

**STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA  
RAYA 3 DALAM MELINDUNGI DATA NASABAH**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

**NUR SINTA**  
**NIM. 1704110137**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**TAHUN 2021 M/1443 H**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

JUDUL : STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KC  
PALANGKA RAYA 3 DALAM MELINDUNGI DATA  
NASABAH  
NAMA : NUR SINTA  
NIM : 1704110137  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN : EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH  
JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, Agustus 2021

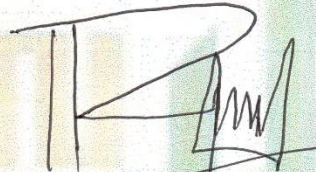
Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Pembimbing II



Ali Sadikin, M.Si  
NIP. 197402011999031002

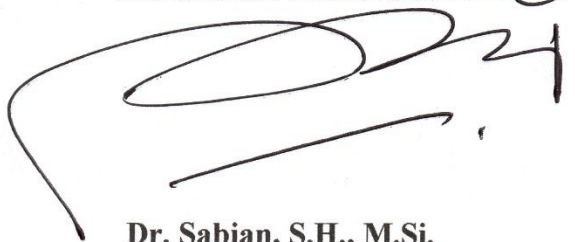


Rahmad Kurniawan, M.E  
NIP. 198809122019031005

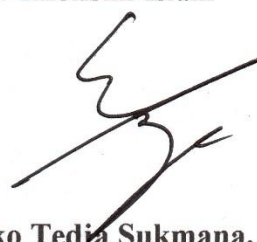
Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan  
Ekonomi Islam



Dr. Sabian, S.H., M.Si.  
NIP. 196311091992031004



Enriko Tedja Sukmana, M. Si.  
NIP. 198403212011011012

## NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**  
**Saudari Nur Sinta**

Palangka Raya, Agustus 2021

Kepada  
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi  
FEBI IAIN Palangka Raya  
Di-  
Palangka Raya

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : Nur Sinta

NIM : 1704110137

Judul : **STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KC  
PALANGKA RAYA 3 DALAM MELINDUNGI DATA  
NASABAH**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pembimbing I



**Ali Sadikin, M.SI**  
NIP. 197402011999031002

Pembimbing II



**Rahmad Kurniawan, M.E**  
NIP. 198809122019031005

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 3 DALAM MELINDUNGI DATA NASABAH** oleh Nur Sinta NIM : 1704110137 telah *dimunakaqasyahkan* Tim *Munakaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 25 Agustus 2021

Palangka Raya, 25 Agustus 2021

### Tim Penguji

1. **Dr. Syarifuddin, M.Ag**  
Ketua Sidang
2. **Enriko Tedja Sukmana, M.Si**  
Penguji Utama/I
3. **Ali Sadikin, M.SI**  
Penguji II
4. **Rahmad Kurniawan, M.E**  
Sekretaris Sidang

(.....)

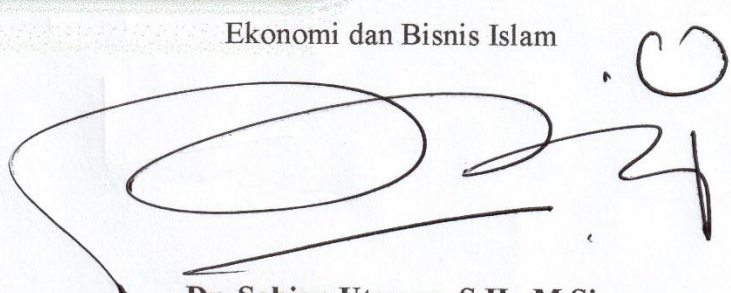
(.....)

(.....)

(.....)

Dekan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si**  
NIP. 196311091992031004

# **STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 3 DALAM MELINDUNGI DATA NASABAH**

**Oleh: Nur Sinta**

## **ABSTRAK**

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3 memberikan fasilitas kartu ATM untuk mempermudah nasabah melakukan penarikan tunai beserta transaksi lainnya yang dapat diakses pada mesin-mesin ATM. Untuk memperoleh kartu ATM nasabah harus menandatangani perjanjian pembuatan kartu ATM. Dalam perjanjian tersebut terdapat klausula yang menyatakan pengalihan tanggungjawab bank atas segala kerugian nasabah yang timbul akibat pemalsuan kartu, kerusakan dan atau kegagalan bekerjanya mesin ATM dan atau sarana lain yang disebabkan oleh hal-hal diluar kekuasaan bank. Maka dari itu penulis merangkul rumusan masalah sebagai berikut (1) Bagaimana tindakan bank dalam melindungi data nasabah di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3? (2) Bagaimana strategi perbankan dalam melindungi data nasabah menurut aspek ekonomi syariah? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai strategi bank syariah terkait pencurian data kartu magnetic nasabah ditinjau dari perlindungan data nasabah di bank BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun teknik penentuan subjek pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan subjek berdasarkan beberapa pertimbangan antara lain adalah karyawan BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 yang terdiri dari *Branch Operation and Service Manager*, *Mikro staf*, *Customer Service Representative* dan *Teller*. Pengabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi. Selanjutnya data diolah dan dianalisis dengan beberapa tahapan yaitu: pengumpulan data/reduksi data, penyajian data, *conclusions* (penarikan kesimpulan dengan melihat penyajian data), dan *Verifikasi* (penarikan kesimpulan untuk menjawab dari rumusan masalah).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Tindakan strategi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3 dalam melindungi data nasabah yaitu: 1) mengedukasi nasabah, 2) menjaga kerahasiaan data nasabah, 3) meningkatkan sistem keamanan pada mesin ATM. Sedangkan Strategi pihak bank dalam melindungi data pribadi nasabah berdasarkan aspek ekonomi syariah yaitu berdasarkan asas amanah dan asas keadilan.

Kata Kunci: Strategi, Tindakan, Perlindungan.

# **STRATEGY OF INDONESIAN SHARIA BANK KC PALANGKA RAYA 3 IN PROTECTING CUSTOMER DATA**

**By: Nur Sinta**

## **ABSTRACT**

Bank Syariah Indonesia Palangka Raya Branch Office 3 provide ATM card facilities to make it easier for customers to make cash withdrawals and other transaction that can be accessed at ATM machines. To obtain an ATM card customers must sign an agreement creating an ATM card. Under these agreements have clauses stating the transfer of responsibility for customers bank for any losses incurred due to card fraud, damage and or failure of the workings of ATM machines and / or other facilities caused by things beyond the power of the bank. Therefore the author embraces the following problem formulation (1) What are the actions of banks in protecting customer data at BSI Palangka Raya Branch Office 3? (2) What is the banking strategy in protecting customer data according to the Islamic economic aspect? The purpose of this study was to determine the strategy of Islamic banks related to the theft of customer magnetic card data in terms of customer data protection at the BSI Palangka Raya Branch Office 3.

This research method uses a descriptive qualitative approach. Data collected was carried out using interview, observation and documentation techniques. The technique of determining the subject in this study uses purposive sampling technique, namely the technique of determining the subject based on several considerations, including the employees of BSI Palangka Raya Branch Office 3 which consists of Branch Operations and Service Managers, Marketing Managers, Customer Service Representatives and Tellers. Data Validation is done by using triangulation. Furthermore, the data is processed and analyzed with several stages, namely: data collection / data reduction, data presentation, conclusions (drawing conclusions by looking at the data presentation), and Verification (drawing conclusions to answer the problem formulation).

The results of this study indicate that the strategic actions of Bank Syariah Indonesia Palangka Raya Branch Office 3 in protecting customer data are: 1) educating customers, 2) maintaining the confidentiality of customer data, 3) improving security systems on ATM machines. Meanwhile, the strategy of the bank in protecting customer's personal data is based on the sharia economic aspect, namely based on the principle of trust and the principle of justice.

**Keywords:** Strategy, Action, Protection.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.*

Puji syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STRATEGI BANK SYARIAH INDONESIA KC PALANGKA RAYA 3 DALAM MELINDUNGI DATA NASABAH ”**.

Shalawat serta salam kepada Nabi Junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW, *Khatamun Nabiyyin*, beserta para keluarga dan sahabat serta seluruh pengikut beliau *illa yaumul qiyamah*.

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag selaku Rektor IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
3. Bapak Dr. Syarifuddin, S.Ag., M.Ag selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik.
4. Bapak Ali Sadikin, M.SI selaku Wakil Dekan II Bidang AUPK sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah bersedia dengan ikhlas meluangkan waktu dan pikiran memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Bapak Dr. Imam Qolyubi, S.S., M.Hum selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan & Kerjasama.
6. Bapak Enriko Tedja Sukmana, M.SI selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam di IAIN Palangka Raya.

7. Ibu Fadiah Adlina, M.Pd.i selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
8. Bapak Rahmad Kurniawan, M.E selaku Dosen Pembimbing II yang telah tulus ikhlas bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan serta saran-saran kepada peneliti selama proses menyusun skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
9. Bapak M. Zainal Arifin, M. Hum selaku Pembimbing Akademik yang sudah membimbing saya sejak semester satu hingga semester terakhir.
10. Pimpinan dan staf administrasi perpustakaan IAIN Palangka Raya yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai referensi yang ada.
11. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan dosen-dosen IAIN Palangka Raya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan.
12. Kedua orang tua, berkat doa dan motivasinya yang tiada henti sehingga sampai selesainya skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman mahasiswa Perbankan Syariah tahun angkatan 2017 terutama untuk kelas B yang telah membantu peneliti selama penelitian.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga karya ilmiah skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi semua pihak serta dipergunakan sebagaimana semestinya.

*Wassalamua"alaikum wr.wb.*

Palangka Raya, Agustus 2021

Peneliti

**NUR SINTA**  
**NIM. 1704110137**



## PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Sinta  
Nim : 1704110137  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “strategi bank syariah indonesia kc palangka raya 3 dalam melindungi data nasabah” adalah benar karya saya sendiri. Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiat dari karya orang lain, maka saya siap menanggung risiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan,


**NUR SINTA**  
**NIM. 1704110137**

## MOTTO

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Dan janganlah kamu campur adukkan kebenaran dengan kebatilan dan (janganlah) kamu sembunyikan kebenaran, sedangkan kamu mengetahuinya”. (QS AL-Baqarah ayat 42:2)



## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan penuh syukur atas segala keridhoan Allah SWT, Tuhan yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah memberikan segala kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah ini.

Terimakasih yang tak terhingga ku persembahkan kepada diriku sendiri yang telah bertahan dan berjuang melalui proses yang begitu panjang. Terimakasih sudah sabar dan kuat melalui hati-hari yang begitu sulit.

Skripsi ini adalah persembahan kecil ku untuk kedua orang tuaku yang senantiasa selalu mendukung dan mendoakan kebaikan demi kebaikan untukku. Terimakasih karena selalu menjaga ku dalam doa-doa ayah dan ibu serta selalu membiarkan ku mengejar impianku apa pun itu. Terimakasih kepada kakaku Dewi yang terus memberikan semangat agar aku menjadi orang yang sukses dan hebat.

Jika aku ditanya apa momen tersulit sebagai mahasiswa, mungkin masa skripsi adalah jawabannya. Masa itu, kira-kira enam bulan yang lalu akan jadi waktu yang penuh air mata untukku. Sebagai mahasiswa jelas aku jauh dari kata unggul dan pintar. Aku harus berjuang sekuat tenaga menyelesaikan segalanya. Namun satu yang ku syukuri, bahwa diantara perjuangan berat, tetap ada pak dosen pembimbing skripsi disana memberikan stok semangat. Terimakasih banyak kepada bapak Rahmad Kurniawan, M.E dan bapak Ali Sadikin, M.SI.

Kepada teman dan sahabat yang selalu ada disisi ku. Bahkan aku tidak bisa menjelaskan betapa bersyukurya aku memiliki kalian dalam hidupku. Terimakasih telah rela menyisihkan waktunya untuk direpoti, membantuku, menemaniku penelitian, memberikan masukan dan saran serta semangat luar biasa, terimakasih Nurhalisa, Nor Raniah, Laili Rahmi, Mita Astuti, Alin Setiowati, dan juga kakak tingkatku Ka Anisa Hastini dan Ka Wini.

Tidak lupa pula, teman-teman seperjuangan PBS tahun angkatan 2017 dan teman-teman organisasi HMJ EI, DEMA IAIN, LSBM, SEMA FEBI dan HIMA Sukamara, semoga selalu terjalin tali silaturahmi yang baik di antara kita semua, aamiin.

Untuk kampus tercinta, IAIN Palangka Raya, terima kasih. Tidak pernah menyesal telah menempuh pendidikan disini, tempat perkuliahan yang sejak kecil ku cita-citakan. Terimakasih telah mewujudkan 1 doaku selama ini.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Sa</i>	Š	es (dengan titik di atas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Ha'</i>	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	<i>Kha'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Zal</i>	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	<i>Ra'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet

س	<i>Sin</i>	S	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Sad</i>	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	<i>Dad</i>	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	<i>Ta'</i>	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	<i>Za'</i>	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	<i>'Ain</i>	‘	koma terbalik
غ	<i>Gain</i>	G	Ge
ف	<i>Fa'</i>	F	Ef
ق	<i>Qaf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Wawu</i>	W	Em
هـ	<i>Ha</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...‘...	Apostrof
ي	<i>Ya'</i>	Y	Ye

**B. Konsonan rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap**

متعاقدين	Ditulis	<i>muta'qqidin</i>
عدّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### C. Ta' marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, atau dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	zakātul fiṭri
------------	---------	---------------

### D. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

### E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>

Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

### F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

### G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof

انتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

### H. Kata sandang Alif + Lām

#### 1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>



2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

### I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>x</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Kajian Teoritis.....	18
1. Teori Manajemen Strategi.....	18
2. Teori Kerahasiaan Bank.....	22
C. Kerangka Konseptual.....	27

1. Konsep Dasar Bank Syariah.....	27
2. Konsep Perlindungan Data Nasabah.....	32
D. Kerangka Pikir.....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>57</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	57
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	57
C. Objek dan Subjek Penelitian.....	58
D. Teknik Pengumpulan Data.....	60
E. Pengabsahan Data.....	62
F. Teknik Analisis Data.....	64
G. Sistematika Penulisan.....	65
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>67</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	67
1. Sejarah Singkat Berdirinya BSI KC Palangka Raya 3.....	67
2. Struktur Organisasi BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3.....	70
3. Visi dan Misi BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3.....	72
4. Nilai-Nilai Budaya BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3.....	72
5. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia.....	74
B. Gambaran Subjek dan Informan Penelitian.....	88
C. Penyajian Data.....	89
D. Analisis Data.....	108
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>122</b>
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran.....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>125</b>
A. Buku.....	125
B. Skripsi & Jurnal.....	126
C. Internet.....	127
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>129</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>144</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	17
Table 4.1 Subjek Penelitian.....	89



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Skema Kerangka Pikir .....	56
Bagan 4.1 Struktur Organisasi BSI KC Palangka Raya 3 .....	71
Bagan 4.2 Triangulasi hasil wawancara bersama pihak BSI dan Nasabah .....	107



## DAFTAR SINGKATAN

H	:	Halaman
No	:	Nomor
CS	:	<i>Customer Servis</i>
ATM	:	Anjungan Tunai Mandiri
PIN	:	<i>Personal Identification Number</i>
UU	:	Undang-Undang
KC	:	Kantor Cabang
BSI	:	Bank Syariah Indonesia
BRI	:	Bank Rakyat Indonesia
BRIsyariah	:	Bank Rakyat Indonesia Syariah
BNI	:	Bank Negara Indonesia
OJK	:	Otoritas Jasa Keuangan
POJK	:	Peraturan Otoritas Jasa Keuangan
UUPK	:	Undang-Undang Perlindungan Konsumen
DSN	:	Dewan Syariah Nasional
MUI	:	Majelis Ulama Indonesia
DPS	:	Dewan Pengawas Syariah
Rp	:	Rupiah
SWT	:	Subhaanahuwata'aala
SAW	:	Sallallaahu'alaihiwassalam
IAIN	:	Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya
FEBI	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Q.S	:	Qur'an Surah
PT	:	Perseroan Terbatas
BPP	:	Badan Penelitian dan Pengembangan
BUMN	:	Badan Usaha Milik Negara
CMS	:	<i>Cash Management System</i>
IT	:	Teknologi Informasi

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sesuai dengan tujuan pembangunan nasional yakni untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, diperlukan adanya peraturan mengenai pengelolaan sumber ekonomi yang tersedia dan terarah secara terpadu. Lembaga keuangan baik bank maupun bukan bank merupakan sarana untuk menunjang pembangunan ekonomi. Khususnya bagi lembaga perbankan, peranannya dalam masyarakat sangat penting dan strategis dalam menggerakkan roda ekonomi bagi semua lapisan masyarakat.

Lembaga perbankan sendiri adalah suatu lembaga yang sangat bergantung dari kepercayaan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hakekat bank yang merupakan *agent of trust* atau agen kepercayaan. Oleh karena itu, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, tentu suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik karena bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.<sup>1</sup> Para nasabah rela menyimpan dana mereka di bank tanpa jaminan apapun, kecuali secarik kertas atau sebuah buku kecil tanda penitipan. Hubungan yang terjalin antara bank dan nasabah tersebut berdasarkan kepercayaan bahwa para bankir akan mengelola dananya

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana, 2020, h. 8.

secara lebih baik, lebih efektif, dan professional daripada dana tersebut disimpan di dalam rumah.

Pada perbankan terdapat beberapa jenis fasilitas perbankan yang dapat digunakan oleh nasabah salah satu fasilitas yang biasa digunakan oleh masyarakat adalah Bank Card atau yang dikenal dengan sebutan ATM (*Automated Teller Machine*) atau yang populer di Indonesia yaitu Anjungan Tunai Mandiri. Anjungan Tunai Mandiri (ATM) ini merupakan pelayanan pembayaran kepada nasabah dengan menggunakan alat/perangkat mesin dan pengoperasiannya dikendalikan secara otomatis melalui komputer.<sup>2</sup> Anjungan Tunai Mandiri (ATM) sendiri adalah mesin yang digunakan untuk membantu proses transaksi keuangan secara cepat, praktis dan terintegritasi. Tak bisa dipungkiri bahwa Anjungan Tunai Mandiri (ATM) saat ini berperan penting dalam perekonomian dunia. Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dapat melakukan transaksi keuangan hampir ke seluruh dunia, baik mengirim ataupun menarik uang dan melakukan pembayaran tagihan secara online tanpa harus mengantri di Bank.

Pada saat membuka rekening di bank, pada umumnya nasabah akan ditawarkan kartu ATM beserta nomor PIN yang berguna untuk mengakses kartu tersebut pada mesin ATM. Nomor PIN tersebut hanya diketahui oleh nasabah yang bersangkutan dan nasabah dilarang untuk memberitahukan nomor PIN tersebut kepada siapapun, sehingga apabila kartu ATM tersebut hilang maka orang lain tidak dapat begitu saja menggunakan kartu ATM tersebut. Walaupun

---

<sup>2</sup>Sri Wahyuni, *Pengertian dan Kepanjangan ATM*, diakses pada tanggal 7 Desember 2020, Pukul 18.20 WIB, (<https://pengertianahli.id/atm-pengertian-dan-kepanjangan-atm/>).



terlihat sudah cukup memadai sistem pengamatan yang digunakan, dalam pelaksanaannya transaksi elektronik membutuhkan kewaspadaan tak hanya dari perbankan tetapi juga nasabah sebagai pengguna layanan.

Namun dari banyaknya kemudahan yang diberikan dari fasilitas ATM terdapat berbagai macam tindak kejahatan yang dapat dilakukan oleh pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab. Adapun tindak kejahatan yang dapat dilakukan oleh pihak ketiga yaitu :

1. Hipnotis, modus hipnotis ini dapat terjadi apabila pelaku bersentuhan langsung dengan korban misalnya seperti di tepuk atau pun bersalaman.
2. Mengganjal mesin ATM, pelaku dapat meletakkan sesuatu pada slot kartu yang akan mengakibatkan kartu ATM terperangkap di slot tersebut.
3. Menggunakan alat *skimming*, modus ini menggunakan beberapa peralatan seperti alat pemindai *magnetic* yang biasa disebut *skimmer*, dudukan slot di mesin ATM, dan dengan bantuan perangkat kamera. Pada saat korban melakukan transaksi otomatis data yang dimiliki korban tercatat melalui alat pemindai tersebut.
4. Nomor *call center* palsu, dimana pelaku menempelkan selebaran informasi berupa nomor panggilan darurat atau biasa di sebut *call center* kepada pihak nasabah bank.
5. Penukaran uang, cara ini digunakan oleh pihak pelaku dengan cara berpura-pura memerlukan bantuan si calon korban.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Nelson Tampubolon, *Memahami dan Menghindari Tindak Pidana Perbankan*, Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2018, h.140

Bank adalah tempat yang tepat untuk menyimpan dana ataupun barang berharga lainnya namun bank itu sendiri memiliki kelemahan pada bagian rahasia bank. Karena simpanan nasabah penyimpanan adalah sumber dana bagi bank. Maka sepatutnya bank melindungi nasabahnya. Namun pasti ada kendala ataupun masalah yang di hadapi oleh bank itu sendiri. Seperti yang kita ketahui maraknya pembobolan terhadap rekening nasabah, dimana nasabah itu sendiri tidak mengetahui bahwa dana dalam rekening nasabah tersebut berkurang. Hal ini tentu membuat para nasabah merasa dirugikan dan pihak bank pun harus bertanggungjawab atas kejadian tersebut sebagaimana telah di atur oleh UU RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Mengingat pentingnya perlindungan terhadap nasabah, Bank Indonesia maupun Otoritas Jasa Keuangan membuat kebijakan atau aturan. Salah satu kebijakan yang mengarah pada upaya pemberian rasa aman bagi nasabah adalah tentang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan perlindungan konsumen adalah suatu ketentuan atau hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen demi terpenuhnya hak-hak konsumen. Hak dan Kewajiban Konsumen di atur dalam UU No.8 Tahun 1999 Pasal 4. Di dalam Pasal 4 huruf a menjelaskan “hak atas konsumen mulai dari mendapatkan kenyamanan, keamaan, keselamatan”, adapun hak yang tertera

dalam pasal 4 bagian h yaitu dimana “konsumen mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Di dalam UU No.10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan. Di dalam pasal 40 ayat 1 dijelaskan sebagai berikut: “Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai Nasabah Penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A”. Adapun yang dimaksud dari Pasal 40 ayat 1 UU No.10 Tahun 1998 jo UU No.7 Tahun 1992 mengatakan bahwa pihak bank tidak dapat menginformasikan data mengenai nasabah kepada orang lain kecuali nasabah itu sendiri. Adapun peristiwa perbankan yang sedang banyak terjadi saat ini adalah *skimming*. Dan yang dimaksud dengan *skimming* adalah pencurian atau penggandaan data nasabah pada kartu debit dengan memasang perangkat *skimmer* pada mesin anjungan tunai mandiri (ATM). Alat *Card Reader* tersebut akan mengambil data secara otomatis dalam rangka untuk penggandaan kartu. Sementara kamera tersembunyi diperlukan untuk mengetahui pin dari kartu ATM tersebut.

Cara melakukan *skimming* pun yaitu dengan mengkloning data dari *magnetic stripe* yang ada di kartu ATM nasabah. Sebagai informasi *magnetic stripe* adalah garis lebar hitam yang berada dibagian belakang kartu ATM. Fungsinya kurang lebih seperti tape kaset, material *Ferromagnetic* yang dapat

dipakai untuk menyimpan data (suara, gambar, atau *bit biner*). Adapun cara kerja pelaku *skimming* yaitu:<sup>4</sup>

1. Pelaku mencari target mesin ATM yang ingin dipasang *skimmer*. Kriteria yang dicari pun mesin ATM yang tidak ada penjagaan keamanan, sepi dan tidak ada pengawasan kamera CCTV.
2. Pelaku memulai aksi pencurian data nasabah dengan memasang alat *skimmer* pada mulut mesin ATM.
3. Melalui alat *skimmer* para pelaku menduplikasi data *magnetic stripe* pada kartu ATM lalu mengkloningnya kedalam kartu ATM yang kosong. Proses ini sendiri pun dilakukan dengan cara yang manual yaitu dengan cara mengambil kembali *chip* data yang sudah disiapkan sebelumnya, atau bila pelaku sudah menggunakan alat *skimmer* yang lebih canggih, data-data yang telah dikumpulkan dapat diakses dari mana saja. Pada umumnya data tersebut dikirim melalui via SMS.

