

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP PENDEBETAN  
REKENING AKIBAT TRANSAKSI GAGAL MELALUI  
ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM)  
BANK BRI SYARIAH**



**Disusun Oleh:**

**RAUDHATINUR. RN  
NIM. 170603130**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2021 M /1442 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Raudhatinur. RN

NIM : 170603130

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 27 Juli 2021

Yang menyatakan,



  
Raudhatinur. RN

**PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP PENDEBETAN  
REKENING AKIBAT TRANSAKSI GAGAL MELALUI  
ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) BANK BRI  
SYARIAH**

Disusun Oleh:  
Raudhatinur. RN  
NIM. 170603130

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada  
Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Abrar Amri, S.E., S.Pd.I., M.Si  
NIDN. 0122078601

  
Cut Elfida, S.H.I., M.A  
NIDN. 2012128901

## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### Tanggung Jawab Bank Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank BRI Syariah

Raudhatinur. RN  
NIM. 170603130

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan  
Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Studi Strata satu (S-1) dalam bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 27 Juli 2021 M  
17 Dzulhijjah 1442 H

Banda Aceh,  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

Sekretaris

  
Abrar Amri, S.E., S.Pd.I., M.Si  
NIDN. 0122078601

  
Cut Elfida, S.H.I., M.A  
NIDN. 2012128901

Penguji I,

Penguji II,

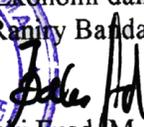
  
Farid Fathony Ashal, Lc., M.A  
NIP. 198604272014031002

  
Riza Aulia, S.E.I., M.Sc  
NIP. 198801302018031001



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

  
Dr. Zaki Fuad, M.Ag

NIP. 19640141902031003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN**

**Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922**

**Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id) Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)**

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Raudhatinur. RN

NIM : 170603130

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail : [tinurraudha@gmail.com](mailto:tinurraudha@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir  KKU  Skripsi  .....

**TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP PENDEBETAN REKENING  
AKIBAT TRANSAKSI GAGAL MELALUI ANJUNGAN TUNAI  
MANDIRI BANK BRI SYARIAH**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan memublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 22 Juli 2021

Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Raudhatinur. RN  
NIM. 170603130

Abrar Amri, S.E., S.Pd.I., M.Si  
NIDN. 0122078601

Cut Elfida, S.H.I., M.A  
NIDN. 2012128901

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Libatkanlah Allah SWT di setiap langkah mu dan semoga kamu  
mendapat Ridho di setiap perjuanganmu”*

*(Penulis)*

Skripsi ini kupersembahkan untuk orang yang kusayangi ialah kedua orang tuaku, Ayah dan Ibu serta keluarga tercinta yang selalu memberikan harapan yang baik di setiap langkah dalam menuntut ilmu serta selalu memberikan *support*, semangat, dukungan hingga sampai pada hari ini.

Untuk orang-orang yang seperjuangan dengan saya, dan untuk seluruh kerabat dekat, sahabat, teman yang akan menjadi generasi penerus ke depannya.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil'alamin,

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan limpahan nikmat dan rahmat yang tidak mampu dihitung oleh hamba-Nya. Semoga dengan rahmat-Nya kita selalu dalam lindungan Allah, serta menambah rasa syukur dan Taqwa dihadapannya-Nya. Shalawat dan salam penulis panjatkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau. Syukur Alhamdulillah atas izin Allah yang Maha Segala-Nya dan berkah rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Tanggung Jawab Bank Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank BRI Syariah”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan, doa, dukungan, usaha, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak, tanpa itu semua penulis menyadari tidak mungkin menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tidak terhingga terutama kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag dan Ayumiati, SE., M.Si selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua Laboratorium, serta staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Abrar Amri, S.E., S.Pd.I., M.Si, selaku dosen wali sekaligus pembimbing I dan Cut Elfida, S.H.I., M.A, selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu, pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini. Kemudian kepada para dosen, pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
5. Kepada para pihak PT. Bank Syariah Indonesia Banda Aceh, pihak Otoritas Jasa Keuangan serta nasabah yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dalam sesi wawancara, tanpa kalian skripsi ini tidak akan selesai.
6. Kepada kedua orang tua tercinta penulis ucapkan sangat banyak terima kasih untuk Ayahanda Abd. Rani, SE dan Ibunda Netty Sumarni, S.Pd, yang senantiasa memberikan doa, cinta, kasih sayang, pengorbanan, didikan, dukungan moral maupun materil yang tiada hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat

menyelesaikan perkuliahan ini. Kepada abang dan kakak penulis Mukhlishin, S.I.Kom dan Qurrati Aini, Amd.Kep yang telah memberikan semangat serta memberi dorongan agar segera menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Kepada keluarga besar yang selalu memberikan do'a, dukungan untuk segera menyelesaikan jenjang pendidikan perguruan tinggi ini.

7. Kepada sahabat-sahabat saya tercinta Banker Squad yaitu Tsamara Balqis, Maulisa, Cut Eka Mutia, Intania Rahmatillah, Nafillah Afrachshanti, Silvia Yulianda, Ade Irma Yuandari, Tiara Saida Febriani, Suci Mutia, Sry Afrita Fitia, Mona Febriana, dan sahabat-sahabat MEC yang selalu memberi semangat dan menghibur ketika lelah serta memberikan dukungan yang luar biasa kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini, Terkhusus kepada sahabatku Nadia Ade Mutia Aidinur yang telah banyak ikut serta dalam membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta kepada seseorang yang pernah dan sedang menyemangati perjalanan penulis saat menyelesaikan skripsi ini, Kemudian kepada seluruh teman-teman seperjuangan khususnya Perbankan Syariah leting 2017 yang telah membantu penulis dalam memberikan semangat yang tidak henti-hentinya kepada penulis dan berjuang bersama-sama dalam suka maupun duka dalam menyelesaikan pendidikan perguruan tinggi ini.

Penulis berhadap dan berdoa semoga bantuan, motivasi, dukungan dan amal baik mereka memperoleh balasan dan kebaikan

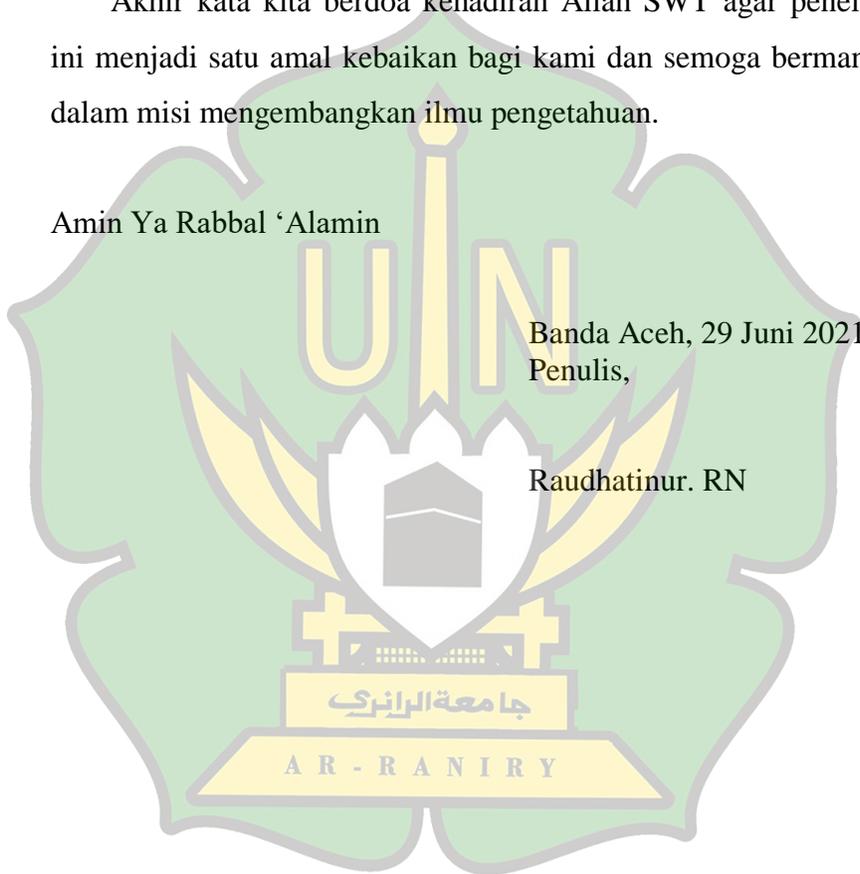
oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda. Peneliti juga sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk penulis, pembaca dan menjadi hal positif bagi banyak pihak.

Akhir kata kita berdoa kehadiran Allah SWT agar penelitian ini menjadi satu amal kebaikan bagi kami dan semoga bermanfaat dalam misi mengembangkan ilmu pengetahuan.

Amin Ya Rabbal ‘Alamin

Banda Aceh, 29 Juni 2021  
Penulis,

Raudhatinur. RN



## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K  
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	D			

## 2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fatḥah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِ يَ	<i>Fatḥah dan ya</i>	Ai
◌ِ وَ	<i>Fatḥah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauula*

### 3. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / ى	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*  
رَمَى : *ramā*  
قِيلَ : *qīla*  
يَقُولُ : *yaqūlu*

### 4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة) hidup

*Ta marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة) mati

*Ta marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ  
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

: *rauḍah al-aṭfāl/ rauḍatul aṭfāl*

: *al-Madīnah al-Munawwarah/  
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ

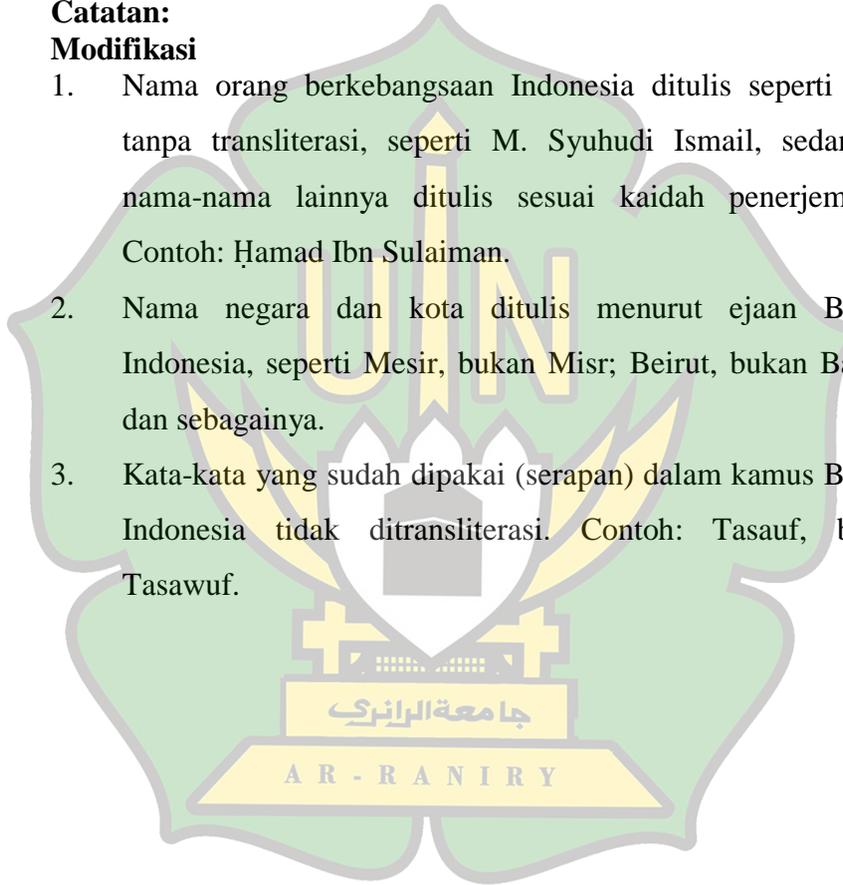
: *Ṭalḥah*

**Catatan:  
Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan.

Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.

2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



## Abstrak

Nama : Raudhatinur. RN  
NIM : 170603130  
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/  
Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Bank Terhadap  
Pendebetan Rekening Akibat Transaksi  
Gagal Melalui Anjungan Tunai  
Mandiri (ATM) Bank BRI Syariah  
Tebal Skripsi : 117 Halaman  
Pembimbing I : Abrar Amri, S.E., S.Pd.I., M.Si  
Pembimbing II : Cut Elfida, S.H.I., M.A

Tanggung jawab merupakan kemampuan untuk memahami mengenai apa yang bersifat positif dan negatif, berusaha untuk mencoba tidak melakukan hal yang negatif dan berusaha melakukan hal yang positif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat Tanggung Jawab Bank Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank BRI Syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer (melalui wawancara) dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bank sudah bertanggung jawab dalam hal memberikan pelayanan kepada nasabah untuk membantu dalam memasukkan data kemudian diberikan kepada kantor pusat untuk diproses. Pihak OJK selalu membantu nasabah dan Bank apabila terjadi masalah. Jika terjadi pendebetan maka nasabah bisa segera menghubungi *call center* bank. Saran yang diberikan jangka waktu penyelesaian masalah tersebut lebih baik dipercepat karena pendebetan rekening sangat merugikan nasabah.

Kata kunci : ***Tanggung Jawab Bank, Pendebetan Rekening, Transaksi Gagal***

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPEL KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b>	<b>III</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....</b>	<b>IV</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>V</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.</b>	<b>VI</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>VII</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>VIII</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN .....</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>XVI</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>XVII</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XX</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>XXI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>XXII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Pembahasan.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
2.1 Tanggung Jawab .....	12
2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab.....	12
2.1.2 Tanggung Jawab dalam Islam.....	14
2.1.3 Tanggung Jawab dan Perlindungan Bank Kepada Nasabah.....	18
2.1.4 Kewajiban Bank Terhadap Nasabah .....	19
2.2 Bank.....	22
2.2.1 Pengertian Bank .....	22
2.2.2 Fungsi dan Tujuan Bank .....	23
2.2.3 Produk dan Jasa Bank .....	24
2.3 Definisi Rekening .....	26
2.4 Nasabah.....	27

2.4.1 Kepercayaan Nasabah .....	27
2.4.2 Loyalitas Nasabah .....	28
2.5 ATM (Anjungan Tunai Mandiri) .....	29
2.5.1 Pengertian ATM.....	29
2.5.2 Cara Kerja ATM.....	31
2.5.3 Fungsi ATM .....	32
2.6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan .....	34
2.7 Penelitian Terkait.....	36
2.8 Kerangka Berpikir .....	43
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	46
3.1.1 Jenis Penelitian.....	46
3.1.2 Pendekatan Penelitian .....	48
3.2 Jenis Data, Subjek dan Objek Penelitian .....	48
3.2.1 Jenis Data.....	48
3.2.2 Subjek Penelitian.....	49
3.2.3 Objek Penelitian .....	49
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.4 Metode Analisis Data .....	51
3.4.1 Reduksi Data .....	52
3.4.2 Penyajian Data.....	52
3.4.3 Verifikasi.....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Gambaran Umum BRI Syariah.....	54
4.1.1 Sejarah Bank BRI Syariah.....	54
4.1.2 Visi dan Misi BRI Syariah .....	55
4.1.3 Produk-produk PT. Bank BRI Syariah.....	56
4.1.4 Budaya Kerja Bank BRI Syariah .....	61
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	63
4.2.1 Transaksi Gagal Melalui ATM BRI Syariah .	63
4.2.2 Keluhan Nasabah Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui ATM BRI Syariah.....	63
4.2.3 Mekanisme Penyelesaian Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui	

ATM BRI Syariah Yang Harus Dilakukan Oleh Nasabah .....	65
4.2.4 Tanggung Jawab Bank Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui ATM BRI Syariah.....	69
4.2.5 Peran OJK Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui ATM BRI Syariah.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>85</b>



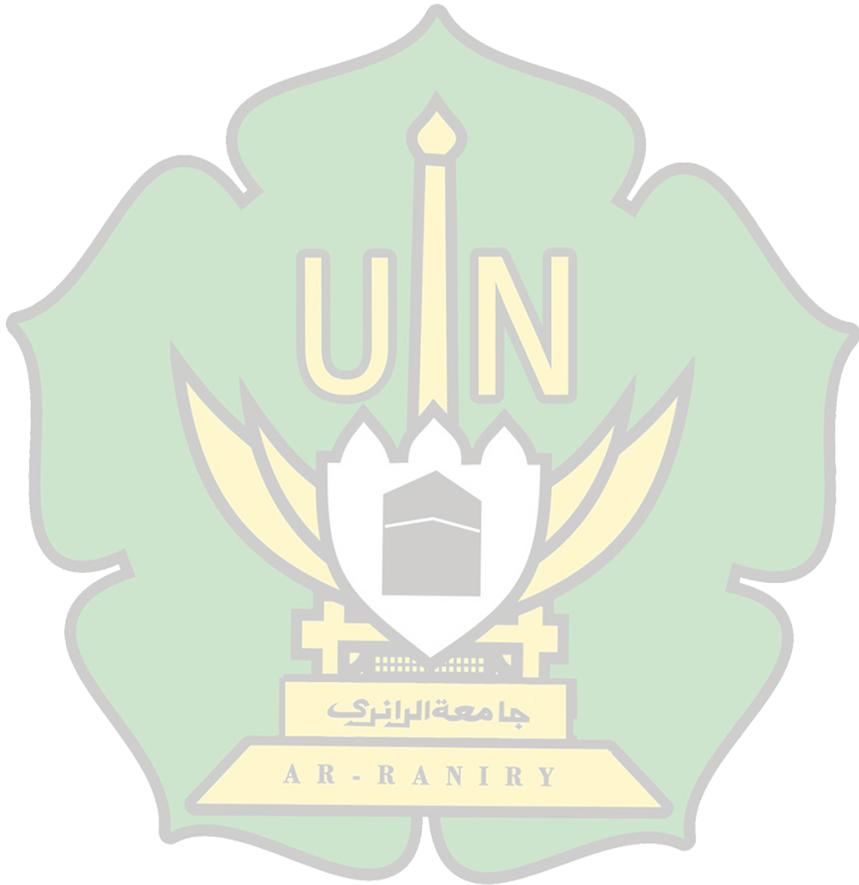
## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terkait .....	41
Tabel 3.1 Subjek Penelitian .....	51



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	44
Gambar 4.1 Mekanisme Penyelesaian Transaksi Gagal .....	68



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Wawancara Bank .....	86
Lampiran 2 Wawancara Nasabah .....	88
Lampiran 3 Wawancara OJK.....	89
Lampiran 4 Daftar Informan.....	90
Lampiran 5 Dokumentasi.....	91



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kehidupan ekonomi pada mulanya masih bersifat sederhana dengan kegiatan produksi, konsumsi dan distribusi yang dilakukan masih simpel (Ilyas, 2018). Dengan bertambahnya jumlah penduduk, kegiatan ekonomi yang ada juga mengalami peningkatan. Kondisi tersebut membutuhkan adanya fasilitas perdagangan tambahan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Fenomena tersebut mendorong masyarakat mencari pendanaan bank untuk mendirikan perusahaan atau meningkatkan produksi, di sisi lain terdapat sekelompok orang yang mempunyai kelebihan dana dan bermaksud untuk melakukan investasi. Dalam proses ini masyarakat berharap dapat terbentuk lembaga perantara yang disebut dengan bank (Ardana, 2020).

Bank adalah perusahaan yang bergerak dalam industri jasa karena produknya hanya memberikan layanan kepada masyarakat. Secara umum bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat berupa giro, tabungan, deposito, dan memberikan jasa perbankan, serta menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan dalam bentuk kredit (Irfan & Faridah, 2020). Bank berfungsi untuk menghimpun dana dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya. Dalam menjalankan fungsi tersebut, bank dituntut agar bisa menerapkan

prinsip kehati-hatian dalam mengelola modal yang dimiliki oleh bank (Irnawati, 2021). Hal ini yang membuat bank menjadi sebuah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat sebagai nasabah dari tindakan lembaga ataupun oknum karyawan bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak sendi kepercayaan masyarakat.

Di Indonesia memiliki dua sistem perbankan yang diterapkan, yaitu perbankan konvensional dan perbankan Syariah. Menurut Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit (pembiayaan) dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Bank syariah dan bank konvensional memiliki operasional yang berbeda, bank syariah tidak menggunakan riba, tetapi menggunakan sistem bagi hasil. Meskipun secara operasional berbeda, tetapi pelayanan dan fasilitas kedua bank ini tetaplah sama yaitu, sama-sama melayani nasabah dengan sebaik mungkin.

Bank pada dasarnya adalah entitas yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dengan kata lain berfungsi sebagai perantara keuangan (Mahargiyantie, 2021). Penghimpunan dana adalah layanan utama yang disediakan oleh sektor perbankan. Dana yang dihimpun dari masyarakat ini merupakan jasa dasar atau landasan jalannya sebuah bank. Dalam

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Pasal 1 ayat 5 menjelaskan bahwa di samping melakukan kegiatan usaha menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat, industri perbankan melakukan kegiatan pelayanan jasa bank lainnya yang merupakan bagian dari kegiatan usaha yang lazim dilakukannya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Bank merupakan sarana yang memudahkan aktivitas masyarakat untuk menyimpan uang, dalam hal perniagaan maupun untuk investasi masa depan (Irfan & Faridah, 2020).

Hubungan bank dengan nasabah dilandasi oleh kepercayaan, karena pada prinsipnya lembaga keuangan dipercaya oleh orang yang disebut nasabah untuk menyimpan uangnya, sehingga nasabah merasa aman dan menguntungkan. Pada ketentuan Pasal 1 ayat 5 UU Nomor 7 tahun 1992 perubahan UU Nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, dirumuskan pengertian ‘simpanan’ tersebut, yaitu: “Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu”. Peran yang sangat strategis tersebut membuat bank menjadi salah satu lembaga yang dipercaya oleh masyarakat untuk menghimpun dananya.

Pemerintah Provinsi Aceh telah mengeluarkan peraturan yakni, transaksi keuangan di Aceh haruslah menggunakan prinsip syariah,

hal tersebut telah diatur melalui Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah. Sehingga bank-bank konvensional yang ada di Aceh digantikan dengan hadirnya bank syariah. Upaya-upaya bank memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut UU perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan UU Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (yang selanjutnya disebut dengan UU Perbankan), pelayanan bank kepada nasabah cukup beragam sesuai dengan kebutuhan dari pada nasabah tersebut termasuk penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Kemajuan teknologi salah satu pelayanan bank adalah dengan diluncurkannya kartu ATM (*Automated teller Machine*) sebagai salah satu fasilitas yang disediakan oleh bank. Secara harfiah ATM dapat diartikan mesin kasir otomatis, dalam bahasa Indonesia sehari-hari dikenal istilah Anjungan Tunai Mandiri yang berarti alat kasir otomatis tanpa orang, ditempatkan di dalam atau di luar pekarangan bank yang sanggup mengeluarkan uang tunai dan menangani transaksi-transaksi perbankan secara rutin, seperti penyetoran, penarikan uang, transfer antar rekening, pelunasan atau pembayaran tagihan kartu kredit (Bukit, 2019).

Kartu ATM merupakan salah satu produk unggulan bank yang diminati nasabah. Dengan adanya kartu ATM tersebut nasabah hanya perlu datang ke ATM untuk menarik uang secara langsung tanpa mengikuti prosedur dan antrean seperti penarikan bank. Penggunaan kartu ATM menguntungkan bagi masyarakat sebagai

nasabah karena dapat menghemat waktu dan tempat. Mesin ATM sebagai sarana penggunaan jasa kartu ATM merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat termasuk hari libur untuk transaksi-transaksi perbankan seperti penyetoran, penarikan uang tunai, transfer antar rekening, dan pelunasan kredit. Pemegang kartu ATM dimungkinkan untuk menarik uang tunai dengan cara yang sangat cepat, mudah, dan praktis tanpa komunikasi sama sekali dengan petugas bank. Cukup dengan memasukkan kartu pada mesin ATM dan memasukkan PIN melalui tombol-tombol pada *keyboard* yang terdapat pada mesin ATM. Semakin banyaknya jumlah dan luas jaringan ATM, maka akan semakin memudahkan pelayanan terhadap nasabah.

Pemakai ATM suatu bank pasti memiliki rekening di bank tersebut. Rekening sebagai identitas nasabah pemilik uang yang terdata oleh bank, sering kali mendapati bahwa terjadi kesalahan sistem di mana pada saat penarikan tunai maupun transfer melalui mesin ATM, nasabah mendapati bahwasanya telah terjadi kegagalan, namun pendebitan tetap saja dilakukan oleh pihak bank. Pendebitan ini dilakukan oleh pihak bank yang sama sekali tidak diketahui oleh nasabah, dikarenakan pada saat proses penarikan tunai melalui mesin ATM, transaksi dikatakan gagal dan bahkan pendebitan tersebut terjadi berulang-ulang sehingga nasabah merasa dirugikan secara ekonomi maupun waktu. Transaksi gagal merupakan masalah yang akan dihadapi oleh nasabah pengguna mesin ATM, yang disebabkan oleh adanya gangguan jaringan.

Biasanya nasabah yang mengalami transaksi gagal ini akan datang kepada pihak bank dalam kondisi emosional dikarenakan rasa panik akibat saldo pada rekeningnya telah terpotong, namun uang yang ditarik tidak keluar dari mesin ATM tersebut.

Fenomena kesalahan pendebetan dikarenakan transaksi gagal ini sangat sering terjadi selama beberapa bulan terakhir, menurut salah seorang nasabah BRI syariah “Ningsih” seperti dikutip dari situs berita [nangroe.net](http://nangroe.net). Ningsih mengaku yang merasa dirugikan pada saat melakukan transaksi penarikan pada September 2020 yang lalu. “Saat hendak menarik uang senilai 1 juta di salah satu ATM di kawasan Kota Lhokseumawe tetapi mengalami gagal (tidak keluar uang) sedangkan saldo ikut terpotong,” katanya (Alfikri, 2020). Hal serupa juga diungkapkan salah seorang nasabah Bank BRI Syariah Ovie (11/11/2020) seperti dikutip [rri.co.id](http://rri.co.id) yang mengatakan bahwa, buruknya layanan ini bukan hanya merugikan nasabah, namun juga menunjukkan Bank BRI tidak siap untuk di Syariah kan. “Sungguh sayang, pasca penerapan qanun syariah, layanan ATM BRI terus memburuk di Aceh khususnya di Aceh Barat. Kondisi ini tentunya sangat merugikan nasabah,” (Tarmizi, 2020).

Tidak hanya itu, dimuat pada [news.detik.com](http://news.detik.com) (3/5/2021), anggota DPR Aceh Asrizal Asnawi mengkritik pelayanan fasilitas ATM bank syariah yang sering kosong dan transaksi sering gagal. Asrizal mengatakan bahwa pihak bank syariah tidak serius dalam mendukung pelaksanaan Qanun Lembaga Keuangan Syariah yang

sudah disepakati, dia meminta pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Pengawas Syariah untuk mengawasi dan menegur pihak bank terhadap persoalan tersebut karena dinilai dapat merugikan Aceh. “berbeda jika kasus terjadi di luar Aceh, karena nasabah dapat mencari ATM bank konvensional jika ATM bank syariah terjadi kesalahan” ungkap Asrizal. Dia meminta agar pihak bank syariah terutama BRI Syariah, BSM dan BNI Syariah untuk dapat mengatasi masalah tersebut (Setyadi, 2021).

Adanya ATM yang sangat dipengaruhi dengan perkembangan teknologi informasi dalam kenyataannya selain transaksi perbankan menjadi sangat mudah dan praktis tetapi disisi lainnya membuat adanya risiko yang dapat merugikan nasabah. Hak-hak nasabah yang harus diwujudkan oleh penyedia jasa sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi tanggung jawab sepenuhnya sebagai penyedia jasa dan nasabah mendapatkan fasilitas terbaik terutama dalam hal yang berkaitan dengan keamanan nasabah sendiri (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4).

Dalam transaksi memakai kartu ATM, kerap kali hak-hak nasabah tidak terpenuhi apabila terjadi transaksi gagal, sehingga menyebabkan nasabah mengalami kerugian. Hingga saat ini ketika terjadi pendebitan atau kegagalan saat bertransaksi melalui ATM, masyarakat atau nasabah masih banyak yang belum mengerti bagaimana penyelesaiannya. Sehingga peneliti ingin mengetahui

bagaimana pihak bank melakukan tanggung jawabnya untuk membantu nasabah dalam penyelesaian transaksi gagal pada ATM.

Dari pembahasan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Tanggung Jawab Bank Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank BRI Syariah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mekanisme atau langkah-langkah yang harus dilakukan oleh nasabah dan pihak bank dalam menyelesaikan permasalahan transaksi gagal melalui ATM Bank BRI Syariah.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mekanisme penyelesaian pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah yang harus dilakukan oleh nasabah?
2. Bagaimana tanggung jawab bank terhadap pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme penyelesaian pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah yang harus dilakukan oleh nasabah.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab bank terhadap pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan beberapa manfaat kepada beberapa pihak, yaitu:

##### **1. Peneliti**

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan manfaat kepada peneliti untuk dapat mengetahui bagaimana mekanisme penyelesaian pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah yang harus dilakukan oleh nasabah dan mengetahui bagaimana tanggung jawab bank terhadap pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah. Penelitian ini juga berguna untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan studi yang sedang ditempuh.

##### **2. Akademisi**

Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan referensi untuk dapat mengetahui lebih tanggung jawab bank dalam menyelesaikan pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah.

### 3. Bank

Penelitian ini dapat berguna bagi pihak bank untuk membantu memberikan pemahaman mengenai tanggung jawab bank apabila terjadi kegagalan ketika transaksi melalui ATM, juga memberikan pemahaman mengenai mekanisme yang dilakukan oleh masyarakat apabila terjadi pengebetan rekening akibat gagal transaksi melalui ATM.

#### 1.5. Sistematika Pembahasan

Pada bagian sistematika pembahasan, peneliti menyajikan bagian-bagian bab serta isi dari skripsi ini sehingga memudahkan pembaca dalam memahami bagian isi skripsi ini. Adapun bagian-bagian tersebut, yaitu:

##### BAB I Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang yang berisi gambaran pembahasan dari judul yang diambil peneliti, rumusan masalah yaitu permasalahan yang diambil oleh peneliti dari pembahasan pada latar belakang untuk diteliti, kemudian terdapat tujuan penelitian yaitu alasan peneliti mengambil judul dan manfaat penelitian yaitu kegunaan hasil penelitian serta terdapat sistematika pembahasan yaitu gambaran secara umum mengenai isi bab dari penelitian ini.

##### BAB II Landasan Teori

Pada bab ini membahas secara lebih detail tentang teori-teori yang menjadi landasan sebagai dasar penguat dalam melakukan suatu analisa terhadap permasalahan yang ada,

kemudian dilanjutkan dengan penelitian terkait, dan kerangka berpikir yaitu peneliti memberikan gambaran atau kerangka yang menjelaskan mengenai hubungan antar variabel pada judul yang diteliti.

### BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini membahas tentang rencana dan rancangan dalam melakukan penelitian. Adapun beberapa bagian di dalamnya yaitu jenis dan pendekatan penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Sehingga jelas hasil data dari hasil penelitian dapat menjawab permasalahan dan tujuan dari pembahasan dalam landasan teori.

### BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisi hasil yang diperoleh dari penelitian serta pembahasan yang dilakukan peneliti.

### BAB V Penutup

Pada bab terakhir yang akan menjadi bab penutup dari penelitian ini yaitu berupa kesimpulan hasil penelitian serta berisikan saran-saran sebagai rekomendasi temuan-temuan yang diperoleh dalam penelitian yang telah dilakukan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tanggung Jawab**

##### **2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah keadaan di mana wajib menanggung segala sesuatu sehingga kewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Adapun tanggung jawab secara definisi merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja (Rochma, 2016). Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Tanggung jawab itu bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian kehidupan manusia, bahwa setiap manusia pasti dibebani dengan tanggung jawab (Anwar, 2014).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab merupakan kemampuan untuk memahami mengenai apa yang bersifat positif dan negatif, berusaha untuk mencoba tidak melakukan hal yang negatif dan berusaha melakukan hal yang positif. Adapun jenis-jenis tanggung jawab yaitu (Anwar, 2014):

a. Tanggung Jawab Kepada Allah SWT

Tanggung Jawab kepada Allah adalah tanggung jawab tertinggi dari eksistensi manusia yang beragama. Sebab tujuan utama dari beragama adalah untuk mengabdikan kepada Tuhan. Manusia yang memiliki nilai tanggung jawab yang kuat kepada Tuhannya akan memberikan efek positif kepada bentuk tanggung jawab lainnya (kepada makhluk).

b. Tanggung Jawab Kepada Diri Sendiri

Tanggung jawab kepada diri sendiri merupakan tanggung jawab personal yang menuntut motivasi dari dalam diri sendiri. Tanggung jawab personal ini terkadang begitu berat jika tidak dilakukan latihan secara berkelanjutan. Ada banyak orang yang mampu bertanggung jawab kepada orang lain atau hal lain karena adanya dorongan rasa malu atau keterpaksaan, akan tetapi tanggung jawab personal tergantung.

c. Tanggung Jawab Kepada Tugas (*Amanah*)

Tugas adalah amanah yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan atau suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang atau dapat juga diartikan dengan suatu perintah yang harus dilaksanakan dengan baik dan benar.

d. Tanggung Jawab Kepada Keluarga

Keluarga merupakan unit sosial terkecil yang utama dan pertama bagi seorang anak, sebelum ia berkenalan dengan

dunia sekitarnya, ia akan berkenalan terlebih dahulu dengan situasi keluarga.

e. **Tanggung Jawab Kepada Masyarakat**

Masyarakat yang hidup dalam masyarakat Islam maka ia bertanggung jawab untuk menjaga hal-hal yang tidak sesuai dengan aturan Islam, atau dengan kata lain ia mesti harus mempertanggung jawabkan perilakunya dalam kehidupan masyarakat Islam secara islami.

