data berupa dokumen yang diperoleh dari PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung.
- d. Studi pustaka (*library research*), yaitu menelaah buku-buku atau literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## 6. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif, yaitu data yang sudah terkumpul diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori berdasarkan persamaan jenis, kemudian data tersebut diuraikan lalu dibandingkan antara satu dengan yang lainnya, sehingga di peroleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

## 7. Metode Penulisan

- a. Induktif yaitu metode pengetahuan yang berangkat dari data yang bersifat umum, lalu ditarik kesimpulan yang bersifat khusus.
- b. Deduktif yaitu metode pengetahuan yang berangkat dari data yang bersifat khusus, lalu ditarik kesimpulan yang bersifat umum.
- c. Deskriptif yaitu dengan mengemukakan atau menggambarkan data-data sebagaimana adanya sesuai dengan keperluan yang mengacu kepada masalah penelitian.

## **F. Sistematika Penulisan**

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

- BAB I:** PENDAHULUAN dalam bab ini terdiri atas latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.
- BAB II :** GAMBARAN UMUM BANK RIAU KEPRI UJUNG TANJUNG dalam bab ini akan diuraikan mengenai sejarah, visi dan misi, struktur organisasi serta produk dan jasa
- BAB III :** TINJAUAN TENTANG PELAYANAN dalam bab ini akan diuraikan tinjauan umum tentang perlindungan nasabah dalam Asitektur Perbankan Indonesia (API), pengertian pelayanan, etika pelayanan nasabah dan pengertian kinerja.
- BAB IV:** PELAYANAN PT. BANK RIAU CABANG PEMBANTU UJUNG TANJUNG TERHADAP NASABAH MENURUT EKONOMI ISLAM dalam bab ini yang berisikan tentang bentuk pengaduan nasabah serta tanggapan PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung, tanggapan nasabah PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung dalam memberikan pelayanan dan pelayanan pengaduan pada PT. Bank Riau Cabang Pembantu Ujung Tanjung menurut ekonomi Islam.
- BAB V:** KESIMPULAN DAN SARAN dalam bab ini yang berisikan kesimpulan dan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN