

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BMT BATIK MATARAM  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**SKRIPSI**

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN  
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM ILMU HUKUM**

**OLEH:**

**LENNY PUTRI SULISTYANINGRUM**

**NIM : 10340084**

**PEMBIMBING:**

- 1. FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum.**
- 2. MANSUR, S.Ag., M.Ag.**

**PRODI ILMU HUKUM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2014**

## ABSTRAK

Sektor ekonomi tidak dapat lepas dari kehidupan masyarakat Indonesia. Dalam mengembangkan ekonomi masyarakat sering menggunakan jasa perbankan, salah satunya adalah jasa simpan pinjam. Simpan pinjam merupakan salah satu produk jasa keuangan dunia perbankan dan koperasi. Tidak terkecuali BMT Batik Mataram yang menyediakan layanan jasa simpan pinjam bagi para nasabah selaku konsumen. Konsumen sering merasa haknya dilanggar oleh pelaku usaha, tidak terkecuali dalam dunia perbankan. Salah satunya adalah masalah kredit macet yang dialami oleh nasabah BMT Batik Mataram. Dimana dalam hal ini nasabah merasa haknya untuk mendapat kejelasan akan produk jasa yang digunakan dan hak untuk didengar keluhan akan permasalahan tersebut tidak didengar, sedangkan nasabah memiliki hak yang dilindungi oleh Undang-Undang khususnya dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah BMT Batik Mataram serta bagaimana pertanggungjawaban BMT Batik Mataram dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabahnya.

Untuk menjawab permasalahan tersebut maka penyusun menggunakan metode *deskriptif analitik* dalam penelitian ini. Metode tersebut diperoleh melalui data-data yang bersumber pada hasil observasi, hasil wawancara, telaah pustaka, media masa serta sumber-sumber lain yang mendukung dan berkaitan dengan objek penelitian penyusun. Penelitian lapangan (*field research*) ini menggunakan pendekatan *Yuridis-Normatif* dalam artian, suatu masalah dipandang berdasarkan sisi hukum kemudian dikaitkan dengan norma yang berlaku.

Hasil penelitian bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah selaku konsumen di BMT Batik Mataram telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BMT Batik Mataram juga berupaya untuk memberikan perlindungan kepada nasabahnya dengan cara melaksanakan kewajibannya dan memenuhi hak-hak dari nasabah serta memberikan informasi terhadap produk jasa yang ditawarkan guna menjaga kepercayaan dari nasabah. Selain itu BMT Batik Mataram telah memberikan pelayanan yang baik dan bertanggungjawab dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabahnya. Salah satu bentuk pertanggungjawaban penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BMT Batik Mataram adalah dengan cara kekeluargaan, yang pada intinya tidak bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan. Salah satu upaya yang dilakukan secara kekeluargaan adalah dengan cara negosiasi mencari solusi agar kepentingan kedua pihak dapat terpenuhi. Selain itu BMT Batik Mataram berupaya untuk menjaga kepercayaan nasabah agar nasabah merasa nyaman dan tidak khawatir haknya akan dilanggar oleh BMT Batik Mataram.



**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : LENNY PUTRI SULISTYANINGRUM  
NIM : 10340084  
Prodi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah BMT Batik Mataram Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", dan seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian tertentu, yang telah saya lakukan dengan tindakan yang sesuai dengan etika keilmuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Yogyakarta, 04 Juni 2014

Yang menyatakan,



**LENNY PUTRI SULISTYANINGRUM**  
**NIM. 10340084**



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Kepada:

**Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga  
di Yogyakarta**

*Assalamu'alaikumWr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti dan memeriksa serta memberikan bimbingan dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Lenny Putri Sulistyaningrum

NIM : 10340084

JudulSkripsi : **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah BMT Batik Mataram Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.**

Sudah dapat kembali diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini mengharap skripsi atau tugas akhir tersebut di atas agar dapat segera diajukan ke sidang munaqasyah. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

Yogyakarta, 04 Juni 2014

Pembimbing I

**Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum**

**NIP. 19790719 200801 1 012**



### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Kepada :  
**Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum**  
**UIN Sunan Kalijaga**  
di Yogyakarta

*Assalamu'alaikumWr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti dan memeriksa serta memberikan bimbingan dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Lenny Putri Sulistyaningrum

NIM : 10340084

JudulSkripsi : **"Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah BMT Batik Mataram Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen"**.

Sudah dapat kembali diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini mengharap skripsi atau tugas akhir tersebut di atas agar dapat segera diajukan ke sidang munaqasyah. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb.*

Yogyakarta, 04 Juni 2014  
Pembimbing II

**Mansur, S.Ag., M.Ag**  
**NIP. 19750630 200604 1 001**



**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor: UIN.02/K.IH-SKR/PP.00.9/110/2014

Skripsi/Tugas Akhir dengan Judul **Perlindungan Hukum terhadap Nasabah BMT Batik Mataram Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :  
Nama : Lenny Putri Sulistyaningrum  
NIM : 10340084  
Telah dimunaqasyahkan pada : 12 Juni 2014  
Dengan Nilai : 92 (A-)

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga

**SIDANG DEWAN MUNAQASYAH:**

Ketua Sidang

**Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.**  
NIP. 19790719 200801 1 012

Penguji I

**Lindra Darneta, S.Ag., M.Hum.**  
NIP. 19790105 200501 2 003

Penguji II

**Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum.**  
NIP. 19751010 200501 2 005

Yogyakarta, 23 Juni 2014  
UIN Sunan Kalijaga  
Fakultas Syari'ah dan Hukum

Dekan



**Prof. Noorbaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D.**  
NIP. 19711207 199503 1 002

## **MOTTO**

Be your self,

Love your self,

And always be better your self.

Jadilah dirimu sendiri, serta cintai dirimu sendiri, dengan mencintai dirimu sendiri maka kamu akan selalu berusaha menjadi pribadi yang lebih baik. Karena hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok adalah harapan agar lebih baik dari hari ini, maka berusahalah untuk menjadi yang lebih baik, agar bias menjadi yang terbaik.

## **PERSEMBAHAN**

Untuk Rabbku, sandaran jiwaku;  
Untuk Ayahanda dan Ibunda, tumpuanku;  
Untuk Saudara-Saudari, peraduanku;  
Untuk Guru-Guru, pahlawanku;  
Untuk Sahabat-sahabat, penyemangatku;  
Dan untuk Almamater.... Kebanggaanku.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم والصلاة والسلام على خير الانام

وعلى آله وصحبه والتابعين ومن تبعهم باحسان إلى آخر الزمان

*Assalamu'alaikumWr. Wb.*

Segala puji bagi Allah atas segala limpahan karunia, hidayah, serta Inayah-Nya kepada penyusun, sehingga akhirnya penyusun dapat menyelesaikan karya tulis ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw beserta keluarganya, sahabat serta orang-orang yang senantiasa mengikuti sunnah-sunnahnya.

Seiring bergulirnya waktu akhirnya penyusunan karya ilmiah ini dapat selesai. Penyusun sadari bahwa karya ilmiah ini tidak terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penyusun haturkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Musa Asy'arie selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D. selaku dekan Fakultas Sya'riah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Udiyo Basuki, S.H., M.Hum. selaku ketua jurusan Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ach. Tahir, S.H.I., LL.M., M.A. selaku sekretaris jurusan Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Lindra Darnela, S.Ag., M.Hum. selaku penasehat akademik.

6. Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. selaku pembimbing penyusun yang senantiasa selalu meluangkan waktunya dan memberikan arahan kepada penyusun dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
7. Mansur, S.Ag., M.Ag. selaku pembimbing yang senantiasa selalu meluangkan waktu dan memberikan arahan kepada penyusun dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
8. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Sya'riah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga yang tidak pernah lelah memberikan ilmunya kepada penyusun dan membantu kelancaran administrasi penyusun.
9. Bapak Budi Susetyo selaku Kabag BMT Batik Mataram yang telah banyak meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber penyusun, beserta seluruh jajaran pegawai BMT Batik Matarm Mbak Nia, Mbak Yanti, Mbak Anis serta Mas Topek, serta seluruh nasabah BMT Batik Mataram yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu memberikan data-data kepada penyusun.
10. Bapak Edy Susanto selaku Pimpinan Muamalah Center Indonesia (MCI) yang telah memberikan arahan serta memberikan jalan untuk dapat melakukan penelitian di BMT Batik Mataram.
11. Kedua orangtuaku Bapak Listiyana dan Ibu Rusminingsih terimakasih banyak, bahkan kata terimakasih pun tidak cukup untuk menggambarkan rasa terimakasih dan syukur penyusun kepada beliau yang selalu memberikan dukungan dan semangat,serta tidak pernah bosan dalam mengingatkan penyusun untuk mengerjakan skripsi dan

selalu memberikan do'a agar penyusun menjadi manusia yang sukses dunia akhirat.

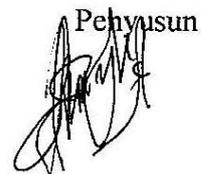
12. Kakekku bapak Suranto yang tidak pernah lelah dan bosan mendengar keluhanku dan selalu memberiku cambukan dengan kata-kata pedas yang tujuannya untuk memberikan semangat, dukungan, dorongan dalam penyusunan skripsi.
13. Adikku Vinny Tyas Cahyowati dan Anggi Sinta Puspita Dewi terimakasih untuk pengertian yang kalian berikan, dan untuk sahabat sekaligus motivator bagi skripsiku Minasri dan Retma Wijayanti terimakasih untuk bantuan, semangat, dan dukungan kalian dalam penyusunan skripsi, serta kalian tidak pernah lelah mendengarkan regekan keluh kesahku ketika sedang menghadapi hambatan dalam penyusunan skripsi.
14. Kepada seluruh teman-teman angkatan 2010 Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga, terutama Kelas IH-B terimakasih untuk motifasi dan semangatnya, untuk sahabatku, Rani Novita, Winda Septiani, Nurfi Usmianti, Cempaka Indah, Dewi Lailul, Novia Trisia, Latifa Mustafida, Riska Nurul, Nur Sulaiha, Ina Septiana, Nur Wicak, Zulfatin, Nina Mustika, dan Lina Sasmiati sukses buat kalian semua, semoga apa yang kalian harapkan bisa tercapai. Amin.
15. Seluruh teman-teman yang penyusun kenal dimanapun berada dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan karya ilmiah ini,

semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT dan diberikan kesuksesan. Amin.

Penyusun akui karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penyusun harapkan. Akhirnya hanya kepada Allah penyusun meminta ampun atas segala kekurangan. Semoga karya tulis ini dapat bernilai ibadah dan dapat membawa manfaat bagi para pembaca khususnya pihak-pihak yang menekuni bidang hukum, serta menjadi sumbangsih yang berharga bagi pengembangan Ilmu Hukum Indonesia.

*WassalamualaikumWr. Wb.*

Yogyakarta, 04 Juni 2014

Penyusun  


Lenny Putri Sulistyaningrum

## DAFTAR ISI

<b>HalamanJudul .....</b>	<b>i</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pernyataan Keaslian .....</b>	<b>iii</b>
<b>Surat Persetujuan Skripsi .....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>vi</b>
<b>Motto .....</b>	<b>vii</b>
<b>Halaman Persembahan.....</b>	<b>viii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Telaah Pustaka .....	9
E. Kerangka Teoritik .....	12
F. Metode Penelitian .....	24
G. Sistematika Pembahasan .....	28
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN</b>	<b>30</b>
A. Perlindungan Hukum .....	30
B. Konsumen/Nasabah .....	35
C. Hak-Hak Konsumen.....	40
D. Perlindungan Konsumen .....	47
E. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	65
<b>BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG BMT BATIK MATARAM ....</b>	<b>71</b>
A. Ruang Lingkup BMT .....	71
B. Dasar Hukum Pendirian BMT .....	80
C. Profil BMT Batik Mataram .....	83

<b>BAB IV ANALISA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BMT BATIK MATARAM.....</b>	<b>94</b>
A. Perlindungan Hukum terhadap Nasabah BMT Batik Mataram.....	96
B. Bentuk Pertanggungjawaban BMT Batik Mataram dalam Menyelesaikan Sengketa dengan Nasabah.....	102
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>116</b>
A. Kesimpulan.....	116
B. Saran.....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>I</b>



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang memiliki kepadatan penduduk cukup tinggi. Dengan demikian maka pertumbuhan dan perkembangan ekonominya sangatlah kuat. Di Indonesia sistem ekonomi sudah ada sejak lama, hal ini ditunjukkan dengan dikenalnya sistem jual beli semenjak zaman dahulu. Dahulu masyarakat Indonesia menggunakan sistem jual beli dengan cara barter. Barter disini dilakukan dengan cara saling tukar-menukar kebutuhan pokok masyarakat.

Dalam perkembangannya sistem ekonomi Indonesia tidak dapat lepas dari sistem perbankan. Indonesia sendiri mengenal sistem perbankan semenjak penjajahan Belanda. Ini ditandai dengan berdirinya *De javasche Bank*, NV didirikan di Batavia pada tanggal 24 Januari 1828 kemudian menyusul *Nederlandsche Indische Escompto Maatschappij*, NV pada tahun 1918 sebagai pemegang monopoli pembelian hasil bumi dalam negeri dan penjualan ke luar negeri serta terdapat beberapa bank yang memegang peranan penting di Hindia Belanda,<sup>1</sup> yang kemudian diikuti dengan berdirinya bank-bank lain. Pada tahun 1988 pemerintah telah mengeluarkan serangkaian kebijakan di bidang keuangan, moneter, dan

---

<sup>1</sup> <http://sejarahbank.blogspot.com/>, diakses pada hari Minggu, 26 Januari 2014, Pukul 09.00 WIB.

perbankan. Semenjak itulah dunia perbankan Indonesia semakin semarak, karena dimana-mana banyak bank-bank baru yang muncul bagaikan jamur di musim hujan dan kini telah berkembang menjadi suatu sektor perekonomian yang maju.<sup>2</sup>