Adapun beberapa kasus mengenai *skimming* yang dialami oleh beberapa bank yang ada di Indonesia contohnya saja itu Bank BRI yang berada di Palangka Raya. Beberapa waktu lalu seorang nasabah BRI Ariansyah yang berdomisili di Palangka Raya mengaku kehilangan uang senilai Rp 19 juta dari akun banknya. Padahal dia sama sekali tidak melakukan transfer atau penarikan uang. Usai pelaporan, BRI tidak mengganti rugi karena hasil investigasi dari pusat ketahuan jika itu bukan dilakukan oleh bank maupun nasabah, tapi pihak luar dengan *skimming*. Korban juga mengaku bahwa dia sempat melakukan transaksi disalah

---

<sup>4</sup>Arnoldus Maku, *Skimming Teknik Bobol ATM Gasak Uang Nasabah Belasan Juta*, diakses pada tanggal 9 Desember 2020, pukul 06.30 WIB, <https://www.borneonews.co.id/berita/145725-skimming-teknik-bobol-atm-gasak-uang-nasabah-belasan-juta>

satu ATM di Thamrin City Jakarta Pusat. Sejak saat itu dia menjadi salah satu korban *skimming*.

Ada pula yang terjadi di Bank BNI Pontianak dimana pada awal bulan September 2018 terdapat beberapa transaksi nasabah secara serentak oleh pelaku. Namun telah ditangani oleh pihak Bank BNI Pusat dan pihak bank pun telah mengganti seluruh uang korban akibat *skimming* tersebut. Dengan adanya kasus *skimming* tersebut dimana pihak nasabah dan pihak perbankan sama-sama dirugikan. Dimana pihak perbankan dirugikan dikarenakan akan berdampak pada reputasi bank itu sendiri dan pihak nasabah pun dirugikan karena dana yang berkurang tersebut. Ada baiknya pihak bank itu sendiri melakukan evaluasi terhadap permasalahan *skimming* tersebut agar tidak terulang kembali. Maka dari itu dikarenakan bank memiliki hubungan hukum dengan nasabah, bank adalah pelaku usaha dan nasabah adalah konsumen yang menggunakan jasa dari bank maka dari hal itu nasabah pun harus mempunyai perlindungan hukum.

Namun ada kalanya para pihak pelaku usaha tidak terima dengan diharuskannya ganti rugi dana nasabah yang berkurang tersebut dikarenakan untuk menjadi nasabah suatu bank, calon nasabah terlebih dahulu harus mengajukan permohonan dengan mengisi formulir yang disediakan pelaku usaha sesuai dengan praktek kebiasaan perbankan yang antara lain berisi keterangan mengenai data calon nasabah dan pernyataan kesanggupan nasabah untuk tunduk pada ketentuan dalam syarat-syarat umum maupun syarat-syarat khusus Tabungan/Aplikasi Kartu dan penggunaannya.

Sampai saat ini (kartu dengan cip) belum bisa digandakan. Kalau diganti ke cip akan lebih aman. OJK pun terus berkoordinasi dengan Bank Indonesia (BI) untuk mempercepat penggantian kartu dari pita magnetik ke cip. Bank sentral sudah menyetujui percepatan tersebut. "Memang ada kendala ada bank yang kartunya banyak dan mengganti kartu biayanya antara 1-2 dollar AS," apabila terbukti nasabah menjadi korban *skimming*, maka bank wajib mengganti dana nasabah yang raib. Bank-bank yang menjadi korban *skimming* pun telah mengganti dana nasabah yang terdampak. Tetapi dari pada berulang terus mengganti dana, lebih baik mengganti kartu ATM tersebut. Pihak bank sepakat dengan BI akan terus percepat dan koordinasi teknis kapan harus mengganti kartu. Modus *card skimming* (pencurian data) yang digunakan oleh para penjahat tersebut juga begitu rumit dan tidak dapat dilakukan begitu saja oleh semua orang. Oleh karena itu peningkatan keamanan *e-banking* dan kewaspadaan nasabah sangat diperlukan agar transaksi *e-banking* tidak kehilangan kepercayaan serta untuk memberikan perlindungan terhadap nasabah.

Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 adalah salah satu bank syariah yang banyak dimintai oleh masyarakat muslim maupun non muslim khususnya di kota palangka raya. Semakin banyak diminati maka semakin besar risiko dan tanggung jawab yang ditanggung pihak bank. Bank syariah Indonesia ini baru saja beroperasi menggunakan nama BSI KC Palangka Raya 3, dimana sebelumnya adalah PT BRI Syariah tbk yang beralamatkan di JL. Ahmad Yani No. 59, Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Peneliti memilih tempat tersebut karena merupakan satu-satunya bank syariah anak perusahaan bank BUMN yang

memiliki sistem perlindungan data nasabah dengan cukup baik dan salah satu cabangnya ada di kota Palangka Raya.

Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam melindungi data nasabah, seperti merahasiakan profil nasabah, jumlah simpanan nasabah, serta pinjaman nasabah kepada bank. Karena hal tersebut sangat sensitif dan perlu dirahasiakan. Apabila terjadi kesalahan dalam menjalankan tugasnya sehingga mengakibatkan kebocoran data nasabah, maka pihak bank sendiri akan mendapat dampak negatif dari masyarakat. Misalkan bank tersebut tidak dipandang baik dan aman lagi oleh masyarakat, karena dianggap tidak bisa dipercaya serta sistem keamanan bank ini lemah. Reputasi bank akan turun bahkan akan mengakibatkan kerugian pada perusahaan.

Peran Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 3 sangat penting dalam hal ini, maka sangat diperlukan strategi bank syariah Indonesia kc palangka raya 3 dalam melindungi data nasabah. Hal ini untuk mengurangi tanggapan negatif terhadap sistem keamanan bank dan tetap menjaga kepercayaan nasabah serta menjaga reputasi bank syariah di kalangan masyarakat khususnya di kota palangka raya.

Dalam penulisan karya ilmiah ini penulis mencoba untuk mengkaji bagaimana strategi tindakan bank dalam melindungi data nasabah di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 dan bagaimana strategi bank syariah dalam melindungi data nasabah menurut aspek ekonomi syariah. Tentu saja penulis akan mengkaji dan memperjelas permasalahan yang membuat nasabah bingung dan merasa takut akan aset yang mereka investasikan dan mereka percayakan kepada pihak Bank.

Hal ini menurut penulis sangat penting mengingat kerahasiaan data nasabah perlu dijaga kerahasiaannya oleh pihak perbankan. Dan hak nasabah sebagai debitur perlu diperkuat jangan sampai memiliki posisi rendah sehingga terkadang hak-hak nasabah menjadi terabaikan.

### **B. Batasan Masalah**

Mengingat pembahasan mengenai perlindungan hukum bank syariah sangatlah luas, maka peneliti perlu membatasi pembahasan dalam skripsi ini. Maka dalam penelitian ini difokuskan pada masalah tindakan strategi bank syariah dalam melindungi data pribadi nasabah sebagai konsumen bank syariah. Strategi bank syariah yang diteliti adalah manajemen strategi dan perlindungan data nasabah pada BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3. Selanjutnya untuk perlindungan dilihat dari sisi ekonomi syariah.

### **C. Rumusan Masalah**

Memperhatikan latar belakang diatas, agar pembahasan skripsi ini lebih terarah, penulis perlu melakukan identifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tindakan strategi bank dalam melindungi data nasabah di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3?
2. Bagaimana strategi perbankan dalam melindungi data nasabah menurut aspek ekonomi syariah?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penulisan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum



Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai strategi bank syariah terkait pencurian data kartu *magnetic* nasabah ditinjau dari perlindungan data nasabah di bank BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3.

## 2. Tujuan khusus

Tujuan khusus yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi kepada perbankan dan nasabah agar mengetahui tindakan yang dilakukan oleh pihak bank dalam melindungi data nasabah di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3.
- b. Untuk mengetahui strategi bank syariah dalam melindungi data nasabah di bank BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3.
- c. Menjadi referensi tambahan bagi para peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian yang sudah ada.

## E. Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan dalam penelitian ini dapat di bagi menjadi 2 (dua) kegunaan, yaitu bentuk teoritis dan bentuk praktis:

### 1. Kegunaan teoritis

- a. Menambah wawasan pengetahuan penulis dibidang ekonomi khususnya mengenai strategi bank syariah dalam melindungi data nasabah Bank BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3.
- b. Sebagai langkah sosialisasi akan pentingnya perlindungan kepada masyarakat sebagai konsumen yang selama ini posisi mereka sering

diabaikan agar menyadari akan hak-hak mereka dan mendapat perlindungan.

- c. Sebagai bahan bacaan dan sumbangan pemikiran dalam memperkaya khazanah kepustakaan dalam hal sistem kehati-hatian dan keamanan bank.
- d. Diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah.
- e. Dapat dijadikan titik tolak bagi penelitian lebih lanjut, baik untuk penelitian yang bersangkutan maupun oleh peneliti lain sehingga kegiatan penelitian dapat dilakukan secara berkesinambungan.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.
- b. Sebagai bagian dari pengabdian kepada masyarakat dan lembaga perbankan syariah khususnya di Kota Palangka Raya tentang perlindungan data nasabah.
- c. Sumbangan untuk memperkaya khazanah bagi perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memberikan wawasan yang luas bagi penulis dan dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Dengan judul yang digunakan penulis yaitu “strategi bank syariah indonesia kc palangka raya 3 dalam melindungi data nasabah”. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa skripsi terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis:

1. M. Zidny Fadlan (2010) Meneliti tentang pertanggungjawaban bank ditinjau dari perjanjian penerbitan kartu ATM (studi kasus pencurian data nasabah pada bank X).<sup>5</sup>

Lokasi penelitiannya dilakukan di kota Depok. Hasil penelitian mengatakan bahwa pengaturan pertanggungjawaban bank dalam kontrak perjanjian nasabah dengan bank dalam hal terjadinya pencurian data nasabah yang menimbulkan kerugian finansial nasabah, tidak diatur dengan tegas. Dalam proses penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank terkait kerugian akibat *card skimming* dapat dilakukan dengan berbagai cara, yakni dengan melalui penyelesaian sengketa langsung antara nasabah dengan bank, melalui mediasi perbankan, serta melalui proses pengadilan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai pertanggungjawaban bank terkait pencurian data kartu magnetik nasabah ditinjau dari perjanjian penggunaan kartu ATM. Penelitian ini

---

<sup>5</sup>M. Zidny Fadlan, “*pertanggungjawaban bank ditinjau dari perjanjian penerbitan kartu ATM (studi kasus pencurian data nasabah pada bank X)*” Skripsi, Depok: Universitas Indonesia, 2010.

menggunakan metode yuridis normatif, yaitu penelitian yang mengutamakan data sekunder, khususnya badan hukum primer berupa aturan normatif tertulis.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis menyimpulkan, bahwa pengaturan pertanggungjawaban bank dalam kontrak perjanjian nasabah dengan bank dalam hal terjadinya pencurian data nasabah yang menimbulkan kerugian finansial nasabah, tidak diatur dengan tegas. Dalam proses penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank terkait kerugian akibat *card skimming* dapat dilakukan dengan berbagai cara, yakni melalui proses pengadilan. Demi menjaga reputasi bank, pada umumnya penyelesaian sengketa dilakukan secara langsung antara nasabah dengan bank.

Korelasi penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti tentang tanggung jawab dalam melindungi data nasabah dan keamanan produk pelayanan yaitu kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Peneliti akan melakukan penelitian tentang perlindungan bank terhadap data nasabah khususnya di bank BRI syariah kota Palangka Raya.

2. Fitra Yusufani (2018) meneliti tentang Tanggung Jawab Pihak Bank Terhadap Nasabah Atas Layanan Internet Banking (Studi Pada Bank BRI syariah Cabang Medan).<sup>6</sup>

Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana pihak bank BRI syariah bisa bertanggung jawab terhadap perlindungan hukum yang diberikan bank BRI syariah terhadap nasabah. Serta karakter hukum perjanjian pembuatan layanan internet banking pada bank BRI syariah. Penelitian ini dilakukan di BRI syariah kota Medan pada tahun 2018, dengan menggunakan penelitian kombinasi antara penelitian yuridis normatif dan yuridis empiris.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis menyimpulkan, bahwa implementasi hukum perjanjian pembuatan layanan internet banking pada bank BRI syariah cabang Medan adalah sebuah perjanjian tertulis dan bersifat mengikat dan perjanjian tersebut termasuk ke dalam perjanjian baku. Tanggung jawab dan perlindungan hukum yang diberikan Bank BRI syariah cabang Medan kepada nasabahnya atas layanan internet banking telah sesuai dengan peraturan Undang-Undang yang berlaku. Pihak bank BRI syariah akan bertanggung jawab apabila kesalahan yang terjadi disebabkan oleh kelalaian pihak bank yang menyebabkan kerugian kepada pihak nasabah.

Korelasi penelitian ini dengan penulis adalah sama-sama meneliti tentang tanggung jawab dalam melindungi data nasabah dan keamanan

---

<sup>6</sup>Fitra Yusufani, "*Tanggung Jawab Pihak Bank Terhadap Nasabah Atas Layanan Internet Banking (Studi Pada Bank BRI syariah Cabang Medan)*", Skripsi, Medan: Universitas Sumatera Utara, 2018.

produk pelayanan, karena peneliti juga akan meneliti tindakan bank dalam melindungi data nasabah di Bank BRISyariah kota Palangka Raya.

3. Dwi Ayu Astriani (2015) fakultas hukum meneliti tentang “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman *Cybercrime*.”<sup>7</sup>

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana peraturan perundang-undangan yang melindungi nasabah bank pengguna *internet banking* dari ancaman *cybercrime*, dan bagaimana mekanisme perlindungan dan tanggung jawab yang diberikan pihak bank terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan internet banking, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah pada skripsi ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan *internet banking* dari ancaman *cybercrime* sedangkan penulis akan teliti adalah bagaimana tindakan bank dalam melindungi data nasabah pada bank BRISyariah di kota Palangka Raya.

4. Novi Andini (2019)“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Berkurangnya Dana Akibat Skimming Dalam Rekening Bank 46 Di Palembang.”<sup>8</sup>

Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana perlindungan pihak bank 46 di Palembang dalam upaya menjaga kerahasiaan data nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah empiris yang didukung dengan studi data. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap nasabah atas berkurangnya dana akibat *skimming* dalam rekening Bank BNI di Palembang serta menganalisis upaya bank dan nasabah agar terhindar atau mencegah dari tindak *skimming* tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis menyimpulkan, penelitian ini menunjukkan bahwa pihak bank sangat bertanggungjawab atas tindakan *skimming* yang dilakukan oleh pihak luar atau pihak ketiga. Dan upaya yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah adalah menyarankan nasabah untuk mengganti kartu ATM dari *magnetic stripe* menjadi *chip*, meningkatkan keamanan sistem dan mengupdate dengan memasang anti *skimming*.

---

<sup>7</sup>Dwi Ayu Astriani, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman *Cybercrime*” Skripsi, Program Studi hukum perdata, 2015.

<sup>8</sup>Novi Andini, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Berkurangnya Dana Akibat Skimming Dalam Rekening Bank 46 Di Palembang*, Skripsi, Universitas Sriwijaya, Palembang, 2019.

Korelasi penelitian ini dengan penulis adalah sama-sama meneliti tentang tanggung jawab dalam melindungi data nasabah dan keamanan produk pelayanan, karena peneliti juga akan meneliti tindakan bank dalam melindungi data nasabah di Bank BRI syariah kota Palangka Raya.

5. Andrea Sukmadilga (2018) “perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan pasca undang-undang nomor 9 tahun 2017 tentang akses informasi keuangan untuk kepentingan perpajakan”<sup>9</sup>

Penelitian ini menjelaskan tentang bagaimana perlindungan hukum pihak bank pasca undang-undang nomor 9 tahun 2017 tentang akses informasi keuangan untuk kepentingan perpajakan di Jakarta dalam upaya menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif dan *library research* dengan melakukan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan dan buku-buku terkait skripsi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis menyimpulkan, penelitian ini menunjukkan bahwa pertimbangan pada undang-undang tersebut bertentangan dengan undang-undang dasar 1945 karena substansi pada undang-undang nomor 9 Tahun 2017 memaksa bank untuk memberikan data nasabahnya tanpa memperhatikan hak-hak nasabah sebagai konsumen yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan diri dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.

Korelasi penelitian ini dengan penulis adalah sama-sama meneliti tentang tanggung jawab dalam melindungi data nasabah dan keamanan data pribadi nasabah, karena peneliti juga akan meneliti tindakan bank dalam melindungi data nasabah di Bank BRI syariah kota Palangka Raya.

Persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini dapat dilihat melalui tabel berikut:

---

<sup>9</sup>Andrea Sukmadilga, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pasca Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Akses Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2018.

Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Judul	Perbandingan	
		Persamaan	Perbedaan
1	M. Zidny Fadlan, Pertanggung jawaban bank ditinjau dari perjanjian penerbitan kartu ATM (studi kasus pencurian data nasabah pada bank X)	Meneliti pertanggung jawaban dan perlindungan bank terhadap kasus pencurian data nasabah melalui mesin ATM.	Penelitian M. Zidny Fadlan fokus pada perlindungan hukum, sedangkan peneliti memfokuskan penelitian pada strategi perlindungan.
2	Fitra Yusfani, Tanggung Jawab Pihak Bank Terhadap Nasabah Atas Layanan Internet Banking (Studi Pada Bank BRI syariah Cabang Medan)	Meneliti tanggung jawab bank dan perlindungan nasabah.	Penelitian Fitra Yusfani fokus pada layanan internet banking, sedangkan peneliti memfokuskan penelitian pada keamanan data nasabah.
3	Dwi Ayu Astriani, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman <i>Cybercrime</i>	Melindungi data nasabah terhadap ancaman kejahatan pihak ketiga.	Penelitian Dwi Ayu Astriani fokus pada perlindungan hukum, sedangkan peneliti memfokuskan penelitian pada strategi perlindungan.
4	Novi Andini, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Berkurangnya Dana Akibat Skimming Dalam Rekening Bank 46 Di Palembang	Objek penelitiannya adalah perlindungan hukum terhadap nasabah akibat <i>skimming</i> .	Penelitian Novi Andini menggunakan hukum untuk memperkuat data, sedangkan peneliti hanya mengamati dari sisi ekonomi syariah.
5	Andrea Sukmadilga, perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan pasca undang-undang nomor 9 tahun 2017 tentang akses informasi keuangan untuk kepentingan perpajakan	Melindungi data nasabah dari kejahatan pihak ketiga atau penyalahgunaan data nasabah.	Penelitian Andrea Sukmadilga fokus membahas tentang informasi perpajakan sedangkan, peneliti lebih memfokuskan strategi perlindungan bank terhadap kasus <i>skimming</i> .

Sumber: diolah oleh penulis

## **B. Kajian Teoritis**

### **1. Teori Manajemen Strategi**

#### **a. Pengertian Manajemen Strategi**

Manajemen strategi merupakan proses atau rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh, disertai penetapan cara melaksanakannya, yang dibuat oleh pimpinan dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran di dalam suatu organisasi, untuk mencapai tujuan. dikatakan bahwa manajemen strategi adalah kumpulan dan tindakan yang menghasilkan perumusan (formulasi) dan pelaksanaan (implementasi) rencana-rencana yang dirancang untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi.<sup>10</sup>

Manajemen strategi menurut para ahli: pengertian manajemen strategi menurut Nawawi adalah perencanaan berskala besar (disebut perencanaan strategi) yang berorientasi pada jangkauan masa depan yang jauh (disebut visi), dan ditetapkan sebagai keputusan pimpinan tertinggi (keputusan yang bersifat mendasar dan prinsipil), agar memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif (disebut misi), dalam usaha menghasilkan sesuatu (perencanaan operaional untuk menghasilkan barang dan/atau jasa serta pelayanan) yang berkualitas, dengan diarahkan

---

<sup>10</sup>Pearch Robinson, *Manajemen Startegik: formulasi, impilmentasi, dan pengendalian*, Jakarta: Binarupa Aksara, 1997, h. 47-48



pada optimalisasi pencapaian tujuan (disebut tujuan strategis) dan berbagai sasaran (tujuan operasional) organisasi.<sup>11</sup>

Menurut J. David Hunger *Strategic management is that a set of managerial decisions and actions that determines the long-run performance of a corporation*, dan jika diterjemahkan secara bebas maka manajemen strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang manajerial.

Menurut Thomas L. Wheelen Manajemen strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang manajerial.

Menurut Gregory G Dees Manajemen strategi adalah kombinasi dari tiga kegiatan analisis strategi, perumusan strategi dan strategi implementasi.

Dari pengertian manajemen strategi di atas yang cukup luas tersebut menunjukkan bahwa manajemen strategi merupakan suatu sistem yang sebagai satu kesatuan memiliki berbagai komponen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi, dan bergerak secara serentak (bersama-sama) kearah yang sama pula. Komponen pertama adalah perencanaan strategi dengan unsur-unsurnya yang terdiri dari visi, misi, tujuan dan strategi utama organisasi. Sedangkan komponen kedua adalah perencanaan operasional dengan unsur-unsurnya sasaran dan tujuan

---

<sup>11</sup>Nawawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University press, 2003, h. 32-33.

operasional, pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen berupa fungsi pengorganisasian, fungsi pelaksanaan dan fungsi penganggaran, kebijaksanaan situasional, jaringan kerja internal dan eksternal, fungsi kontrol dan evaluasi serta umpan balik.

#### **b. Tujuan Manajemen Strategi**

Menurut Suwandiyanto, terdapat empat Tujuan manajemen Strategi, yaitu:

- 1) Memberikan arah pencapaian tujuan organisasi/perusahaan.

Dalam hal ini manajer strategi harus mampu menunjukkan kepada semua pihak kemana arah tujuan organisasi/ perusahaan. Karena arah yang jelas akan dapat dijadikan landasan untuk pengendalian dan mengevaluasi keberhasilan.

- 2) Membantu memikirkan kepentingan beberapa pihak,

Organisasi/perusahaan harus mempertemukan kebutuhan berbagai pihak, pemasok, karyawan, pemegang saham, pihak perbankan, dan masyarakat luas lainnya yang memegang peranan terhadap sukses atau gagalnya perusahaan.

- 3) Mengatasi setiap perubahan kembali secara merata

Manajemen strategi memungkinkan eksekutif puncak untuk mengantisipasi perubahan dan menyiapkan pedoman dan pengendalian, sehingga dapat memperluas kerangka waktu/berpikir mereka secara perspektif dan memahami kontribusi yang baik untuk hari ini dan hari esok.

4) Berhubungan dengan efisiensi dan efektivitas

Tanggung jawab seorang manajer bukan hanya mengkonsentrasikan terhadap kemampuan atas kepentingan efisiensi, akan tetapi hendaknya juga mempunyai perhatian yang serius agar bekerja keras melakukan suatu secara lebih baik dan efektif.<sup>12</sup>

**c. Manfaat Manajemen Strategi**

Manfaat dari manajemen strategi menurut David [2002:15] antara lain:

- 1) Bisa membantu perusahaan dalam menyusun strategi perusahaan yang lebih baik dengan mempergunakan pendekatan yang jauh lebih sistematis, rasional, logis, rasional pada pilihan strategis.
- 2) Manajemen strategi adalah sebuah proses dan bukanlah keputusan ataupun dokumen. Tujuan utama dari sebuah proses adalah untuk mencapai pengertian serta komitmen dari semua pihak manajer dan karyawan.
- 3) Suatu proses menyediakan pemberdayaan individual. Pemberdayaan merupakan kegiatan dalam memperkuat pengertian dari karyawan tentang efektivitas dengan cara mendorong serta menghargai mereka para karyawan untuk bisa berpartisipasi di dalam pengambilan suatu keputusan dan latihan yang inisiatif serta imajinasi.
- 4) Mendatangkan laba
- 5) Meningkatkan kesadaran terhadap ancaman eksternal

---

<sup>12</sup>M. Suwandyanto, *Manajemen Strategi dan kebijakan Perusahaan*, Jakarta: Salemba Empat.2010, h. 23-24.