### **2.1.2 Tanggung Jawab dalam Islam**

Manusia adalah makhluk Allah yang paling bagus, mulia, pandai, dan cerdas. Manusia mendapatkan kepercayaan untuk menjalankan amanat-Nya serta memperoleh kasih sayang-Nya yang sempurna (al-Banjari, 2008). Manusia diciptakan oleh Allah memiliki dua tugas dan tanggung jawab besar, yaitu:

1. Sebagai seorang hamba yang berkewajiban untuk memperbanyak ibadah kepada-Nya sebagai bentuk tanggung jawab terhadap Tuhan yang telah menciptakannya.
2. Sebagai khalifah yang memiliki jabatan sebagai pengganti Allah dalam mengurus seluruh alam. Manusia sebagai khalifah berkewajiban untuk menciptakan kedamaian, melakukan perbaikan, dan tidak membuat kerusakan, baik untuk dirinya maupun untuk makhluk yang lain.

Dalam diri manusia melekat tiga peran pokok yang harus dimainkan dalam kehidupannya yaitu peran manusia sebagai hamba Allah SWT, peran manusia sebagai makhluk sosial dan

peran manusia sebagai khalifah fil ardl. Peran pertama merupakan landasan utama dalam menjalankan peran yang kedua dan ketiga. Membicarakan masalah tanggung jawab manusia, dalam firman Allah SWT dijelaskan dalam surah Al Mudatsir ayat 38:


 كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

Artinya: “Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.” (QS. Al Mudatsir ayat [74] : 38)

Dalam surah ini menjelaskan bahwa setiap hal atau kegiatan yang dilakukan oleh manusia maka manusia tersebut harus bertanggung jawab dalam melaksanakannya, seperti mengerjakan tugas dan kewajiban tersebut dengan bersungguh-sungguh dengan ikhlas dan berniat untuk mencari pahala dari Allah SWT. Jika seseorang bertanggung jawab terhadap apa yang dilakukan maka seseorang tersebut mengandung 4 sifat Nabi Muhammad SAW, yaitu:

#### 1. Sidik (jujur)

Sidik yang berarti jujur merupakan landasan utama dalam *Islamic Corporate Governance*. Dalam menerapkan sidik, menekankan adanya kejujuran dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dalam menjalani fungsinya sehingga tidak adanya kemungkinan terjadinya penipuan, korupsi dan lainnya jika menerapkan prinsip sidik karena pihak internal maupun eksternal memegang prinsip kejujuran. Beberapa dasar hukum tentang sifat sidik, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ



Artinya: “Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar”. (Q.S At- Taubah [9] : 119).

## 2. Amanah (dapat dipercaya)

Amanah yang berarti dapat dipercaya, tidak ingkar janji dan bertanggung jawab. Dalam menerapkan sifat ini pihak internal maupun eksternal akan mendapatkan keuntungan dalam setiap perjanjian atau kontrak yang dilakukan, karena tidak adanya unsur penipuan ataupun hal-hal yang merugikan salah satu pihak akibat sifat yang tidak baik. Pihak eksternal juga akan merasa puas dalam menjalin kerja sama terhadap pihak internal karena adanya rasa aman sehingga dapat meningkatkan loyalitas pihak internal. Allah swt berfirman:

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْنَتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

Artinya: “dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya”. (Q.S Al- Mu’minun [23]: 8).

### 3. *Tabligh* (menyampaikan)

*Tabligh* berarti menyampaikan, yaitu menyampaikan informasi secara akurat dan benar tanpa adanya kelebihan maupun kekurangan dan adanya keterbukaan atau transparansi dalam penyampaian informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Adapun ayat al-qur'an tentang sifat *Tabligh*, yaitu:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ  
وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ  
تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*”. (Q.S An-Nahl [16]: 90).

### 4. *Fatanah* (cerdas)

*Fatanah* yang berartikan cerdas yaitu kecerdasan yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam mempraktikkan pekerjaannya. Setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bersaing secara sehat dalam meningkatkan pertumbuhan perusahaannya. Dengan adanya sifat ini maka akan

mendukung sifat-sifat lainnya karena dengan adanya sifat fatanah akan membangun kebijaksanaan, keterbukaan wawasan, mampu menyeimbangkan perubahan zaman dan mampu dalam menghadapi permasalahan yang terjadi. Adapun beberapa ayat al-quran yang menjelaskan mengenai sifat fatanah, yaitu:

وَتِلْكَ حُجَّتُنَا آتَيْنَاهَا إِبْرَاهِيمَ عَلَىٰ قَوْمِهِ ۖ نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ  
مَّن نَّشَاءُ ۗ إِنَّ رَبَّكَ حَكِيمٌ عَلِيمٌ ﴿٨٣﴾

Artinya: “dan Itulah hujjah Kami yang Kami berikan kepada Ibrahim untuk menghadapi kaumnya. Kami tinggikan siapa yang Kami kehendaki beberapa derajat. Sesungguhnya Tuhanmu Maha Bijaksana lagi Maha mengetahui”. (Q.S AL- An’am [6] : 83).

### 2.1.3 Tanggung Jawab dan Perlindungan Bank Kepada Nasabah

Pada umumnya bentuk sebuah bank di Indonesia berbentuk Perseroan Terbatas atau PT, sehingga membuat sebuah bank sebagai suatu subjek badan hukum mempunyai hak dan kewajiban yang timbul, di mana hak dan kewajiban tersebut harus dipenuhi dan dapat dimintakan pertanggungjawabannya (Akhiar, 2019). Dalam penelitian Akhiar (2019) Hak-hak dan tanggung jawab suatu bank juga dapat diperinci sebagai berikut:

1. Menerima *cash* dan membayar dokumentasi yang mesti dibayar oleh nasabah, seperti terhadap cek, pengiriman uang, *bills of exchange* dan lain-lain instrumen perbankan
2. Membayar kembali uang nasabah yang ditempatkan di bank tersebut apabila dimintakan oleh pihak nasabah
3. Meminjamkan uang kepada nasabah
4. Menjaga kerahasiaan *account* dari nasabah dalam hubungan dengan kerahasiaan bank, kecuali apabila ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan
5. Jika pihak nasabah mempunyai dua rekening ada kewajiban moral bagi bank untuk membuat rekening tersebut terpisah satu sama lain
6. Jika rekening ditutup, bank harus mempunyai alasan yang *reasonable* untuk menutup rekening tersebut.

Pada Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1999 mengatur tentang hak bank sebagai pelaku usaha. Untuk kewajiban yang harus dipenuhi oleh suatu bank dalam menjalankan kegiatan usahanya dan untuk menjaga kepercayaan nasabahnya (Akhiar, 2019).

#### **2.1.4 Kewajiban Bank Terhadap Nasabah**

Hubungan kontraktual antara bank dan nasabah yang didasarkan pada prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), membawa konsekuensi agar bank tidak hanya memperhatikan

kepentingan sendiri semata-mata, tetapi juga harus memperhatikan kepentingan nasabah penyimpan dana (Gazali & Usman, 2010). Kewajiban bank untuk memperhatikan kepentingan nasabahnya juga dilandasi dengan prinsip kerahasiaan (*confidential principle*). Prinsip ini mengharuskan atau mewajibkan bank untuk merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan data dan informasi mengenai nasabah, baik keadaan keuangannya maupun informasi yang bersifat pribadi (Gazali & Usman, 2010).

Dalam hal ini untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat (nasabah penyimpan dana), sehingga diharapkan dengan kepercayaan itu, maka akan semakin banyak masyarakat menggunakan jasa bank sebagai tempat penyimpanan uang mereka (Rani, 2014). Bank dengan nasabah didasarkan pada hubungan kepercayaan. Hubungan atas dasar kepercayaan maksudnya nasabah menyimpan uangnya pada bank didasarkan atas kepercayaan bahwa bank mampu mengelola sejumlah uang yang disimpan tersebut (Bukit, 2019). Kewajiban bank terhadap nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Kewajiban bank untuk tetap menjaga rahasia keuangan nasabah, yaitu segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 angka 28 UU Perbankan.

- b. Kewajiban bank untuk mengamankan dana nasabah, yang dalam kaitannya dengan tanggung jawab mengamankan uang nasabah perlu mengadakan suatu jaminan simpanan uang pada bank.
- c. Kewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah, dengan mengingat fungsi utama perbankan sebagai penghimpun dana masyarakat, maka bank berkewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah atas produk perbankan yang dipilih, seperti tabungan dan deposito.
- d. Kewajiban untuk melaporkan kegiatan perbankan secara transparan kepada masyarakat. Adapun kewajiban yang dimaksud adalah bank wajib melaporkan kegiatan banknya kepada masyarakat secara transparan, artinya selama kurun waktu tertentu.
- e. Kewajiban bank untuk mengetahui secara mendalam tentang nasabahnya. Adapun yang dimaksud dengan kewajiban ini adalah bank wajib meminta keterangan bukti diri dari nasabah, dengan maksud mencegah hal-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari apabila seseorang akan mengambil atau menarik uangnya dari bank yang bersangkutan.

## **2.2 Bank**

### **2.2.1 Pengertian Bank**

Bank adalah perusahaan yang bergerak dalam industri jasa karena produknya hanya memberikan layanan kepada masyarakat. Secara umum bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat berupa giro, tabungan, deposito, dan memberikan jasa perbankan, serta menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan dalam bentuk kredit (Irfan & Faridah, 2020). Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya (Deliani, 2021).

Bank menurut Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Pasal 1 mendefinisikan bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak (Wijaya, 2021).

Maka dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan bank berarti menjalin hubungan dengan orang banyak, dalam hal ini mengandung komponen penting yaitu, nasabah yang berwenang, pengelola bank, dan

otoritas yang mengawasi dan merumuskan Kebijakan serta mengambil tindakan sesuai dengan prosedur hukum yang berlaku.

### 2.2.2 Fungsi dan Tujuan Bank

Menurut Kasmir (2012: 156) Bank sebagai lembaga keuangan mempunyai fungsi yang penting, sebagai penunjang perekonomian suatu Negara. Adapun fungsi bank pada umumnya adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai badan perantara dalam perkreditan berfungsi sebagai penerima kredit atau berupa uang yang dipercayakan masyarakat seperti tabungan, giro dan deposito.
- b. Sebagai badan yang memiliki kemampuan mengedarkan uang baik uang giral maupun uang kartal.
- c. Sebagai *intermediary finance* yaitu perantara dari pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana.

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan, fungsi utama bank sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dan penyalur dana masyarakat sebagaimana Pasal 3 UU Perbankan: "Fungsi Utama Perbankan Indonesia sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat". Sebagai intermediasi, Bank merupakan perantara pihak yang memiliki dana dengan pihak yang memerlukan dana. Dalam hal ini, bank satu-satunya sebagai lembaga intermediasi mempunyai hak yang tidak dipunyai oleh lembaga keuangan lain (Regar, Areros, & Rogahang, 2016). Tujuan utama bank adalah

pengunjung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

### 2.2.3 Produk dan Jasa Bank

Semua bank memiliki produk bank yang sama. Produk bank terdiri dari dua bentuk, yaitu bentuk simpanan dan pinjaman. Menurut Kasmir (2018) merupakan produk bank dalam bentuk simpanan:

1. **Simpanan Giro (*Demand Deposit*)**  
Simpanan Giro merupakan simpanan pada bank yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan cek atau bilyet giro.
2. **Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*)**  
Simpanan Tabungan merupakan simpanan pada bank yang penarikannya sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank. Penarikan tabungan dilakukan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi atau kartu anggaran tunai mandiri (ATM).
3. **Simpanan Deposito (*Time Deposit*)**  
Simpanan Deposito merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu tertentu (*jatuh tempo*). Penarikannya pun dilakukan sesuai jangka waktu tersebut.

Dalam Kasmir (2018) bank juga memberikan jasa yang ditawarkan kepada nasabah, antara lain:

1. **Kiriman Uang (*Transfer*)**

Merupakan jasa pengiriman yang lewat bank. Pengiriman uang dapat dilakukan pada bank yang sama atau bank yang berlainan.

2. Kliring (*Clearing*)

Merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari dalam kota.

3. Inkaso (*Collection*)

Merupakan penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari luar kota atau luar negeri.

4. *Safe Deposit Box*

Jasa pelayanan ini memberikan layanan penyewaan Box atau kotak pengaman tempat menyimpan surat-surat berharga atau barang-barang berharga milik nasabah.

5. Bank Garansi

Merupakan jaminan bank yang diberikan kepada nasabah dalam rangka membiayai suatu usaha. Dengan jaminan bank ini si pengusaha memperoleh fasilitas untuk melaksanakan kegiatannya dengan pihak lain.

6. *Letter of Credit (L/C)*

Merupakan surat kredit yang diberikan kepada para eksportir dan *importer* yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas transaksi ekspor-impor yang mereka lakukan.

## 7. Menerima setoran-setoran

Dalam hal ini bank membantu nasabahnya dalam rangka menampung setoran dari berbagai tempat antara lain:

- a. Pembayaran pajak
- b. Pembayaran telepon
- c. Pembayaran air
- d. Pembayaran listrik

### 2.3 Definisi Rekening

Rekening dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hitungan pembayaran uang berlangganan, uang sewa, dan sebagainya (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2021). Rekening adalah suatu alat untuk mencatat transaksi-transaksi keuangan yang bersangkutan dengan aktiva, kewajiban, modal, pendapatan, dan biaya. Tujuan pemakaian rekening adalah untuk mencatat data yang akan menjadi data penyusun laporan-laporan keuangan. Rekening memberikan informasi tentang operasi-operasi perusahaan dari hari ke hari (Apip & Akbar, 2016). Sedangkan debit diartikan sebagai pengurangan aset dari simpanan di rekening bank atau tagihan dalam pos pembukuan untuk meningkatkan nilai aset atau total kewajiban. Debet dalam akuntansi menunjukkan sisi sebelah kiri dan Kredit menunjukkan sebelah kanan (Ulum, 2016).

## 2.4 Nasabah

Menurut UU Perbankan pasal 1 ayat 16 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Berdasarkan pengertian tersebut nasabah dibagi menjadi 2 jenis yaitu (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 17 Sampai 18):

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di dalam bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Sedangkan nasabah menurut pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, di mana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya (Nasution & Sutisna, 2015).

### 2.4.1 Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah menurut Sangadji (2013:201) menyatakan bahwa kepercayaan adalah kekuatan bahwa suatu

produk memiliki atribut tertentu. Sedangkan menurut Priansa (2017:116) menyatakan bahwa kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Kepercayaan dibangun antara pihak-pihak yang belum saling mengenal baik dalam interaksi maupun proses transaksi. Dua dimensi paling penting dari kepercayaan konsumen adalah:

1. Kepercayaan Keyakinan (*Trusting Belief*) adalah sejauh mana seseorang percaya dan merasa yakin terhadap orang lain dalam suatu situasi tertentu.
2. Niat Mempercayai (*Trusting Intention*) adalah suatu hal yang disengaja di mana seseorang siap bergantung pada orang lain dalam suatu situasi, ini terjadi secara pribadi dan mengarah langsung kepada orang lain.

#### **2.4.2 Loyalitas Nasabah**

Loyalitas nasabah menurut Sangadji (2013:104) adalah “loyalitas sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih”.

Loyalitas merujuk kepada komitmen seorang nasabah untuk tetap setia menggunakan jasa suatu bank dalam jangka waktu tertentu (Amin, 2013:82). Seorang nasabah yang loyal akan *repeat*, yaitu melakukan pembelian ulang atau memperbanyak simpanan dalam waktu mendatang, kemudian *retention*, yaitu

tidak terpengaruh oleh barang atau jasa yang ditawarkan oleh bank lain dan *refferal*, yaitu memberitahukan hal-hal yang positif kepada pihak lain. Dalam bisnis yang mengandalkan jasa seperti perbankan, loyalitas merupakan kata kunci untuk memenangkan persaingan. Nasabah yang loyal akan berkomitmen untuk hanya menggunakan satu bank apa pun tawaran yang diberikan oleh pesaing.

## **2.5 ATM (Anjungan Tunai Mandiri)**

### **2.5.1 Pengertian ATM**

Dalam dunia perbankan, pelayanan merupakan faktor yang paling penting dalam menarik daya pikat nasabah. Nasabah pada umumnya akan memilih salah satu bank yang memiliki tingkat pelayanan yang baik dan memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah tidak hanya pada sisi pelayanan *teller* dan *customer service* saja tetapi harus dilihat dan segi penganekaragaman produk bank dalam peningkatan pelayanan ATM (Andrianto, 2019). ATM dalam bahasa asing *Automated Teller Machine* dan dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri. ATM dikembangkan oleh Luther George Simjian pada tahun 1939. Pada tahun tersebut Luther mendirikan ATM di City Bank yang terletak di New York. Namun pemasangan mesin ATM di bank tersebut tidak berlangsung lama hanya berkisar sekitar 6 bulan saja dikarenakan banyak nasabah masih belum mengenal fungsi ATM.

Perkembangan ATM terhenti selama kurang lebih 25 tahun. Pada tanggal 22 Juni 1967, De La Rue kembali mengembangkan ATM pertama dan mendirikan ATM untuk pertama kalinya di London pada Bank Barclays. Saat itu ATM telah mengenal adanya PIN yang melengkapi kartu plastik ATM. Munculnya ide PIN pada kartu ATM dikembangkan oleh insinyur Inggris bernama James Good Fellow tahun 1965. Sejak saat itu perkembangan ATM terus mengalami perkembangan.