Banyak masyarakat yang menggunakan jasa perbankan dalam perkembangan kehidupannya di setiap harinya. Seiring dengan tingginya konsumsi masyarakat akan jasa di bidang perbankan, sehingga menjadikan pihak bank menjadi lebih inovatif serta kreatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Bank adalah lembaga keuangan yang merupakan tempat masyarakat menyimpan dananya yang semata-mata dilandasi oleh kepercayaan bahwa uangnya akan diperoleh kembali pada waktunya dan disertai imbalan berupa bunga. Artinya, eksistensi suatu bank sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat. Semakin tinggi kepercayaan masyarakat maka akan semakin tinggi pula kesadaran masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank dan menggunakan jasa-jasa perbankan yang lain. Kepercayaan masyarakat merupakan kata kunci utama bagi berkembang atau tidaknya suatu bank, dalam arti tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat maka suatu bank tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya. Guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga ataupun oknum pegawai bank yang

---

<sup>2</sup> <http://makalah-ibnu.blogspot.com/2009/12/perlindungan-nasabah-dan-hubungan-hukum.html>, diakses pada hari Rabu, 29 Januari 2014, Pukul 10.00 WIB.

tidak bertanggungjawab dan merusak sendi kepercayaan masyarakat.<sup>3</sup> Fockema Andrea menyatakan yang dimaksud dengan bank ialah suatu lembaga atau orang pribadi yang menjalankan perusahaan dalam menerima dan memberikan uang dari dan kepada pihak ketiga. Berhubung dengan adanya cek yang hanya dapat diberikan kepada bankir sebagai tertarik, maka bank dalam arti luas adalah orang atau lembaga yang dalam pekerjaannya secara teratur menyediakan uang untuk pihak ketiga.<sup>4</sup>

Seperti yang dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 yang menyatakan bahwa Indonesia merupakan negara hukum. Seiring dengan perkembangan perbankan di Indonesia juga di ikuti dengan adanya hukum yang mengatur di bidang perbankan. Selama kurang lebih 32 tahun perlu diketahui bahwa pembangunan di bidang ekonomi lebih di utamakan namun hal ini tidak sejalan dengan pembangunan hukumnya, seolah pembangunan hukumnya diabaikan dan hanya mengutamakan pembangunan ekonominya saja. Akibatnya dalam pembangunan di bidang ekonomi tersebut muncul berbagai isu dan persoalan hukum berskala nasional.<sup>5</sup>

Masyarakat sebagai konsumen atau lebih dikenal dengan kata nasabah memiliki kontribusi yang sangat besar bagi dunia perbankan. Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang maupun jasa yang

---

<sup>3</sup> Muhammad Djumhanna, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya, 2006), hlm. 337.

<sup>4</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, edisi revisi, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 08.

<sup>5</sup> Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 01.

tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>6</sup> Khusus untuk nasabah, istilah ini digunakan mewakili pihak yang menggunakan jasa dunia perbankan, baik untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.<sup>7</sup>

Dalam perkembangannya kepentingan dan kepuasan nasabah merupakan keutamaan bagi pihak bank. Dimana bank memiliki prinsip untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi para nasabahnya. Karena eksistensi bank sangat bergantung dari kepercayaan para nasabahnya. Oleh karena banyaknya tindakan yang dapat merugikan kepentingan nasabah bank, maka diperlukan suatu aturan hukum yang mengaturnya, hal ini ditujukan agar kepentingan nasabah dapat dijaga dan tidak disalahgunakan oleh pihak-pihak lain yang hanya ingin merugikan nasabah.

Aturan hukum ini guna mengatur dan menjamin kepastian hukum bagi para nasabah bank. Banyak terjadi kasus yang kiranya merugikan nasabah namun bank sendiri terkesan acuh dan tidak peduli dengan kejadian yang dialami oleh nasabahnya. Salah satunya adalah kasus yang terjadi di BMT Batik Mataram dengan nasabah yang bernama Ibu Windartini seorang pedagang lotek di daerah Umbulharjo yang memiliki permasalahan kredit macet di BMT Batik Mataram. Ibu Windartini

---

<sup>6</sup> <http://www.ka-lawoffices.com/articles/70.html>, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Direktorat Perlindungan Konsumen Republik Indonesia, diakses pada hari Kamis, 30 Januari 2014, Pukul 11.00 WIB.

<sup>7</sup> <http://id.wikipedia.org/wiki/Pelanggan>, diakses pada hari Sabtu, 01 Februari 2014, Pukul 20.30 WIB.

merupakan salah satu nasabah di BMT Batik Mataram yang sudah cukup lama menggunakan jasa keuangan BMT Batik Mataram. Akan tetapi pada akhirnya Ibu Windarti menemui kendala pada pembayaran ansurannya, sehingga Ibu Windartini tidak dapat menjalankan kewajibannya sebagai nasabah sebagaimana mestinya.

Kasus lain muncul dari para PKL di daerah 0 KM (nol kilometer), pada awalnya para PKL meminjam dana di BMT Batik Mataram guna mengembangkan usahanya dengan sistem kredit. Awalnya pinjaman diberikan atas dasar kepercayaan dan tidak menggunakan jaminan, namun setelah berjalan BMT memberikan aturan baru bagi kreditur, dimana kreditur diwajibkan memberikan jaminan apabila kreditur hendak mengajukan pinjaman dana di BMT Batik Mataram.

Dari sini dapat dilihat bahwa lemahnya posisi nasabah dalam menunaikan kewajibannya. Sedangkan nasabah yang tidak lain adalah konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi dan diatur oleh hukum yang berlaku. Indonesia memiliki aturan Perundang-undangan guna melindungi kepentingan konsumen yang di atur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dimana Undang-Undang ini mengatur secara jelas akan kepentingan hukum bagi konsumen guna melindungi kepentingan konsumen yang selama ini terkesan dikesampingkan oleh para pelaku usaha. Utamanya dalam kasus ini hak-hak konsumen telah dilanggar, dimana hak-hak yang dimaksud diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen, hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah:<sup>8</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
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 konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan 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, dan.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lain.

Dalam kasus ini hak-hak konsumen yang tertera dalam Undang-Undang tersebut terkesan diabaikan oleh pihak BMT Batik Mataram sehingga perlu diteliti lebih jauh. Oleh karena itulah penyusun tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BMT BATIK MATARAM DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

---

<sup>8</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah BMT Batik Mataram ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana pertanggungjawaban BMT Batik Mataram dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabahnya ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan**

Penelitian ini adalah kegiatan ilmiah yang mempunyai tujuan-tujuan tertentu yang hendak dicapai oleh penyusun yang tidak lepas dari pokok masalah yang telah ditentukan. Adapun yang akan menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah BMT Batik Mataram ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk mengetahui pertanggungjawaban BMT BMT Batik Mataram dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabahnya ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## 2. Manfaat

Suatu penelitian yang berhasil adalah penelitian yang dapat memberikan manfaat baik secara teoritis ataupun secara praktis. Oleh karena itu yang akan didapat dari penelitian ini adalah:

### a. Manfaat Teoritis

- 1) Untuk menambah pengetahuan khususnya agar para nasabah di dunia perbankan serta masyarakat pada umumnya mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah dan bentuk pertanggungjawaban dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabahnya di BMT Batik Mataram ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Memberikan sumbangan bagi pengembangan Ilmu Hukum pada umumnya dan Hukum Perdata pada khususnya tentang perlindungan hukum bagi nasabah dan bentuk pertanggungjawaban dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabahnya ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### b. Manfaat Praktis

- 1) Guna mengembangkan penalaran, membentuk pola pikir dinamis, sekaligus untuk mengembangkan kemampuan penyusun dalam mengkritisi persoalan-persoalan hukum terutama tentang perlindungan hukum bagi nasabah bank

pada umumnya dan nasabah BMT Batik Mataram pada khususnya serta bentuk pertanggungjawaban bank pada umumnya dan pertanggungjawaban BMT Batik Mataram dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabahnya ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberi masukan serta tambahan pengetahuan bagi para pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti, dan berguna bagi para pihak yang berminat pada masalah yang sama.