- 6) Manajemen strategi bisa memberikan pemahaman yang lebih baik tentang strategi dari pesaing
- 7) Manajemen strategi dapat meningkatkan produktivitas para karyawan
- 8) Manajemen strategi bisa membuat berkurangnya penolakan terhadap suatu perubahan dalam perusahaan

## 2. Teori kerahasiaan bank

### a. Pengertian Rahasia Bank

Rahasia Bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dana dan simpanannya, sebagaimana diatur dalam pasal 1 angka 28 pada Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Berdasarkan ketentuan diatas, dapat dikemukakan bahwa makna yang terkandung dalam pengertian rahasia bank adalah larangan-larangan bagi perbankan untuk memberi keterangan atau informasi kepada siapa pun juga mengenai keadaan keuangan dan hal-hal lain yang patut dirahasiakan dari nasabahnya, untuk kepentingan nasabah maupun untuk kepentingan dari bank itu sendiri.

### b. Hal-Hal Yang Perlu Dijaga Kerahasiaanya

Bank berkewajiban untuk memperhatikan kepentingan nasabahnya yang dilandasi prinsip kerahasiaan (*confidential principle*) prinsip ini mengharuskan bank untuk merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan

dengan data dan informasi mengenai nasabah, baik keadaan keuangannya maupun informasi yang bersifat pribadi. Seperti:

- 1) Jumlah saldo dan rekening nasabah
- 2) Pemindahan (*transfer*)
- 3) Pemberian garansi bank
- 4) Pendiskontoan surat-surat berharga
- 5) Pemberian kredit
- 6) Profil nasabah

Hal ini dalam rangka untuk mendapat kepercayaan dari masyarakat (nasabah penyimpan dana), sehingga diharapkan dengan kepercayaan itu, maka akan semakin banyak masyarakat yang menggunakan jasa bank sebagai tempat penyimpanan uang dan transaksi keuangan masyarakat.<sup>13</sup>

Pasal 40 ayat (1), UU 10/1998 telah mengatur bahwa Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah dan simpanannya, kecuali dalam hal:

- 1) Untuk kepentingan perpajakan berdasarkan permintaan Menteri Keuangan.
- 2) Untuk penyelesaian piutang bank yang sudah diserahkan kepada badan urusan piutang dan lelang negara panitia urusan piutang negara.
- 3) Untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana
- 4) Dalam perkara perdata antara bank dengan nasabahnya
- 5) Dalam rangka tukar menukar informasi antar bank

---

<sup>13</sup>Wawancara dengan bapak Yoyo Priyatna *Branch Operation and Service Manager* pada tanggal 9 Juni 2020.

- 6) Atas permintaan, persetujuan atau kuasa dari nasabah penyimpanan yang dibuat secara tertulis.

c. Sanksi pelanggaran

Apabila ada pelanggaran kerahasiaan bank, maka pasal 47 ayat (1) dan ayat (2) UU 10/1998, menyatakan:

- 1) Barang siapa tanpa membawa perintah tertulis atau izin dari pimpinan

Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam pasal 41, Pasal 41A, dan pasal 42, dengan sengaja memaksa bank atau pihak terafiliasi untuk memberikan keterangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 40, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 2(dua) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp. 10.000.000.000 (sepuluh miliar rupiah) dan paling banyak Rp. 200.000.000.000 (dua ratus miliar rupiah).

- 2) Anggota dewan komisaris, direksi, pegawai bank atau pihak terafiliasi lainnya yang dengan sengaja memberikan keterangan yang wajib dirahasiakan menurut pasal 40, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun dan paling lama 4 tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp.4.000.000.000 (empat miliar rupiah) dan paling banyak Rp 8.000.000.000 (delapan miliar).<sup>14</sup>

d. Jenis-jenis teori rahasia bank

Dalam kerahasiaan bank, terdapat 2 (dua) teori yakni yang pertama, teori rahasia bank yang bersifat mutlak (*absolutely theory*) dan yang kedua teori rahasia bank yang bersifat nisbi (*relative theory*).

---

<sup>14</sup>Dahlan Pido SH.MH, *Apa Sanksi Pembocoran Data Pribadi*, diakses pada tanggal 2 September 2021, pukul 15.00 WIB, (<https://hulondalo.id/apa-sanksi-pembocor-data-pribadi/>).

a) Teori Rahasia Bank yang Bersifat Mutlak (*absolutely theory*)<sup>15</sup>

Menurut teori rahasia bank yang bersifat mutlak, bank mempunyai kewajiban untuk menyimpan rahasia atau keterangan-keterangan mengenai nasabahnya yang diketahui bank karena kegiatan usahanya dalam keadaan apa pun juga, dalam keadaan biasa atau dalam keadaan luar biasa. Dengan kata lain, kerahasiaan data nasabah dilarang untuk dibukakan kepada pihak-pihak selain bank dan nasabah yang bersangkutan termasuk pemerintah. Apabila terjadi pelanggaran dalam kerahasiaan nasabah maka bank yang bersangkutan harus bertanggung jawab secara penuh atas segala akibat yang ditimbulkannya.

Kelemahan terhadap teori mutlak adalah terlalu individualis, artinya hanya mementingkan hak individu tanpa kepentingan umum. Teori mutlak ini dahulu banyak dianut oleh bank yang ada di Negara Swiss sejak tahun 1934. Sifat rahasia bank tidak dapat diterobos dengan alasan apapun. Hal ini dapat dilihat di undang-undang pemerintah Swiss No. 47 mengenai "Perbankan dan bank Tabungan" November 1934.

Namun, saat ini hampir tidak ada lagi Negara yang menganut teori mutlak ini. Bahkan Negara-negara yang menganut perlindungan nasabah secara ketat seperti Swiss atau Negara-negara tax heaven seperti

---

<sup>15</sup>Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2012, h . 332.

kepulauan Bahama atau Cayman islan juga membenarkan membuka rahasia bank untuk hal-hal khusus.<sup>16</sup>

b) Teori Rahasia Bank yang Bersifat Nisbi (*Relatif Theory*)

Mengenai teori ini bank bersifat relatif (terbatas). Semua keterangan tentang nasabah dan keuangannya yang tercatat dibank wajib dirahasiakan. Namun bila ada alasan yang dapat dibenarkan oleh undang-undang, rahasia bank mengenai keuangan nasabah yang bersangkutan boleh dibuka (diungkapkan) kepada pejabat yang berwenang, misalnya pejabat perpajakan, pejabat penyidik tindak pidana ekonomi.

Keberatan terhadap teori relative adalah rahasia bank masih dapat dijadikan perlindungan bagi pemilik dana yang tidak halal, yang kebetulan tidak terjangkau oleh aparat penegak hukum (*law enforcer*) karena tidak terkena penyidik. Dengan demikian dana tetap aman, tetapi teori relatif sesuai dengan rasa keadilan (*sense of justice*), artinya dalam kepentingan Negara atau kepentingan masyarakat tidak dikesampingkan begitu saja. Apabila ada alasan sesuai prosedur hukum maka rahasia keuangan nasabah boleh dibuka (diungkapkan). Dengan demikian, teori relatif melindungi kepentingan semua pihak baik individu, masyarakat, maupun Negara. Teori *relative* dianut oleh Negara-negara pada umumnya antara lain Amerika Serikat, Bekanda, Malaysia, Singapura, Indonesia.

---

<sup>16</sup>Bayu Pratomo, *Analisis Yuridis Terhadap Pembukaan Rahasia Bank Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang*, Tesis, Jakarta: UI Press, 2011, h. 32.



Rahasia bank berdasarkan teori relative diatur undang-undang Nomor 7 Tahun 1998 tentang perbankan.<sup>17</sup>

## C. Kerangka Konseptual

### 1. Konsep Bank Syariah

#### a. Pengertian Bank Syariah

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya ialah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerja sama usaha.<sup>18</sup> Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 1 menjelaskan bahwa:<sup>19</sup>

“Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.”

Pengertian senada juga diungkapkan oleh Karnaen dan Muhammad Syafi'i Antonio yang mendefinisikan Bank Syariah sebagai bank yang beroperasi sesuai prinsip-prinsip Islam, yakni bank yang

---

<sup>17</sup>Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005, Hlm. 132-133.

<sup>18</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta:Kencana, 2011, h. 32.

<sup>19</sup>Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013, h. 16.

beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah.<sup>20</sup>

Berdasarkan pengertian Bank Syariah yang telah dipaparkan di atas, peneliti mengartikan Bank Syariah sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya didasari pada prinsip syariat Islam.

#### **b. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah**

Pasal 3 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menjelaskan bahwa Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan Nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Dalam mencapai tujuan menunjang pelaksanaan pembangunan Nasional dimaksud, Perbankan Syariah tetap berpegang teguh pada prinsip syariah secara menyeluruh (*kaffah*) dan konsisten (*istiqomah*).

Bank Syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.

##### **a) Penghimpun dana masyarakat**

Fungsi bank syariah yang pertama yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah menghimpun dana dari dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad *al-Wadiah* dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad *al-Mudharabah*.

---

<sup>20</sup>Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002, h. 33.

*Al-Wadiah* adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dengan pihak kedua (bank), di mana pihak pertama menitipkan dananya kepada bank, dan pihak kedua, bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak pertama dalam transaksi yang diperbolehkan dalam islam. *Al-Mudharabah* merupakan akad antara pihak yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya atau disebut juga dengan *shaibul maal* dengan pihak kedua atau bank yang menerima dana yang disebut juga dengan *mudharib*, yang mana pihak *mudharib* dapat memanfaatkan dana yang diinvestasikan oleh *shaibul maal* untuk tujuan tertentu yang diperbolehkan dalam syariaah islam.

Masyarakat mempercayai bank syariaah sebagai tempat yang aman untuk melakukan investasi, dan menyimpan dana (uang). Masyarakat yang kelebihan dana membutuhkan keberadaan bank syariaah untuk menitipkan dananya atau menginvestasikan dananya dengan aman. Keamanan atas dana (uang) yang dititipkan atau di investasikan di bank oleh masyarakat merupakan faktor yang sangat penting yang menjadi pertimbangan. Masyarakat akan merasa lebih aman apabila uangnya di investasikan di bank syariaah.

b) Penyaluran dana kepada masyarakat

Fungsi bank syariaah yang kedua yaitu menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan (*user of fund*). Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariaah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana

merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Bank syariah akan memperoleh return atas dana yang disalurkan. Return atau pendapatan yang diperoleh bank atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya.

Bank menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jual beli dan akad kemitraan atau kerja sama usaha. Dalam akad jual beli, maka return yang diperoleh bank atas penyaluran dananya adalah dalam bentuk margin keuntungan. *Margin* keuntungan merupakan selisih antara harga jual kepada nasabah dan harga beli bank. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil.

c) Memberikan Pelayanan Jasa Bank Kepada Nasabah

Fungsi bank syariah disamping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, bank syariah memberikan pelayanan jasa perbankan kepada nasabahnya. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (*transfer*), pemindah bukuan, penagihan surat berharga dan lain sebagainya. Aktivitas pelayanan jasa merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat

meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari *fee* atas pelayanan jasa bank. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memerikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah ialah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank ialah kecepatan dan keakuratannya. Bank syariah berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk layanan jasanya. Dengan pelayanan jasa tersebut, maka bank syariah mendapat imbalan berupa *fee* yang disebut *fee based income*.

### c. Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Prinsip-prinsip Bank Syariah pada dasarnya paling tidak ada dua, yaitu:<sup>21</sup>

- a) Prinsip *Ta'awun*, yaitu saling membantu dan saling bekerja sama diantara anggota masyarakat untuk kebaikan.
- b) Prinsip menghindari *Al Iktinaz*, yaitu menahan penggunaan uang (dana) dengan membiarkan menganggur dan tidak berputar dalam transaksi yang bermanfaat bagi masyarakat umum.

Perbedaan pokok antara Perbankan Syariah dengan Perbankan Konvensional (bunga) adalah adanya prinsip bunga dalam Perbankan Konvensional. Dalam Islam, melarang riba dan menghalalkan jual beli. Prinsip utama yang dianut Bank Syariah adalah:<sup>22</sup>

- a) Larangan riba (bunga) dalam berbagai transaksi

---

h.11. <sup>21</sup>Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Alfabet, 2006,

<sup>22</sup>*Ibid*, h.12

- b) Menjalankan bisnis yang berbasis pada perolehan yang berbasis sah menurut syariah.
- c) Mem beri zakat.

## **2. Konsep Perlindungan Data Nasabah**

### **a. Pengertian Perlindungan Data Nasabah**

Sesuai dengan pengertian perlindungan nasabah yang juga masuk ke dalam perlindungan konsumen, sebagaimana dijelaskan dalam UUPK Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1 berbunyi, "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".<sup>23</sup> Perlindungan hukum terhadap konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang pengaturannya mencakup segala hal yang menjadi hak dan kewajiban antara para pihak. Nasabah bank merupakan konsumen yang menggunakan jasa perbankan untuk kepentingannya, dimana menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

---

<sup>23</sup>Citra Umbara, *Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Umbara, 2010, h. 2.

Maka dari itu nasabah bank berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum agar hak-hak nasabah dapat terlindungi.<sup>24</sup>

#### **b. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Syariah**

Sejauh ini sudah cukup banyak undang-undang, regulasi, maupun peraturan yang bersumber dari Hukum Islam yang sudah dipositivisasi untuk dijadikan sebagai pijakan hukum penyelenggaraan bisnis syariah. Beberapa diantara adalah UU No 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, UU No 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah, beberapa Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang bank syariah, regulasi di sektor pasar modal syariah dan sebagainya. Aturan-aturan tersebut jika ditelisik banyak bersumber dari ajaran Islam yang telah dituangkan dalam Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) maupun Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN).

Industri perbankan syaria'ah sejatinya dijalankan berdasarkan prinsip dan sistem syaria'ah. Bagi nasabah, niat mereka dalam memilih bank syariah sebagai tempat menyimpan dana didasarkan adanya penilaian terhadap bank syariah yang berjalan sesuai dengan ketentuan agama, sehingga dapat memberikan jaminan dunia akhirat bagi nasabah. Namun demikian, dalam prakteknya dimungkinkan adanya kesalahan penerapan prinsip syariah, sehingga bank syariah berjalan justru tidak sesuai dengan prinsip dan kaidah syariah. Sejauh ini yang banyak d dengung-dengungkan oleh produsen sektor bisnis syariah

---

<sup>24</sup>Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat Di Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987, h. 4-5.

cenderung lebih banyak menonjolkan dikotomi dengan produk-produk bisnis konvensional yang dianggap sebagai *out put* dari sistem kapitalisme yang berlumur riba seraya dipertentangkan (*vis a vis*) dengan sistem ekonomi syariah. Pada saat yang sama praktisi bisnis syariah telah terjebak dalam retorika menggunakan legitimasi doktrin agama (syariah) bahkan bisa disebut sudah *over* dosis demi mendongkrak bisnis syariah sehingga acapkali agak sulit membedakan antara bisnis dengan mekanisme syariah dan ‘membisniskan’ syariah. Padahal Islam dengan terang mengajarkan dalam kancah lapangan bisnis (*muamalah*) manusia diberikan kebebasan sedemikian rupa untuk menentukan bagaimana bentuk, jenis, model, metode dan operasional bisnis yang diinginkan (*antum ‘alamu bi umuri dunyakum*), syariah memberi fundamen prinsip dan asas-asasnya saja, selebihnya silahkan berkreasi.

Seiring dengan tren ekonomi syariah yang terus menanjak maka bersamaan itu pula peluang terjadinya sengketa (*dispute*) yang timbul dari hubungan bisnis tersebut juga akan banyak terjadi. Dalam bisnis tak akan selamanya mulus dan damai, tetapi acapkali harus berjumpa dengan kerugian dan sengketa. Diantara potensi permasalahan yang akan muncul adalah terkait dengan sengketa produsen dan konsumen terhadap produk-produk bisnis syaria’ah. Sampai dengan hari ini memang belum terdengar ada sengketa antara konsumen dengan produsen bisnis sektor syariah yang muncul ke permukaan, tetapi pemikiran agar konsumen bisnis



syariah memiliki pemahaman tentang hak dan kewajibannya harus dikembangkan dan didengarkan terus menerus.

Kesesuaian operasi dan praktek bank syariah dengan ketentuan syariah merupakan piranti mendasar dalam perbankan syariah. Untuk melindungi ketaatan bank syariah terhadap prinsip dan kaidah syariah, maka semua perbankan yang beroperasi dengan sistem syariah wajib memiliki institusi internal yang independen, yang secara khusus bertugas memastikan bank tersebut berjalan sesuai syariah Islam. Hal ini sebagaimana yang diamanatkan dalam UU Perbankan No 10/1998 yang menyebutkan bahwa bank syari'ah wajib memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS inilah yang akan memberikan perlindungan hukum bagi nasabah dengan menjamin kepastian bank syariah berjalan sesuai prinsip dan kaidah syariah Islam. Peranan Dewan Pengawas Syari'ah sangat strategis dalam penerapan prinsip syariah di lembaga perbankan syariah. Menurut Surat Keputusan Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) No.Kep-98/MUI/III/ 2001 bahwa DSN memberikan tugas kepada DPS untuk :

- 1) Melakukan pengawasan secara periodik pada lembaga keuangan syariah;
- 2) Mengajukan usul-usul pengembangan lembaga keuangan syariah kepada pimpinan lembaga yang bersangkutan dan kepada DSN;

- 3) Melaporkan perkembangan produk dan operasional lembaga keuangan syariah yang diawasinya kepada DSN sekurang-kurangnya dua kali dalam satu tahun anggaran;
- 4) Merumuskan permasalahan yang memerlukan pembahasan dengan DSN.

Undang-Undang Perbankan yang berlaku di Indonesia tidak memberikan regulasi yang tegas mengenai perlindungan hukum nasabah atas kegagalan bank (*bank failure*) atau atas praktik-praktik perbankan yang tidak sehat. Padahal kedua masalah tersebut akan membuat resah nasabah. Perlindungan hukum yang diamanahkan Undang-Undang Perbankan tidak dapat dipisahkan dari upaya menjaga kelangsungan bank dalam sistem perbankan nasional.

Hubungan hukum antara nasabah penyimpan dan bank didasarkan atas suatu perjanjian. Untuk itu tentu merupakan suatu yang wajar apabila kepentingan dari nasabah yang bersangkutan memperoleh perlindungan hukum, sebagaimana perlindungan yang diberikan oleh hukum kepada bank. Tidak dapat disangkal memang telah ada *political will* dari pemerintah untuk melindungi kepentingan nasabah bank, terutama nasabah penyimpan dana. Ini dibuktikan dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selain yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup>Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2013, h. 144 – 145.

Banyak cara upaya dan tindakan pencegahan yang dapat dilakukan oleh bank yang bersangkutan untuk nasabah sebagai penyimpan dana yakni Perlindungan secara langsung dan Perlindungan secara tidak langsung. Perbedaan upaya sangat mempengaruhi upaya dan tindakan pencegahan di atas. Perbedaannya, jika upaya perlindungan secara langsung, hak preferen milik nasabah penyimpan dana dan lembaga asuransi deposito. Sedangkan upaya perlindungan secara tidak langsung adalah prinsip kehati-hatian (*Prudential Principle*), Batas Maximum Pemberian Kredit (BMPK), kewajiban mengumumkan neraca dan perhitungan laba rugi, merger, konsolidasi, dan akuisisi bank.<sup>26</sup>

Prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) mengandung pengertian bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya menggunakan prinsip yang mengharuskan pihak bank selalu berhati-hati dalam menjalankan kegiatan usahanya. Artinya, bank harus selalu konsisten dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan di bidang perbankan berdasarkan profesionalisme dan itikad baik.<sup>27</sup> Jika bank menerapkan prinsip ini, maka kemungkinan timbulnya kesalahan dan kegagalan bank dapat dihindari sedini mungkin.

Pendapat lain berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah, menurut Marulak Mardede sebagaimana dikutip oleh Hermansyah, mengemukakan bahwa perlindungan hukum dalam sistem perbankan Indonesia dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu:

---

<sup>26</sup>Ibid, h. 146.

<sup>27</sup>Ibid, h. 147.

- 1) Perlindungan secara implisit (*implicit deposit protection*), yaitu perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan dan pembinaan bank yang efektif, yang dapat menghindarkan terjadinya kebangkrutan bank. Perlindungan ini diperoleh melalui:
  - a) Peraturan perundang-undangan di bidang perbankan.
  - b) Perlindungan yang dihasilkan oleh pengawasan<sup>28</sup> dan pembinaan yang efektif yang dilakukan oleh Bank Indonesia.
  - c) Upaya menjaga kelangsungan usaha bank sebagai sebuah lembaga pada khususnya dan perlindungan terhadap sistem perbankan pada umumnya.
  - d) Memelihara tingkat kesehatan bank
  - e) Cara pemberian kredit yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah
  - f) Menyediakan informasi risiko pada nasabah.
- 2) Perlindungan secara eksplisit (*explicit deposit protection*), yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut yang akan mengganti dana masyarakat yang disimpan pada bank yang gagal. Perlindungan ini diperoleh melalui pembentukan lembaga yang menjamin simpanan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Keputusan Presiden RI Nomor 26 Tahun 1998 tentang Jaminan Terhadap Kewajiban Bank Umum.

---

<sup>28</sup>Pengawasan Perbankan dan Lembaga Keuangan Lainnya Sekarang Dilakukan Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

**c. Implementasi Program Perlindungan Nasabah dalam Arsitektur Perbankan Indonesia**

Pilar ke 6 (enam) Arsitektur Perbankan Indonesia bertujuan untuk meningkatkan dan memberdayakan nasabah melalui penetapan standar penyusunan mekanisme pengaduan nasabah, pendirian lembaga mediasi independen, peningkatan transparansi informasi produk perbankan dan edukasi bagi nasabah.

Program peningkatan dan pemberdayaan nasabah, ditetapkan kegiatan yang meliputi;

- 1) Menyusun standar mekanisme pengaduan nasabah, Kegiatan Pilar VI:
  - a) Menetapkan persyaratan minimum mekanisme pengaduan nasabah (Periode pelaksanaan: 2004-2005)
  - b) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan ketentuan yang mengatur mekanisme pengaduan nasabah (Periode pelaksanaan: 2006- 2010)
- 2) Membentuk lembaga mediasi independen, Kegiatan Pilar VI: Memfasilitasi pendirian lembaga mediasi perbankan (Periode pelaksanaan: 2004- 2008)
- 3) Menyusun transparansi informasi produk, Kegiatan Pilar VI:
  - a) Memfasilitasi penyusunan standar minimum transparansi informasi produk bank (Periode pelaksanaan: 2004-2005)

- b) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan ketentuan yang mengatur transparansi informasi produk (Periode pelaksanaan: 2006- 2010)
- 4) Mempromosikan edukasi untuk nasabah, Kegiatan Pilar VI:
- a) Mendorong bank-bank untuk melakukan edukasi kepada nasabah mengenai produk-produk finansial (Periode pelaksanaan: Mulai 2004)
  - b) Meningkatkan efektifitas kegiatan edukasi masyarakat mengenai perbankan syariah melalui Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah (PKES) (Periode pelaksanaan: Mulai 2004)

Dalam rangka pelaksanaan program peningkatan perlindungan dan pemberdayaan nasabah, bank sesuai dengan Arsitektur Perbankan Indonesia, Bank Indonesia telah menertibkan berbagai perangkat hukum kelembagaan perbankan, sehingga pada akhirnya dapat menjamin kredibilitas lembaga perbankan nasional serta sekaligus melindungi hak-hak nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan.<sup>29</sup>

#### **d. Hak Dan Kewajiban Nasabah Bank Syariah**

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan hak-hak konsumen secara khusus, yaitu antara lain :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

---

<sup>29</sup>Nicky Valentino Kalonio, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Dana Berdasarkan Arsitektur Perbankan Indonesia*, Lex Crimen Vol. VI/No. 7/Sep/2017.

- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Kewajiban nasabah dalam hubungannya dengan bank, pada umumnya harus memperhatikan wujud fisik bank tersebut dengan mewajibkan pemantauan dan analisis terhadap indikator-indikator penting yang bisa mendeteksi gejala dari kemungkinan timbulnya masalah pada bank tersebut. Adapun kewajiban nasabah yaitu sebagai berikut :

- 1) Mengisi dan menandatangani formulir yang telah disediakan oleh bank, sesuai dengan layanan jasa yang diinginkan oleh calon nasabah.
- 2) Melengkapi persyaratan yang ditentukan oleh bank.
- 3) Menyetor dana awal persyaratan yang ditentukan oleh bank. Dalam hal ini, dana awal tersebut cukup bervariasi tergantung dari jenis layanan jasa yang diinginkan.
- 4) Menyetor dana awal yang ditentukan oleh bank.
- 5) Menyerahkan buku cek atau giro bilyet atau tabungan.