ATM adalah sebuah layanan dari bank yang diberikan kepada nasabah dengan menggunakan alat atau mesin yang dikendalikan secara otomatis melalui komputer. Saat menggunakan ATM tersebut memungkinkan nasabah dapat melakukan penarikan tunai, setoran tunai, pengecekan atau mengontrol saldo pada rekening, transfer, membayar tagihan, pembelanjaan dan lain sebagainya. Pada saat melakukan pembayaran atau pembelanjaan non-tunai dengan menggunakan mesin EDC (*Electronic Data Capture*) maka kartu ATM ini disebut kartu debit. Guna dapat memperoleh ATM, nasabah harus membuka rekening tabungan terlebih dahulu pada bank yang bersangkutan (Andrianto, 2019:175).

Pada ATM paling modern, nasabah diidentifikasi dengan memasukkan kartu ATM plastik dengan strip magnetik atau kartu pintar plastik dengan *chip*, yang berisi kartu yang bernomor unik dan beberapa informasi keamanan seperti tanggal kedaluwarsa atau Kode keamanan kartu (CVV). *Autentikasi* ini disediakan oleh

nasabah saat memasukkan nomor identifikasi pribadi (PIN). ATM terbaru di Royal Bank of Scotland beroperasi tanpa kartu untuk menarik uang tunai hingga £100. Pelanggan awalnya harus mendaftarkan nomor ponsel mereka dan bank akan memberikan kode enam digit untuk masuk ke ATM untuk menarik uang tunai tersebut (Anita, 2014).

Dengan menggunakan ATM, nasabah dapat mengakses akun bank mereka untuk membuat penarikan, uang tunai melalui kartu debit, dan memeriksa saldo rekening mereka serta membeli kredit ponsel prabayar. Jika mata uang yang ditarik dari ATM berbeda dengan rekening bank dalam mata uang (misalnya: Penarikan Yen Jepang dari rekening bank berisi Dolar AS), uang tersebut akan diubah satuan mata uangnya sesuai nilai tukar saat itu. Dengan demikian, ATM dapat dimanfaatkan untuk transaksi pertukaran uang bagi wisatawan asing (Andrianto, 2019:180).

### **2.5.2 Cara Kerja ATM**

Mesin ATM cara penggunaannya sangat sederhana, untuk bertransaksi menggunakan ATM cukup masukan kartu ATM ke dalam mesin. Saat mesin berhasil membaca data dalam kartu ATM tersebut, maka mesin akan meminta data PIN (*Personal Identification Number*). PIN ini tidak terdapat di dalam kartu ATM melainkan harus di *input* oleh nasabah. Kemudian setelah PIN dimasukkan, maka data PIN tersebut akan diacak dengan rumus tertentu dan dikirim ke sistem komputerisasi bank bersangkutan. Pengacakan data PIN ini dimaksudkan agar data yang dikirim tidak

bisa terbaca oleh pihak lain. PIN yang sudah diacak akan dikirim langsung ke sistem komputer bank untuk diverifikasi. Setelah data selesai diproses ke sistem komputer bank, maka data akan dikirim kembali ke ATM. Nasabah akan dapatkan apa yang dimintanya di ATM. ATM merupakan sebuah terminal data yang mempunyai dua perangkat *input* dan empat perangkat *output*. Seperti halnya sebuah terminal data, ATM harus memiliki koneksi, terhubung, dan berkomunikasi melalui sebuah *host processor* (pusat proses). Pusat proses yang disertai oleh *Internet Service Provider* yang berfungsi sebagai jalur *gateway* untuk menuju ke berbagai macam jaringan ATM dan menjadikan fungsi bagi si pemegang kartu ATM (Kuntoro & Ladjamuddin, 2019).

Nasabah perlu mengetahui bahwa mesin ATM tidak menyimpan data nasabah maupun PIN nasabah. Ini karena prinsip kerja ATM hanya menyampaikan pesan (*pass through request*) nasabah ke sistem komputer bank bersangkutan. Ada dua hal yang sangat penting untuk dijaga agar transaksi nasabah di ATM aman yaitu kartu ATM dan PIN, kedua perangkat ini seperti gembok dan anak kuncinya. Satu dengan lainnya saling berhubungan erat (Kuntoro & Ladjamuddin, 2019).

### 2.5.3 Fungsi ATM

Fungsi utama dari ATM untuk mempermudah nasabah agar tidak kesulitan dalam melakukan transaksi atau membutuhkan uang tunai. Adapun fungsi ATM ialah:

### 1. Tarik Tunai

Adanya ATM memudahkan masyarakat ketika membutuhkan uang tunai segera. ATM dalam diakses kapan saja. Uang yang ada pada rekening nasabah dapat diambil sewaktu-waktu ketika nasabah membutuh uang tunai. Tetapi setiap kartu ATM memiliki limit penarikan tunai setiap hari (Yunita, 2016).

### 2. Transfer

Selain dapat mengambil uang, ATM juga membantu nasabah dalam transfer atau memindahkan uang yang ada di dalam rekening ke rekening yang lain. Transfer membantu nasabah untuk melakukan transaksi yang jauh atau membayar sejumlah dana. Transfer dapat dilakukan dengan sesama bank atau bank yang berbeda dengan limit yang dapat disesuaikan dengan jenis kartu yang dipakai (Ardana, 2020).

### 3. Membayar Tagihan

Adanya ATM memudahkan masyarakat untuk tidak membayar tagihan secara langsung, melainkan dapat dilakukan melalui mesin ATM terdekat. Adapun tagihan yang dapat dibayar antara lain ialah tagihan air, tagihan listrik, cicilan motor, tagihan BPJS, internet dan lainnya (Ardana, 2020).

#### 4. Cek Saldo

Nasabah tidak perlu pergi ke bank untuk mengetahui berapa sisa tabungannya, melainkan dapat dilakukan di mesin ATM terdekat.

#### 5. Cek Mutasi Rekening (Cek 5 Transaksi Terakhir)

Mesin ATM juga membantu nasabah untuk mengetahui transaksi terakhir yang terjadi pada kartu ATM maka, bisa dilakukan melalui menu mutasi rekening pada mesin ATM.

### **2.6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan**

Perlindungan konsumen yang diserahkan kepada OJK disebutkan secara eksplisit dalam Pasal 4 (c) UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang dinyatakan sebagai berikut, “OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan: (c) mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.” Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Lebih lanjut, dalam menyediakan perlindungan hukum yang kuat kepada konsumen terhadap sektor jasa keuangan, maka pada tahun 2013, OJK mengeluarkan peraturan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Rasyid, 2016).

Terkait dengan tanggung jawab bank terhadap pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM, secara regulasi mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan konsumen Sektor Jasa Keuangan (Otoritas Jasa Keuangan).

Perlindungan konsumen menerapkan prinsip:

1. Transparansi
2. Perlakuan yang adil
3. Keandalan
4. Kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen
5. Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Bank atau pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan kelalaian, pengurus, pegawai pelaku usaha atau pihak ketiga hal ini dijelaskan pada pasal 29 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan konsumen Sektor Jasa Keuangan (Otoritas Jasa Keuangan). Perihal layanan digital dalam hal ini adalah ATM telah dijelaskan pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, dijelaskan pada pasal 5 bahwa bank wajib memberikan perlindungan kepada nasabah terhadap layanan perbankan digital (Otoritas Jasa Keuangan, 2018). Secara rinci dijelaskan pada Peraturan Otoritas

Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 BAB V mengenai Perlindungan Nasabah (Otoritas Jasa Keuangan, 2018).

## 2.7 Penelitian Terkait

Dalam menyelesaikan penelitian ini, peneliti menggunakan berbagai referensi dari peneliti-peneliti terdahulu untuk mendapatkan fakta-fakta yang terkait mengenai tanggung jawab bank terhadap pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah. Beberapa peneliti terdahulu sudah melakukan penelitian mengenai tanggung jawab bank terhadap pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah. Walaupun memiliki perbedaan baik dari subjek maupun objek penelitian, tetapi hasil dari penelitian-penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai referensi untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Adapun beberapa peneliti terdahulu yang menjadi referensi, yaitu:

Anita (2014), mengenai Pelaksanaan Pelayanan *Customer Service* Dalam Penanganan Kegagalan Fungsi ATM di Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Rambipuji Jember. Hasil penelitian ini adalah penanganan kegagalan fungsi ATM dapat dilakukan dengan cara nasabah datang ke bank untuk mengklarifikasi permasalahan tersebut, kemudian pihak bank (*Customer Service*) akan memproses data nasabah di WBS sampai kartu tersebut dapat berfungsi kembali sehingga dapat digunakan nasabah untuk bertransaksi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama meneliti tentang kegagalan transaksi melalui

ATM, sementara yang membedakannya ialah penelitian terdahulu tidak memaparkan dengan jelas bagaimana penyelesaiannya. Lokasi penelitian juga menjadi pembeda dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu.

Maulina, Dahlan dan Mujibussalim (2016), berjudul *Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Elektronik Banking*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris yang bersifat kualitatif. Hasil penelitian ini adalah pertama, nasabah didukung sepenuhnya oleh bank tentang tanggung jawab dengan tersedianya: *Token Pin*, buku panduan, terjaganya kerahasiaan identitas nasabah, dan pihak bank mengganti semua kerugian nasabah yang diakibatkan oleh penggunaan *e-banking*. Kedua, tersedianya upaya hukum dalam mengatasi segala permasalahan yang timbul dari penggunaan *e-banking* melalui lembaga arbitrase. Ketiga, pengguna *e-banking* mendapatkan keuntungan dan kemudahan, di samping adanya risiko. Kesalahan bank mengakibatkan kerugian nasabah, pihak bank akan bertanggung jawab dan melakukan ganti kerugian. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah metode penelitian yang menggunakan metode kualitatif dan tanggung jawab bank terhadap nasabah. Sementara, perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu membahas mengenai kerugian dalam penggunaan elektronik *banking*, sedangkan peneliti membahas mengenai kegagalan dalam penggunaan ATM BRIS di Banda Aceh, peneliti

juga melakukan wawancara kepada pihak Otoritas Jasa Keuangan dan mewawancarai nasabah yang pernah mengalami transaksi gagal melalui ATM BRIS di Banda Aceh. Penelitian terdahulu mengambil fokus tentang perlindungan hukum sedangkan, peneliti hanya membahas bagaimana penyelesaian transaksi bermasalah dalam penggunaan ATM BRIS, peneliti juga melakukan wawancara kepada pihak Otoritas Jasa Keuangan dan mewawancarai nasabah yang pernah mengalami transaksi gagal melalui ATM BRIS di Banda Aceh.

Susanto (2016), mengenai Tanggung Jawab Bank Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Hasil penelitian ini adalah adanya perlindungan hukum yang diberikan oleh bank, tanggung jawab bank terhadap nasabah yang gagal melakukan transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah bank wajib untuk melakukan pengembalian terhadap sejumlah uang yang telah terdebit, hal ini telah diatur di dalam pasal 10 PBI Nomor 16/1/PBI/2014. Serta, upaya yang dapat dilakukan oleh nasabah ialah melakukan pengaduan ke bank. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah metode penelitian yang menggunakan metode kualitatif dan tanggung jawab bank terhadap nasabah apabila terjadi pendebitan transaksi gagal melalui ATM. Sementara yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terkait ialah lokasi penelitian, di mana peneliti melakukan penelitian pada ATM BRIS di Banda Aceh, peneliti juga

melakukan wawancara kepada pihak Otoritas Jasa Keuangan dan mewawancarai nasabah yang pernah mengalami transaksi gagal melalui ATM BRIS di Banda Aceh.

Yunita (2016), mengenai Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT.BCA TBK Medan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengambil sampel karyawan tetap PT.BCA Tbk Medan yang berjumlah 25 orang. Hasil penelitian ini adalah Transaksi layanan ATM berupa penarikan uang tunai dan mencetak saldo merupakan aktivitas yang paling banyak dimanfaatkan oleh nasabah bank BCA. Dari data perkembangan jasa pelayanan BCA, diperoleh kurang lebih 40% ATM berperan dalam transaksi perbankan, sekaligus membantu mengurangi antrean di *teller*. Artinya pemanfaatan ATM BCA belum sempurna. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama membahas mengenai bank dan ATM, perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah fokus penelitiannya. Penelitian terdahulu meneliti tentang pemanfaatan fungsi ATM BCA terhadap peningkatan pelayanan, sementara peneliti meneliti mengenai tanggung jawab bank terhadap pennebetan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah, peneliti juga melakukan wawancara kepada pihak Otoritas Jasa Keuangan dan nasabah.

Rusmiati (2020), mengkaji tentang Penyelesaian Transaksi Bermasalah Pengguna ATM BRI Unit Malongi Longi Kab. Pinrang (Analisis Ekonomi Islam). Penelitian ini untuk mengetahui apa saja

masalah-masalah yang terjadi pada pengguna ATM BRI Jampue dan bagaimana bank mengatasi semua permasalahan dalam penggunaan ATM BRI. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan adalah untuk calon nasabah yang ingin membuka tabungan di Bank BRI akan mendapatkan fasilitas berupa kartu ATM yang dapat mempermudah transaksi melalui mesin ATM. Keluhan nasabah dalam penggunaan ATM ialah saldo rekening yang terdebit dengan sendirinya, kegagalan transaksi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan mengkaji mengenai transaksi bermasalah dalam penggunaan ATM serta bagaimana penyelesaian yang diberikan oleh pihak bank. Sementara perbedaannya adalah pada lokasi penelitian, di mana peneliti terdahulu lokasi penelitiannya di ATM BRI Unit Malongi Longi Kab. Pinrang. Sedangkan peneliti mengambil lokasi di ATM BRI Syariah Banda Aceh, peneliti juga melakukan wawancara kepada pihak Otoritas Jasa Keuangan serta pihak nasabah yang mengalami kegagalan transaksi.

Untuk mempermudah dalam melihat penelitian, dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terkait**

No.	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Anita (2014), mengenai Pelaksanaan Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Penanganan Kegagalan Fungsi ATM di Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Rambipuji Jember.	Kualitatif	Penanganan kegagalan fungsi ATM dapat dilakukan dengan cara nasabah datang ke bank untuk mengklarifikasi permasalahan tersebut, kemudian pihak bank ( <i>Customer Service</i> ) akan memproses data nasabah di WBS sampai kartu tersebut dapat berfungsi kembali sehingga dapat digunakan nasabah untuk bertransaksi.
2.	Maulina, Dahlan dan Mujibussalim (2016), Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Elektronik <i>Banking</i> .	Kualitatif	Pertama, nasabah didukung sepenuhnya oleh bank tentang tanggung jawab dengan tersedianya: <i>Token Pin</i> , buku panduan, terjaganya kerahasiaan identitas nasabah, dan pihak bank mengganti semua kerugian nasabah yang diakibatkan oleh penggunaan <i>e-banking</i> . Kedua, tersedianya upaya hukum dalam mengatasi segala permasalahan yang timbul dari penggunaan <i>e-banking</i> melalui lembaga arbitrase. Ketiga, pengguna <i>e-banking</i> mendapatkan keuntungan dan kemudahan, di samping adanya risiko. Nasabah yang mengalami kerugian materiil tersedianya mekanisme pengaduan secara aturan. Kesalahan bank

Tabel 2.1 – Lanjutan

No.	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			mengakibatkan kerugian nasabah, pihak bank akan bertanggung jawab dan melakukan ganti kerugian.
3.	Susanto (2016), mengenai Tanggung Jawab Bank Terhadap Pendebitan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM).	Kualitatif	Tanggung Jawab bank terhadap nasabah yang gagal melakukan transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) adalah bank wajib untuk melakukan pengembalian terhadap sejumlah uang yang telah terdebit, hal ini telah diatur di dalam pasal 10 PBI Nomor 16/1/PBI/2014. Serta, upaya yang dapat dilakukan oleh nasabah ialah melakukan pengaduan ke bank.
4.	Yunita (2016), mengenai Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT.BCA TBK Medan.	Kualitatif	Transaksi layanan ATM berupa penarikan uang tunai dan mencetak saldo merupakan aktivitas yang paling banyak dimanfaatkan oleh nasabah bank BCA. Dari data perkembangan jasa pelayanan BCA, diperoleh kurang lebih 40% ATM berperan dalam transaksi perbankan, sekaligus membantu mengurangi antrean di <i>teller</i> . Artinya pemanfaatan ATM BCA belum sempurna.
5.	Rusmiati (2020), Penyelesaian Transaksi Bermasalah Pengguna ATM BRI Unit Malongi Longi Kab. Pinrang (Analisis Ekonomi Islam).	Kualitatif	Untuk calon nasabah yang ingin membuka tabungan di Bank BRI akan mendapatkan fasilitas berupa kartu ATM yang dapat mempermudah transaksi melalui mesin ATM. Keluhan nasabah dalam penggunaan ATM ialah saldo

**Tabel 2.1-Lanjutan**

No.	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			rekening yang terdebit dengan sendirinya, kegagalan transaksi.