#### **D. Telaah Pustaka**

Untuk menghindari kesamaan penelitian yang akan dilakukan oleh penyusun dengan penelitian yang telah ada sebelumnya maka penyusun melakukan beberapa penelusuran literatur mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah agar mendapatkan hasil yang maksimal. Sejauh yang penyusun ketahui ditemukan beberapa skripsi yang berkaitan dengan penelitian yang hendak dikaji oleh penyusun sebagai berikut:

Skripsi Nining Analita dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan Atas Simpanannya yang Tidak Dijamin Oleh Lembaga Penjamin Simpanan (Suatu Studi Terhadap Undang-

Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan)”.<sup>9</sup> Dari skripsi tersebut dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpanan atas dana simpanannya yang tidak dijamin oleh Lembaga penjamin Simpanan dapat dibagi menurut hubungan hukum bank dengan nasabah penyimpan. Sedangkan yang akan diteliti oleh penyusun dititik beratkan pada perlindungan hukum nasabah dan pertanggungjawaban BMT Batik Mataram dalam menyelesaikan sengketa, terutama pada pemenuhan hak konsumen yang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Skripsi Nova Choiruddin Mahardika dengan judul “Perlindungan Simpanan Anggota di BMT Beringharjo (Tinjauan Syari’ah dan Hukum)”.<sup>10</sup> Dari skripsi tersebut dapat disimpulkan bahwa BMT Beringharjo melakukan pengendalian manajemen guna memberikan kemanfaatan berkelanjutan kepada mitra usahanya dengan memberikan bentuk perlindungan secara *implisit*, hal ini dikarenakan BMT Beringharjo belum memiliki lembaga yang secara khusus menjamin simpanan mitranya. Sedangkan yang akan diteliti oleh penyusun dititik beratkan pada perlindungan hukum terhadap nasabah di BMT Batik Mataram

---

<sup>9</sup> [http://fh.unsoed.ac.id/sites/default/files/NINING%20ANALITA%20E1A008318\\_0.pdf](http://fh.unsoed.ac.id/sites/default/files/NINING%20ANALITA%20E1A008318_0.pdf), Nining Analita, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan Atas Simpanannya yang Tidak Dijamin Oleh Lembaga Penjamin Simpanan (Suatu Studi Terhadap Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan)”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, 2012, diakses pada hari Jumat, 07 Februari 2014, Pukul 12.00 WIB.

<sup>10</sup> Nova Choiruddin Mahardika, “Perlindungan Simpanan Anggota Di BMT Beringharjo (Tinjauan Syari’ah dan Hukum)”, *Skripsi*, Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.

ditinjau dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan tidak menggunakan tinjauan syari'ah.

Skripsi Melli Meilany dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.<sup>11</sup> Dari skripsi tersebut dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan jaminan kepastian hukum yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabahnya karena pada dasarnya Undang-Undang ini melindungi konsumen termasuk nasabah secara umum. Oleh karena itu pihak bank selaku pelaku usaha berkewajiban melayani nasabah secara benar dan jujur serta memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan. Sedangkan yang akan diteliti oleh penyusun dititik beratkan pada bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah BMT Batik Mataram dan bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh BMT Batik Mataram dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabahnya ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan titik fokusnya pada hak konsumen yang tercantum dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dari beberapa skripsi di atas, meskipun sama-sama mengkaji tentang perlindungan hukum nasabah suatu penyedia jasa keuangan,

---

<sup>11</sup> <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/12130/1/09E02003.pdf>, Melli Meilany, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan, 2008, diakses pada hari Jumat, 07 Februari 2014, Pukul 12.00 WIB.

namun skripsi yang akan disusun memiliki perbedaan, dimana penelitian yang akan dilakukan oleh penyusun secara khusus akan meneliti tentang bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah serta penyusun juga akan melakukan penelitian yang mendalam mengenai penyelesaian sengketa yang diberikan oleh BMT Batik Mataram terhadap nasabahnya dengan memfokuskan pada pemenuhan hak konsumen. Apakah sudah sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku khususnya dalam pemenuhan hak-hak konsumen seperti yang tertera dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau justru malah merugikan nasabah selaku konsumennya.

#### **E. Kerangka Teoretik**

Ekonomi secara bahasa berasal dari kata *oikos* dan *nomos*. *Oikos* berarti rumah tangga dan *nomos* berarti mengatur. Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa ekonomi berarti mengatur rumah tangga. Tujuan dasarnya untuk memenuhi kebutuhan hidup, melalui berbagai kegiatan atau aktivitas ekonomi yakni produksi, distribusi, dan konsumsi.<sup>12</sup>

Pada dasarnya kegiatan produksi, distribusi, dan konsumsi sendiri tidak dapat lepas dari peran para pelaku usaha dan konsumen. Dimana konsumen sendiri merupakan hal terpenting dalam melakukan setiap kegiatan usaha, karena tanpa adanya konsumen maka usaha yang

---

<sup>12</sup> Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm. 01.

dijalankan tidak akan berhasil. Namun disisi lain banyak pelaku usaha yang menganggap remeh keberadaan konsumen dengan mengabaikan kepentingan dan haknya. Oleh karena itu diperlukan suatu aturan hukum guna melindungi kepentingan dan hak-hak konsumen.

Demi menjaga kepentingan konsumen pengguna barang maupun jasa maka diperlukan suatu tindakan yang bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen dari hal-hal yang sifatnya dapat merugikan konsumen.

#### 1. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer*, yang secara harfiah berarti lawan dari produsen atau setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. *Black's Law Dictionary* juga mendefinisikan konsumen adalah setiap orang atau individu yang harus dilindungi selama tidak memiliki kapasitas dan bertindak sebagai produsen, pelaku usaha maupun pebisnis.<sup>13</sup>

Konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.<sup>14</sup> Konsumen merupakan bagian yang tidak dapat lepas dari berbagai sektor kegiatan usaha,

---

<sup>13</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), hlm. 15.

<sup>14</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), hlm. 34.

konsumen merupakan inti dari keberhasilan suatu produk barang maupun jasa. Karena yang akan mengkonsumsi suatu produk barang maupun jasa adalah konsumen itu sendiri. Oleh karenanya hak-hak konsumen haruslah diperhatikan. Jangan sampai hak konsumen dilanggar atau diabaikan begitu saja. Perlindungan konsumen tidak hanya menjadi bahasan nasional namun juga menjadi perbincangan internasional. Dimana dalam perkembangannya konsumen memiliki hak-hak yang dilindungi. Hak-hak konsumen dalam perspektif internasional seperti yang dikemukakan oleh Jhon F. Kennedy menyebutkan beberapa hak yang harus dilindungi bagi konsumen adalah:<sup>15</sup>

1. Hak memperoleh keamanan (*the right of safety*).
2. Hak memilih (*the right to choose*).
3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*), dan.
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Hak-hak konsumen sendiri di Indonesia kini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang terdapat dalam Pasal 4, dimana dalam Undang-Undang ini konsumen memiliki hak untuk:<sup>16</sup>

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

---

<sup>15</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan...*, hlm. 47-48.