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa kewajiban konsumen, yaitu:

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

Bila dihubungkan dengan kegiatan usaha perbankan, maka terdapat beberapa hak nasabah perbankan sebagai konsumen pengguna jasa perbankan yang perlu mendapatkan perlindungan hukum untuk menjaga



kredibilitas perbankan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun hak itu adalah:<sup>30</sup>

- 1) Hak transparansi informasi produk bank yang benar
- 2) Hak kesetaraan dan keseimbangan dalam perjanjian perbankan
- 3) Hak mendapatkan kompensasi dan ganti rugi.

**e. Pengertian dan Ruang Lingkup Rahasia Bank**

Rahasia Bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dana dan simpanannya, sebagaimana diatur dalam pasal 1 angka 28 pada Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Berdasarkan ketentuan diatas, dapat dikemukakan bahwa makna yang terkandung dalam pengertian rahasia bank adalah larangan-larangan bagi perbankan untuk memberi keterangan atau informasi kepada siapa pun juga mengenai keadaan keuangan dan hal-hal lain yang patut dirahasiakan dari nasabahnya, untuk kepentingan nasabah maupun untuk kepentingan dari bank itu sendiri.

Adanya, ketentuan rahasia bank ditujukan untuk kepentingan nasabah agar terlindungi kerahasiaan yang menyangkut keadaan keuangannya. Disamping itu, ketentuan rahasia bank diperuntukan juga bagi kepentingan bank, agar bank dapat dipercaya dan kelangsungan hidupnya terjaga. Di Negara-negara, baik yang menganut sistem *common*

---

<sup>30</sup>Aprilya Altji Papendang, “*Hak Dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998*”, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. IV, No, 3. 2016.

*law* maupun *civil law* mengatur rahasia bank dengan titik tolak untuk melindungi rahasia keuangan (*financial privacy*) dari nasabah agar tidak mudah diakses oleh pihak yang tidak berhak.<sup>31</sup>

Salah satu faktor untuk dapat memelihara dan meningkatkan kadar kepercayaan masyarakat terhadap suatu bank pada khususnya dan perbankan pada umumnya adalah kepatuhan bank terhadap kewajiban rahasia bank. Maksudnya ialah menyangkut dapat atau tidaknya bank dipercaya oleh nasabah yang menyimpan dananya dan atau menggunakan jasa-jasa lain dari bank tersebut untuk tidak mengungkapkan keadaan keuangan dan transaksi nasabah serta keadaan lain dari nasabah yang bersangkutan kepada pihak lain.<sup>32</sup>

#### **f. Perlindungan Hukum Oleh Bank Kepada Nasabah**

Perlindungan hukum yang diberikan oleh bank kepada pengguna jasa layanan perbankan (nasabah) berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (UU 10/1998), di antaranya sebagai berikut:

1) Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian. Pasal 29 ayat(4) UU 10/1998 menyatakan:

“Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.”

---

<sup>31</sup>Yunus Husein, *Rahasia Bank Privasi Versus Kepentingan Umum*, Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003, hlm. 133.

<sup>32</sup>Adrian Sutedi, *Hukum Perbankan Suatu Tinjauan Pencucian Uang Merger Likuiditas Dan Kepailitan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2007, h. 2.

Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbul risiko kerugian nasabah dimaksudkan agar akses perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan.

## 2) Rahasia Bank

Berdasarkan Pasal 1 angka 28 UU 10/1998 Rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Bank wajib menjaga kerahasiaan data nasabah seperti profil nasabah, data nasabah dan jumlah simpanan nasabah.

Kemudian, Pasal 40 ayat (1) dan (2) UU 10/1998 menyatakan:

- a) Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai Nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, pasal 43, pasal 44, dan pasal 44A.
- b) Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berlaku pula bagi pihak terafiliasi.

Menurut Muhamd Djumhana dalam bukunya Hukum Perbankan di Indonesia, dengan adanya jaminan kerahasiaan atas semua data masyarakat dalam hubungannya dengan bank, maka masyarakat mempercayai bank tersebut. Selanjutnya, mereka akan mempercayakan uangnya pada bank atau memanfaatkan jasa bank. Kepercayaan masyarakat lahir apabila dari bank ada jaminan bahwa

pengetahuan bank tentang simpanan dan keadaan keuangan nasabah tidak akan disalah gunakan.<sup>33</sup>

### 3) Jaminan Atas Simpanan Nasabah Melalui Lembaga Penjamin Simpanan

Perlindungan lainnya yang diberikan UU 10/1998 adalah dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana disebut dalam pasal 37B ayat (1) dan (2) UU 10/1998:

- a) Setiap bank wajib menjamin dana masyarakat yang disimpan pada bank yang bersangkutan.
- b) Untuk menjamin simpanan masyarakat pada bank sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dibentuk Lembaga Penjamin Simpanan.

Lembaga Penjamin Simpanan adalah badan hukum yang dibentuk berdasarkan undang-undang yang berfungsi untuk menjamin simpanan nasabah bank dan turut aktif dalam memelihara stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya.<sup>34</sup>

#### **g. Asas-Asas Akad Dalam Hukum Syariah**

Asas berasal dari bahasa Arab *asasun* yang berarti dasar, basis dan fondasi. Secara terminologi asas adalah dasar atau sesuatu yang menjadi tumpuan berpikir atau berpendapat.<sup>35</sup> Istilah lain yang memiliki arti sama

<sup>33</sup>Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2012, h. 157.

<sup>34</sup>DSN-MUI (Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia), *Pedoman Bagi Lembaga Penjamin Simpanan Dalam Pelaksanaan Penanganan Atau Penyelesaian Bank Syariah Yang Mengalami Permasalahan Solvabilitas, Fatwa No:130/DSN-MUI/X/2019*, Diakses Pada Tanggal 24 November 2020, Pukul 14.00 WIB, h. 10.

<sup>35</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke-3*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002, h. 70.

dengan kata asas adalah prinsip yaitu dasar atau kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir, bertindak dan sebagainya.<sup>36</sup> Mohammad Daud Ali mengartikan asas apabila dihubungkan dengan kata hukum adalah kebenaran yang dipergunakan sebagai tumpuan berpikir dan alasan pendapat terutama dalam penegakan dan pelaksanaan hukum.<sup>37</sup> dari definisi tersebut apabila dikaitkan dengan perjanjian dalam hukum kontrak syariah adalah kebenaran yang dipergunakan sebagai tumpuan berpikir dan alasan pendapat tentang perjanjian terutama dalam penegakan dan pelaksanaan hukum kontrak syariah.

Kajian mengenai asas-asas akad (perjanjian) memiliki peranan penting untuk memahami berbagai macam kontrak perjanjian, regulasi dan undang-undang, terutama kaitannya dengan sahnya perjanjian. Perkembangan yang terjadi dalam akad-akad bisnis kontemporer dan ketentuan undang-undang akan lebih mudah dipahami setelah mengetahui asas-asas yang berkaitan dengan perjanjian tersebut.

Islam sebagai agama yang lengkap dan komprehensif, banyak mengajarkan asas-asas perjanjian. Asas sangat berpengaruh pada suatu akad perjanjian. Ketika suatu asas tidak dipenuhi maka akan mengakibatkan batal atau tidak sahnya akad perjanjian yang dibuat. Asas-asas hukum kontrak berfungsi sebagai pembangun sistem perjanjian. Asas-asas itu tidak hanya mempengaruhi hukum positif, tetapi

---

<sup>36</sup>*Ibid*, h. 896.

<sup>37</sup>Mohammad Daud Ali, *Hukum Islam: Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Islam di Indonesia, Cetakan Ke-8*, Jakarta: Raja Grafindo. h.50-52.

juga dalam banyak hal menciptakan suatu sistem hukum kontrak yang adil, menjamin kepastian, dan menciptakan kemaslahahan.

Asas-asas akad ini bersumber dari Al- qur'an, hadits dan ijtihad para ulama sepanjang sejarah selama berabad-abad silam. Namun harus dicatat, bahwa asas-asas akad ini tidak berdiri sendiri, melainkan saling terkait antara satu asas dengan asas lainnya.

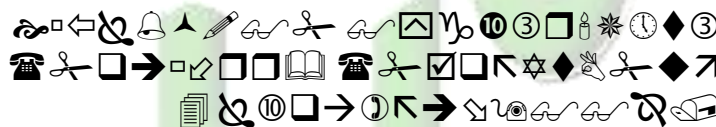
1) *Asas Ibahah (Mabda' al- Ibahah)*

*Asas ibahah* adalah asas umum hukum Islam dalam bidang *muamalat* secara umum. Asas ini dirumuskan dalam adagium “Pada dasarnya segala sesuatu itu boleh dilakukan sampai ada dalil yang melarangnya.” Asas ini merupakan kebalikan dari asas yang berlaku bahwa bentuk-bentuk ibadah yang sah adalah bentuk-bentuk yang disebutkan dalil-dalil syariah, orang tidak dapat membuat bentuk baru ibadah yang tidak pernah ditentukan oleh Nabi Saw. Bentuk-bentuk ibadah yang dibuat tanpa pernah diajarkan oleh Nabi Saw disebut *bid'ah* dan tidak sah hukumnya. Dalam tindakan-tindakan *muamalat* berlaku asas sebaliknya, yaitu bahwa segala sesuatu itu sah dilakukan sepanjang tidak ada larangan tegas atau tindakan itu. Bila dikaitkan dengan tindakan hukum, khusus perjanjian, maka ini berarti bahwa tindakan hukum dan perjanjian apapun dapat dibuat sejauh tidak ada larangan khusus mengenai perjanjian.

2) *Asas Kebebasan Berakad (Mabda' Hurriyah at- Ta'aqud)*

Hukum Islam mengakui kebebasan berakad, yaitu suatu prinsip hukum yang menyatakan bahwa setiap orang dapat membuat akad jenis apapun tanpa terikat kepada nama-nama yang telah ditentukan dalam undang-undang Syariah dan memasukkan klausul apa saja ke dalam akad yang dibuatnya itu sesuai dengan kepentingannya sejauh tidak berakibat makan harta sesama dengan jalan batil. Namun demikian, di lingkungan mazhab-mazhab yang berbeda terdapat perbedaan pendapat mengenai luas dan sempitnya kebebasan tersebut. Nas-nas Al-Quran dan Sunnah Nabi SAW serta kaidah-kaidah hukum Islam menunjukkan bahwa hukum Islam menganut kebebasan berakad. Asas kebebasan berakad ini merupakan konkretisasi lebih jauh dan spesifikasi yang lebih tegas lagi terhadap asas ibahah dalam muamalat. Adanya asas kebebasan berakad dalam hukum Islam didasarkan kepada beberapa firman Allah SWT. diantaranya yaitu:

a) QS<sup>38</sup>: Al-Ma'idah:1



Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu”. (QS: Al-Ma'idah:1).<sup>39</sup>

<sup>38</sup>QS : Al-Ma'idah [1] : 5

<sup>39</sup>Menteri Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya (Ayat Pojok Bergaris): Model Utama*, Semarang: Citragraphika, 2000, h. 84.

Aqad (perjanjian) mencakup: janji prasetia hamba kepada Allah dan Perjanjian yang dibuat oleh manusia dalam pergaulan sesamanya.

b) Kaidah hukum Islam, pada dasarnya akad itu adalah kesepakatan para pihak dan akibat hukumnya adalah apa yang mereka tetapkan atas diri mereka melalui janji.

### 3) Asas Konsensualisme (*Mabda' ar-Radha' iyyah*)

Asas konsensualisme menyatakan bahwa untuk terciptanya suatu perjanjian cukup dengan tercapainya kata sepakat antara para pihak tanpa perlu dipenuhinya formalitas-formalitas tertentu. Dalam hukum Islam pada umumnya perjanjian-perjanjian itu bersifat konsensual. Para ahli hukum Islam biasanya menyimpulkan asas konsensualisme dari dalil-dali hukum berikut:

a) QS<sup>40</sup>: An-Nisa: 29



Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu.” (QS. An-Nisa: 29).<sup>41</sup>

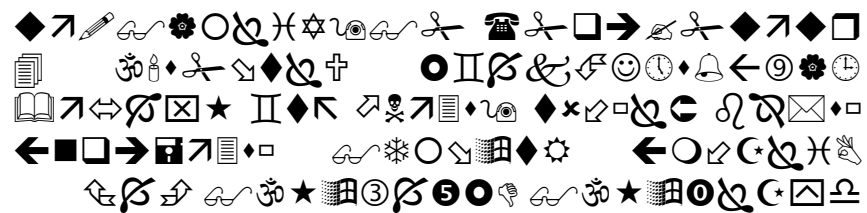
b) QS<sup>42</sup>: An-Nisa: 4

<sup>40</sup>QS : An-Nisa [29] : 4

<sup>41</sup>Menteri Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya (Ayat Pojok Bergaris): Model Utama*, Semarang: Citragraphika, 2000, h. 65.

<sup>42</sup>QS : An-Nisa [4] : 4





Artinya: “Kemudian jika mereka menyerahkan kepadamu sebagian dari (mas kawin) itu dengan senang hati, maka terimalah dan nikmatilah pemberian itu dengan senang hati.” (QS. An-Nisa: 4).<sup>43</sup>

- c) Kaidah hukum Islam pada dasarnya perjanjian (akad) itu adalah kesepakatan para pihak dan akibat hukumnya adalah apa yang mereka tetapkan melalui janji.

#### 4) Asas Perjanjian itu Mengikat

Hadits Nabi riwayat Imam al-Tirmidzi dari ‘Amr bin ‘Auf al-Muzani, Nabi SAW. bersabda:<sup>44</sup>

الصُّلْحُ حَائِزٌ بَيْنَ الْمُسْلِمِينَ إِلَّا صُلْحًا حَرَّمَ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا وَالْمُسْلِمُونَ

عَلَى شُرُوطٍ حَلَالًا أَوْ أَحَلَّ حَرَامًا هُمْ إِلَّا شَرْطًا حَرَّمَ

Artinya: “Perjanjian boleh dan bebas dilakukan di antara kaum muslimin kecuali perjanjian yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram; dan kaum muslimin terikat dengan syarat-syarat mereka kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram.”

Dari hadis diatas dapat dipahami bahwa setiap orang yang melakukan perjanjian terikat kepada isi perjanjian yang telah disepakati bersama pihak lain dalam perjanjian. Sehingga seluruh isi

<sup>43</sup>Menteri Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya (Ayat Pojok Bergaris): Model Utama*, Semarang: Citragraphika, 2000, h. 61.

<sup>44</sup>Hadits Nabi Riwayat Imam Al-Tirmidzi dari ‘Amr Bin ‘Auf Al-Muzani.

perjanjian adalah sebagai peraturan yang wajib dilakukan oleh para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian.

Menurut Firman Allah SWT pada QS.Al-Isra:34<sup>45</sup> :



Artinya: “Dan penuhilah janji, sesungguhnya janji itu akan dimintakan pertanggungjawabannya”. (QS. Al-Isra:34).<sup>46</sup>

#### 5) Asas Keseimbangan (*Mabda' at-Tawazun fi al- Mu' awdhah*)

Meskipun secara faktual jarang terjadi keseimbangan antara para pihak dalam bertransaksi, namun hukum perjanjian Islam tetap menerapkan keseimbangan dalam memikul risiko. Asas keseimbangan dalam transaksi (antara apa yang diberikan dengan apa yang diterima) tercermin pada dibatalkannya suatu akad yang mengalami ketidakseimbangan prestasi yang mencolok. Asas keseimbangan dalam memikul risiko tercermin dalam larangan terhadap transaksi riba, dimana dalam konsep riba itu hanya debitur yang memikul segala risiko atas kerugian usaha, sementara kreditor bebas sama sekali dan harus mendapat presentase tertentu sekalipun pada saat dananya mengalami kembalikan negatif.

#### 6) Asas Kemaslahatan (Tidak Memberatkan)

Asas kemaslahatan ini dimaksudkan bahwa akad yang dibuat oleh para pihak bertujuan mewujudkan kemaslahatan bagi mereka dan

<sup>45</sup>QS : Al- Isra' [34] : 17

<sup>46</sup>Menteri Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya (Ayat Pojok Bergaris): Model Utama*, Semarang: Citragraphika, 2000, h. 227.

tidak menimbulkan kerugian (*mudharat*) atau memberatkan (*masyaqqah*). Apabila dalam pelaksanaan akad terjadi suatu perubahan keadaan yang tidak dapat diketahui sebelumnya serta membawa kerugian yang fatal bagi pihak bersangkutan dan memberatkan, maka kewajibannya dapat diubah dan disesuaikan kepada batas yang masuk akal.

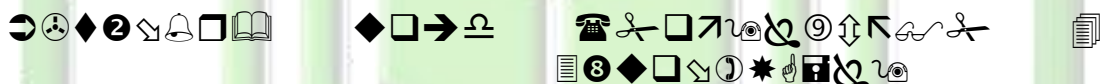
#### 7) Asas Amanah (Kepercayaan)

Dengan asas amanah dimaksudkan masing-masing pihak haruslah beritikad baik dalam bertransaksi dengan pihak lainnya dan tidak dibenarkan salah satu pihak mengeksploitasi ketidaktahuan mitranya. Dalam kehidupan masa kini banyak sekali obyek transaksi yang dihasilkan oleh satu pihak melalui suatu keahlian yang spesialis dan profesionalisme yang tinggi sehingga ketika ditransaksikan, pihak lain yang menjadi mitra transaksi tidak banyak mengetahui seluk beluknya. Oleh karena itu, ia sangat bergantung kepada pihak yang menguasainya. Profesi kedokteran, terutama dokter spesialis, misalnya hanya diketahui dan dikuasai oleh para dokter saja. Masyarakat umum tidak mengetahui seluk beluk profesi tersebut. Oleh karena itu, ketika seorang pasien sebagai salah satu pihak transaksi, akan diterapkan suatu metode pengobatan dan penanganan penyakitnya, sang pasien sangat tergantung kepada informasi dokter untuk menganbil keputusan menjalani metode tersebut. Begitu pula terdapat barang-barang canggih, tetapi juga mungkin menimbulkan risiko berbahaya

bila salah penggunaannya, dalam hal ini, pihak yang bertransaksi dengan objek barang tersebut sangat bergantung kepada informasi yang menawarkan barang tersebut. Oleh karena itu, dalam kaitan ini dalam hukum perjanjian Islam dituntut adanya sikap amanah pada pihak yang menguasainya untuk member informasi yang sejujurnya kepada pihak lain yang tidak banyak mengetahuinya.

#### 8) Asas Keadilan

Keadilan adalah tujuan yang hendak diwujudkan oleh semua hukum. Dalam hukum Islam, keadilan merupakan salah satu perintah yang terdapat dalam QS. Al-Ma'idah: 8<sup>47</sup>, yang berbunyi:



Artinya: “Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa”.  
(QS. Al-Ma'idah: 8).<sup>48</sup>

Keadilan merupakan sendi setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Sering kali pada zaman modern ini, akad ditutup oleh suatu pihak lain tanpa memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi mengenai klausul akad tersebut, karena klausul akad telah dibakukan oleh pihak lain.

#### h. Kewajiban Membaca Isi Kontrak

Penandatanganan suatu kontrak berarti bahwa para pihak sudah setuju dengan kontrak tersebut, termasuk sudah setuju dengan isinya.

Ketentuan ini menyimpulkan bahwa sebelum menandatangani suatu

<sup>47</sup>QS : Al-Ma'idah [8] : 5.

<sup>48</sup>Menteri Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya (Ayat Pojok Bergaris): Model Utama*, Semarang: Citragraphika, 2000, h. 86.

kontrak, para pihak seharusnya telah membaca kontrak dan mengerti terhadap isi kontrak tersebut. Inilah yang disebut dengan “kewajiban membaca” suatu kontrak.

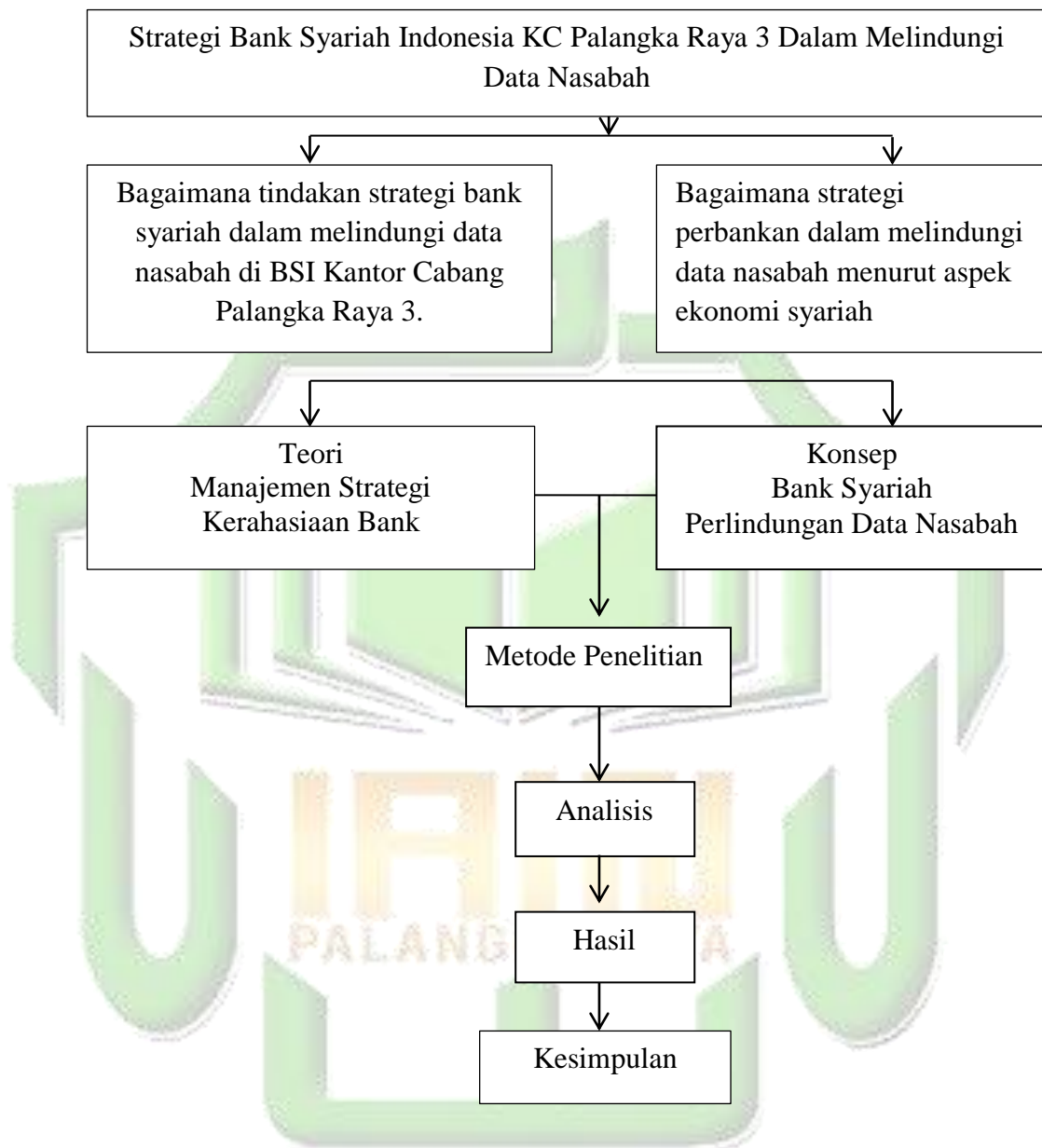
Sebagai seorang nasabah yang bijak harus membaca dengan baik formulir yang diberikan oleh pihak bank, jangan asal menandatangani saja. Konsekuensi yuridis dari adanya kewajiban membaca kontrak ini adalah bahwa pada prinsipnya para pihak tidak bisa dikemudian hari mengelak untuk melaksanakan suatu kontrak tersebut dengan alasan bahwa dia sebenarnya tidak membaca klausula kontrak tersebut, atau terjebak dengan klausula kontrak yang bersangkutan. Jadi pada prinsipnya yang berlaku adalah “kontrak adalah kontrak”. Ketentuan seperti ini merupakan ketentuan hukum yang berlaku umum dimana-mana.<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup>Munir Fuady, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Pt Citra Aditya Bakti, 1999, h. 89-90.