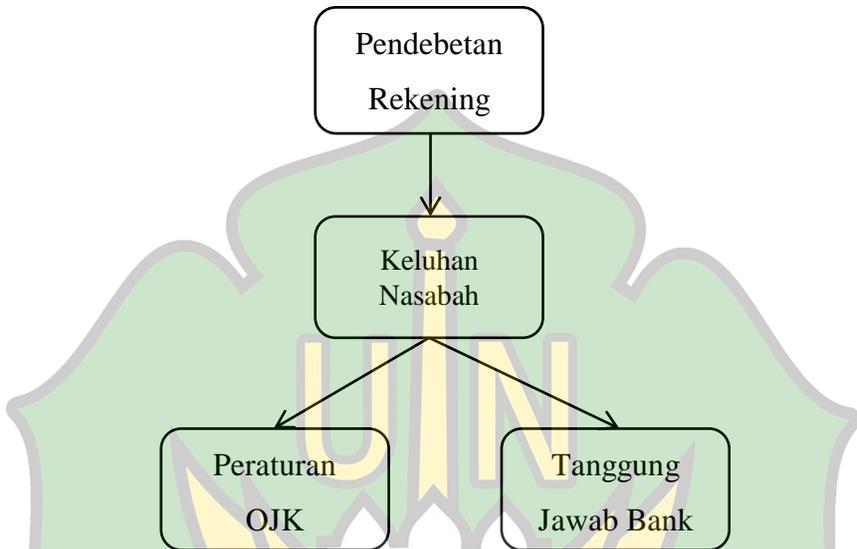
Sumber: Data Diolah (2021).

Berdasarkan penelitian tersebut, penulis dapat menyimpulkan atas beberapa kajian terdahulu yaitu, bahwa bank memiliki tanggung jawab kepada nasabah apabila terjadi pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM. Bank juga memberikan perlindungan hukum yang diberikan oleh bank, tanggung jawab bank terhadap nasabah yang gagal melakukan transaksi melalui ATM adalah bank wajib untuk melakukan pengembalian terhadap sejumlah uang yang telah terdebit, hal ini telah diatur di dalam pasal 10 PBI Nomor 16/1/PBI/2014. Serta, upaya yang dapat dilakukan oleh nasabah ialah melakukan pengaduan ke bank.

## 2.8 Kerangka Berpikir

Penelitian ini membahas mengenai tanggung jawab bank terhadap pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah di Banda Aceh. Penelitian ini berguna untuk mengetahui bagaimana mekanisme penyelesaian pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah yang harus dilakukan oleh nasabah dan tanggung jawab bank terhadap pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI

Syariah. Adapun kerangka berpikir dijelaskan pada Gambar 2.1 di bawah ini.

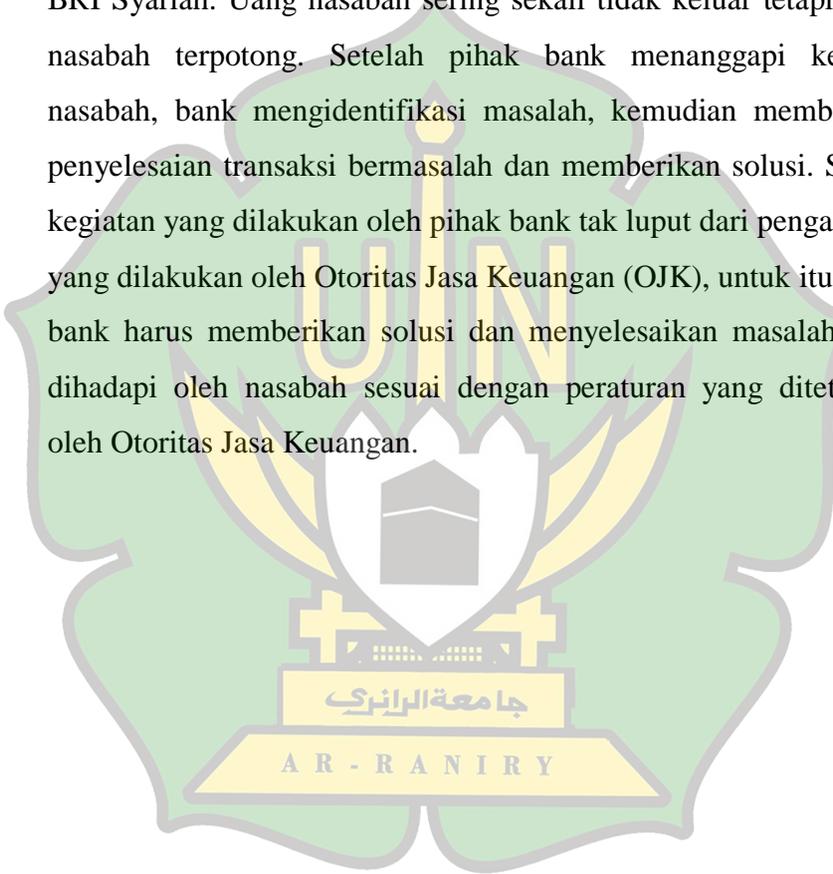


Sumber: Data Diolah (2021)

**Gambar 2.1**  
**Bagan Kerangka Berpikir**

Pada Gambar 2.1 di atas menjelaskan bahwa nasabah datang ke bank dengan berbagai keluhan dalam penggunaan ATM kemudian nasabah menjelaskan kepada pihak bank terhadap masalah yang dihadapi kemudian pihak bank menerima keluhan dan memberikan layanan yang baik kepada nasabah, kemudian bank menanggapi permasalahan nasabah salah satu masalah tersebut adalah pendebetan rekening akibat transaksi gagal ketika menggunakan ATM. Permasalahan ini sering terjadi di mesin ATM

BRI Syariah terutama nasabah yang memiliki rekening BRI Syariah dan masalah tersebut juga dapat terjadi kepada nasabah yang memiliki rekening bank lain kemudian ingin menarik uang menggunakan ATM Bersama dengan menggunakan mesin ATM BRI Syariah. Uang nasabah sering sekali tidak keluar tetapi saldo nasabah terpotong. Setelah pihak bank menanggapi keluhan nasabah, bank mengidentifikasi masalah, kemudian memberikan penyelesaian transaksi bermasalah dan memberikan solusi. Semua kegiatan yang dilakukan oleh pihak bank tak luput dari pengawasan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), untuk itu pihak bank harus memberikan solusi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.



## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Menurut jenisnya data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu jenis data yang disajikan dalam bentuk analisis deskriptif. Artinya, data yang dikumpulkan bukan berupa data angka, melainkan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, memo peneliti dan dokumen resmi lain yang mendukung. Menurut Arifin (2011:29), Penelitian Kualitatif adalah penelitian untuk menjawab permasalahan yang memerlukan pemahaman secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi serta jenis data yang dikumpulkan terutama data kualitatif.

Sedangkan menurut Moleong (2012:4), mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan keadaan sebenarnya berdasarkan fakta atau peristiwa dan data yang ada, kemudian data tersebut diolah, dianalisis dan diproses lebih lanjut dengan dasar teori-teori yang dipelajari dan dijadikan sebagai bahan pembahasan sehingga pada akhirnya menghasilkan suatu kesimpulan yang dapat digunakan

sebagai dasar untuk memberikan saran terbaik bagi tempat dan pengelola yang dijadikan objek penelitian. Berdasarkan uraian tersebut maka dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk dapat menggambarkan Realita di balik fenomena yang terjadi terkait dengan penendebetan rekening akibat transaksi gagal pada bank BRI Syariah secara mendalam, rinci dan tuntas.

Dalam penelitian ini peneliti meneliti beberapa obyek di antara-Nya pada lingkungan Bank Syariah Indonesia KC Banda Aceh Daud Beureuh ex-BRI Syariah KC Banda Aceh Daud Beureuh dan kantor Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh di Banda Aceh yang dapat mendukung peneliti dalam mendapatkan data yang valid. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat deduktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk mempermudah peneliti dalam melihat suatu kondisi, situasi, keadaan dan fenomena sosial yang terjadi sehingga dijadikan sebagai suatu gambaran yang dapat dianalisis sehingga terkumpul fakta-fakta terhadap fenomena sosial tersebut. Dari fakta-fakta tersebut peneliti dapat menghasilkan suatu fakta tentang bagaimana tanggung jawab bank terhadap penendebetan rekening akibat transaksi gagal pada ATM BRI Syariah dengan interpretasi yang tepat, serta akan mempelajari masalah yang terjadi di lapangan, termasuk di dalamnya adalah kegiatan,

pandangan, sikap, serta proses yang berlangsung dalam kesalahan pendebetan akibat transaksi gagal di masyarakat.

### **3.1.2 Pendekatan Penelitian**

Pertimbangan peneliti menggunakan penelitian kualitatif ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Moleong (2010):

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden
3. Metode ini lebih peka dan menyesuaikan diri dengan manajemen pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

## **3.2 Jenis Data, Subjek dan Objek Penelitian**

### **3.2.1 Jenis Data**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis data yang dapat mendukung dan membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian. Berikut adalah jenis data yang akan digunakan data Primer merupakan data yang berasal dari sumber pertama baik secara individual atau perseorangan. Menurut Sugiyono (2017) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah data yang berhubungan langsung dengan pendebetan

rekening akibat transaksi gagal melalui ATM Bank BRI Syariah. Untuk memperoleh data tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan pihak bank, pihak OJK dan nasabah.

### **3.2.2 Subjek Penelitian**

Subjek Penelitian merupakan keseluruhan objek yang terdapat beberapa narasumber dan informan yang dapat memberikan informasi tentang masalah yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, subjek pada penelitian kualitatif disebut informan penelitian. Bungin (2011) mengatakan informan penelitian di dalam penelitian kualitatif merupakan cara tentang langkah yang akan ditempuh peneliti agar data dan informasi dapat diperolehnya. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan informan yang paling umum di dalam penelitian kualitatif dengan menentukan kelompok peserta yang menjadi informan dan memberikan informasi selengkap mungkin kepada penulis. Maksudnya peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil tidak secara acak, tapi ditentukan sendiri oleh peneliti.

### **3.2.3 Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah masalah yang diteliti, baik dari orang, objek maupun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sehingga pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu PT. Bank Syariah Indonesia KC Banda Aceh Daud

Beureuh ex-BRI Syariah KC Banda Aceh yang berlokasi di Jl. Tgk. H. Mohd. Daud Beureuh No. 161 Lampriet, Banda Aceh. Kemudian Kantor Otoritas Jasa Keuangan Banda Aceh di JL. Prov. Ali Hasyimi, Pango Raya, Kec. Ulee Kareng, Kota Banda Aceh.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan Data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Winarni, 2021: 158). Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung yaitu dengan bertatap muka antara peneliti dan narasumber. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber untuk menggali informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

Bentuk wawancara yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan dengan melakukan persiapan seperti materi wawancara yang berguna sebagai pembimbing alur wawancara dan lebih terjalani hubungan komunikasi (Bungin, 2013). Teknik wawancara pada penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan suatu data dan informasi yang mendalam mengenai tanggung jawab bank terhadap pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM Bank BRI Syariah.

Teknik wawancara ini dilakukan menggunakan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan dalam

pokok pikiran permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dilakukan langsung dengan karyawan PT. Bank BRI Syariah Banda Aceh, Pihak Otoritas Jasa keuangan Banda Aceh, dan nasabah PT. Bank BRI Syariah. Adapun informan penelitian tersebut tercantum dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1 Subjek Penelitian**

No.	Informan Penelitian Bank BRI Syariah	Jabatan	Jumlah
1.	Karyawan PT. Bank BRI Syariah Banda Aceh	<i>Customer Service</i>	1 Orang
2.	Nasabah PT. Bank BRI Syariah Banda Aceh	Nasabah bank: Usia 20 > 35 tahun	5 Orang
3.	Pihak OJK	Perwakilan OJK bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen	1 Orang
Total			7 Orang

Sumber: Data Diolah (2021)

Tabel di atas merupakan informan yang akan peneliti wawancara. Informan tersebut memiliki kriteria umum sebagai berikut:

1. Karyawan yang aktif bekerja
2. Nasabah yang berusia 20 > 35
3. Khusus nasabah yang pernah mengalami transaksi gagal melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) BRI Syariah.

### 3.4 Metode Analisis Data

Pada saat di lapangan, peneliti melakukan observasi wawancara dan pencatatan terhadap temuan-temuan atau hasil penelitian tersebut. Pada saat wawancara, bila peneliti belum merasa puas dikarenakan pada saat analisis masih terdapat

beberapa kekurangan, maka peneliti dapat melakukan wawancara kembali. Kemudian data-data tersebut dikumpulkan berdasarkan periode tertentu.

### **3.4.1 Reduksi Data**

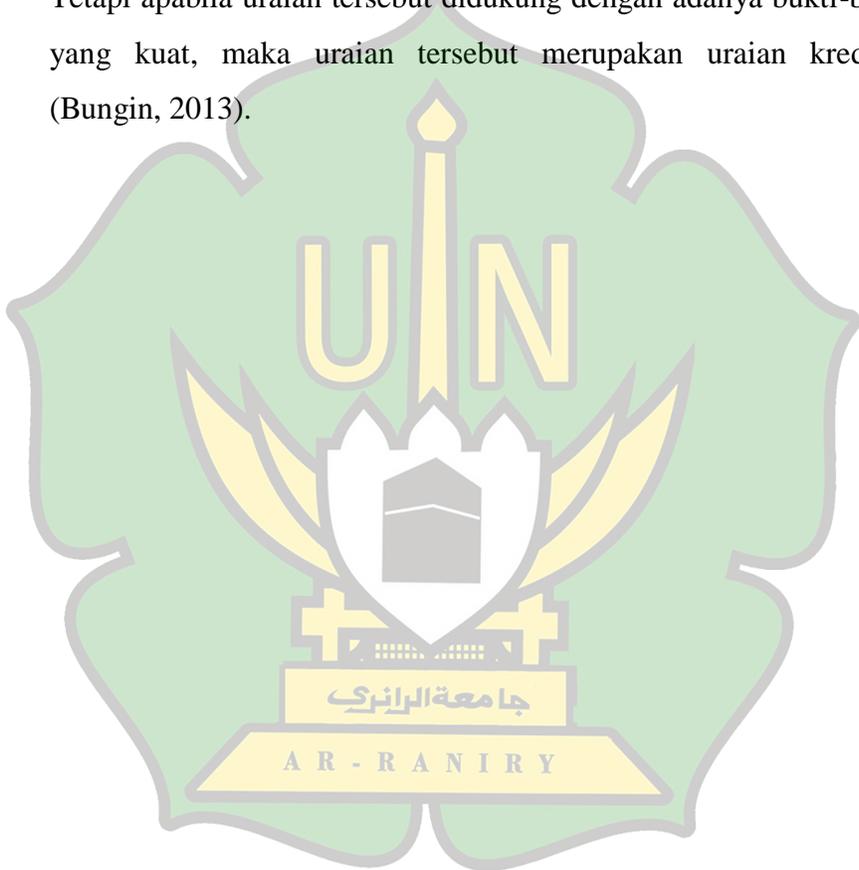
Setelah data tersebut dikumpulkan, peneliti dapat melakukan reduksi data, yaitu memilih, merangkum hal-hal yang menjadi jawaban atas permasalahan yang diteliti. Pada penelitian ini data yang dihasilkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi adalah data murni dari lapangan. Maka perlu dilakukan pemilihan yang relevan terhadap data yang di dapat tersebut untuk disajikan agar dapat menjawab suatu pertanyaan yang diteliti. Kemudian, setelah melakukan pemilihan terhadap data yang di dapat selanjutnya data tersebut disederhanakan dengan mengambil data yang inti dan diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diteliti oleh penulis.

### **3.4.2 Penyajian Data**

Langkah selanjutnya yaitu penyajian data. Penyajian data dapat dilakukan dengan membuat uraian singkat, bagan atau hubungan antar kategori. Dengan adanya penyajian data, akan memudahkan peneliti untuk merencanakan langkah selanjutnya. Penyajian data pada penelitian ini merupakan kegiatan mengumpulkan informasi dari hasil reduksi data dan kemudian disusun, sehingga memberi gambaran atas suatu kemungkinan untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.

### 3.4.3 Verifikasi

Tahap terakhir yaitu verifikasi. Uraian singkat pada tahap sebelumnya merupakan kesimpulan sementara dan dapat berubah apabila tidak didukung dengan adanya bukti-bukti yang kuat. Tetapi apabila uraian tersebut didukung dengan adanya bukti-bukti yang kuat, maka uraian tersebut merupakan uraian kredibel (Bungin, 2013).



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum BRI Syariah**

##### **4.1.1 Sejarah Bank BRI Syariah**

Berdirinya BRI Syariah berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember tahun 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia (BI) pada tanggal 16 Oktober tahun 2008 melalui surat Nomor: 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, kemudian pada tanggal 17 November tahun 2008 PT. Bank BRI Syariah resmi beroperasi. Selanjutnya kegiatan usahanya yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Sudah lebih dari 2 tahun, BRI Syariah hadir sebagai sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial berdasarkan kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan yang lebih bermakna. BRI Syariah melayani nasabah dengan pelayanan prima dan menawarkan beraneka produk yang sesuai dengan harapan nasabah dengan prinsip syariah tentunya.