<sup>16</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan 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, dan.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lain.

Dari sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Hak-hak dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas merupakan penjabaran dari Pasal-pasal yang berintikan kesejahteraan, yakni Pasal 27 ayat (2) dan Pasal 33 Undang-Undang Negara Republik Indonesia.<sup>17</sup>

## 2. Perlindungan Hukum Konsumen

Perlindungan adalah tempat berlindung, dari suatu hal baik berupa perbuatan dan sebagainya guna melindungi kepentingan para pihak.<sup>18</sup> Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat sering berinteraksi antara satu dengan yang lain. Didalam kegiatan masyarakat dalam berinteraksi dibutuhkan suatu bentuk perlindungan agar tidak terjadi kecurangan diantara masyarakat

---

<sup>17</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), hlm. 34.

<sup>18</sup> <http://Statushukum.com/perlindungan-hukum.html>, diakses pada hari Kamis, 29 Mei 2014, Pukul 18.00 WIB.

satu dengan yang lain. Perlindungan disini diperlukan untuk menjaga kepentingannya setiap pihak. Setiap masyarakat memiliki hak untuk dilindungi kepentingannya oleh hukum dan negara.

Dalam suatu negara, pasti terjadi hubungan antara negara dengan warga negaranya, hubungan inilah yang menimbulkan hak dan kewajiban. Perlindungan hukum akan menjadi hak bagi warga negara dan disisi lain perlindungan hukum akan menjadi kewajiban negara, sehingga negara wajib untuk memberikan perlindungan hukum bagi warga negaranya. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.

Perlindungan hukum adalah suatu tindakan perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum, baik itu yang bersifat *preventif* (pencegahan) maupun dalam bentuk yang bersifat *represif* (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.<sup>19</sup> Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum., yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> <http://statushukum.com/perlindungan-hukum.html>, diakses pada hari Rabu, 28 Mei 2014, Pukul 20.00 WIB.

<sup>20</sup> [www.academia.edu/5782771/teori-hukum-dalam-aplikasi-devinisi-sebagai-bentuk-perlindungan-hukum](http://www.academia.edu/5782771/teori-hukum-dalam-aplikasi-devinisi-sebagai-bentuk-perlindungan-hukum), diakses pada hari Sabtu, 31 Mei 2014, Pukul 21.00 WIB.

Perlindungan konsumen tidak dapat lepas dari hukum ekonomi. Sedangkan hukum ekonomi erat kaitannya dengan hukum perbankan. Dan hukum perbankan sendiri adalah bagian dari hukum perdata. Oleh karena itu perlu adanya aturan hukum yang mengatur guna menjamin kepastian hukum bagi para pelakunya. Perlindungan konsumen sendiri merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang maupun jasa.<sup>21</sup> Menurut peraturan perundang-undangan, perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pengaturan tentang perlindungan konsumen di Indonesia sendiri telah dikenal sejak zaman Hindia Belanda meski dengan istilah lain, namun pada saat ini sebagian besar peraturan-peraturan tersebut sudah tidak di berlakukan lagi. Setelah kemerdekaan Indonesia hingga tahun 1999, Undang-Undang di Indonesia belum mengenal istilah perlindungan konsumen. Namun peraturan perundang-undangan di Indonesia berusaha untuk memenuhi unsur-unsur perlindungan konsumen meski belum memiliki ketegasan dan kepastian hukum tentang hak-hak konsumen. Oleh karenanya banyak muncul berbagai Lembaga Swadaya Masyarakat

---

<sup>21</sup> Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011), hlm. 01.

(LSM) yang menyerukan tentang perlunya perlindungan konsumen, sehingga pada tahun 1999 dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>22</sup>

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>23</sup> Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi sewenang-wenang yang selalu merugikan hak konsumen.

### 3. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Pada umumnya konsep tanggung jawab hukum (*liability*) akan merujuk pada tanggung jawab dalam bidang hukum publik yang mencakup hukum administrasi negara dan hukum pidana dan dalam bidang hukum privat yang mencakup hukum perdata. *Liability* merupakan istilah hukum secara luas yang merujuk hampir semua karakter resiko atau tanggung jawab, pasti, bergantung atau mungkin meliputi seluruh hak dan kewajiban secara aktual atau potensial.<sup>24</sup>

Tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum dapat disengaja dan tidak disengaja atau karena lalai. Hal tersebut diatur

---

<sup>22</sup> [www.lawskripsi.com/publised](http://www.lawskripsi.com/publised), diakses pada hari Rabu, 29 Januari 2014, Pukul 10.00 WIB.

<sup>23</sup> Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>24</sup> <http://Eprintis.unlam.ac.id/139/1/tanggung%20jawab%20produk-UNS%20Surakarta.pdf>, tanggung jawab produk dalam transaksi konsumen di dunia maya oleh: Abdul Halim Barkatullah, diakses pada hari Kamis, 29 Mei 2014, Pukul 19.00 WIB.

dalam Pasal 1366 KUHPerduta, sebagai berikut:<sup>25</sup> setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya.

Dalam prinsip tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen di Indonesia dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang diatur khusus dalam satu Bab, yaitu dalam Bab VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28.

Dalam penelitian karya tulis ini penyusun akan menggunakan beberapa teori untuk menjawab persoalan yang telah diuraikan dalam latar belakang, di antaranya yaitu:<sup>26</sup>

1. Teori perlindungan hukum Salmon

Bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Pasal 1366 KUHPerduta.

<sup>26</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 53.

<sup>27</sup> *Ibid*, hlm. 69.

## 2. Teori *Caveat Emptor*

Langkah mendasar dari perkembangan konsep perlindungan hak-hak konsumen adalah koreksi besar atas kebijakan yang tertuang dalam teori *caveat emptor*. Teori ini berkembang luas pada zaman kekaisaran Romawi Kuno. Selama periode itu konsumen tidak dapat berbuat banyak terhadap pembelian barang-barang cacat (*defective goods*) yang dijual produsen atau pelaku usaha. Istilah *caveat emptor* berasal dari bahasa latin yang berarti pembeli harus berwaspada. Jika pembeli tidak berhati-hati dalam pembeliannya, maka pembeli akan bertanggung jawab sendiri dan memikul seluruh risiko atas pembelian yang tidak menguntungkannya. Banyak pihak yang semakin sadar bahwa implementasi teori *caveat emptor* sangat merugikan konsumen.<sup>28</sup>

## 3. Teori *Caveat Venditor*

Inti dari teori ini adalah menggambarkan agar penjual berhati-hati. Prinsip ini mengandung maksud bahwa penjual harus beritikad baik dan bertanggung jawab dalam menjual produknya kepada pembeli atau konsumen. Berbeda dengan prinsip *caveat emptor* yang meminta pembeli teliti dan berhati-hati sebelum membeli karena penjual mungkin curang, prinsip *caveat venditor* ini membebankan tanggung jawab kehati-hatian pada penjual (produsen).<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> <http://chapterII.pdf>, diakses pada hari Senin 12 Mei 2014, Pukul 16.00 WIB.