## D. Kerangka Pikir

**Bagan 2.1 Skema Kerangka Pikir**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

##### 1) Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dilakukan dari tanggal 24 Maret 2021 sampai 24 Juli 2021 sekitar 4 bulan penelitian dan mendapat izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya serta Badan Penelitian dan Pengembangan (BPP) Kota Palangka Raya.

##### 2) Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini adalah di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3, Jl. Ahmad Yani No. 56, Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Peneliti memilih tempat tersebut karena merupakan satu-satunya Bank Syariah anak perusahaan bank BUMN yang memiliki sistem perlindungan data nasabah dengan sangat baik dan salah satu cabangnya ada di Palangka Raya dimana sebelumnya PT. BRI Syariah Tbk dan sekarang sudah resmi menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3.

#### **B. Pendekatan dan jenis penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam pendekatan ini penelitian kualitatif maka menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>50</sup> Peneliti juga menggunakan metode yuridis normatif yaitu penelitian yang mengutamakan

---

<sup>50</sup>Lexy.J Meleong, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Pt Remaja Rosdakarya Offset, 2001, h. 3.

data sekunder, khususnya bahan hukum primer berupa aturan normatif tertulis. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskriptif, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Kesimpulan yang diberikan selalu jelas data faktualnya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh.

Melalui penelitian ini, dengan pendekatan kualitatif deskriptif dapat dihimpun data sewajarnya terarah dan dapat dipertanggungjawabkan dan diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi bank syariah dalam melindungi data nasabah di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3.

### **C. Objek dan Subjek Penelitian**

#### **1. Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah dasar dari persoalan dan atau yang menjadi titik perhatian suatu penelitian yang kemudian hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Titik perhatian tersebut berupa substansi atau materi yang diteliti atau dipecahkan permasalahannya menggunakan teori-teori yang bersangkutan.<sup>51</sup>

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu strategi bank syariah dalam melindungi data nasabah di BSI Kantor Cabang 3 Palangka Raya, yang meliputi perlindungan terhadap data nasabah.

---

<sup>51</sup>Muh. Fitrah dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*, Sukabumi: CV Jejak, 2017, h. 156.



## 2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.<sup>52</sup> Pada sebuah penelitian, subjek memiliki peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian itulah data tentang variabel penelitian yang akan diamati. Subjek pada penelitian ini yaitu karyawan BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 dengan total karyawan sebanyak 30 orang. Untuk memudahkan peneliti menentukan sampel, pengambilan sampel menggunakan teknik *puspositive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu.

Menurut Ibrahim, penggunaan teknik *purposive sampling* dalam 3 (tiga situasi), yaitu: penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* guna memilih responden yang akan memberi informasi penting; penelitian menggunakan teknik ini untuk memilih responden yang sulit dicapai, untuk itu, peneliti cenderung subjektif (memilih berdasarkan kriteria sesuai keinginan peneliti) dan tatkala penelitian ingin mengidentifikasi jenis responden tertentu untuk diadakannya wawancara mendalam.<sup>53</sup> Acuan dalam penetapan sampel penelitian ini yaitu dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Merupakan karyawan BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 yang telah bekerja minimal 1 tahun.
- b. Menempati posisi di bidang pelayanan jasa pada 1 tahun terakhir.

---

<sup>52</sup>Ibid, h. 152.

<sup>53</sup>Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015, h. 72.

- c. Mengetahui perkembangan BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3.
- d. Bersedia diwawancarai.

Berdasarkan acuan tersebut, maka didapat karyawan yang menjadi subjek dalam penelitian ini berjumlah 4 orang. Masing-masing memegang jabatan sebagai *Branch Operation and Service Manager*, *Marketing Manager*, *Customer Service Representative* dan *Teller* di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3. Demi keabsahan data penelitian, maka peneliti mengambil 3 orang lagi sebagai informan yaitu 1 karyawan BRI Kantor Cabang Palangka Raya dan 2 orang nasabah BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

##### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>54</sup> Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam melakukan penelitian guna mendapat informasi terkait hal yang akan diteliti, selain itu bisa juga digunakan untuk mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam. Wawancara ini dapat dipakai untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi.

---

<sup>54</sup>Ajat Rukayat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, h. 42.

Peneliti menyiapkan daftar pertanyaan untuk diajukan secara langsung kepada Manager, *Customer Servis*, dan Marketing BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 dengan pertanyaan umum meliputi:

- a. Bagaimana tindakan bank dalam melindungi data nasabah di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3?
  - b. Bagaimana strategi perbankan dalam melindungi data nasabah menurut aspek ekonomi syariah?
2. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.<sup>55</sup>

Pada teknik ini penulis mengadakan pengamatan langsung dilapangan untuk mengetahui masalah dan keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang diteliti. Adapun yang menjadi pengamatan langsung adalah memeriksa beberapa mesin ATM BSI yang ada di kota Palangka Raya dan mengamati tindakan yang dilakukan pihak bank terhadap nasabah apabila ada yang mengalami permasalahan pada transaksi antara bank dengan nasabah dalam hal terjadi pencurian data kartu ATM yang menimbulkan kerugian financial nasabah.

---

<sup>55</sup>Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2011, h. 111.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen yang dibuat oleh objek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan.<sup>56</sup>

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data beberapa catatan dan laporan-laporan yang berhubungan dengan data yang digali. Adapun data yang didapat dari mengkaji dokumentasi ini adalah mengenai gambaran umum lokasi penelitian (profil) Bank BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3, struktur organisasinya serta mesin ATM Bank BSI Kantor Cabang yang ada di kota Palangka Raya 3.

#### **E. Pengabsahan Data**

Pengolahan data dilakukan untuk mendapatkan keabsahan atau kevalidan data. Pengabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Moleong, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Ada empat macam teknik triangulasi, yaitu triangulasi data, metode, pengumpul data, dan teori.<sup>57</sup>

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi metode dan sumber. Teknik triangulasi metode dilakukan melalui pengecekan

---

<sup>56</sup>Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian*, h. 114.

<sup>57</sup>Suwardi Endaswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*, Yogyakarta: Pustaka Widayatama, 2006, h. 110.

hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara *cross-check* data dengan fakta dari sumber lainnya menggunakan informan yang berbeda sehingga derajat kepercayaan data dapat valid.

Pengabsahan data sangat diperlukan karena menjamin bahwa semua hasil dan pengamatan atau observasi, wawancara dan dokumentasi memang benar dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lokasi penelitian. Oleh karena itu, keabsahan data dalam penelitian ini menjamin bahwa dalam mendeskripsikan sejauh mana tindakan bank dalam melindungi data nasabah pada BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 memerlukan jawaban yang jelas dari para subjek, yakni para pihak bank BSI agar melindungi data nasabah di BSI Kantor Cabang 3 Palangka Raya dan tidak diragukan lagi keabsahannya. Terkait secara langsung dengan pengabsahan data ini, adapun triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Hal ini dimaksudkan untuk membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.

Dalam pelaksanaan triangulasi sumber, untuk mengecek kebenaran data yang diungkapkan subjek penelitian, maka penulis juga melakukan wawancara dengan data lain sebagai informan atau penguat data, seperti karyawan dan nasabah di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3. Langkah berikutnya yang dilakukan penulis dalam proses penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada subjek penelitian untuk mencari tingkat kedalaman informasi data dari mereka, serta dokumentasi. Sebagai data tambahan atau sumber data

pendukung penelitian, penulis juga melakukan wawancara kepada pihak BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 yakni karyawan dan nasabah. Hal ini dilakukan penulis, hanya sebagai pembanding data untuk memperkuat atau pendukung pada data yang telah penulis dapatkan terhadap para subjek penelitian.

## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data bermaksud untuk mengorganisasikan data yang terkumpul. Data-data yang telah diperoleh di lokasi penelitian dianalisis dengan langkah sebagai berikut:

### **1. Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses pemilahan, pemusatan perhatian pada penyederhaan, pengabstraksan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dilapangan dan merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data. Pada tahap pertama ini, dari beberapa data yang telah didapatkan dan dibuat oleh penulis pada saat penelitian, tidak semuanya harus dicantumkan dan dianalisis dalam skripsi ini. Namun, penulis melakukan pemilahan, penggolongan dan pengorganisasian data yang relevan atau sesuai dengan data yang dibutuhkan untuk memecahkan permasalahan penelitian. Setelah itu, langkah selanjutnya yang dilakukan penulis adalah menganalisis data tersebut satu-persatu dan disesuaikan dengan masing-masing rumusan masalah penelitian. Hal ini, dilakukan agar tidak ada kekaburan dan perluasan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang sudah tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penyajian tersebut dapat berbentuk matriks, grafik, jaringan dan bagan. Selanjutnya, tahap kedua ini penulis catumkan pada penyajian data hasil penelitian, serta analisis dan pembahasan pada bab IV. Penyajian data tersebut, penulis susun secara sistematis, yang mengkonfirmasi dan menyesuaikan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai bagaimana tindakan bank dalam melindungi data nasabah di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 serta bagaimana strategi bank syariah dalam melindungi data nasabah menurut aspek ekonomi syariah.

## 3. Menarik kesimpulan dan verifikasi

Data *conclusions* atau menarik kesimpulan dari data yang diperoleh yaitu setelah semua data-data yang diinginkan diperoleh selanjutnya mencari kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah. Penarikan kesimpulan dengan verifikasi dilakukan dengan melihat kembali pada reduksi data maupun pada data *display*, sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang dianalisis. Kemudian pada tahap ketiga atau yang terakhir ini, penulis melakukan verifikasi atau menarik kesimpulan dari data yang diperoleh dan dianalisis sebelumnya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab semua rumusan masalah dalam penelitian ini, yang selanjutnya penulis tuangkan pada bab V dalam skripsi ini.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan proposal ini terdiri dari 3 bab, yaitu secara rinci adalah sebagai berikut:

BAB I (Pendahuluan) menguraikan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian.

BAB II (Kajian Pustaka) terdiri dari penelitian terdahulu, kajian teoritis, kerangka konseptual dan kerangka berpikir.

BAB III (Metode Penelitian) terdiri dari waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, teknik analisis data dan sistematika penulisan.

BAB IV (Penyajian dan Analisis data) dalam bab ini akan di uraikan beberapa pembahasan atau hasil penelitian.

BAB V berisi penutup hasil kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian ini, dan saran-saran.





## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

Sebelum memaparkan penelitian ini, terlebih dahulu peneliti memaparkan tahapan penelitian yang dilaksanakan, yakni diawali dengan penyampaian surat izin penelitian dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) kemudian setelah mendapatkan surat tebusan tersebut selanjutnya peneliti menyampaikan surat izin penelitian ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya kemudian setelah mendapatkan surat tebusan, peneliti menyerahkan surat tersebut kepada pihak BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3, kemudian peneliti langsung terjun ke lapangan melakukan penggalan data. Sebelum mendapatkan izin untuk mengadakan penelitian, peneliti telah melakukan observasi terlebih dahulu sehingga setelah mendapatkan izin penelitian, peneliti langsung terjun ke lapangan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu Strategi Bank Syariah Dalam Melindungi Data Nasabah di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 untuk mengetahui strategi, tindakan dan perlindungan data nasabah di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3.

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Berdirinya BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT

Bank BRI Syariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT Bank BRI Syariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih Bank PT BRI Syariah Tbk hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT Bank BRI Syariah Tbk di tengah-tengah industri perbankan Nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT Bank BRI Syariah Tbk yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Aktivitas PT Bank BRI Syariah Tbk semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, untuk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur

Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah Tbk.

Saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT Bank BRI Syariah Tbk tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT Bank BRI Syariah Tbk menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

BRI Syariah Cabang Palangka Raya merupakan salah satu unit dari PT BRI Syariah yang beralamatkan di Jalan Ahmad Yani Nomor 56 Palangka Raya. BRI Syariah Cabang Palangka Raya diresmikan pada 1 Mei 2013 bersamaan dengan peresmian Kantor Cabang di Manado, Sulawesi Utara. Pembukaan Kantor Cabang baru ini merupakan wujud dari komitmen PT BRI Syariah untuk lebih dekat melayani masyarakat akan layanan perbankan

ritel modern. Hadirnya kantor Cabang di Palangka Raya menambah jaringan distribusi PT BRISyariah menjadi 50 Kantor Cabang.<sup>58</sup>

Pada tanggal 1 Februari 2021 tiga bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yakni Bank BRISyariah resmi bergabung (*merger*) dengan PT Bank BNI Syariah dan Bank Mandiri Syariah bergabung menjadi satu dengan nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Total asset sebesar Rp 240 triliun per Desember 2020 dan menempatkan bank beraset terbesar di Indonesia dengan didukung sekitar 1.200 kantor cabang. Bank BRISyariah KC Palangka Raya sekarang berubah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Palangka Raya 3.

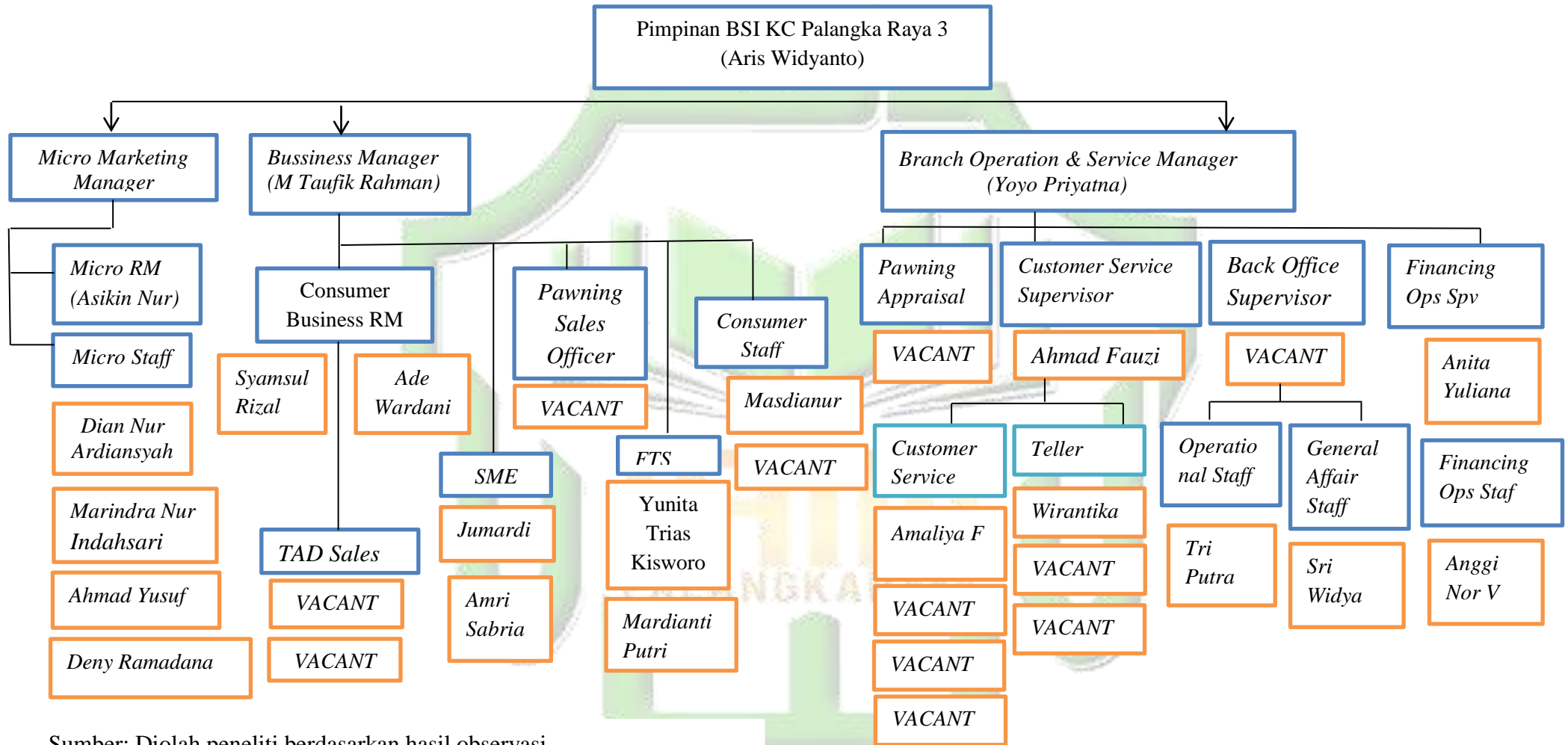
## **2. Struktur Organisasi BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3**

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap pembagian kerja dan posisi yang ada pada suatu organisasi maupun perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Seperti halnya pada BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 yang memiliki struktur organisasi agar pembagian tugas dan kewajiban terstruktur dengan baik. Berikut ini merupakan struktur organisasi pada BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3.

---

<sup>58</sup>Suara Manado, *BRISyariah Membuka Layanan Kantor Cabang di Manado*, diakses dari [www.suaramanado.com](http://www.suaramanado.com), pada 21 Februari 2021 Pukul 10.30 WIB.

Bagan 4.1 Struktur Organisasi BSI KC Palangka Raya 3



Sumber: Diolah peneliti berdasarkan hasil observasi

### 3. Visi dan Misi BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3

Perumusan visi sangat penting bagi perusahaan agar setiap anggota memiliki kejelasan mengenai tujuan dan cita-cita perusahaan yang berusaha diwujudkan di masa depan. Sedangkan misi merupakan rangkaian kegiatan utama yang harus dilakukan. Adapun visi dan misi BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 yaitu:

a. Visi

*Top 10 Global Islamic Bank.*

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

### 4. Nilai-Nilai Budaya BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3

Nilai-nilai budaya perusahaan di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 dikenal dengan istilah “PASTI OKE” yang merupakan singkatan dari nilai-nilai budaya sebagai berikut:<sup>59</sup>

a. Profesional

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan.

b. Antusias

---

<sup>59</sup>BRI syariah, *Laporan Tahunan 2018: Menapak Esok dengan Digitalisasi*, diakses dari [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) pada 21 Februari 2021 Pukul 12.00 WIB

Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.

c. 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 azas saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

d. Tawakal

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh serta diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

e. Integritas

Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

f. Berorientasi Bisnis

Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

g. Kepuasan Pelanggan

Memiliki kesadaran, sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan perusahaan.



## 5. Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia

### a. Produk Pendanaan

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

#### 1) Tabungan Easy Mudharabah



Pertama ada jenis tabungan terbaik dari Bank Syariah Indonesia bernama Easy Mudharabah. Benefit dan keunggulan yang ditawarkan tabungan ini adalah gratis biaya admin untuk transaksi tarik tunai di semua ATM Bank Mandiri dan mesin EDC.

Bukan hanya itu, Bank Syariah Indonesia juga memberikan bonus terbaik berupa Nisbah atau Bagi Hasil yang menarik. Dalam hal ini BSI menawarkan suku bunga 8% jika saldo kurang dari Rp. 100.000. Sedangkan saldo diatas Rp. 100.000 ada pembagian hasil 13% untuk nasabah.

#### 2) Tabungan Easy Wadi'ah



Kemudian tabungan Easy BSI juga ada yang dikelola menggunakan akad Wadi'ah yang artinya nasabah menitipkan uangnya di Bank. Pada tabungan jenis ini Bank Syariah Indonesia membebaskan biaya administrasi bulanan.

Selain itu, dengan setoran awal mulai dari Rp. 100.000 kalian akan memperoleh fasilitas berupa kartu ATM yang bisa digunakan di seluruh mesin ATM BSI, Mandiri dan ATM lain berlogo Bersama. Namun untuk tabungan Easy Wadiah tidak berlaku bonus dari Bank Syariah Indonesia.

### 3) Tabungan Haji Indonesia



Selanjutnya Bank Syariah juga menawarkan jenis tabungan terbaik bernama Tabungan haji indonesia. Sesuai dengan namanya, tabungan ini direkomendasikan untuk kalian yang punya impian pergi ke tanah suci. Disamping itu, ketika memiliki tabungan ini kalian bisa lebih mudah untuk memperoleh porsi keberangkatan haji.

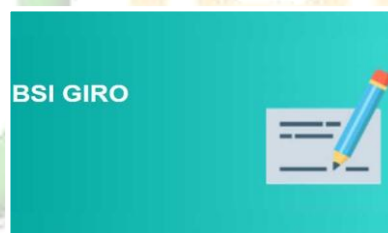
Tabungan Tabungan haji indonesia hanya membutuhkan setoran awal Rp. 100.000 dan untuk setoran berikutnya mulai dari Rp. 10.000. Setelah saldo tabungan terkumpul Rp. 25.100.000 nantinya Bank Syariah Indonesia akan mendaftarkannya ke Siskohat.

#### 4) Tabunganku



Selain itu, Bank Syariah Indonesia juga punya jenis rekening TabunganKu yang menggunakan akad Wadi'ah Yad Dhamanah dalam pengelolaannya. Alasan lain kenapa rekening ini masuk dalam daftar jenis simpanan Bank Syariah Indonesia terbaik yaitu bisa memudahkan kalian dalam proses penyaluran Zakat. Kemudian untuk membuka rekening ini kalian hanya perlu menyiapkan setoran awal sebesar Rp. 20.000. Tapi, jika ingin tambahan fasilitas berupa kartu ATM BSI, setoran awal untuk membuka TabunganKu adalah Rp. 80.000.

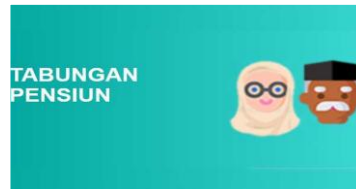
#### 5) Tabungan BSI Giro



BSI Giro yang dikelola menggunakan prinsip wadiah yad dhamanah. Adapun beberapa benefit yang ditawarkan jenis simpanan ini, antara lain kemudahan transaksi melalui Cek / BG, difasilitas kartu ATM BSI serta bebas dari segala bentuk Riba. Namun perlu diketahui bahwa tabungan BSI Giro memiliki ketentuan terkait setoran awal sebesar Rp. 500.000 serta berlaku juga biaya

administrasi senilai Rp. 17.000. Meskipun demikian, Bank Syariah memiliki presentase bagi hasil 3% untuk para nasabah BSI Giro.

#### 6) Tabungan Pensiun



Bank Syariah Indonesia menawarkan jenis rekening terbaik untuk para nasabah berstatus sebagai pegawai pensiun. Setiap pembuatan tabungan Pensiun, Bank Syariah Indonesia akan memberi fasilitas berupa *BSI Debit Co Branding Taspen* untuk memudahkan proses transaksi di mesin ATM.

Terbaiknya lagi, BSI hanya meminta setoran awal minimal Rp. 50.000 serta membebaskan biaya admin bulanan bagi para nasabah. Dengan membuka tabungan Pensiun BSI, kalian bisa merencanakan kehidupan masa tua yang lebih sejahtera.

#### b. Produk Pembiayaan dan Pinjaman

Adapun produk pembiayaan dan Pinjaman yang ditawarkan oleh BSI KC Palangka Raya 3 sebagai berikut:

##### 1) Pembiayaan Mikro di Bank Syariah Indonesia

###### (a) BSI KUR

Produk program pemerintah diperuntukan bagi usaha mikro, kecil dan menengah yang punya usaha layak dan produktif sesuai prinsip syariah dengan skema Murabahah, ijarah dan MMQ. Fasilitas pinjaman yang ditujukan untuk usaha mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi keperluan modal kerja dan investasi dengan plafond di atas Rp. 50 Juta sampai Rp. 500 Juta. Untuk ajukan pinjaman Bank Syariah Indonesia ini prosesnya cepat dan mudah. Menariknya produk pinjaman ini melepaskan biaya provisi dan administrasi. Beragam skema sesuai keperluan produktif nasabah dengan cicilan bulanan yang ringan.

(b) BSI Usaha Mikro

Produk pembiayaan diperuntukkan bagi usaha mikro, kecil dan menengah yang punya usaha layak dan produktif sesuai prinsip syariah dengan skema Murabahah, IMBT, dan MMQ. Jenis produk pinjaman Bank Syariah Indonesia khusus untuk usaha mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi keperluan modal kerja dan investasi dengan plafond di atas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 Juta. Menawarkan syarat pengajuan yang mudah dan proses yang cepat. Pinjaman bebas biaya provisi dan administrasi dengan cicilan bulanan ringan ini memakai akad sesuai konsep syariat islam.