Hadirnya BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo tersebut menggambarkan keinginan dan tuntunan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Adanya kombinasi warna yang digunakan merupakan

turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan Brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Aktivitas BRI Syariah semakin kokoh setelah pada tanggal 19 Desember tahun 2008 ditandatanganinya akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari tahun 2009. Penandatanganan tersebut dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir sebagai Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo sebagai Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

#### **4.1.2 Visi dan Misi BRI Syariah**

Visi:

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi:

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan di mana pun dan memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

### 4.1.3 Produk-produk PT. Bank BRI Syariah

#### 1. Produk penghimpunan dana (*funding*)

Bank tidak memberikan imbalan berupa bunga atas dasar dana yang disimpan oleh nasabah di dalam Bank. Imbalannya diberikan atas dasar prinsip bagi hasil. Produk-produk penghimpunan dana meliputi:

##### a. Tabungan BRI Syariah iB

Tabungan BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan, dipersembahkan untuk anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan. Tabungan BRI Syariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

##### b. Tabungan Impian Syariah iB

Tabungan Impian Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian anda dengan terencana. Tabungan Impian BRI Syariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah serta dilindungi asuransi.

c. Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan Haji BRI Syariah iB dapat mewujudkan langkah terbaik dalam menyempurnakan ibadah. Tabungan Haji BRI Syariah iB dapat memberikan ketenangan, kenyamanan serta lebih berkah dalam penyempurnaan ibadah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

d. Giro BRI Syariah iB

Giro BRI Syariah iB merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadiah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan cek/bilyet giro.

e. Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB adalah produk investasi berjangka kepada deponan dalam mata uang tertentu. Keuntungan: dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga *shahibul maal* tidak perlu khawatir akan pengelolaan dana.

2. Produk penyaluran dana (*lending*)

Adapun produk penyaluran dana yang ditawarkan oleh Bank BRI Syariah:

a. Gadai BRI Syariah iB

Gadai BRI Syariah iB hadir untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan

dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman dan sesuai syariah untuk ketenteraman anda. Manfaat: pilihan tepat, penuh manfaat serta lebih berkah karena pembiayaan sesuai syariah.

b. KKB BRI Syariah iB

Pembiayaan Kendaraan Bermotor menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*), adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh nasabah dan Bank.

c. KPR BRI Syariah iB

Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) di mana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

d. KLM BRI Syariah iB

Kepemilikan Logam Mulia menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dengan akad *Murabahah bil Wakalah*. Pembiayaan ini dapat membantu nasabah dalam mewujudkan mimpi memiliki emas logam mulia dengan lebih mudah.

e. Pembiayaan Umroh BRI Syariah iB

Produk Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB menggunakan prinsip akad jual beli manfaat/jasa (*Ijarah Multijasa*). Produk ini dapat membantu dalam menyempurnakan niat ibadah dan berziarah ke *Baitullah*

f. KMG BRI Syariah iB

Salah satu produk untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan dari perusahaan yang bekerja sama dengan PT. Bank BRI Syariah dalam Program Kesejahteraan Karyawan (EmBP), di mana produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan Program Kesejahteraan Karyawan (EmBP).

3. Jasa Layanan

Di antara produk layanan BRI Syariah adalah sebagai berikut:

a. Mobile BRIS

Mobile BRIS adalah aplikasi berbasis SMS dari Bank BRI Syariah yang dapat digunakan untuk mengakses rekening tabungan BRI Syariah iB kapan pun dan di mana pun. Untuk menggunakan mobile BRIS, terlebih dahulu nasabah dapat mendaftarkan layanan SMS BRIS (SMS Banking BRI Syariah) di ATM BRIS atau Kantor Cabang BRI Syariah terdekat.

b. *SMS Banking*

*SMS Banking* adalah layanan perbankan 24 x 7 jam yang dapat diakses nasabah melalui telepon seluler/*handphone* dengan menggunakan media *Plain Short Message Service (Plain SMS)* dari operator telekomunikasi ke *Short Dialing Service (SDC)* BRI Syariah 3338. Brosur Produk Bank BRI Syariah KCP Ungaran.

c. *Internet Banking* BRI Syariah

*Internet Banking* BRI Syariah adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan dan di mana pun nasabah berada menggunakan *Personal Computer*, Laptop, *Notebook* atau PDA. *Internet Banking* BRIS akan memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara Online. Dengan layanan *Internet Banking*, transaksi dapat dilakukan di mana saja, kapan saja, selama masih terdapat koneksi jaringan internet.

d. *E-Token* BRIS

*E-Token* BRIS adalah sistem pengaman berupa deretan angka atau nomor yang terdiri dari 6-digit angka/nomor yang merupakan *otentikasi* tambahan selain *User ID* dan *password* yang dikirimkan melalui 41 teknologi SMS (*Short Message Service*) BRI Syariah ke telepon

seluler/ *handphone* nasabah pengguna *Internet Banking* BRIS. E-Token BRIS hanya dapat digunakan untuk keperluan transaksi finansial yang dilakukan oleh Nasabah Pengguna situs *Internet Banking* BRIS.

e. ATM dan Kartu ATM

ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, mentransfer uang atau melakukan penarikan tunai dari mesin ATM tanpa perlu dilayani oleh seorang *teller*. Sedangkan kartu ATM BRIS merupakan fasilitas alat bantu yang dikeluarkan oleh BRI Syariah berbentuk kartu yang secara elektronik dapat digunakan di mesin ATM, dan juga dapat berfungsi sebagai kartu pembayaran (kartu debit).

f. *E-Payroll*

*E-Payroll* merupakan fitur layanan dari CSM BRI Syariah yang dapat digunakan untuk melakukan proses pembayaran gaji secara kolektif.

#### 4.1.4 Budaya Kerja Bank BRI Syariah

Setiap organisasi termasuk bank memiliki budaya dalam pekerjaan, yang berguna untuk diterapkan di dalam bank. Adapun budaya kerja BRI Syariah yaitu:

1. Profesional, kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan teknis dan etika yang telah ditentukan.

2. Antusias, semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.
3. Penghargaan terhadap SDM, menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas, serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan asas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.
4. Tawakal, optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.
5. Integritas, kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.
6. Berorientasi bisnis tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.
7. Kepuasan pelanggan memiliki kesadaran, sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal dilingkungan perusahaan.

## **4.2 Deskripsi Hasil Penelitian**

### **4.2.1 Transaksi Gagal Melalui ATM BRI Syariah**

Kegagalan transaksi saat menggunakan ATM mungkin sering terjadi pada sebagian orang. Di ATM itu sendiri, kegagalan transaksi dikategorikan menjadi 2, yaitu kegagalan sistem dan non sistem. Kegagalan sistem contohnya adalah saat proses transaksi koneksi Bank terputus sehingga gagal meneruskan proses ke ATM maupun pembaharuan sistem yang dilakukan oleh bank. Sedangkan untuk kegagalan non sistem, ini biasanya terjadi karena faktor nasabah sendiri contohnya salah Pin atau saldo tidak cukup.

Biasanya jika nasabah mengalami hal seperti di atas maka dana nasabah seharusnya tidak terdebit karena secara sistem Bank tidak melakukan proses pendebitan untuk transaksi dengan status gagal. Tetapi bisa juga terjadi, saat nasabah melakukan tarik tunai, uang tidak keluar dari mesin tetapi dana nasabah di rekening sudah terdebit, atau nasabah saat melakukan transfer, dana sudah terdebit tetapi saat dicek ke penerima dananya belum masuk ke rekening tujuan (Elektronis, 2011).

### **4.2.2 Keluhan Nasabah Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui ATM BRI Syariah**

Peneliti juga melakukan wawancara terhadap nasabah-nasabah yang pernah mengalami pendebitan rekening akibat kegagalan transaksi. Dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah yang pernah mengalami transaksi gagal melalui ATM, baik dalam transaksi penarikan dana, transfer kepada pihak lainnya

atau melalui aplikasi. Tak sedikit pula nasabah yang terjadi kegagalan transaksi secara berulang-ulang. Nasabah mengalami transaksi gagal pada saat saya menarik uang di ATM BRIS tetapi uang yang ditarik oleh nasabah tidak keluar. Kemudian nasabah melakukan pengecekan saldo dan ternyata saldonya sudah terpotong. Terdapat juga nasabah yang mengalami pendebitan rekening pada saat menarik uang melakukan BRIS Online.

Pada saat tersebut nasabah menarik uang tunai dan keterangan yang tertera pada tampilan aplikasi tersebut adalah transaksi gagal tetapi saldo nasabah tersebut sudah terpotong. Tak sedikit pula terdapat nasabah yang mengalami pendebitan rekening pada saat transfer yang dimana pada saat nasabah melakukan transfer kepada pihak lainnya ternyata dana tersebut tidak terkirim kepada pihak lain tetapi saldo nasabah sudah terpotong. Pada saat itu tidak ada hal lain yang bisa dilakukan nasabah selain menghubungi *call center* ataupun datang langsung ke bank terdekat untuk mengajukan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.

Dari beberapa nasabah yang diwawancarai, mereka berharap bahwa bank lebih memperbaiki dalam hal sistem yang dimiliki sehingga nasabah tidak mengalami transaksi gagal kembali, sebaiknya pihak bank juga mempercepat jangka waktu dalam memproses penyelesaian masalah pada pendebitan rekening akibat transaksi gagal. Sehingga nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama. Pada saat penarikan nasabah membutuhkan dana sehingga nasabah akan merasa kesulitan dalam hal dana jika harus

menunggu terlalu lama. Pihak bank juga diharapkan mampu merespons keluhan nasabah dengan baik apabila uang tersebut tidak masuk ke rekening nasabah. Nasabah berhadapan kepada pihak bank untuk memberikan layanan *call center* secara gratis sehingga nasabah bisa menghubungi *call center* dalam keadaan tidak memiliki pulsa.

#### **4.2.3 Mekanisme Penyelesaian Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui ATM BRI Syariah Yang Harus Dilakukan Oleh Nasabah**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rafly selaku perwakilan *customer service* BSI KC Banda Aceh ex-BRI Syariah KC Banda Aceh, beliau menjelaskan bahwa dalam penyelesaian masalah, bank akan selalu membantu nasabah yang mengalami masalah pendebetan rekening akibat transaksi gagal, nasabah diwajibkan untuk melaporkan masalah tersebut kepada bank terdekat dan pihak bank wajib untuk membantu nasabah dan memberikan solusi atas masalah yang diterima.

Misalnya nasabah mengirim uang ke bank A tetapi uang yang dikirim tidak masuk ke bank A tetapi saldo nasabah terpotong, maka akan terjadi 2 kemungkinan atas uang tersebut yaitu uang tersebut tersangkut di bank atau uang tersebut tetap diteruskan ke rekening tujuan tetapi butuh waktu beberapa hari untuk sampai ke rekening tujuan. Jika dalam waktu 3 hari uang tersebut tidak masuk ke rekening tujuan maka secara sistematis uang tersebut akan kembali ke rekening nasabah. Sebaiknya nasabah melapor ke bank

terdekat atas masalah tersebut dalam kurun waktu 1x24 jam atau 2x24, jika terjadi masalah uang yang dikirim tersebut tidak masuk ke rekening tujuan, uang tersebut tidak akan bisa hilang jika tidak terkirim ke rekening tujuan.

Bank memiliki sistem untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh nasabah, tetapi secara prosedur jika nasabah mengalami masalah maka pihak kantor cabang hanya bisa menjanjikan untuk membantu mengembalikan dana nasabah ke rekening nasabah itu sendiri dengan kurun waktu maksimal 14 hari kerja. Apabila selama 14 hari kerja nasabah belum mendapatkan jawaban atas masalah tersebut maka nasabah boleh mendatangi kembali kantor tersebut untuk memberikan informasi kepada pihak bank bahwa uang tersebut belum kembali dan meminta pihak bank untuk menindak lanjuti masalah tersebut.

Kemudian pihak bank akan mengecek kembali dengan meminta informasi dari kantor pusat, karena masalah tersebut diatasi langsung oleh kantor pusat. Kantor cabang hanya mengumpulkan masalah-masalah yang dihadapi oleh nasabah kemudian masalah tersebut dikirimkan ke kantor pusat untuk diselesaikan dan kantor pusat menjanjikan untuk menyelesaikan masalah tersebut maksimal 14 hari kerja. Setelah itu, akan ada informasi kembali dari kantor pusat bahwa saldo itu mau diteruskan ke rekening tujuan atau kembali ke rekening nasabah.

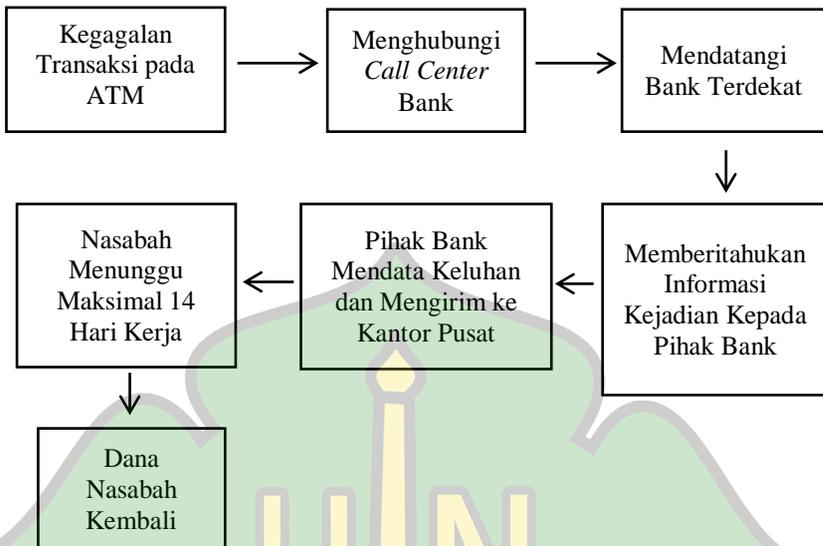
Semua bank tentu memiliki pedoman dan memiliki prosedur untuk mengatasi masalah yang diterima oleh nasabah untuk

menjadi pedoman atas tindakan yang harus dilakukan oleh pihak bank dalam mengatasi masalah tersebut. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan nasabah apabila terjadi pendebitan yaitu nasabah wajib mendatangi bank terdekat untuk membuat laporan atas terjadinya pendebitan rekening akibat transaksi gagal, kemudian nasabah memilih bagian untuk membantu nasabah dalam memasukkan data atas masalah tersebut, *customer service* akan meminta tanda pengenal nasabah dan meminta informasi mengenai nama, nomor rekening dan jumlah uang yang dikirim ke rekening tujuan.

Dalam bank sering terjadi keluhan oleh nasabah karena terjadinya masalah, biasanya masalah tersebut adalah nasabah menarik uang di ATM tapi uang tidak keluar dan saldo nasabah terpotong. Maka hal yang harus dilakukan nasabah adalah nasabah harus komplain di bank terdekat. Berikut struktur mekanisme penyelesaian transaksi gagal yang harus dilakukan nasabah:

جامعة الرانيري

AR - RANIRY



Sumber: Data Diolah (2021)

**Gambar 4.1**  
**Mekanisme Penyelesaian Transaksi Gagal**

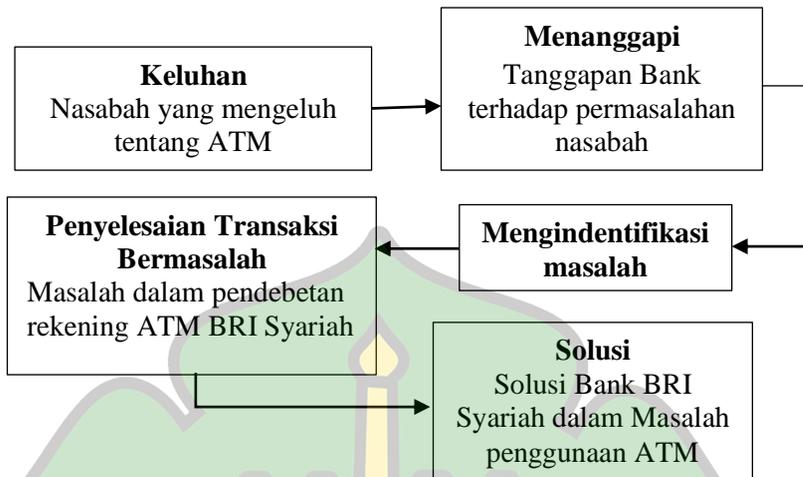
Masalah lain yang sering terjadi adalah bagi nasabah yang menggunakan *mobile banking*, nasabah melakukan transaksi transfer tetapi uang tersebut tidak masuk ke rekening yang dituju dan saldo nasabah terpotong. Ada 3 metode transaksi yang dapat digunakan nasabah dalam bertransaksi yaitu dapat menggunakan ATM, *mobile banking* dan setor tunai. Masalah sering terjadi pada 3 metode transaksi tersebut, dampak yang ditimbulkan dari pendebitan rekening akibat transaksi gagal yaitu nasabah merasa dirugikan dalam hal waktu pada masalah ini karena jika nasabah mengambil uang dari ATM tetapi uang tersebut tidak keluar maka nasabah harus menunggu selama maksimal 14 hari kerja untuk mendapatkan uang kembali. Atau jika nasabah melakukan kegiatan transfer kemudian uang tersebut tidak masuk ke rekening yang

dituju maka nasabah harus menunggu dan kemudian nasabah harus memilih menginginkan uang tersebut diteruskan ke rekening yang dituju atau dikembalikan ke rekening nasabah. Jika uang tersebut dikirim ke rekening yang dituju maka nasabah harus menginformasikan kembali bahwa uang tersebut sudah kembali untuk dicek dan dicetak koran sebagai bukti.