<sup>29</sup> <http://chapterII.pdf>, diakses pada hari Senin 12 Mei 2014, Pukul 16.00 WIB.

#### 4. Teori Paternalistik sebagai justifikasi

Masalah yang dihadapi konsumen terus meningkat intensitasnya, sehingga pemerintah perlu mengambil kebijakan intervensi untuk mengatasi potensi yang merugikan konsumen. Teori paternalistik menjustifikasi intervensi yang dilakukan oleh pemerintah. Intervensi ini dilakukan agar keseimbangan antara hak dan kewajiban produsen dengan konsumen dapat diwujudkan. Manifestasi hukum yang bersifat paternalistik adalah untuk mencegah kerugian yang dialami konsumen akibat perjanjian yang merugikan produsen dan konsumen. Prinsip dasar hukum yang bersifat paternalistik, misalnya undang-undang memuat ketentuan yang mengatakan bahwa barang-barang yang diedarkan di masyarakat harus memenuhi tingkatan kualitas yang memuaskan dan memang layak untuk dikonsumsi. Konsumen tidak wajib mewujudkan hak-haknya, jika memang mereka tidak berkenan untuk mewujudkannya, tetapi konsumen sudah memenuhi kewajiban membayar sejumlah uang yang harus dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

#### 5. Teori *Let the Buyer Beware*

Konsumen diletakkan pada posisi yang seimbang, dimana kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha berada pada posisi yang seimbang, maka konsumen tidak perlu mendapatkan perlindungan yang berlebihan. Namun dengan demikian maka

konsumen tidak mendapatkan akses informasi terhadap barang dan jasa, serta konsumen memiliki pengetahuan yang terbatas pada produk barang dan jasanya.

#### 6. Teori *the Due Care*

Yaitu kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidaklah sama, dimana pelaku usaha harus lebih berhati-hati dalam menawarkan produk barang dan jasa. Apabila pelaku usaha teledor dalam menawarkan produk barang maupun jasanya dan mengakibatkan kerugian bagi konsumen, maka konsumen harus membuktikan kecerobohan pelaku usaha sesuai dengan pasal 1865 KUHPerdara.

#### 7. Teori *the Privity of Contract*

Konsumen yang bisa mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha adalah konsumen yang memiliki hubungan kontraktual dengan pelaku usaha. Konsumen yang mendapatkan ganti rugi barang adalah konsumen yang memiliki perjanjian. Sedangkan konsumen yang memiliki barang tanpa dengan adanya perjanjian, maka konsumen tersebut tidak dapat menuntut ganti rugi, hal ini karena kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen adalah setara.

#### 8. Teori Kontrak bukanlah syarat untuk mendapatkan perlindungan konsumen

Ini berarti konsumen tetap dilindungi meski tidak dalam hubungan perjanjian terlebih dahulu. Munculnya kontrak ini karena adanya

transaksi yang bermacam-macam di dunia perekonomian, kecuali untuk jasa secara ringkas transaksi konsumen sangat luas.<sup>30</sup>

#### 9. Teori murni prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian

Teori ini merupakan suatu tanggung jawab yang didasarkan pada adanya unsur kesalahan dan hubungan kontrak. Teori ini sangat merugikan konsumen karena gugatan baru dapat diajukan jika telah memenuhi dua syarat, yaitu adanya unsur kesalahan atau kelalaian dan hubungan kontrak antara produsen dan konsumen. Teori tanggung jawab produk berdasarkan kelalaian tidak memberikan perlindungan yang maksimal kepada konsumen, karena konsumen dihadapkan pada dua kesulitan dalam mengajukan gugatan kepada produsen, yaitu, pertama, tuntutan adanya hubungan kontrak antara konsumen sebagai penggugat dengan produsen sebagai tergugat. Kedua, argumentasi produsen bahwa kerugian konsumen diakibatkan oleh kerusakan barang yang tidak diketahui.

#### 10. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Di dalam peraturan Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan dalam Pasal 4 bahwa konsumen memiliki hak-hak yang dilindungi oleh Undang-Undang. Dengan demikian pelaku usaha wajib untuk memenuhi hak-hak konsumen seperti yang tertera dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>30</sup> <http://hukum-perlindungan-konsumen.pdf>, diakses pada hari Selasa 13 Mei 2014, Pukul 18.00 WIB.

Selain untuk melindungi kepentingan konsumen yang kerap diabaikan oleh pelaku usaha, Undang-Undang ini juga bertujuan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat antar pelaku usaha, sehingga tidak akan ada pihak yang merasa dirugikan hak-haknya.

Dari sekian banyaknya teori dan aturan hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen, maka penyusun memilih teori *caveat venditor* serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai salah satu landasan penyusun mengingat bahwa konsumen selaku pemakai akhir dari produk barang maupun jasa merupakan penentu akhir dari keberlanjutan produk barang maupun jasa itu tetap bisa berjalan atau tidak, hal ini karena tanpa adanya konsumen maka pelaku usaha tidak dapat menjalankan usahanya, atau dengan kata lain keberlanjutan kehidupan usaha berada di tangan konsumen. Dengan berdasar pada teori *caveat venditor* dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka dapat dirumuskan perlindungan hukum konsumen sebagai:

1. Untuk memberikan kesadaran hukum baik bagi konsumen maupun bagi para pelaku usaha.
2. Upaya perlindungan yang diberikan kepada konsumen.
3. Untuk membangun rasa tanggung jawab kepada para pelaku usaha atas produk barang maupun jasa yang ditawarkan.
4. Upaya untuk menciptakan iklim persaingan usaha yang sehat.

## F. Metode Penelitian

Agar penelitian berjalan dengan baik dan lancar serta dapat memperoleh data dan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, maka penelitian ini perlu menggunakan suatu metode tertentu. Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah:

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan oleh penyusun adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penyusun melakukan penelitian berdasarkan obyek penelitian atau lapangan. Dalam hal ini yang akan menjadi obyek penelitian dari penyusun adalah BMT Batik Mataram.

### 2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang akan penyusun gunakan adalah *deskriptif analitik*, yang merupakan sifat penelitian dengan cara menjelaskan dan menyajikan data-data yang ada di lapangan menjadi sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.<sup>31</sup>

### 3. Sumber Data

Untuk dapat mendapatkan data yang objektif, maka penyusun mengumpulkan data dengan cara:

---

<sup>31</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hlm. 06.

a. Data Primer

Bahan data primer yang akan digunakan adalah data yang ada di lapangan, dimana data tersebut merupakan keterangan para pihak yang bersangkutan, baik pihak BMT Batik Mataram maupun para nasabah yang terkait serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Data Sekunder

Bahan data sekunder yang akan digunakan seperti peraturan-peraturan lain yang terkait dengan masalah tersebut, buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ini, jurnal, tesis, dan karya ilmiah.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di BMT Batik Mataram. Pemilihan lokasi ini disesuaikan dengan judul yang diambil penyusun, dimana BMT Batik Mataram yang dijadikan obyek penelitian.