2) Bilateral Financing

*Bilateral Financing* ialah layanan pemberian fasilitas pembiayaan dalam mata uang rupiah dan asing untuk keperluan modal kerja jangka pendek atau untuk maksud yang lain ke instansi keuangan Bank dan/atau non bank. Pinjaman ini punya keunggulan untuk sumber permodalan jangka pendek, harga kompetitif, dasar perdagangan dan peningkatan hasil.

3) Bank Syariah Indonesia *Cash Collateral*

Fasilitas pinjaman yang ditanggung dengan jaminan likuid, yakni ditanggung dengan Simpanan berbentuk Deposito, Giro, atau Tabungan.

Produk *Cash Collateral* mempunyai keunggulan keringanan proses pengajuan dan optimal pembiayaan sampai 90% dari nilai simpanan.

4) Bank Syariah Indonesia *Distributor Financing*

Produk *Distributor Financing* ialah produk pinjaman *post Financing* (dana talangan untuk membayar lebih dulu *invoice* atas pekerjaan yang sudah selesai) yang dikasih ke *vendor* khusus yang kerjakan kontrak pekerjaan dengan *bou wheer*, di mana sumber pengembalian pembiayaan ialah pembayaran *invoice* dari *bou wheer*. Produk pinjaman Bank Syariah Indonesia satu ini memiliki keunggulan yakni memperoleh dana talangan, *price kompetitif* dan proses pengajuannya gampang.

5) BSI Griya Hasanah

Layanan pinjaman kepemilikan rumah untuk bermacam keperluan seperti pembelian rumah baru/ rumah second /ruko/rukan/apartemen, kavling siap untuk bangun, pembangunan atau perbaikan rumah, ambil alih pembiayaan dari bank lain dan *refinancing* untuk pemenuhan kebutuhan nasabah. Produk Griya Hasanah sebagai pinjaman cicilan ringan dan masih tetap dengan kemudahan pembayaran dengan fasilitas *auto debet* Tabungan BSI. Disamping itu, Anda akan dibebaskan dari biaya provisi, penalti dan *appraisal* s/d 5 milyar.

6) BSI Griya Konstruksi

Produk pembiayaan bank syariah Indonesia untuk pembelian rumah baru, rumah second, ruko, rukan dan apartemen dengan biaya sesuai BFM produktif dan biaya administrasi sejumlah 1%. Kelebihan produk pinjaman ini yakni menambahkan nilai jual perumahan, pembayaran kewajiban developer sesudah unit terjual dan keuntungan berdasarkan untuk hasil yang disetujui.

7) BSI Griya Mabur

Program pembiayaan kepemilikan rumah berhadiah porsi haji sesudah pembayaran lancar sepanjang dua tahun. Pinjaman ini mempunyai biaya ringan dengan pola layanan syariah yang dipastikan tiap biaya sesuai tujuannya. Untuk ajukan pembiayaan Bank Syariah Indonesia Griya Mabur ini termasuk sangatlah cepat dan mudah sebab bisa dilaksanakan lewat cara online. Dengan sistem pengajuan

pinjaman lewat cara online, karena itu pengajuan bisa dilaksanakan secara *real time*.

8) BSI Griya Simuda

Layanan utang kepemilikan rumah untuk umur muda memiliki rumah impian dengan plafond pembiayaan semakin tinggi dan cicilan ringan. Menawarkan plafond pembiayaan lebih besar sampai 120% dengan *extra tenor* sampai 30 tahun. Pinjaman ini benar-benar pas untuk Anda yang ingin mempunyai rumah di umur mudah. Cukupenuhi persyaratan pengajuan seperti sebagai WNI usia 21 - 40 tahun dan telah berpenghasilan tetap.

9) BSI Griya Swakarya

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk macam keperluan. Keunggulan dari produk pinjaman ini yakni konsep *rill murabahah*, kepemilikan objek sudah milik Bank seutuhnya, dapat menyewakan asset rumah, pertama dan salah satu produk di industri perbankan. Disamping itu produk Syariah Griya Swakarya menawarkan diferensiasi bank syariah semakin kuat, tersedianya rumah lebih terkontrol dan nilai jual lebih kompetitif.

10) BSI Mitra Beragun Emas (*Non Qardh*)

Pinjaman untuk maksud konsumtif atau produktif yang memakai ikrar *Murabahah/ Musyarakah Mutanaqishah/ Ijarah* dengan jaminan berbentuk emas yang diikat dengan ikrar rahn, di mana emas yang diagunkan diletakkan oleh Bank sepanjang periode



waktu tertentu. Dengan Pinjaman Mitra Beragun emas ini Anda dapat memperoleh pembiayaan agunan emas.

#### 11) BSI Mitraguna Berkah

Pinjaman untuk maksud multiguna tanpa agunan dengan beragam manfaat dan kemudahan untuk karyawan payroll di Bank Syariah Indonesia. Pembiayaan Bank Syariah Ini tawarkan limit pembiayaan dokter sampai 2 miliar dan karyawan sampai 1,5 miliar. Jenis pinjaman ini memberikan tenor sampai 15 tahun dengan cicilan yang ringan dan tetap. Disamping itu, untuk ajukan jenis pinjaman ini prosesnya gampang dan cepat.

#### 12) BSI Multiguna Hasanah

Bank Syariah Indonesia punya produk multiguna hasanah yang tawarkan fasilitas pembiayaan untuk :

- (a) Pembelian barang keperluan konsumtif seperti perbaikan rumah, pembelian mebel rumah, dan lain-lain.
- (b) Pembelian manfaat jasa seperti *wedding organizer* untuk pernikahan, perawatan di dalam rumah sakit, pendidikan, agen travel agent, dan lain-lain.
- (c) Pengalihan utang pembiayaan konsumtif di instansi keuangan yang lain mempunyai *underlying asset*.

#### 13) BSI Oto

Bank Syariah Indonesia OTO ialah pembiayaan pemilikan kendaraan bermotor seperti mobil, motor baru dan bekas dengan

mudah dan cicilan tetap. Kelebihan produk pembiayaan Bank Syariah Indonesia satu ini yakni limit semakin besar sekitaran Rp. 350 juta, tenor panjang sampai 15 tahun, cicilan ringan dan merealisasikan bermacam keperluan.

#### 14) BSI Pensiun Berkah

Pinjaman yang diberikan kepada beberapa yang menerima manfaat pensiun bulanan, mencakup :

- (a) Pensiunan ASN dan Pensiunan Janda ASN.
- (b) Pensiunan BUMN/BUMD.
- (c) Pensiunan dan Pensiunan Janda ASN/PNS yang belum masuk TMT Pensiun tetapi sudah terima SK Pensiun.

Keunggulan dari produk pembiayaan Bank Syariah Indonesia satu ini yakni Limit Rp. 350 juta, jangka waktu sampai 15 tahun sekalian cicilan bulanan ringan.

#### 15) BSI Umrah

Produk pinjaman Bank Syariah Indonesia konsumtif untuk penuhi keperluan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh lewat Bank yang sudah bekerja bersama dengan Travel Agent sesuai prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia Umrah berguna untuk membiayai perjalanan ibadah umroh dengan keluarga, optimal pembiayaan Rp. 200 juta.

#### 16) Mitraguna Online

Jenis pinjaman Bank Syariah Indonesia tanpa agunan untuk maksud multiguna berbagai manfaat dan keringanan untuk karyawan. Kemudahan pembiayaan tanpa jaminan lewat *Mobile Banking* dengan proses pencairan yang cepat dan tidak repot, hingga dapat dijangkau secara *real time*. Multiguna online sudah mengaplikasikan konsep sesuai syariat islam.<sup>60</sup>

c. Produk Jasa

1) BSI Debit



Sama seperti Bank pada umumnya, BSI juga memberikan beragam fasilitas pada masing-masing nasabah, salah satunya adalah kartu ATM. Bicara soal ATM, bahwa BSI menawarkan beberapa jenis kartu ATM dimana setiap jenisnya memiliki limit transaksi yang berbeda-beda. mengenai fitur yang ditawarkan oleh semua jenis ATM BSI. Jadi, saat memiliki kartu ATM Bank Syariah Indonesia kita bisa menggunakan beberapa fitur berikut ini :

(a) Melakukan Transaksi di Semua ATM

---

<sup>60</sup>Administrasi publik, *Jenis-Jenis Produk Pinjaman Bank Syariah Indonesia*, diakses dari [www.administrasipublik.com](http://www.administrasipublik.com), pada 4 Agustus 2021 pukul 23.25 WIB.

Pertama, semua jenis kartu debit BSI mendukung transaksi di semua mesin ATM BSI maupun ATM Bank lain yang berlogo VISA dan Bersama.

(b) Melakukan Transaksi di Luar Negeri

Kedua, kartu ATM BSI juga memungkinkan untuk melakukan transaksi melalui ATM maupun mesin EDC di Luar Negeri yang memiliki logo VISA Plus.

(c) Mendukung Pembayaran di Berbagai *Merchant*

Ketiga, BSI juga telah bekerjasama dengan berbagai *merchant* dimana hal tersebut memungkinkan kalian untuk melakukan pembayaran pakai kartu ATM BSI. Menariknya lagi, tidak jarang *merchant* menerapkan diskon untuk setiap transaksi menggunakan ATM BSI.

2) BSI Sentra Bayar

BSI Sentra Bayar merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan

Fasilitas:

(a) Bisa dilakukan secara tunai, autodebet, SMS Banking atau melalui ATM Bank Syariah Mandiri

(b) Tanda bukti pembayaran

Layanan payment yang tersedia:

(a) Telkom (seluruh Indonesia)

(b) Kartu Halo

- (c) Isi ulang Simpati dan As)
- (d) Matrix (d/h Satelindo dan IM3 Bright)
- (e) PLN
- (f) Esia
- (g) IM2
- (h) Speedy
- (i) Pembayaran Mahasiswa BSI.

### 3) BSI Mobile

BSI Mobile adalah salah satu saluran distribusi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi 3G/4G dan WIFI melalui smartphone.

Fitur:

- (d) Info rekening (informasi saldo, mutasi, dan informasi portofolio)
- (e) Transfer (pindah buku, online, SKN, QRIS)
- (f) Pembayaran (PLN, telepon/HP, akademik, institusi, tiket, asuransi, zakat/infaq, BPJS, MPN, PDAM, Internet/TV Kabel, dan E-commerce)
- (g) Pembelian (voucher HP, PLN Prabayar, *E-money*, Paket Data, Top Up *EWallet*, Aqiqah, *Streaming Video & Musik*, Kartu Debit OTP)
- (h) Buka rekening online
- (i) E-mas

- (j) Tarik Tunai Tanpa Kartu
  - (k) BSI Keyboard
  - (l) Transaksi Terjadwal
  - (m) Akses Menu Favorit
  - (n) Update lokasi ATM dan Cabang
  - (o) Penyimpan data transaksi favorit
  - (p) Share aktivitas ke sosial media
  - (q) Jadwal shalat dan kalimat inspiratif
  - (r) Akses sosial media Bank Syariah Indonesia
  - (s) Akses langsung Bank Syariah Indonesia Call 14040
  - (t) Informasi produk dan promo Bank Syariah Indonesia
  - (u) Notifikasi detil transaksi ke email yang didaftarkan
  - (v) Bukti transaksi otomatis tersimpan di kotak masuk
  - (w) Penambahan biller pembayaran dan pembelian
  - (x) Menu Rate Mata Uang Asing
  - (y) Portfolio Nasabah
  - (z) Permintaan ulang kode aktivasi dan Digital Wakaf
- 4) BSI Internet Banking

Berasarkan konsep layanan BSI yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk bertransfer dari mana saja dan kapan saja sesuai dengan keutuhan nasabah, Bank BSI juga dihadirkan sebuah kemudahan, kenyamanan serta keamanan akses perbankan tanpa batas melalui internet *Banking*.

- 5) BSI *Electronic Payroll*
- 6) BSI L/C
- 7) Jual Beli Valuta Asing
- 8) Bank Garansi
- 9) Western Union
- 10) Bank Syariah Indonesia Call

Merupakan layanan yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi BSI melalui telepon ke 14040.

#### **B. Gambaran Subjek dan Informan Penelitian**

Peneliti menentukan subjek dengan cara *purposive sampling*. Kemudian didapatkan empat karyawan BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 yang menjadi subjek penelitian. Semua subjek sesuai dengan kriteria peneliti, yaitu merupakan karyawan BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 di bagian pelayanan jasa yang menjabat pada 1 tahun terakhir, mengetahui perkembangan BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3, dan bersedia diwawancarai.

Penelitian ini juga menggunakan informan sebagai bahan pengabsahan data penelitian yang telah memberikan sumbangsih pemikiran dan keterangan guna melengkapi data-data yang di butuhkan dalam penelitian ini. Subjek penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Subjek Penelitian

No.	Inisial Subjek	Jabatan
1	YP	<i>Branch Operation and Service Manager</i> BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3
2	I	<i>Mikro Staf</i> BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3
3	A	<i>Customer Service Representative</i> BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3
4	W	<i>Teller</i> BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3
5	NR (Informan)	Nasabah BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3
6	MA (Informan)	Nasabah BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3
7	FG (Informan)	<i>Standar Operating Procedure (SOP) Customer Service</i> BRI KC Palangka Raya

Sumber: Diolah oleh peneliti 2021

### C. Penyajian Data

BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 merupakan salah satu bank syariah yang menyediakan dan memberikan pelayanan transaksi keuangan bagi masyarakat khususnya masyarakat kota Palangka Raya. BSI menyediakan beragam produk pembiayaan, penyaluran dana, produk jasa, dan lokasi bank yang mudah dijangkau karena penempatan lokasi sangat strategis dan di tengah perkotaan Palangka Raya. Menurut hasil observasi ke lapangan bahwa bank syariah di kota palangka raya memiliki prinsip utama adalah hukum islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis. Bank Syariah juga menerapkan sistem



kehati-hatian dan kerahasiaan data nasabah. Hal ini dilakukan untuk menjaga keamanan data nasabah tersebut.

Menurut hasil observasi dari peneliti menemukan tidak ada nasabah bank syariah Indonesia kantor cabang Palangka Raya 3 yang mengalami *skimming* data. Hal ini karena strategi bank syariah dalam melindungi data nasabah cukup ketat dan sangat baik. Pihak bank sangat menghimbau agar nasabah selalu berhati-hati dalam bertransaksi di mesin ATM dan pihak bank juga mewajibkan nasabah agar mengganti kartu ATM yang awalnya tidak berchip harus menjadi ATM berchip. Strategi bank syariah yang digunakan untuk menjaga keamanan data nasabah dapat dilihat dari strategi pelayanan jasa, setiap karyawan bank ingin memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah yang datang. Strategi pelayanan yang digunakan dengan cara memberikan pelayanan yang ramah, mendengarkan keluhan nasabah, mengerti apa yang diinginkan nasabah, menghargainya dan *loyalitas* yang diberikan kepada nasabah. Setiap karyawan bank khususnya di bagian *Customer Servis* yang secara langsung melayani nasabah harus tetap berhati-hati dalam melakukan kerjanya, karena nasabah pada saat membuka tabungan, pihak bank perlu memastikan bahwa *password* atau kata sandi tidak boleh menggunakan kata sandi standar yaitu angka 123456 dan pihak bank juga perlu menganjurkan agar nasabah selalu mengganti kata sandi ATMnya secara berkala.

Penelitian ini dilakukan di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 setelah dikeluarkannya surat izin riset dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya dan Badan Penelitian dan Pengembangan (BPP) Kota

Palangka Raya. Dalam penelitian ini terdapat dua rumusan masalah dan terdapat beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan terkait strategi bank syariah dalam melindungi data nasabah BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3. Penyajian data hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam terdiri dari tiga subjek penelitian dan tiga orang informan, peneliti memaparkan hasil wawancara dengan apa adanya.

### **1. Tindakan Bank Syariah Dalam Melindungi Data Nasabah**

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai bagaimana tindakan bank syariah dalam melindungi data nasabah BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3, peneliti menanyakan berdasarkan format pedoman wawancara yang dibuat oleh peneliti (terlampir). Berikut adalah wawancara antara peneliti dengan karyawan BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3:

- a. Identitas yang menjadi subjek pertama penelitian wawancara adalah bapak YP, berjenis kelamin laki-laki, umur 40 tahun yang merupakan *Branch Operation and Service Manager* di BSI KC Palangka Raya 3. Beliau sudah menjabat selama 5 tahun 9 bulan.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan Bapak YP terkait tindakan bank syariah dalam melindungi data nasabah pada kinerja keuangan di BSI KC Palangka Raya 3. Peneliti menanyakan bagaimana tindakan bank dalam melindungi data nasabah? beliau menjawab:

“Pertama menghimbau nasabah untuk mengganti pin ATM secara berskala. Kedua mengarahkan nasabah untuk mengaktifkan fitur notifikasi SMS setiap ada uang masuk dan keluar dari rekening.”<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup>Wawancara dengan bapak Yoyo Priyatna *Branch Operation and Service Manager* pada tanggal 9 Juni 2020

Maksud penuturan bapak YP adalah pihak perbankan syariah selalu menghimbau nasabah untuk mengganti pin ATM secara berkala untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Penggantian pin ATM secara berkala ini bertujuan untuk memperketat keamanan dana dan data nasabah. Pihak perbankan syariah juga selalu mengarahkan nasabah untuk mengaktifkan fitur notifikasi SMS hal ini bertujuan agar nasabah mengetahui setiap transaksi yang dilakukan di kartu debit nasabah seperti keluar masuknya uang dari rekening nasabah.

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan seperti apa saja data yang perlu dilindungi oleh pihak perbankan syariah? Beliau menjawab:

“Data informasi profil nasabah, data informasi jumlah saldo, dan data mutasi rekening koran nasabah.”<sup>62</sup>

Maksud bapak YP ini adalah pihak perbankan syariah wajib melindungi serta merahasiakan data pribadi nasabah karena ini menyangkut hak privasi pada nasabah tersebut. Pihak perbankan tidak boleh memberitahu siapapun tentang jumlah saldo rekening nasabah, karena jumlah saldo atau pun mutasi rekening Koran nasabah sangat sensitif sekali, hal ini dilakukan untuk menghindari *fraud* ataupun kejahatan dari oknum yang tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan wawancara di atas, Bapak YP menyatakan bahwa pihak perbankan selalu menghimbau dan mengarahkan nasabah untuk selalu meningkatkan keamanan data maupun dana nasabah di kartu debit.

---

<sup>62</sup>Wawancara dengan bapak Yoyo Priyatna *Branch Operation and Service Manager* pada tanggal 9 Juni 2020.

Bank berkewajiban untuk memperhatikan kepentingan nasabahnya yang dilandasi dengan prinsip syariah.

- b. Identitas karyawan yang menjadi subjek kedua penelitian wawancara adalah ibu A, berjenis kelamin perempuan, umur 24 tahun yang merupakan *Customer Service Representative* di BSI KC Palangka Raya 3. Beliau sudah menjabat dari tahun 2019 sampai sekarang.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan ibu A terkait tindakan bank syariah dalam melindungi data nasabah pada kinerja keuangan di BSI KC Palangka Raya 3. Peneliti menanyakan bagaimana tindakan bank dalam melindungi data nasabah? beliau menjawab:

“Biasanya pihak bank tidak mudah memberitahu atau pun membocorkan data nasabah ke siapapun, misalkan ada seseorang yang datang minta data nasabah, itu pun harus ada surat kuasa tertulis yang ditanda tangani oleh pemilik dana. Jadi kami pun tidak sembarang memberikan data nasabah, itu lah salah satu tindakan kami dalam melindungi data nasabah dengan menjaga kerahasiaan data nasabah.”<sup>63</sup>

- c. Identitas karyawan yang menjadi subjek ketiga penelitian wawancara adalah ibu W, berjenis kelamin perempuan, umur 23 tahun yang sebelumnya merupakan *Teller* di BSI KC Palangka Raya 3. Beliau sudah menjabat selama 1 tahun.

Peneliti melakukan wawancara secara tidak langsung dengan ibu W terkait tindakan bank syariah dalam melindungi data nasabah pada kinerja keuangan di BSI KC Palangka Raya 3. Peneliti menanyakan apakah data nasabah bisa dipastikan keamanannya dan apa yang akan

---

<sup>63</sup>Wawancara dengan ibu Amaliya *Customer Service* pada tanggal 15 Juni 2020

dilakukan pihak bank untuk menjamin keamanan data tersebut? beliau menjawab:

“Insyallah bisa dipastikan aman, yang pertama keamanan data pribadi nasabah adalah rahasia bank yang tidak boleh dibocorkan, karena hal tersebut sama dengan kecurangan serta penipuan yang bisa merugikan nasabah sehingga menimbulkan efek hilangnya kepercayaan nasabah ke pihak bank. Untuk menjamin keamanan data nasabah pihak bank selalu menghimbau nasabah agar selalu mengganti pin ATM secara berkala dan tidak memberikan pin ATM keorang lain”<sup>64</sup>

Ibu W menjelaskan bahwa keamanan data pribadi nasabah adalah rahasia bank yang tidak boleh di bocorkan atau di sebar luaskan. Pihak bank berkewajiban melindungi data-data pribadi nasabah sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana sistem perlindungan data nasabah yang diterapkan di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3? Beliau menjawab:

“Dijalankan sesuai regulasi yang ditetapkan”

Maksud dari ibu W adalah perlindungan data nasabah di jalankan sesuai regulasi yang ditetapkan. Berdasarkan regulasi yang ditetapkan perlindungan konsumen disektor jasa keuangan yaitu nasabah menurut Pasal 25 dan Pasal 31 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan yaitu pasal 25 menyebutkan bahwa

---

<sup>64</sup>Wawancara dengan ibu Wini Mahdayanti *Teller* pada tanggal 17 juni 2021

pelaku usaha jasa keuangan (perbankan) wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau asset konsumen yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan. Pasal 31 ayat (1) menyebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi konsumennya kepada pihak ketiga. Pasal 31 ayat (2) menyebutkan bahwa larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam hal konsumen memberikan persetujuan tertulis; dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.

- d. Identitas karyawan yang menjadi subjek keempat penelitian wawancara adalah bapak I, berjenis kelamin laki-laki, umur 34 tahun yang merupakan *Mikro Staf* di BSI KC Palangka Raya 3.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan Bapak I terkait tindakan bank syariah dalam melindungi data nasabah pada kinerja keuangan di BSI KC Palangka Raya 3. Peneliti menanyakan apa dampaknya bagi bank jika karyawannya membocorkan data nasabah? beliau menjawab:

“jika seandainya bank mengalami kebocoran data nasabah dan ternyata pelakunya merupakan”orang dalam”, oknum tersebut akan dikenakan denda sebesar Rp 4 miliar hingga Rp 8 miliar, serta hukuman 5-8 tahun penjara. Hal ini sangat berdampak pada kesehatan bank, terutama bank akan mengalami kerugian keuangan, nasabah kabur ke bank lain dan reputasi bank bisa hancur.”<sup>65</sup>

Selanjutnya peneliti menanyakan lalu, apa yang harus dilakukan bank agar data nasabah tidak bocor? Beliau menjawab:

---

<sup>65</sup>Wawancara dengan Bapak Dian Nur Ardiansyah *Mikro Staf* pada tanggal 10 juni 2021

“peningkatan sistem keamanan IT tentu wajib diterapkan dan juga dengan memperketat akses terhadap data-data tersebut.”<sup>66</sup>

Bapak I menuturkan bahwa pihak bank akan meningkatkan sistem keamanan IT agar bisa melindungi data-data nasabah dan juga memperketat akses terhadap data nasabah. Bapak I juga menjelaskan bahwa tidak semua karyawan bisa mengakses data nasabah, jadi hanya beberapa karyawan dengan jabatan tertentu sesuai kewenangan usernya yang bisa mengakses data tersebut.