#### **4.2.4 Tanggung Jawab Bank Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui ATM BRI Syariah**

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada pihak nasabah untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab bank terhadap penyelesaian transaksi gagal tersebut. Pihak bank sangat bertanggung jawab untuk membantu mengembalikan uang yang terdebit, pihak bank juga memberikan pelayanan dan penjelasan yang sangat baik mulai dari tahap yang harus saya selesaikan hingga waktu yang harus ditunggu dalam masa pengembalian dana.

Pada saat nasabah menghubungi pihak call center, pihak call center juga menanyakan beberapa pertanyaan seputar kejadian tersebut kemudian nasabah diarahkan untuk mendatangi kantor BRIS terdekat, untuk mendata lebih lanjut terhadap masalah nasabah. penyelesaian masalah tersebut diselesaikan maksimal 14 hari kerja. Adapun mekanisme penyelesaian yang dilakukan pihak bank dalam menanggapi permasalahan transaksi gagal nasabah, yaitu:



Sumber: Data Diolah (2021)

**Gambar 4.2**  
**Mekanisme Penyelesaian**

Dari gambar tersebut menjelaskan mekanisme penyelesaian yang dilakukan oleh pihak bank kantor cabang untuk membantu nasabah dalam mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh nasabah. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap tanggung jawab yang telah dilakukan bank terhadap penyelesaian transaksi gagal, peneliti juga melakukan wawancara terkait hal tersebut. Dari hasil wawancara tersebut sebagian nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak bank karena dana nasabah dapat kembali walaupun proses yang dihadapi oleh nasabah tersebut berlangsung sangat lama yaitu 2 minggu. Sebagian nasabah juga merasa sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank karena dana nasabah tidak kembali, dan nasabah sudah menunggu lama untuk menerima

uang tersebut kembali karena jangka waktu yang ditetapkan berlangsung lama.

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan maka peneliti mendapatkan kesimpulan terhadap tanggung jawab bank dalam kegagalan transaksi dan kepuasan nasabah dari pelayanan yang diberikan bank dalam menyelesaikan masalah tersebut bahwa pihak bank sudah cukup bertanggung jawab untuk membantu nasabah dalam mengembalikan uang yang terdebit, pihak bank juga memberikan pelayanan seperti adanya *call center* tetapi nasabah harus menunggu untuk pengembalian dana tersebut. Disisi lain, nasabah tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dikarenakan proses tersebut berlangsung sangat lama.

#### **4.2.5 Peran OJK Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui ATM BRI Syariah**

Dalam permasalahan seperti ini, bukan hanya pihak bank saja yang bertanggung jawab tetapi pihak kantor pusat, Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan pun ikut terlibat. Penyelesaian masalah pendebetan rekening akibat transaksi gagal yang dilakukan pihak bank sudah sesuai dengan aturan OJK karena masing-masing bank dalam menginput data berdasarkan sistem yang telah ditetapkan. Aturan OJK dibahas dalam Undang-Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Pada undang-undang tersebut membahas secara menyeluruh mengenai OJK termasuk tentang fungsi dan wewenang. Pada pasal 31 Undang-Undang No. 21 tahun 2011 mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan

kemudian pada pasal 2 bahwa perlindungan konsumen menerapkan prinsip di antara lain transparansi dan perlakuan adil.

Bank pasti akan selalu bertanggung jawab atas terjadinya masalah yang dihadapi oleh nasabah tetapi jika terjadi masalah pada kantor cabang, maka kantor cabang hanya bisa memasukkan masalah tersebut dan nasabah wajib menunggu maksimal 14 hari kerja dan paling cepat bisa 2 atau 3 hari atau juga bisa kurang dari 1 minggu, dan masalah tersebut akan diselesaikan oleh kantor pusat. Hal ini dikarenakan, kantor cabang hanya memiliki wewenang dalam menginput masalah yang dihadapi oleh nasabah dan kantor pusat yang menyelesaikannya.

Dari hasil wawancara dengan pihak OJK yaitu Bapak Dayyan dan Ibu Elsa, perwakilan dari bagian edukasi dan perlindungan konsumen untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab yang dilakukan pihak bank jika nasabah terjadi pengebetan akibat transaksi gagal. Beliau mengatakan bahwa peran OJK adalah mengatur, mengawasi dan melindungi, sehingga OJK melakukan pemeriksaan ke setiap bank minimal 1 kali per tahun yang bertujuan untuk melihat tingkat kesehatan bank. Pihak OJK akan mengetahui apabila BRIS sering terjadi pengebetan, tetapi pihak OJK harus mencari tahu terlebih dahulu seberapa sering pengebetan itu terjadi pada BRIS. Jika pengebetan itu tidak sering terjadi maka pihak OJK tidak menyalahkan pihak bank, kecuali pengebetan tersebut sangat sering terjadi maka bank tersebut tidak

sehat. Tetapi untuk sejauh ini bank syariah tidak mengalami pendebitan yang terlalu sering.

Apabila terdapat nasabah yang terjadi pendebitan biasanya 1x24 jam atau paling lama 3 hari uang tersebut akan kembali masuk ke rekening nasabah, tetapi jika tidak maka nasabah wajib melakukan tindakan. Langkah pertama yang harus dilakukan oleh nasabah ketika terjadi kegagalan melalui ATM yaitu telepon *call center* bank, karena *call center* bank akan melayani nasabah 1x24 jam. Apabila tidak menelepon pihak *call center* bank, maka nasabah harus datang ke bank secara langsung dan bank akan sigap melayani. Terdapat beberapa nasabah bank syariah melakukan protes ke OJK karena kasus pendebitan. Nasabah protes karena uang nasabah tidak kembali ke rekening setelah melakukan pelaporan. Kemudian pihak OJK mengecek mutasi rekening nasabah tersebut dan ternyata uang tersebut sudah masuk.

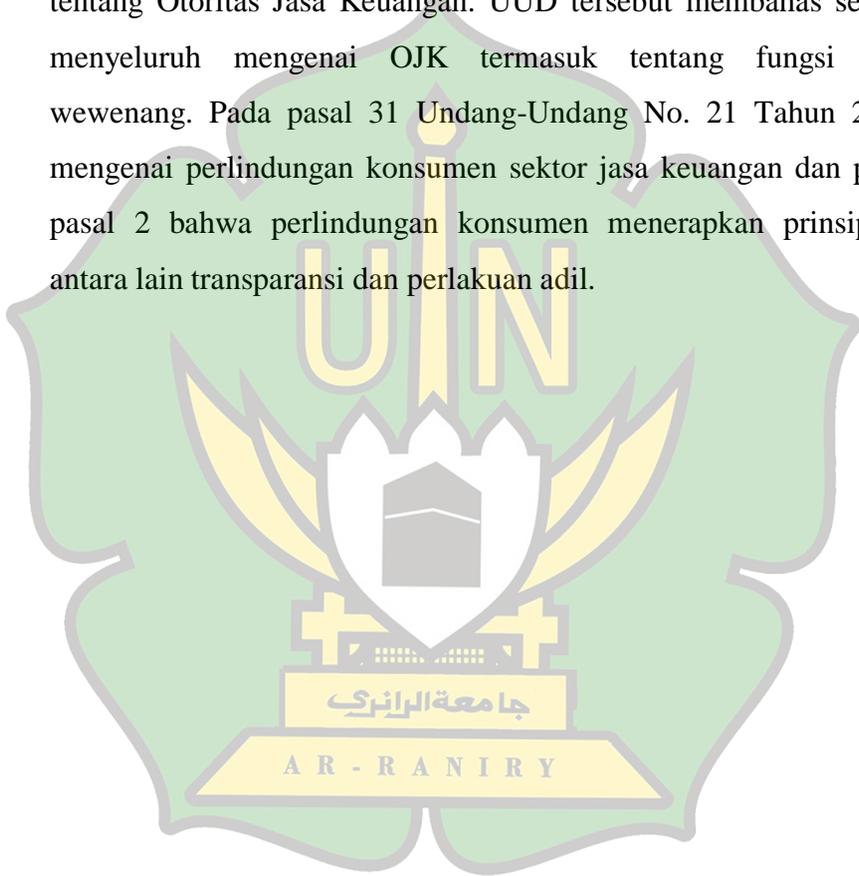
Langkah kedua yang harus dilalui nasabah yaitu nasabah memberikan informasi lebih lanjut mengenai tempat kejadian dan jumlah nominal kemudian pihak bank akan memproses dalam kurun waktu paling lama 14 hari kerja. Apabila selama 20 hari kerja pihak bank tidak merespons keluhan nasabah maka pihak OJK langsung merespons secara langsung. Sebelum melapor ke OJK nasabah memiliki bukti seperti mutasi bank. Apabila nasabah tidak memiliki mutasi bank maka pihak OJK akan melakukan pengecekan secara detail kapan terjadinya pendebitan dan kapan uang tersebut masuk. Sekarang ini sistem pelaporan masalah

nasabah terhadap bank dipermudah oleh pihak OJK, nasabah bisa langsung melapor ke sistem atau kontak OJK di 157.ojk.go.id dan pihak OJK menerima panggilan 1x24jam.

Saat ini OJK memiliki Instagram yaitu JROH.ACEH yang fungsinya sebagai jaringan komunikasi OJK ACEH. Apabila ada kendala atau ada yang ingin ditanyakan oleh nasabah, maka nasabah bisa langsung menghubungi OJK melalui Instagram tersebut. Jika tidak, maka nasabah bisa melakukan panggilan ke kontak (021) 157. Kebijakan OJK terhadap nasabah yang mengalami transaksi gagal melalui ATM yaitu mengatur mengawasi dan melindungi sesuai dengan Undang-Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Jika terdapat kendala atau permasalahan, maka pihak OJK akan mencari tahu apa permasalahannya, seperti saat ini BSM, BNIS, dan BRIS menjadi BSI. Dengan adanya migrasi nasabah dari BNIS dan BRIS ke BSM tentunya akan ada kesalahan sistem karena migrasi besaran tersebut. Pihak OJK tidak akan mempersalahkan Bank jika terjadinya kesalahan sistem hal ini dikarenakan kewajaran apabila terdapat kesalahan atau kegagalan transaksi. Saat ini, di luar daerah Aceh tidak terjadi masalah sistem, karena nasabah BSI di luar Aceh tidak sebanyak nasabah di Aceh yang mayoritasnya menggunakan Bank Syariah. Untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut pihak OJK mengirim 30 orang IT untuk membantu memulihkan sistem BSI di Aceh.

Pihak OJK akan selalu melindungi nasabah yang mengalami pendebetan akibat transaksi gagal, pihak OJK juga akan mendalami keluhan nasabah selama nasabah mengikuti prosedur yang telah diterapkan. Sesuai dengan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. UUD tersebut membahas secara menyeluruh mengenai OJK termasuk tentang fungsi dan wewenang. Pada pasal 31 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dan pada pasal 2 bahwa perlindungan konsumen menerapkan prinsip di antara lain transparansi dan perlakuan adil.



## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melakukan teknik wawancara kepada *customer service* bank, pihak OJK dan beberapa nasabah, maka peneliti mendapatkan beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Mekanisme penyelesaian pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah yang harus dilakukan oleh nasabah, yaitu setelah nasabah mengecek saldo dan ternyata saldo tersebut terpotong, maka nasabah sebaiknya menghubungi pihak *call center*. Setelah itu, nasabah bisa mendatangi bank terdekat untuk memberikan informasi lebih lanjut dan pengisian biodata kepada *customer service*. Pihak bank akan memasukkan data nasabah dan mengirim data tersebut ke kantor pusat. Nasabah diminta untuk menunggu selama 14 hari kerja untuk mengecek kembali uang tersebut sudah kembali masuk ke rekening nasabah atau tidak. Jika belum masuk maka nasabah berhak datang kembali untuk memberikan informasi kepada pihak bank bahwa uang tersebut belum masuk dan pihak bank akan mengkonfirmasi kembali ke kantor pusat.
2. Pihak bank sudah bertanggungjawab terhadap pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah

walaupun nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan maupun jangka waktu yang ditetapkan oleh pihak bank.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melakukan teknik wawancara kepada *customer service* bank, pihak OJK dan beberapa nasabah untuk mengetahui tanggung jawab bank dalam menyelesaikan transaksi gagal, maka peneliti mendapatkan beberapa saran, yaitu:

1. Penelitian berikutnya

Kepada peneliti selanjutnya untuk membahas mengenai tanggung jawab bank dalam menyelesaikan kegagalan atau *error system* lainnya yang sering terjadi pada bank dan diharapkan untuk meneliti terhadap bank lainnya sehingga pembaca dapat mengetahui kondisi bank lainnya.

2. Bank

Diharapkan kepada pihak bank agar dapat mempercepat proses penyelesaian pendebitan rekening akibat transaksi gagal tersebut karena hal ini sangat merugikan nasabah dan bank seharusnya lebih maksimal dalam upaya penanggulangan risiko terhadap produk dan jasa yang diberikan kepada nasabah. Kemudian pihak bank juga harus memberikan layanan call center secara gratis kepada nasabah agar nasabah lebih mudah untuk menghubungi call center kapan pun serta lebih memperhatikan kondisi nasabah.

3. Nasabah

Kepada nasabah sebaiknya lebih hati-hati dan bijak saat melakukan transaksi.

4. OJK

Nasabah juga berharap jika OJK lebih memperhatikan dan memberi teguran kepada bank yang mengalami pennebetan.



## DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran dan Terjemahannya.

Akhiar, Annisa Medyana. (2019) Bentuk Perlindungan Hukum Dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Kerugian Pengguna Kartu Kredit Akibat Kelalaian Dalam Pengawasan Oleh Bank. *jurnal Pendidikan Mandala Vol.4 No.5 P-Issn :2448-5555 E-Issn: 2656-67745.*

Alfikri, H. (2020). Nasabah BRI Syariah Lhokseumawe Kecwa Saldo Terpotong Uang Tidak Ada. Diakses Tanggal 28 Maret 2021, dari <https://www.nanggroe.net/13541/https://www.nanggroe.net/13541/lagii-nasabah-br1-syariah-lhokseumawe-kecewa-saldo-terpotong-uangnya-tak-ada>

Andrianto. (2019). *Manajemen Bank*. Jakarta: Gramedia

Amin, M., Isa, Z., Fontaine, R., (2013)., Islamic Banks: Contrasting the drivers of customer. *Jurnal Intrnational Journal of Islamic Middle Eastern.*

Anita, N. (2014). Pelaksanaan Pelayanan Customer Service Dalam Penanganan Kegagalan Fungsi ATM di Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Rambipuji Jember. *Jurnal Digitas Repository Universitas Jember.*

Anwar, S. S. (2014). Tanggung Jawab Pendidikan Dalam Perspektif Psikologi Agama. *Psymphatic: Jurnal Ilmiah Psikologi, 1(1), 11-21.*

Apip, M., & Akbar, D. S. (2016). *Pengantar Akuntansi 1*. Ciamis: Fakultas Ekonomi Universitas Galuh.

- Ardana, A. (2020, Februari 12). *Info Perbankan: Kegunaan Kartu ATM*. Diakses Tanggal 2 April 2021, dari <https://www.infoperbankan.com/umum/kegunaan-kartu-atm.html>.
- Arifin, Zainal. (2011). *Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosda.
- ATM Bersama, Gagal Transaksi di ATM Bersama, Ini Cara Klaimnya. Diambil pada 9 Juni 2021. Diakses melalui: <https://www.atmbersama.com/news/detail/gagal-transaksi-di-atm-bersama-ini-cara-klaimnya>
- Bukit, A. N. (2019). Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hak Nasabah Yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah (Studi Di Pt. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Medan Gatot Subroto). *Jurnal Ius Constituendum*, 4(2), 181-194.
- Bungin, Burhan. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group
- Bungin, Burhan. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Deliani, D. (2021). Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi Terhadap Konflik Antara Nasabah Dengan Pihak Bank: Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi Terhadap Konflik Antara Nasabah Dengan Pihak Bank. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 4(1), 11-17.
- Elektronis, PT. Artajasa Pembayaran. (2011). ATM Bersama. Diakses pada hari jumat, juli 2021 <https://www.atmbersama.com/news/detail/gagal-transaksi-di-atm-bersama-ini-cara-klaimnya>

- Gazali, D. S., & Usman, R. (2010). *Hukum Perbankan*. Jakarta: Sinar Grafika
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ilyas, R. (2018). Analisis Sistem Pembiayaan Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syari'ah*, Vol. 06, No. 4, 6.
- Irfan, I., & Faridah, C. (2020). Pengaruh Tingkat Suku Bunga Deposito Dan Jumlah Nasabah Terhadap Jumlah Dana Deposito Berjangka Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lhokseumawe. *Jurnal Akuntansi dan Pembangunan (JAKTABANGUN) STIE Lhokseumawe*, 5(1), 41-48.
- Irnawati, R. C. (2021). Pengaruh Risiko Usaha terhadap Permodalan pada Bank Pembangunan Daerah. *Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2020, Desember 31). Diakses pada tanggal 23 April 2021, dari: <https://kbbi.web.id/rekening>
- Kasmir. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kuntoro, N., & Ladjamuddin, S. M. (2019). Host To Host Simulation Application Design On ATM Transactions With Iso 8583. *Incomtech*, 8(1).