5. Penentuan Narasumber

Penyusun menentukan narasumber dalam penelitian ini dengan cara mewawancarai pihak BMT Batik Mataram dan nasabah BMT Batik Mataram. Narasumber dari pihak BMT Batik Mataram adalah staf dan karyawan di BMT Batik Mataram, sedangkan narasumber dari pihak nasabah BMT

Batik Mataram ditentukan dengan cara penentuan populasi dan sample, ini dilakukan untuk mempermudah pengumpulan data yang dilakukan oleh penyusun. Dimana BMT Batik Mataram memiliki nasabah sebanyak 1488 (seribu empat ratus delapan puluh delapan) orang, penyusun melakukan wawancara kepada 24 orang yang dilakukan secara acak, namun narasumber yang terkait dalam pokok permasalahan akan tetap diwawancarai. Sehingga setiap 1 (satu) orang nasabah yang diwawancarai akan mewakili 62 (enam puluh dua) orang nasabah.

#### 6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan oleh penyusun menggunakan sarana:

- a. Observasi: metode pengumpulan data secara sistematis melalui pengamatan dan pencatatan terhadap keadaan yang diselidiki. Penyusun melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung ke lokasi untuk mengumpulkan data tentang gambaran umum keadaan BMT Batik Mataram.
- b. Wawancara: digunakan untuk memperoleh data dari narasumber guna memperoleh keterangan dan mengetahui informasi serta tanggapan dari narasumber. Wawancara ini berfungsi untuk mendapatkan informasi

berupa keterangan dan pernyataan seputar permasalahan yang sedang diteliti dari narasumber, yaitu untuk memperoleh data tentang pelaksanaan perlindungan hukum bagi nasabah serta bentuk pertanggungjawaban BMT Batik Mataram dalam menyelesaikan sengketa dengan nasabahnya.

- c. Dokumentasi: pengumpulan data atau bahan-bahan berupa dokumen. Data tersebut berupa arsip-arsip, foto-foto serta hal-hal lain yang mendukung penyusunan skripsi ini.

## 7. Analisa Data

Analisis data yaitu setelah data terkumpul, kemudian dilakukan analisis data dengan menggunakan instrumen analisis data *kualitatif deduktif*. Dengan pengertian bahwa data yang dipakai tidak menggunakan perhitungan angka, melainkan mempergunakan sumber informasi yang relevan berupa hasil observasi dan hasil wawancara dengan beberapa orang yang terlibat dalam permasalahan ini. Data umum yang telah terkumpul selanjutnya diuraikan dan disimpulkan yang bersifat khusus dengan cara berfikir deduktif, disertai dengan pemaparan solusi.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan disini dimaksudkan agar penyusun lebih mudah dalam menyusun skripsi dan tidak terjadi kerancuan disetiap pembahasannya dengan uraian:

Bab I berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teoretik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisi tentang pengertian konsumen dan hak-hak konsumen, baik menurut para ahli maupun yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bab III berisi tentang gambaran umum BMT baik berupa pengertian serta dasar hukum pembentukannya. Dan berisi pula tentang BMT Batik Mataram meliputi profil, visi dan misi, produk serta mekanisme atau prosedur pengurusan produk yang ada di BMT Batik Mataram.

Bab IV berisi analisis tentang data yang diperoleh tentang perlindungan hukum bagi nasabah dan pertanggungjawaban penyelesaian sengketa dengan nasabah di BMT Batik Mataram.

Bab V merupakan penutup, yang mana dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan disini merupakan jawaban dari pokok masalah yang ada dalam bab I.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Terkait dengan pokok permasalahan yang telah dirumuskan pada bab pendahuluan serta berdasarkan uraian pada bab-bab selanjutnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam hal ini BMT Batik Mataram merealisasikanya dengan cukup baik. BMT Batik Mataram menjalankan dan melaksanakan ketentuan Perundang-undangan khususnya pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dimana dalam pelaksanaannya BMT Batik Mataram berusaha untuk memenuhi hak-hak nasabah yang tidak lain adalah konsumen seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satunya dengan cara memberikan kesempatan pada nasabah untuk memilih produk jasa keuangan yang akan dipilih, memberikan informasi yang jelas atas produk jasa, mendengar keluhan dan memberikan pemecahan masalah serta memberikan toleransi kepada nasabah apabila terjadi hambatan dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar angsuran pinjaman,

serta memberikan keringanan dalam melunasi pinjaman bagi nasabah BMT Batik Mataram.

2. Dalam melaksanakan tanggungjawab dan kewajibannya sebagai lembaga keuangan BMT Batik Mataram tak luput dari hambatan. Salah satu masalah yang dihadapi BMT Batik Mataram adalah ada nasabah yang macet dalam membayarkan angsuran pinjamannya. Dalam menghadapi permasalahan seperti ini BMT Batik Mataram berusaha untuk selalu mengutamakan prinsip kekeluargaan dalam menyelesaikan setiap permasalahan dengan nasabahnya. Hal ini bertujuan untuk tetap mempertahankan prinsip awal, yaitu BMT merupakan tempat simpan pinjam yang berbasis kekeluargaan. Sehingga setiap terjadi permasalahan dengan nasabahnya maka BMT Batik Mataram berusaha untuk menyelesaikannya dengan cara kekeluargaan. Selain itu cara penyelesaian sengketa secara kekeluargaan ini bertujuan agar kepentingan nasabah selaku konsumen tetap dapat dipenuhi tanpa melanggar hak-hak dari nasabah. Dengan demikian hak-hak nasabah seperti yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tetap dapat dipenuhi oleh BMT Batik Mataram selaku pelaku usaha, selain itu dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga tertera tentang tata cara penyelesaian sengketa dimana dalam Pasal 47 dijelaskan tentang penyelesaian sengketa diluar jalur peradilan. Keuntungan lain yang diperoleh BMT Batik Mataram adalah kepercayaan nasabah kepada

BMT Batik Mataram tetap dapat terjaga serta BMT Batik Mataram juga tidak mengalami kerugian besar atas dana yang dipinjamkan kepada nasabahnya.

## **B. SARAN**

Setelah penyusun melakukan penelitian dalam perlindungan hukum terhadap konsumen di BMT Batik Mataram dengan kerendahan hati penyusun ingin memberikan beberapa saran khususnya kepada pihak BMT:

1. Hendaknya BMT terkait memberikan informasi yang jelas terhadap produk jasa pelayanan di BMT Batik Mataram kepada nasabahnya, sehingga nasabah mengetahui jasa pelayanan apa yang mereka butuhkan serta nasabah mengetahui secara jelas produk dan isi dari produk tersebut.
2. Hendaknya BMT lebih meningkatkan prinsip mengenal nasabah lebih mendalam, salah satunya dengan lebih teliti dalam melakukan survei di lapangan terhadap calon nasabah khususnya bagi nasabah yang hendak mengajukan pinjaman agar masalah seperti kredit macet dapat diminimalisir.
3. Hendaknya BMT melakukan *Check and Balance* kepada nasabah yang melakukan pinjaman guna membangun usaha, serta untuk mengetahui usahanya berkembang atau tidak sehingga nasabah terkontrol dan tidak menyalahgunakan dana pinjamannya.

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah akhirnya penyusun dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Kesimpulan dalam penelitian hanya bersifat sementara (belum final). Penyusun yakin bahwa penggunaan pendekatan yang berbeda dalam penelitian ini akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda pula.