## **2. Strategi Perbankan Dalam Melindungi Data Nasabah Menurut Aspek Ekonomi Syariah**

Berdasarkan rumusan masalah kedua dalam penelitian ini, peneliti bermaksud menanyakan bagaimana strategi perbankan dalam melindungi data nasabah menurut aspek ekonomi syariah di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3. Peneliti memberikan pertanyaan berdasarkan format pedoman wawancara yang dibuat oleh peneliti (terlampir). Berikut adalah wawancara antara peneliti dengan karyawan BRI Syariah Palangka Raya:

### **a. *Branch Operation and Service Manager* BSI KC Palangka Raya 3 Bapak YP**

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak YP tentang strategi perbankan dalam melindungi data nasabah menurut aspek ekonomi syariah? Berikut jawaban Bapak YP:

“Ada tiga strategi yang pihak bank terapkan yaitu yang pertama percopotan penggantian kartu ATM *magnetic stripe* ke teknologi chip. Mengedukasi nasabah untuk membuat pin dengan angka

---

<sup>66</sup>Wawancara dengan Bapak Dian Nur Ardiansyah *Mikro Staf* pada tanggal 10 juni 2021

yang tidak mudah ditebak. Kemudian yang terakhir megedukasi nasabah untuk mengganti pin secara berskala.”<sup>67</sup>

Strategi yang diterapkan pihak bank syariah sudah maksimal sesuai regulasi. Pihak perbankan syariah sudah menerapkan sistem keamanan untuk melindungi data nasabah. bapak YP juga menuturkan bahwa sistem keamanan dari pihak bank dijalankan sesuai regulasi perbankan syariah.

Kemudian peneliti menanyakan apa saja tips dan solusi bertransaksi yang aman menurut pihak bank syariah? Beliau menjawab:

“tidak mengakses *internet banking* di akses wifi publik, mengganti pin secara berskala, dan *update* informasi terkini cara aman bertransaksi dengan cara mengikuti akun sosial media resmi bank.”<sup>68</sup>

Maksud dari penjelasan bapak YP adalah dengan kita tidak mengakses internet banking di akses wifi publik untuk menghindari kebocoran data nasabah, hal ini dilakukan agar nasabah tetap waspada dan tidak melakukan hal tersebut. Kemudian bapak YP juga menuturkan agar pihak nasabah untuk mengganti pin secara berskala. Hal ini dilakukan untuk meingkatkan keamanan pada kartu debit nasabah. pihak perbankan juga sangat menghimbau agar masyarakat atau nasabah terus mengupdate informasi terkini cara aman bertransaksi dengan cara mengikuti akun sosial media resmi bank.

---

<sup>67</sup>Wawancara dengan bapak Yoyo Priyatna *Branch Operation and Service Manager* pada tanggal 10 Juni 2020.

<sup>68</sup>Wawancara dengan bapak Yoyo Priyatna *Branch Operation and Service Manager* pada tanggal 10 Juni 2020.



b. *Customer service Supervisor* BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan ibu A selaku CS tentang bagaimana cara nasabah agar bisa terhindar dari kejahatan pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab? Beliau menjawab:

“Selalu menghibau agar nasabah selalu mengganti pin ATM, kode akses dan pin mobile banking, kemudian mengaktifkan notifikasi SMS atau email atas mutasi kredit dan debit.”<sup>69</sup>

Menurut Keterangan ibu A kejahatan pihak ketiga bisa dihindari oleh nasabah itu sendiri dengan cara nasabah selalu berhati-hati dalam bertransaksi, seperti mengaktifkan notifikasi SMS atau email atas mutasi kredit dan debit. Jadi dengan nasabah mengaktifkan notifikasi tersebut agar mengetahui dengan cepat transaksi pada kartu debit. Kemudian pihak perbankan selalu menghibau untuk mengganti pin ATM, kode akses dan pin *mobile banking* secara berskala.

Selanjutnya peneliti menanyakan pada saat pembukaan tabungan apakah pihak bank sudah memberitahu nasabah kegunaan dan risiko membuka tabungan? Beliau menjawab:

“sudah, jadi pada saat nasabah megajukan pembukaan tabungan, saya selaku CS memberitahu apa saja manfaat dari menabung di bank dan risikonya. Salah satu manfaat menabung di bank yaitu menghindari risiko pencurian atau perampokan. Karena kalo uang disimpan di dalam rumah itu tingkat keamanannya kurang, bisa saja terjadi pencurian ataupun perampokan. Pada saat membuka tabungan pun nasabah perlu membaca kontrak atau perjanjian yang sudah tertera dengan jelas.”<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup>Wawancara dengan ibu Amaliya *Customer Service Representative* pada tanggal 10 Juni 2020.

<sup>70</sup>Wawancara dengan ibu Amaliya *Customer Service Representative* pada tanggal 10 Juni 2020

c. *Teller* BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3

Peneliti melakukan wawancara tidak langsung dengan ibu W selaku *Teller* tentang bagaimana manajemen strategi yang diterapkan oleh pihak bank syariah dalam melindungi data pribadi nasabah? Beliau menjawab:

“Dijalankan sesuai arahan OJK”<sup>71</sup>

Maksud dari penuturan ibu W adalah dengan dikeluarkannya peraturan oleh OJK ini merupakan suatu langkah upaya untuk melindungi nasabah bank dari penyalahgunaan pihak ketiga atau pihak lain, dimana pengaturan mengenai kerahasiaan bank yang ada didalam undang-undang perbankan dan undang-undang perbankan syariah belum mengatur secara khusus mengenai perlindungan terhadap kerahasiaan data pribadi nasabah.

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana mendapatkan kepercayaan masyarakat agar menabung di bank syariah? Beliau menjawab:

“Alhamdulillah sejauh ini bank syariah sudah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dengan menabung dan menginvestasikan dana serta assetnya di bank syariah, salah satu cara yang kami lakukan yaitu kami selalu melayani masyarakat yang datang dengan ramah, mengedukasi nasabah agar tetap berhati-hati dalam melakukan transaksi dan yang paling penting kami akan bertanggung jawab dengan dana atau asset nasabah yang di titipkan di bank.”<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup>Wawancara dengan ibu Wini Mahdayanti *Teller* pada tanggal 17 juni 2021

<sup>72</sup>Wawancara dengan ibu Wini Mahdayanti *Teller* pada tanggal 17 juni 2021

d. *Mikro Staf* BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan bapak I selaku *Mikro Staf* tentang bagaimana pihak bank menanggapi tentang kasus penipuan yang sering terjadi pada saat transaksi di mesin ATM? Beliau menjawab:

“hal itu terjadi dikarenakan kurangnya monitoring dan atas alat tambahan yang dipasang oleh oknum kriminal dan kartu ATM yang digunakan sebagiannya masih belum berbasis chip (kartu *magnetic stripe* nasabah lama yang beredar masih dapat digunakan), serta kurangnya kehati-hatian nasabah pada saat transaksi di ATM, kami juga menghimbau nasabah agar tidak memberikan ATM beserta PIN nya kepada orang lain. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.”<sup>73</sup>

Maksud dari paparan bapak I adalah kasus penipuan yang sering terjadi bisa saja kita hindari dengan cara selalu berhati-hati dan waspada bilamana berada diruangan ATM, dan apabila ada orang yang mengaku bisa menolong melakukan penarikan uang jangan pernah mau.

Kemudian peneliti bertanya ada berapakah mesin ATM BSI yang beroperasi dikota Palangka Raya? beliau menjawab: “ada 8 mesin ATM BSI di kota Palangka Raya”.<sup>74</sup>

Selanjutnya peneliti menanyakan menurut bapak apakah pemeliharaan mesin ATM Bank Syariah Indonesia ini sudah maksimal? Beliau menjawab:

“sudah, karena ada WA grup monitoring ATM, setiap permasalahan teknis dan saldo low akan di infokan rekapannya dan ditindak lanjuti oleh petugas cabang atau vendor ATM”<sup>75</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, Bapak I menyatakan bahwa pihak perbankan selalu menghimbau agar nasabah waspada dan berhati-hati pada

<sup>73</sup>Wawancara dengan Bapak Dian Nur Ardiansyah *Mikro Staf* pada tanggal 10 juni 2021

<sup>74</sup>Wawancara dengan Bapak Dian Nur Ardiansyah *Mikro Staf* pada tanggal 10 juni 2021

<sup>75</sup>Wawancara dengan Bapak Dian Nur Ardiansyah *Mikro Staf* pada tanggal 10 juni 2021

saat melakukan transaksi di mesin ATM, meskipun pihak bank sudah bekerjasama dengan vendor ATM untuk memperkuat sistem keamanan mesin ATM, jika nasabah tidak berhati-hati dan memberitahu pin ATM kepada orang lain yang tidak dikenal maka penipuan pun akan terjadi. Jadi, penting bagi nasabah agar tetap menjaga kerahasiaan pin ATMnya.

Setelah melalui wawancara di atas peneliti melakukan wawancara lagi kepada informan yang merupakan nasabah BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 dan *Standar Operating Procedure (SOP) Customer Service BRI Kantor Cabang Palangka Raya*. Wawancara tersebut dilakukan sebagai upaya untuk menggali informasi lebih lanjut terkait pernyataan-pernyataan yang sudah diperoleh sebelumnya dari ketiga subjek penelitian BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3. Baik itu terkait strategi bank, maupun tindakan bank syariah dalam melindungi data nasabah. Berikut merupakan wawancara antara peneliti dengan informan, sebagai berikut:

a. Informan Pertama

Berikut hasil wawancara dari informan dan subjek tersebut. Peneliti menanyakan kepada NR selaku nasabah BSI yang sudah tiga tahun menjadi nasabah BSI KC Palangka Raya 3 apa yang anda ketahui tentang *skimming* data. Beliau menjawab:

“Baik, yang saya ketahui tentang *skimming* data ini adalah pencurian atau penggandaan data nasabah pada kartu debit yang biasanya di lakukan oleh pelaku dengan menargetkan mesin ATM yang lokasinya sepi tanpa ada penjagaan. *Skimming* data ini menurut saya sangat berbahaya dan selalu kita waspadai, jangan

sampai hal ini terjadi pada kita karena ini sangat merugikan nasabah dan pihak bank juga terhadap nama baik bank tersebut.”<sup>76</sup>

Selanjutnya peneliti menanyakan apakah anda pernah menjadi korban penipuan atau *skimming* data. Beliau menjawab:

“Iya saya pernah jadi korban penipuan, pada saat itu saya ntah kenapa mau mentransfer uang sebesar 100 ribu kepada pelaku, jadi saya dapat telpon dari orang yang mengaku keluarga saya, dia bilang lagi perlu uang, ntah kenapa hati saya tu tersentuh dan saya transferlah senilai 100 ribu, disitu emang posisi saldo saya 200 ribu. Saya baru sadar dia menipu saya itu pada saat dia minta nomer keluarga saya yang lain buat dimintain uang. Kalo kasus *skimming* saya belum pernah mengalami, *Alhamdulillah* aman-aman saja.”<sup>77</sup>

Kemudian peneliti menanyakan bagaimana tips dari bapak/ibu selaku nasabah agar terhindar dari kasus *skimming* data. Beliau menjawab:

“Jadi, sedikit tips dari saya yaitu lebih berhati-hati dan teliti dalam bertransaksi khususnya selain dibank, seperti di ATM yang letaknya jauh dari bank dan tanpa ada penjaga bisa saja terjadi *skimming* data. Untuk mencegah hal tersebut, kita selaku nasabah dapat melakukan serangkaian pencegahan seperti mengaktifkan fitur notifikasi transaksi, mengecek histori transaksi secara berkala melalui aplikasi *mobile banking*, menjaga keamanan seluler dan koneksi internet yang digunakan, serta menjaga kerahasiaan data pribadi kita. Jika sudah mengetahui atau menyadari terkena kejadian tersebut segeralah hubungi call center atau datang langsung ke bank untuk melakukan laporan atau pengaduan atas kejadian tersebut.”<sup>78</sup>

Selanjutnya peneliti menanyakan apakah strategi yang dilakukan oleh pihak perbankan syariah ini sudah maksimal dilakukan. Beliau menjawab:

“Menurut saya strategi yang dilakukan atau diterapkan oleh pihak perbankan ini sudah lumayan maksimal, apalagi pada sistem

---

<sup>76</sup> Wawancara dengan NR pada tanggal 2 Mei 2021.

<sup>77</sup> Wawancara dengan NR pada tanggal 2 Mei 2021.

<sup>78</sup> Wawancara dengan NR pada tanggal 2 Mei 2021.

pelayanan saya sendiri sangat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan pihak perbankan syariah. Hanya saja yang perlu di perketat lagi yaitu pada sistem keamanan dan kerahasiaan data pribadi nasabah. Hal ini sangat sensitif sekali, jadi pihak perbankan agar lebih berhati-hati lagi dalam melakukan transaksi keuangan yang menyangkut kerahasiaan data nasabah.”<sup>79</sup>

b. Informan kedua

Berikut hasil wawancara dengan Ibu MA yang merupakan seorang nasabah BSI KC Palangka Raya 3. Beliau sudah satu tahun menjadi nasabah bank syariah. Peneliti menanyakan bagaimana perlindungan data pribadi dari sisi nasabah. Beliau menjawab:

“Jadi, cara saya melindungi data pribadi saya yaitu saya sering sekali mengganti kata sandi ATM sekitar 1-3 bulan sekali. Saya juga mengganti kartu ATM saya yang awalnya tidak menggunakan chip sekarang sudah menggunakan chip, karena kartu yang sudah memiliki chip ini tergolong aman dari kejahatan, kartunya tidak bisa di duplikasi ataupun sebagainya, maka dari itu saya mengganti kartu saya ke chip. Kemudian saya juga menggunakan mobile banking agar notifikasi transaksi di kartu ATM saya bisa diketahui, nah hal ini juga mempermudah saya agar mengetahui apabila ada transaksi yang mencurigakan. Apabila ada transaksi yang mencurigakan di kartu debit, maka saya langsung memblokir kartu debit saya sementara lewat fitur di mobile banking. nah jadi dengan adanya *mobile banking* kita tidak perlu susah lagi datang ke bank apalagi dalam keadaan darurat dan posisi bank sangat jauh untuk di datangi.”<sup>80</sup>

Selanjutnya peneliti menanyakan bagaimana tanggapan dari anda setelah mendengar kejadian *skimming* data di bank si A. Beliau menjawab:

“Saya juga sempat melihat di salah satu televisi yang memberitakan tentang teror *skimming*, jujur saya merasa sangat takut akan hal itu apabila itu terjadi kepada saya, tapi gimana lagi jika saya menyimpan uang saya di rumah, saya rasa itu tidak aman, apalagi nilainya yang cukup banyak. Jadi, saya akan tetap

<sup>79</sup>Wawancara dengan NR pada tanggal 2 Mei 2021

<sup>80</sup>Wawancara dengan MA pada tanggal 2 Juni 2021

menyimpan uang saya di bank dengan catatan saya akan tetap berhati-hati pada saat melakukan transaksi di mesin ATM. Dan memilih bank yang menurut saya bisa dipercaya untuk menjaga investasi saya. Maka dari itu saya memilih bank BSI karena sangat jarang sekali terjadi *skimming* data hampir belum pernah saya dengar ditelinga saya.”<sup>81</sup>

Kemudian peneliti menanyakan apa yang membuat anda yakin untuk menabung atau menginvestasikan asset anda pada bank BSI. Beliau menjawab:

“Seperti yang saya katakan sebelumnya, kalo di bilang yakin saya kurang yakin tapi saya percaya bahwa pihak bank akan menjaga asset yang telah saya simpan pada perbankan syariah. Karena pada dasarnya saya menabung di bank syariah hanya bermodalkan kepercayaan, dari karena itu saya harap pihak bank bisa menjaga kerahasiaan data nasabah dengan sebaik mungkin.”<sup>82</sup>

#### c. Informan Ketiga

Berikut hasil wawancara dengan ibu FG yang merupakan salah satu karyawan BRI KC Palangka Raya. beliau menjabat sebagai *Standar Operating Procedure (SOP) Customer Service*, beliau juga sudah lama sekali bekerja di BRI KC Palangka Raya. Peneliti menanyakan bagaimana sistem perlindungan yang diterapkan pada bank BRI. Beliau menjawab:

“Kalo di BRI kami sudah menerapkan sistem kerahasiaan data nasabah, seperti tidak memberi tahu jumlah simpanan nasabah, data nasabah, dan profil nasabah. Hal ini kami lakukan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, apalagi sampai disalah gunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Pada saat pembukaan rekening kami sudah tidak menggunakan pin standar seperti angka 1-6 atau tanggal lahir, jadi kami langsung menyuruh nasabah membuat pin nya sendiri tanpa diketahui oleh karyawan. Penggantian kartu nasabah, jadi kami sangat menganjurkan nasabah agar mengganti kartu ATMnya ke chip agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Kemudian kami juga memberi

<sup>81</sup>Wawancara dengan MA pada tanggal 2 Juni 2021.

<sup>82</sup>Wawancara dengan MA pada tanggal 2 Juni 2021

waktu kepada nasabah agar membaca isi kontrak perjanjian, hal ini dilakukan agar nasabah tahu tentang isi perjanjian pada saat membuka tabungan di bank.”<sup>83</sup>

Kemudian peneliti menanyakan apabila terjadi *fraud* atau *skimming* data, apakah pihak bank akan mengganti rugi dana nasabah yang hilang. Beliau menjawab:

“Pihak bank akan mengganti rugi apabila itu kesalahan atau kelalaian dari pihak bank, semuanya akan ditanggung oleh pihak bank, tapi apabila itu kesalahan dari pihak lain atau pihak ketiga yang menyalahgunakan dana nasabah maka pihak bank tidak bertanggung jawab untuk mengganti rugi. Seperti yang sudah di cantumkan pada buku tabungan bahwa bank dibebaskan dari segala kerugian dan tuntutan yang timbul karena kehilangan/pemalsuan dan atau penyalahgunaan atas buku tabungan ini.”<sup>84</sup>

#### d. Informan keempat

Berikut hasil wawancara dengan Ibu A yang merupakan seorang nasabah BSI KC Palangka Raya 3. Beliau sudah lama menjadi nasabah bank syariah. Peneliti berbincang secara langsung dengan nasabah tersebut. Pada saat itu nasabah ingin melakukan migrasi dari produk bank BRI Syariah ke produk BSI, beliau ini merupakan nasabah lanjut usia dimana beliau mudah lupa akan suatu hal apalagi masalah PIN ATM. Jadi pada saat di minta memberikan buku tabungan, KTP dan kartu ATM ternyata saya melihat bahwa ibu ini menulis PIN ATMnya di belakang kartu ATM tersebut. Peneliti pun langsung menanyakan, ibu apakah ini PIN ATM ibu yang tertera di belakang kartu ATM? Beliau menjawab:

---

<sup>83</sup>Wawancara dengan FG pada tanggal 10 November 2020

<sup>84</sup>Wawancara dengan FG pada tanggal 10 November 2020



“iya de bener, ibu kadang lupa dengan PIN ATM ibu, jadi ibu tulis di belakang kartu ATMnya biar mudah kalo ibu mau ngambil uangnya de”

Kemudian peneliti menanyakan lagi, ibu gimana kalo dompet ibu hilang atau kececer di jalan, terus kartu ATMnya ada di dalam dompet, apakah ibu tidak khawatir jika di salah gunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab? Beliau pun menjawab: “iya de saya juga khawatir akan hal itu, tapi mau gimana lagi, ibu orangnya suka lupa”

Kemudian peneliti pun memberikan sedikit edukasi kepada nasabah tersebut. Ibu saya sarankan agar ibu tidak menuliskan PIN ATMnya di belakang kartu, karena dana ibu yang ada di tabungan ini akan berbahaya, apabila terjadi kehilangan ataupun pencurian. Sebaiknya ibu tuliskan saja di buku atau pun di tempat lain yang sekiranya ibu bisa lebih mudah dan aman dalam melakukan transaksi.<sup>85</sup>

Hasil wawancara yang diperoleh dari keempat informan tersebut menggambarkan bahwa strategi perlindungan data nasabah yang diterapkan oleh perbankan syariah dapat menarik respon positif dari masyarakat. Nasabah juga mengetahui dampak dan risiko sebagai nasabah, namun hal itu justru membuktikan keterbukaan antara pihak bank dan nasabah. Nasabah juga mempercayakan asetnya dikelola oleh pihak bank.

---

<sup>85</sup>Wawancara dengan ibu A pada tanggal 15 Juli 2021

Selain itu, kinerja keuangan di BSI menurut ibu MA dalam kondisi yang baik belum pernah terdengar atau terjadi kasus *skimming* data. Peningkatan sistem keamanan dari pihak perbankan juga sangat aman untuk berinvestasi.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam teknik pengabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, berarti membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Berikut bagan triangulasi sumber:

**Bagan 4.2 Triangulasi hasil wawancara bersama pihak BSI dan Nasabah**

<p>Bank berkewajiban untuk memperhatikan kepentingan nasabahnya yang dilandasi prinsip kerahasiaan(<i>confidential principle</i>) prinsip ini mengharuskan bank untuk merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan data dan informasi mengenai nasabah, baik keadaan keuangannya maupun informasi yang bersifat pribadi. Hal ini diharapkan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat (nasabah), sehingga diharapkan dengan kepercayaan itu, maka akan semakin banyak masyarakat yang menggunakan jasa bank sebagai tempat penyimpanan dan transaksi keuangan masyarakat. (BSI</p>	<p>saya percaya bahwa pihak bank akan menjaga asset yang telah saya simpan pada perbankan syariah. Karena pada dasarnya saya menabung di bank syariah hanya bermodalkan kepercayaan, dari karena itu saya harap pihak bank bisa menjaga kerahasiaan data nasabah dengan sebaik mungkin. (nasabah)</p>
--	---

Kantor Cabang Palangka Raya 3)	
--------------------------------	--

#### **D. Analisis Data**

Pada bagian ini peneliti membahas hasil penelitian tentang strategi bank syariah dalam melindungi data nasabah di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3, lebih lanjut penelitian dianalisis sebagai berikut:

##### **1. Tindakan Strategi Bank Syariah Dalam Melindungi Data Nasabah**

Tindakan bisa terjadi akibat suatu perbuatan yang berperan untuk melindungi atau menjaga suatu privasi terhadap data-data pribadi masyarakat. Tindakan adalah suatu perbuatan, perilaku, atau aksi yang dilakukan oleh manusia sepanjang hidupnya guna mencapai tujuan tertentu. Tindakan yang dimaksud disini adalah apa yang akan dilakukan seseorang atau pimpinan untuk melindungi data-data pribadi masyarakat atau nasabah. sedangkan Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu.

Berbicara mengenai tindakan strategi dalam melindungi data nasabah, perusahaan wajib melindungi dan menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Data pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya. Peran Bank

Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3 yang berhubungan langsung dengan aktivitas sosial masyarakat yaitu menyangkut tentang kepercayaan dan keamanan yang di berikan oleh pihak perbankan kepada masyarakat atau nasabah. Setiap nasabah memiliki hak dan kewajiban sebagai nasabah bank syariah seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.<sup>86</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa tindakan strategi adalah suatu langkah atau sikap yang diambil oleh orang atau badan lembaga yang menempati atau yang memiliki suatu posisi dalam situasi sosial.

Adapun Otoritas Jasa Keuangan mempunyai tugas untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen lembaga jasa keuangan. Terkait pencegahan kasus *card skimming* yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah bank, Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan mengatur mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat dengan melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi:

1. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya.
2. Meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
3. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

---

<sup>86</sup>Aprilya Altji Papendang, “*Hak Dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998*”, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. IV, No. 3. 2016.

Dari hasil wawancara dan observasi yang diperoleh, peneliti akan menguraikan tindakan strategi bank syariah dalam melindungi data nasabah sebagai berikut.

a. Edukasi Nasabah

Edukasi atau disebut juga dengan pendidikan merupakan segala upaya yang direncanakan untuk mempengaruhi orang lain baik individu, kelompok, atau masyarakat sehingga mereka melakukan apa yang diharapkan oleh pelaku pendidikan (Notoadmojo, 2003).

Edukasi masyarakat menjadi strategi khusus BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 dalam melaksanakan aktivitas sosial dengan melakukan pendekatan individual ataupun kelompok. Ada 2 bentuk pendekatannya yaitu: 1) bimbingan dan penyuluhan, 2) wawancara. Sedangkan metode pendekatan kelompok yaitu mengadakan seminar ke masyarakat. Dengan melakukan pendekatan tersebut bertujuan untuk memberitahu nasabah beberapa cara pencegahan terjadinya *skimming* data.