- Mahargiyantie, S. (2021). Peran Strategis Bank Syariah Indonesia Dalam Ekonomi Syariah Di Indonesia. *Jurnal Al-Misbah*, 2(2).
- Maulina, S., Dahlan, & Mujibussalim. (2016). Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Elektronik *Banking*. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum Vol. 18, No. 3*, 353-365.
- Moleong, Lexy J. (2010), *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2012). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. H., & Sutisna, S. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet *Banking*. *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 1(1), 62-73.
- Otoritas Jasa keuangan. (2017). Bank Umum. Diakses Pada Tanggal 30 April 2021, dari <https://www.ojk.go.id>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). POJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Diakses Pada Tanggal 1 Mei 2021, dari <https://www.ojk.go.id/id>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018. Diakses pada 2 Mei 2021, dari <https://www.ojk.go.id>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Diakses Pada Tanggal 3 Mei 2021, dari <https://www.ojk.go.id>
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

- Rani, M. (2014). Perlindungan Otoritas Jasa keuangan Terhadap kerahasiaan dan keamanan data pribadi Nasabah Bank. *Jurnal Selat*, 2(1), 168-181.
- Rasyid, Abdul. (2016). Binus University: Hukum Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Diakses pada 20 Juli 2021 dari <https://business-law.binus.ac.id/2016/08/31/hukum-perlindungan-konsumen-sektor-jasa-keuangan/>
- Regar, R., Areros, W. A., & Rogahang, J. J. (2016). Analisis Pemberian Kredit Mikro Terhadap Peningkatan Nasabah Studi Pada PT. Bank Sulutgo Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 4(4).
- Rochma. (2016). Mengembangkan Karakter Tanggung Jawab pada Pembelajaran. *Jurnal Al Murabbi*, 3 (1), 36
- Rusmiati. (2020). Penyelesaian Transaksi Bermasalah Pengguna BRI Unit Matongi Longi Kab. Pinrang (Analisis Ekonomi Islam). *Jurnal IAIN Parepare*.
- Setyadi, Agus. (2021). Anggota DPR Aceh Soroti Bank Syariah: ATM Sering Kosong-Gagal Transfer. Diakses Pada Tanggal 3 Mei 2021, dari <https://news.detik.com>.
- Sangadji, E.M.,Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, H. (2016). Tanggung Jawab Bank Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). *Jurnal Universitas Jember*.

Tarmizi, f. (2020). Warga Aceh Barat Keluhkan Layanan Transaksi Digital BRI Syariah Yang Sangat Buruk. Diakses Pada Tanggal 4 Maret 2021, dari [rri.co.id: https://rri.co.id/meulaboh/daerah/927797/warga-aceh-barat-keluhkan-layanan-transaksi-digital-bri-syariah-yang-sangat-buruk](https://rri.co.id/meulaboh/daerah/927797/warga-aceh-barat-keluhkan-layanan-transaksi-digital-bri-syariah-yang-sangat-buruk)

Ulum, M. (2016). *Perlakuan Akuntansi Dalam Perspektif Syariah. Jurnal Ummul Qura, Vol VII, No.1.*

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 17 sampai 18.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 6 Tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4.

Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perbankan Pasal 1 ayat 5.

Wijaya, I. K. K. (2021). Analisis Pengaruh Rasio Kinerja Keuangan Terhadap Harga Saham Pt Bank Mandiri Persero Periode 2014–2019. *Ganec Swara, 15(1), 963-970.*

Winarni, E. W. (2021). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D.* Jakarta: Bumi Aksara.

Yunita, L. (2016). Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada Pt. BCA Tbk Medan. *Jurnal Mantik Penusa Vol.20 No.1 ISSN:2088-394.*

## LAMPIRAN

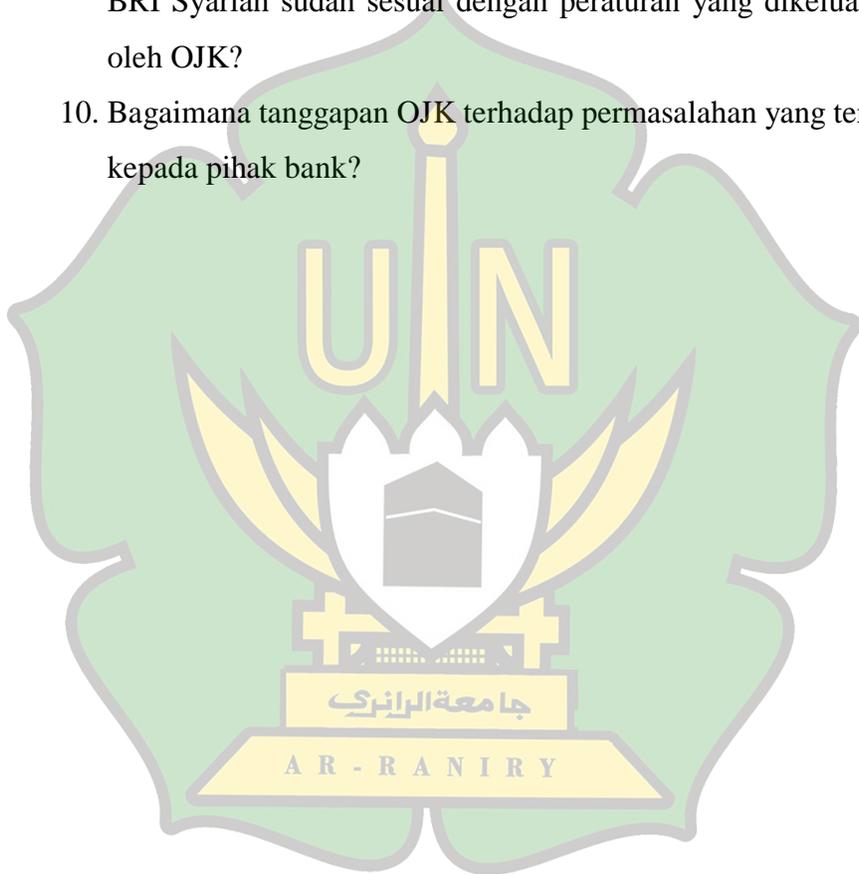
### Lampiran I

#### INSTRUMEN WAWANCARA KEPADA PT. BANK BRI SYARIAH

Daftar Pertanyaan Untuk Memenuhi Hasil Skripsi Yang Berjudul “Tanggung Jawab Bank Terhadap Pendebetan Rekening Akibat Transaksi Gagal Melalui ATM Bank BRI Syariah” sebagai berikut:

1. Apakah PT. Bank BRI Syariah Banda Aceh akan membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah transaksi gagal?
2. Apakah PT. Bank BRI Syariah Banda Aceh memiliki pedoman dalam mengatasi masalah transaksi gagal melalui ATM?
3. Kapan sebaiknya nasabah melapor ke PT. Bank BRI Syariah ketika terjadi transaksi gagal?
4. Apa langkah-langkah yang harus nasabah lakukan apabila terjadi pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah?
5. Bagaimana langkah penyelesaian oleh pihak PT. BRI Syariah ketika nasabah mengalami pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah?
6. Bagaimana tanggung jawab bank terhadap pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah?
7. Apa saja keluhan nasabah kepada PT. Bank BRI Syariah akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah selain pendebitan rekening?

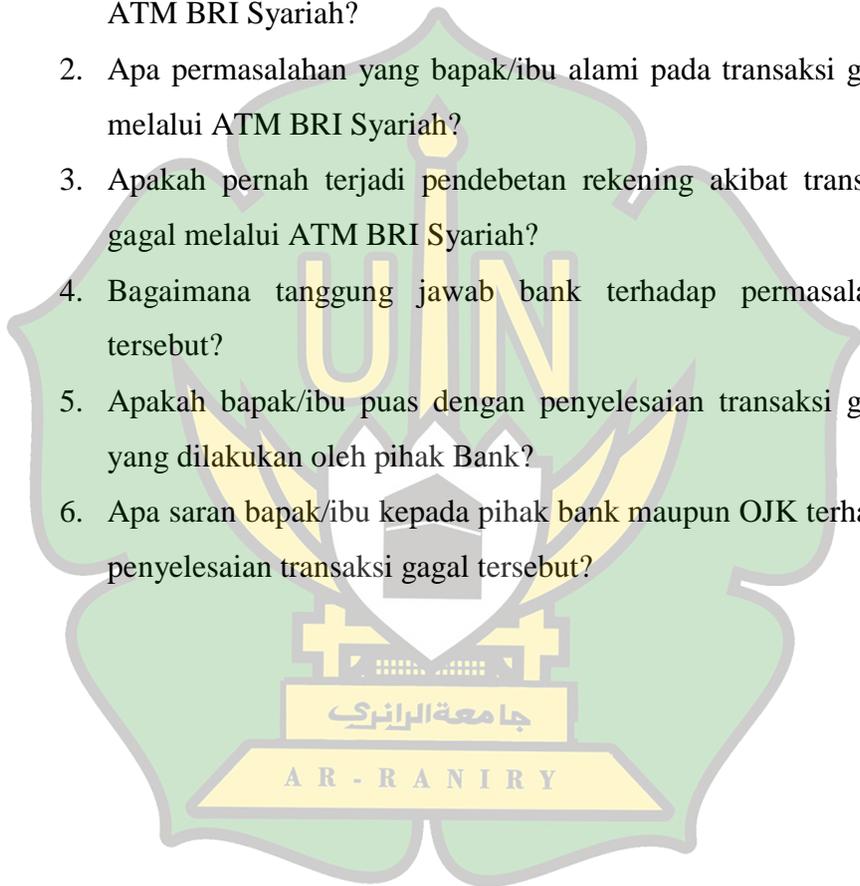
8. Bagaimana dampak yang ditimbulkan oleh nasabah dari transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah terhadap pihak bank?
9. Apakah penyelesaian masalah transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah sudah sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh OJK?
10. Bagaimana tanggapan OJK terhadap permasalahan yang terjadi kepada pihak bank?



## Lampiran II

### INSTRUMEN WAWANCARA KEPADA NASABAH PT. BANK BRI SYARIAH

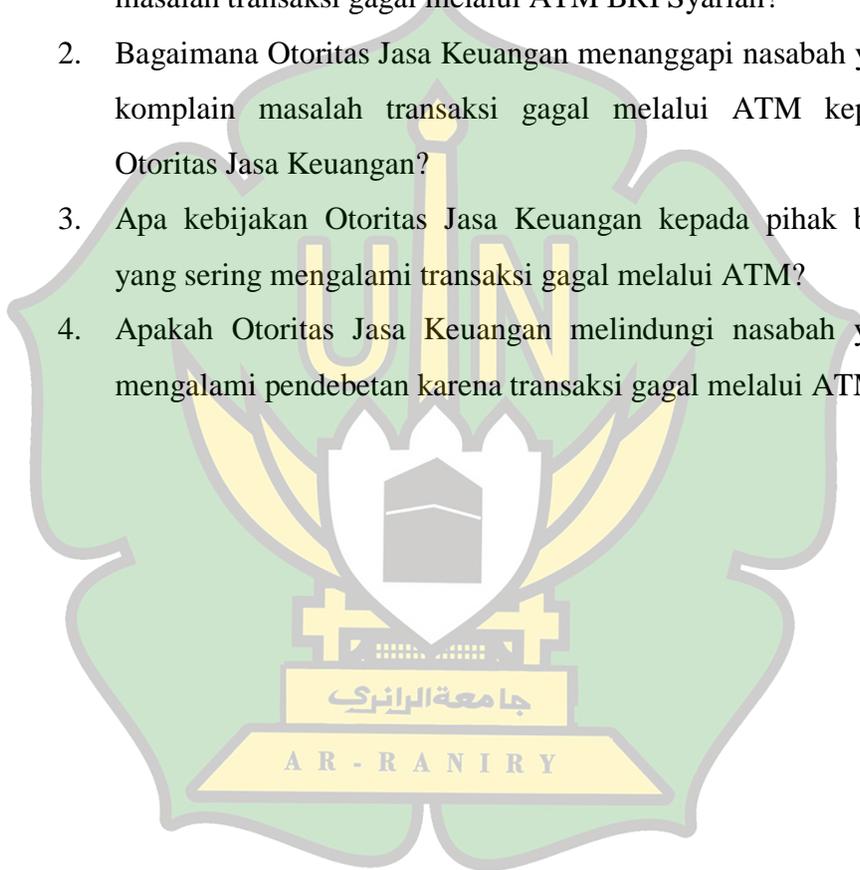
1. Apakah bapak/ibu pernah mengalami transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah?
2. Apa permasalahan yang bapak/ibu alami pada transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah?
3. Apakah pernah terjadi pendebitan rekening akibat transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah?
4. Bagaimana tanggung jawab bank terhadap permasalahan tersebut?
5. Apakah bapak/ibu puas dengan penyelesaian transaksi gagal yang dilakukan oleh pihak Bank?
6. Apa saran bapak/ibu kepada pihak bank maupun OJK terhadap penyelesaian transaksi gagal tersebut?



### Lampiran III

#### INSTRUMEN WAWANCARA KEPADA OTORITAS JASA KEUANGAN

1. Bagaimana peran Otoritas Jasa Keuangan menghadapi masalah transaksi gagal melalui ATM BRI Syariah?
2. Bagaimana Otoritas Jasa Keuangan menanggapi nasabah yang komplain masalah transaksi gagal melalui ATM kepada Otoritas Jasa Keuangan?
3. Apa kebijakan Otoritas Jasa Keuangan kepada pihak bank yang sering mengalami transaksi gagal melalui ATM?
4. Apakah Otoritas Jasa Keuangan melindungi nasabah yang mengalami pendebitan karena transaksi gagal melalui ATM?



## Lampiran IV

### DAFTAR INFORMAN

#### Nasabah Bank

1. Nama : Syarifah Susananajla

Umur : 21 th

Pekerjaan : Mahasiswi

2. Nama : Cut Eka

Umur : 21 th

Pekerjaan : Mahasiswi

3. Nama : Ari Munandar

Umur : 22 th

Pekerjaan : Mahasiwa

4. Nama : Mahlil

Umur : 23 th

Pekerjaan : Karyawan Ponsel

5. Nama : Ahmed Husen

Umur : 35 th

Pekerjaan : Wirausaha

Pihak Bank BSI AR - RANIRY

Nama : Rafly

Pekerjaan : *Customer Service*

#### Pihak Otoritas Jasa Keuangan

Nama : Dayyan dan Elsa

Pekerjaan : Bagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen

## Lampiran IV

### Dokumentasi

1. Wawancara Bersama Pihak PT. Bank Syariah Indonesia KC Banda Aceh Daud Beureuh ex-BRI Syariah KC Banda Aceh bagian *Customer Service*



Bersama Bapak Rafly

2. Wawancara Bersama Pihak OJK bagian EPK (Edukasi dan Perlindungan Konsumen)





Bersama Bapak Dayyan dan Kak Elsa sebagai Asisten

### 3. Surat Keterangan Penelitian

 KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI DAN BAHASA ISLAM <small>Unit Kerja: Jl. Husein Saifuddin No. 100, Kota Raniry, Kabupaten Raniry, Kalimantan Tengah</small>	
Pusat	18673426398101101 (08132521)
Lantai	1
Hal	1 (Pembelian Berdikai Mahasiswa)
Kepada Yth,	1. PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) Kantor Cabang Bontol 2. Universitas Ar-Raniry
Assalamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh	Perihal: Pembelian Berdikai Mahasiswa Nama: NIM : HAUDHATYANULIN / 170603030 Semester: VIII (Pendidikan Sarjana) Alamat: Jl. M. C. Sidiq Kariwa, L. Negeri, Darul Ulum, Bontol
Sehubungan dengan permohonan tersebut, kami telah melakukan pemeriksaan dan terdapat data sebagai berikut:	Nama: NIM : HAUDHATYANULIN / 170603030 Semester: VIII (Pendidikan Sarjana) Alamat: Jl. M. C. Sidiq Kariwa, L. Negeri, Darul Ulum, Bontol
Demikian surat ini kami sampaikan atas permohonan kami, kami mengucapkan terima kasih.	Bontol, 21 Juli 2021 Dr. Hafid Fawzi, M.Ed.

4. Wawancara Bersama Nasabah BRIS yang mengalami pendebitan melalui ATM BRIS



Bersama Bapak Ahmed Husen



Bersama Saudari Cut Eka



Bersama Saudara Ari Munandar



Bersama Pemilik Mahlil Ponsel



Bersama Saudari Syarifah Susananajla