Selanjutnya upaya pencegahan bank syariah Indonesia untuk melindungi keamanan data nasabah yang disampaikan pada saat melakukan bimbingan, observasi dan wawancara adalah dengan memberikan edukasi serta tips dan solusi bertransaksi yang aman, yaitu:

- 1) Pihak perbankan syariah selalu menghimbau nasabah untuk mengganti PIN ATM secara berskala dengan kombinasi angka yang unik dan sulit ditebak oleh orang lain untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

Penggantian pin ATM secara berskala ini bertujuan untuk memperketat keamanan data nasabah. Waspadai upaya penipuan dari oknum yang mengatakan sebagai petugas Bank melalui telepon, email yang menanyakan data pribadi, termasuk nomor PIN. Petugas Bank Tidak akan meminta atau menanyakan nomor PIN nasabah. 2) Pihak perbankan syariah juga selalu mengarahkan nasabah untuk mengaktifkan fitur notifikasi SMS atau email atas mutasi kredit dan debit. Hal ini bertujuan agar nasabah mengetahui setiap transaksi yang dilakukan di kartu debit nasabah seperti keluar masuknya uang dari rekening nasabah. 3) menghimbau nasabah agar tidak memberitahu PIN ATM ke orang lain. Nasabah selaku pemilik rekening agar selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi di ATM maupun di *mobile banking*. Nasabah harus merahasiakan pin ATMnya, jangan sampai diberikan ke orang lain apalagi ke orang yang tidak dikenal. 4) mengarahkan nasabah untuk mengganti kartu ATM stripe ke teknologi chip. Kartu yang berbasis chip dinilai relatif mampu mengurangi risiko pencurian data nasabah dan transaksi *skimming* (pencurian informasi dari menyalin data yang ada di strip magnetik secara ilegal). Kartu berbasis chip tidak mudah digandakan karena data yang disimpan dapat lebih banyak di dalam chip yang memiliki CPU, memory, sistem operasi, aplikasi, dan fungsi kriptografi. Lalu, keaslian kartu dapat dipastikan dengan metode *Offline CAM* dan *Online CAM*.

b. Menjaga kerahasiaan data nasabah

Bank berkewajiban untuk memperhatikan kepentingan nasabahnya yang dilandasi dengan prinsip kerahasiaan. Prinsip ini mengharuskan bank untuk merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan dengan data dan informasi mengenai nasabah, baik keadaan keuangannya maupun informasi yang bersifat pribadi. Hal ini dalam rangka untuk mendapat kepercayaan dari masyarakat (nasabah penyimpan dana), sehingga diharapkan dengan kepercayaan itu, maka akan semakin banyak masyarakat yang menggunakan jasa bank sebagai tempat penyimpanan uang dan transaksi keuangan masyarakat.

Berdasarkan teori rahasia bank yang Bersifat Nisbi (*Relatif Theory*) Mengenai teori ini bank bersifat relatif (terbatas). Semua keterangan tentang nasabah dan keuangannya yang tercatat di bank wajib dirahasiakan. Namun bila ada alasan yang dapat dibenarkan oleh undang-undang, rahasia bank mengenai keuangan nasabah yang bersangkutan boleh dibuka (diungkapkan) kepada pejabat yang berwenang, misalnya pejabat perpajakan, pejabat penyidik tindak pidana ekonomi. teori relatif melindungi kepentingan semua pihak baik individu, masyarakat, maupun Negara. Rahasia bank berdasarkan teori relatif diatur undang-undang Nomor 7 Tahun 1998 tentang perbankan.<sup>87</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek ibu W juga menuturkan bahwa keamanan data pribadi nasabah adalah rahasia bank

---

<sup>87</sup>Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005, Hlm. 132-133.

yang tidak boleh dibocorkan atau disebar, karena hal tersebut sama dengan kecurangan serta penipuan yang bisa merugikan nasabah sehingga menimbulkan efek hilangnya kepercayaan nasabah ke pihak bank. Lebih lanjut mengenai perlindungan data nasabah, pada saat melakukan transaksi di bank misalnya untuk mencairkan rekening orang yang sudah meninggal saja kita perlu mengikuti prosedur dari pihak bank, dengan melengkapi berkas-berkas yang di butuhkan untuk pencairan rekening orang yang meninggalkan antara lain KTP ahli waris dan KTP pemilik rekening, sertifikat deposito (untuk deposito), buku tabungan (pemilik tabungan), surat kematian, dan surat keterangan ahli waris, selanjutnya pengajuan penutupan rekening dan pencairan dana.

Sedangkan pada saat kita melakukan penarikan dana atau pindah bukuan yang bukan milik kita melainkan milik keluarga, teman atau kerabat bahkan orang lain. Kita perlu membawa surat kuasa, KTP pemberi kuasa, KTP penerima kuasa, buku tabungan dan kartu ATM jika ada. Kemudian pada saat nasabah datang kebank melaporkan kehilangan buku tabungan ataupun kartu ATM. Pihak bank tidak langsung mengganti buku tabungan ataupun kartu ATM melainkan nasabah perlu membawa surat bukti kehilangan dari pihak berwajib (kantor polisi) baru pihak bank bisa memproses penggantian buku tabungan ataupun kartu ATM tersebut.

Peneliti melihat apa yang dilakukan pihak bank sudah sesuai SOP BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3. Jadi, pihak bank melakukan ini bertujuan untuk melindungi kerahasiaan data nasabah.



c. Meningkatkan sistem keamanan pada mesin ATM

Keamanan sistem informasi sangat penting artinya bagi dunia perbankan yang menjalankan bisnisnya, berdasarkan kepercayaan dari para nasabah yang menginvestasikan dananya. Keamanan mengenai kualitas dan kinerja sistem juga sangat penting, hal ini karena sumber daya sistem informasi merupakan bagian dari kekayaan (*vital Business asset*) perusahaan selain itu faktor keamanan dalam mengelola atau menyimpan dana nasabah merupakan salah satu faktor yang menjadi tolak ukur dari kepercayaan nasabah memilih suatu bank menjadi mitra usahanya.

Teknik pengamanan yang dilakukan Sistem Keamanan ATM adalah dengan penggunaan *personal identification number* (PIN) sehingga hanya orang tertentu saja yang dapat mengakses ataupun melakukan transaksi pada ATM. Untuk pengaksesan pada mesin ATM para nasabah akan memiliki kartu dengan pita magnetik atau sebuah chip yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan data seperti nomor kartu, nomor PIN, dan data keamanan lainnya. Dalam sistem keamanan yang diterapkan pada ATM terdapat proses *enkripsi* data untuk menjaga keamanan data pribadi, seperti nomor PIN ataupun nomor kartu, dan juga untuk menjaga keamanan selama proses transaksi berlangsung (pada saat proses transaksi berlangsung terjadi komunikasi antara ATM dengan komputer bank yang melalui jaringan perbankan). Untuk menjamin keamanan pada ATM digunakan metode enkripsi data dengan teknik data *encryption standard*

(DES); yang kemudian dikembangkan menjadi *Triple DES* guna meningkatkan keamanan data. Untuk keamanan ATM masih menggunakan metode kriptografi *Triple DES*. Selain itu cukup banyak serangan yang dapat mengancam keamanan pada ATM. Tentunya dalam menangani serangan tersebut merupakan tanggung jawab bersama dari pihak perbankan maupun para nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan subjek bapak YP juga menuturkan bahwa peningkatan keamanan pada mesin ATM semakin ditingkatkan keamanannya setelah mendengar beberapa kasus yang telah terjadi pada bank-bank diluar sana. Menanggapi tentang kasus penipuan yang sering terjadi pada saat transaksi di mesin ATM hal itu terjadi dikarenakan kurangnya monitoring dan atas alat tambahan yang dipasang oleh oknum kriminal dan kartu ATM yang digunakan sebagiannya masih belum berbasis chip (kartu *magnetic stripe* nasabah lama yang beredar masih dapat digunakan), serta kurangnya kehati-hatian nasabah pada saat transaksi di ATM, kami juga menghimbau nasabah agar tidak memberikan ATM beserta PIN nya kepada orang lain. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.

Sebagian besar ATM saat ini memiliki kamera *built-in*, untuk mencatat bukti jika terjadi jebakan atau kejahatan lainnya. Disamping itu, CCTV pada mesin ATM berguna untuk memantau orang-orang yang mungkin merusak mesin tersebut. Ini merupakan hal umum untuk memperkuat sistem keamanan mesin ATM. Tindakan yang dilakukan

oleh pihak bank tidak akan berjalan seperti tujuan yang di inginkan, jikalau nasabah tidak mematuhi peraturan. Maka perlu sekali kesadaran nasabah untuk melindungi dan memperkuat keamanan pada kartu debit yang mereka miliki sesuai arahan pihak bank.

## **2. Strategi Perbankan Dalam Melindungi Data Nasabah Menurut Aspek Ekonomi Syariah**

Berbicara mengenai perlindungan tentunya tidak lepas dari hukum ataupun peraturan undang-undang. Perlindungan adalah cara, proses, dan perbuatan melindungi. Dalam perbankan syariah di Indonesia, tentu memiliki kebijakannya masing-masing untuk pemberian rasa aman bagi nasabah. Salah satu kebijakannya yaitu adanya peraturan tentang perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen menurut pasal 1 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Bank Syariah Indonesia ini memegang peran penting untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan jasa bank.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 bahwa strategi yang diterapkan oleh pihak bank sudah sesuai regulasi dari OJK, dimana pihak bank berkewajiban untuk memperhatikan kepentingan nasabahnya, dengan dikeluarkannya peraturan oleh OJK ini merupakan suatu langkah upaya untuk melindungi nasabah bank dari penyalahgunaan pihak ketiga atau pihak lain, sejauh ini sudah cukup banyak undang-undang, regulasi, maupun peraturan yang bersumber dari

hukum islam yang sudah dipoitivisasi untuk dijadikan sebagai pijakan hukum penyelenggaraan bisnis syariah. Dimana pengaturan mengenai kerahasiaan bank yang ada didalam undang-undang perbankan dan undang-undang perbankan syariah belum mengatur secara khusus mengenai perlindungan terhadap kerahasiaan data pribadi nasabah.

Menurut hasil penelitian peneliti bahwa konsep perlindungan data nasabah antara bank syariah dengan nasabah pengguna jasa ini menggunakan prinsip syariah yang berlandaskan Al-Qur'an dan Hadis. Industri perbankan syaria'ah sejatinya dijalankan berdasarkan prinsip dan sistem syaria'ah. Bagi nasabah, niat mereka dalam memilih bank syariah sebagai tempat menyimpan dana didasarkan adanya penilaian terhadap bank syariah yang berjalan sesuai dengan ketentuan agama, sehingga dapat memberikan jaminan dunia akhirat bagi nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi serta kajian teori pada pembahasan sebelumnya peneliti menemukan beberapa asas-asas yang diterapkan di BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 :

a. Asas Amanah (Kepercayaan)

Dengan asas amanah dimaksudkan masing-masing pihak haruslah beritikad baik dalam bertransaksi dengan pihak lainnya dan tidak dibenarkan salah satu pihak mengeksploitasi ketidaktahuan mitranya. Pihak bank selaku penyedia jasa wajib memberi tahu nasabah perihal apapun yang berkaitan dengan nasabah. Hal ini dilakukan agar adanya sikap transparan antara pihak bank dengan nasabah.

Lembaga perbankan sendiri adalah suatu lembaga yang sangat bergantung dari kepercayaan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hakekat bank yang merupakan *agent of trust* atau agen kepercayaan. Oleh karena itu, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, tentu suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik karena bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Para nasabah rela menyimpan dana mereka di bank tanpa jaminan apapun, kecuali secarik kertas atau sebuah buku kecil tanda penitipan. Hubungan yang terjalin antara bank dan nasabah tersebut berdasarkan kepercayaan bahwa para bankir akan mengelola dananya secara lebih baik, lebih efektif, dan professional dari pada dana tersebut disimpan di dalam rumah. Oleh karena itu, dalam kaitan ini dalam hukum perjanjian Islam dituntut adanya sikap amanah pada pihak yang menguasainya untuk memberi informasi yang sejujurnya kepada pihak lain yang tidak banyak mengetahuinya.

b. Asas Keadilan

Berdasarkan asas keadilan hendaknya pihak bank berlaku adil dalam setiap kinerjanya. Karena keadilan merupakan sebuah prinsip yang teramat penting dan memiliki kedudukan tinggi dalam Islam. Kata „adil“ digunakan dalam empat hal, yaitu keseimbangan, persamaan dan non diskriminasi, pemberian hak kepada pihak yang berhak, dan pelimpahan

wujud berdasarkan tingkat dan kelayakan. Keadilan diklasifikasikan ke dalam tiga macam, salah satunya yaitu keadilan dalam bentuk perundang-undangan (*al-,, adalah al-qanuniyyah*).

Berbicara mengenai keadilan dalam bentuk perundang-undangan pasti tidak akan lepas dari kata perlindungan, karena disini peneliti akan menganalisis perlindungan data nasabah berdasarkan asas keadilan. Pihak bank selaku penyedia jasa harus berlaku adil kepada masyarakat, khususnya pada nasabah yang memiliki hak dan kewajiban untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara adil.

Berdasarkan teori relatif sesuai dengan rasa keadilan (*sense of justice*), artinya dalam kepentingan Negara atau kepentingan masyarakat tidak dikesampingkan begitu saja. Apabila ada alasan sesuai prosedur hukum maka rahasia keuangan nasabah boleh dibuka (diungkapkan). Dengan demikian, teori relatif melindungi kepentingan semua pihak baik individu, masyarakat, maupun Negara.

Dikatakan dalam wawancara dengan subjek bapak YP bahwa bank berkewajiban untuk memperhatikan kepentingan nasabahnya yang di landasi prinsip keadilan, mengandung pengertian bahwa Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya menggunakan prinsip yang mengharuskan pihak bank selalu berperilaku adil dalam mengambil suatu tindakan serta dalam menjalankan kegiatan usahanya. Artinya, bank harus selalu konsisten dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan di

bidang perbankan berdasarkan profesionalisme dan itikad baik, diatur dalam undang-undang Nomor 7 Tahun 1998 tentang perbankan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Pihak perbankan harus mengedepankan syariah komplain sesuai dengan peran syariah. Hal inilah yang diupayakan untuk mewujudkan pelayanan nasabah yang baik sehingga terciptanya kemaslahatan nasabah, seperti implementasi manajemen penanganan komplain nasabah untuk penanganan komplain yang baik dan terciptanya kenyamanan dalam hubungan transaksi antara perbankan dan nasabah.

Manajemen penanganan komplain nasabah sangat diperlukan untuk menjaga reputasi perbankan di kalangan masyarakat. Sektor jasa keuangan mendapatkan pengawasan dan pembinaan dari OJK dengan berlandaskan undang-undang. Maka perbankan harus mentaati peraturan untuk mewujudkan sistem operasional yang teratur, adil, transparan dan akuntabel. Sehingga untuk perbankan syariah menjadikan tujuan ekonomi Islam terwujud dengan adanya kemaslahatan yang dirasakan nasabah.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 sudah maksimal dalam melaksanakan pelayanan jasa keuangan dengan cara mengedukasi, mengarahkan serta menghimbau nasabah untuk selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi. Pihak perbankan syariah berkewajiban melindungi data pribadi ataupun jumlah simpanan nasabah berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Nasabah pun merasakan dampak positif dari pelayanan jasa yang

diberikan pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3. Dimana sejauh ini dana nasabah tetap aman-aman saja. Namun pihak bank syariah akan tetap meningkatkan kinerja serta sistem keamanan bank, karena hal tersebut merupakan visi dan misi BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 dengan menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah serta memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat.





## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat di tarik kesimpulan bahwa:

1. Tindakan strategi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 3 dalam melindungi data nasabah yaitu: 1) mengedukasi nasabah, pihak perbankan syariah selalu menghimbau nasabah untuk mengganti PIN ATM secara berskala dengan kombinasi angka yang unik dan sulit ditebak oleh orang lain untuk menghindari hal-hal yang tidak di inginkan. Penggantian pin ATM secara berskala ini bertujuan untuk memperketat keamanan data nasabah. Pihak perbankan syariah juga selalu mengarahkan nasabah untuk mengaktifkan fitur notifikasi SMS atau email atas mutasi kredit dan debit. Hal ini bertujuan agar nasabah mengetahui setiap transaksi yang di lakukan di kartu debit nasabah seperti keluar masuknya uang dari rekening nasabah. Selanjutnya, mengarahkan nasabah untuk mengganti kartu ATM stripe ke teknologi chip. Kartu yang berbasis chip dinilai relatif mampu mengurangi risiko pencurian data nasabah dan transaksi *skimming* (pencurian informasi dari menyalin data yang ada di strip magnetik secara ilegal). 2) menjaga kerahasiaan data nasabah, Rahasia bank berdasarkan teori relatif diatur undang-undang Nomor 7 Tahun 1998 tentang perbankan. Semua keterangan tentang nasabah dan keuangannya yang tercatat dibank wajib dirahasiakan. Namun bila ada alasan yang dapat dibenarkan oleh undang-undang, rahasia

bank mengenai keuangan nasabah yang bersangkutan boleh dibuka (diungkapkan) kepada pejabat yang berwenang, misalnya pejabat perpajakan, pejabat penyidik tindak pidana ekonomi. 3) meningkatkan sistem keamanan pada mesin ATM.

2. Strategi pihak bank dalam melindungi data pribadi nasabah berdasarkan aspek ekonomi syariah maka peneliti menyimpulkan berdasarkan asas amanah dan asas keadilan. Berdasarkan asas amanah pelayanan jasa yang berpotensi untuk meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dengan melakukan edukasi, yang mana melakukan pendekatan ke masyarakat untuk menunjang menjalankan kegiatan perbankan dalam mengayomi serta melindungi data pribadi nasabah. Selanjutnya berdasarkan asas keadilan pihak bank syariah bertindak sesuai regulasi dan peraturan POJK, misalnya apabila ada pengaduan dari nasabah terkait lemahnya perlindungan data nasabah, maka pihak bank harus bertindak adil dan jujur kepada nasabah dalam menangani hal tersebut. Jadi, salah satu upaya bank syariah Indonesia untuk melindungi keamanan data nasabah yaitu dengan memberikan tips dan solusi bertransaksi yang aman yaitu tidak mengakses internet banking di akses wifi publik, mengganti pin secara berkala, mengganti kartu ATM *magnetic stripe* ke teknologi chip dan mengupdate informasi terkini cara aman bertransaksi dengan cara mengikuti akun sosial media resmi bank.

Memberikan rasa aman kepada masyarakat merupakan tujuan dari strategi yang diterapkan oleh pihak bank. Dimana keduanya tidak ingin dirugikan, pihak bank menjaga nama baik bank dan kepercayaan masyarakat

sedangkan nasabah tidak akan kehilangan asetnya dan merasa aman menggunakan jasa bank.

## **B. Saran**

1. Kepada pihak BSI Kantor Cabang Palangka Raya 3 diharapkan lebih memperhatikan fasilitas yang disediakan untuk masyarakat. Kerjasama antara bank dengan vendor ATM lebih di tingkatkan lagi, supaya pada saat mesin ATM eror bisa cepat ditindak lanjuti. Pihak bank selaku penyedia jasa keuangan diharapkan agar tetap menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi nasabah, supaya masyarakat berpandangan positif tentang kesehatan bank syariah Indonesia, jadi mereka lebih minat menabung serta menginvestasikan uangnya kepada bank.
2. Peneliti berharap bahwa penelitian ini dijadikan sebagai bahan rujukan dalam melihat bagaimana strategi bank syariah dalam melindungi data nasabah. disamping itu, peneliti juga berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi penelitian-penelitian yang terkait dengan selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ali, Mohammad Daud, *Hukum Islam: Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Islam di Indonesia*, Cetakan Ke-8. Jakarta: Raja Grafindo.
- Arifin, Zainul, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alfabet, 2006.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke-3*. Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Djumhana, Muhammad, *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2012.
- Endaswara, Suwardi, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006.
- Fuady, Munir, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*. PT Citra Aditya Bakti, 1999.
- Husein, Yunus, *Rahasia Bank Privasi Versus Kepentingan Umum*. Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003.
- Hadjon, Philipus M, *Perlindungan Bagi Rakyat Di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Ismail, *Manajemen Perbankan dari Teori Meuju Aplikasi*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana, 2020.
- Luthfiyah dan Muh. Fitrah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak, 2017.
- Meleong, Lexy.J, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2001.

- Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University press, 2003.
- Robinson, Pearch, *Manajemen Startegik: formulasi, impilmentasi, dan pengendalian*, Jakarta: Binarupa Aksara, 1997.
- Rukayat, Ajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Sanusi, Anwar, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat. 2011.
- Suwandyanto, M, *Manajemen Strategi dan kebijakan Perusahaan*, Jakarta: Salemba Empat. 2010.
- Sutedi, Adrian, *Hukum Perbankan Suatu Tinjauan Pencucian Uang Merger Likuiditas Dan Kepailitan*. Jakarta: Sinar Grafika, 2007.
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Ui Press, 1984.
- Tampubolon, Nelson, *Memahami dan Menghindari Tindak Pidana Perbankan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2018.
- Usman, Rachmadi, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Usman, Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

## **B. Skripsi & Jurnal**

- Astriani, Dwi Ayu, “*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime*” Skripsi, Program Studi, 2015.
- Andini, Novi, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Berkurangnya Dana Akibat Skimming Dalam Rekening Bank 46 Di Palembang*, Skripsi, Program Studi Hukum Perdata, Universitas Sriwijaya, Palembang, 2019.
- Fadlan, M. Zidny, *Pertanggungjawaban Bank Ditinjau Dari Perjanjian Penerbitan Kartu ATM (Studi Kasus Pencurian Data Nasabah Pada Bank X)* Skripsi, Depok: Program Studi Reguler Kekhususan Hukum Perdata, Universitas Indonesia, 2010.

Kalonio, Nicky Valentino, *Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Dana Berdasarkan Arsitektur Perbankan Indonesia*, Lex Crimen Vol. VI/No. 7/Sep/2017.

Papendang, Aprilya Altji, 2016, *Hak Dan Kewajiban Nasabah Bank Serta Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. IV, No, 3.

Pratomo, Bayu, *Analisis Yuridis Terhadap Pembukaan Rahasia Bank Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang*, Tesis, Jakarta: UI Press, 2011.

Sukmadilga, Andrea, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pasca Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Akses Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan*, Skripsi, Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Ilam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2018.

Yusfani, Fitra, *Tanggung Jawab Pihak Bank Terhadap Nasabah Atas Layanan Internet Banking (Studi Pada Bank BRIsyariah Cabang Medan)*, Skripsi, Medan: Program Studi, 2018.

### C. Internet

DSN-MUI (Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia), *Pedoman Bagi Lembaga Penjamin Simpanan Dalam Pelaksanaan Penanganan Atau Penyelesaian Bank Syariah Yang Mengalami Permasalahan Solvabilitas*, Fatwa No:130/DSN-MUI/X/2019, Diakses Pada Tanggal 24 November 2020, Pukul 14.00 WIB.

OJK (Otoritas Jasa Keuangan), *Perbankan Syariah dan Kelembagaannya*, Diakses Pada Tanggal 24 November 2020, Pukul 13.30 WIB.

Maku, Arnoldus, *Skimming Teknik Bobol ATM Gasak Uang Nasabah Belasan Juta*, diakses pada tanggal 9 Desember 2020, pukul 06.30 WIB,

(<https://www.borneonews.co.id/berita/145725-skimming-teknik-bobol-atm-gasak-uang-nasabah-belasan-juta>)

Tesis Hukum, *Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli*, diakses pada tanggal 9 Desember 2020, pukul 11.00 WIB, (<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>).

Sudut Hukum, *Konsep Perlindungan Hukum*, diakses pada tanggal 9 Desember 2020, pukul 12.12 WIB, <https://www.suduthukum.com/2016/09/konsep-perlindungan-hukum.html>.

Pido, Dahlan, *Apa Sanksi Pembocoran Data Pribadi*, diakses pada tanggal 2 September 2021, pukul 15.00 WIB, <https://hulondalo.id/apa-sanksi-pembocor-data-pribadi/>

Wahyuni, Sri, *Pengertian dan Kapanjangan ATM*, diakses pada tanggal 7 Desember 2020, Pukul 18.20 WIB, <https://pengertianahli.id/atm-pengertian-dan-kepanjangan-atm/>