Penyusun menyadari akan kelemahan, sehingga tidak menutup kemungkinan terdapat kesalahan-kesalahan. Oleh karena itu tegur sapa *konstruktif* dari semua pembaca sangatlah penyusun hargai dan harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Penyusun juga berharap agar skripsi ini mampu mendatangkan manfaat bagi pembaca serta dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pengembangan penelitian di bidang Ilmu Hukum di masa yang akan datang. Akhirnya penyusun berharap semoga Allah SWT senantiasa meluruskan setiap langkah kita menuju kebaikan. Amin.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa, *Menejemen Bisnis Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2009).
- Arifin, Johan dkk, *Perlindungan Hukum Nasabah Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah*, (Semarang: Pusat Penelitian IAIN Walisongo Semarang, 2010).
- Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012).
- Badruzaman, Mariam Darus, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung:Banacipta, 1986).
- Badruzaman, Mariam Darus, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, (Bandung: Alumni, 1981).
- Bako, Ronny Sautma Hotma, *Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Produk Tabungan dan Deposito (suatu tinjauan hukum terhadap perlindungan deposal di Indonesia)*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), hlm. 32.
- Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010).
- Colin, Peter, *Business English Dictionary*, (London: Linguaphone Institute Limited, 2006).
- Djumhanna, Muhammad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya, 2006).
- Fuady, Munir, *Hukum Perbankan Modern Berdasarkan Undang-Undang Tahun 1998*, Buku Kesatu, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999).
- Fuady, Munir, *Perbuatan Melawan Hukum*, cet.1, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002).

- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001).
- Hadjon, Phillipus M., *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987).
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, edisi revisi, (Jakarta: Kencana, 2008).
- Kansil, CST., *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989).
- Komaruddin, *Kamus Perbankan*, (Jakarta: CV. Rajawali, 1994).
- Lubis, Suhrawardi K., *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2000).
- Meliala, Adrianus, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993).
- Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2003).
- Musselman, Vernon A. dan Jhon H. Jackson, *Introduction to Modern Business*, diterjemahkan Kusm Wiriadisastra, (Jakarta: Erlangga, 1992).
- Nasution, Az., *Hukum dan Konsumen: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995).
- Nasution, Az., *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, (Jakarta: Diadit Media, 2001).
- Raharjo, M. Dawam, *Perspektif Deklarasi Makkah, Menuju Ekonomi Islam*, (Bandung: Mizan, 1989).
- Raharjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000).

- Ridwan, Muhammad, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004).
- S., Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011).
- Saladin, Djaslim, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, (Jakarta: CV Rajawali, 1994).
- Samsul, Inosentius, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004).
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006).
- Suherman, E., *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan (Kumpulan Karangan)*, Cet. II, (Bandung: Alumni, 1979).
- Susanto, Happy, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Transmedia pustaka, 2008).
- Sutiyoso, Bambang, *Metode Penemuan Hukum*, (Yogyakarta: UII Pers, 2006).
- Usman, Rachmadi, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001).
- Yunus, Jamal Lulail, *Manajemen Bank Syari'ah*, (Malang: UIN-Malang Press, 2009).
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencaba Prenada Media Grup, 2013).

## **B. Skripsi**

- Melli Meilany, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara Medan, 2008.

Nining Analita, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan Atas Simpanannya yang Tidak Dijamin Oleh Lembaga Penjamin Simpanan (Suatu Studi Terhadap Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan)”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, 2012.

Nova Choiruddin Mahardika, “Perlindungan Simpanan Anggota Di BMT Beringharjo (Tinjauan Syari’ah dan Hukum)”, *Skripsi*, Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.

### **C. Karya Ilmiah Lain**

Abdul Kabir Bagis, “Hukum Perlindungan Konsumen”, *Makalah*, Sekolah Tinggi Ekonomi Islam (STEI) TAZKIA, Bogor, 2011.

Dharu Triasih dkk, “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Debitur Dalam Perjanjian Kredit Bank”, *Jurnal*, Fakultas Hukum Universitas Semarang, 2013.

### **D. Peratran Perundang-undangan**

KUHPerdata.

Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam Oleh Koperasi.

Undang-Undang Dasar 1945.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK.

Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syari’ah.

Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoprasian.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

## E. Internet

<http://devieafriani.blogspot.com/2010/04/tugas-bab-3-pengertian-konsumen.html>, diakses pada hari Senin, 03 Maret 2014, Pukul 15.00 WIB.

<http://devieafriani.blogspot.com/2010/04/tugas-bab-3-pengertian-konsumen.html>, diakses pada hari Senin, 03 Maret 2014, Pukul 15.00 WIB.

<http://e-journal.fhunmul.ac.id>, diakses pada hari Rabu, 28 Mei 2014, Pukul 21.00 WIB.

<http://ekonomi.inilah.com/>, diakses pada hari Senin, 12 Mei 2014, Pukul 21.00 WIB.

<http://ekonomisyariah.info/blog/2013/07/01/pusat-inkubasi-bisnis-usaha-kecil-pinbuk/>, Pedoman Cara Pembentukan BMT, diakses pada hari Minggu, 04 Mei 2014, Pukul 10.15 WIB.

<http://ekonomisyariah.site40.net/2008/10/baitul-maal-wa-tamwil-bmt/>, diakses pada hari Minggu, 04 Mei 2014, Pukul 11.00 WIB.

<http://Eprintis.unlam.ac.id/139/1/tanggungjawab%20produk-UNS%20Surakarta.pdf>, tanggung jawab produk dalam transaksi konsumen di dunia maya oleh: Abdul Halim Barkatullah, diakses pada hari Kamis, 29 Mei 2014, Pukul 19.00 WIB.

[http://fh.unsoed.ac.id/sites/default/files/NINING%20ANALITA%20E1A008318\\_0.pdf](http://fh.unsoed.ac.id/sites/default/files/NINING%20ANALITA%20E1A008318_0.pdf), diakses pada hari Jumat, 07 Februari 2014, Pukul 12.00 WIB.

<http://fitrihidayat-ub.blogspot.com>, diakses pada hari Kamis, 22 Mei 2014, Pukul 15.00 WIB.

<http://fitrihidayat-ub.blogspot.com/2013/07/perlindungan-hukum-unsur-esensial-dalam.html>, diakses pada hari Selasa, 03 Maret 2014, Pukul 08.00 WIB.

<http://gagasanhukum.wordpress.com/2011/04/04/aspek-hukum-pembobolan-uang-nasabah-bank>, diakses pada hari Rabu, 28 Mei 2014, Pukul 15.00 WIB.

<http://id.scribd.com>, diakses pada hari Rabu, 28 Mei 2014, Pukul 19.00 WIB.

<http://id.scribd.com/doc/21981713/Teori-pertumbuhan-ekonomi>, diakses pada hari Senin, 12 Mei 2014, Pukul 19.00 WIB.

[http://id.wikipedia.org/wiki/Otoritas\\_Jasa\\_Keuangan](http://id.wikipedia.org/wiki/Otoritas_Jasa_Keuangan), diakses pada hari Minggu, 04 Mei 2014, Pukul 10.00 WIB.

<http://id.wikipedia.org/wiki/Pelanggan>, diakses pada hari Sabtu, 01 Februari 2014, Pukul 20.30 WIB.

[http://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan\\_konsumen](http://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen), diakses pada hari Selasa, 03 Maret 2014, Pukul 09.00 WIB.

<http://islamiccenter.upi.edu/bmt/>, diakses pada hari Senin, 28 April 2014, Pukul 19.00 WIB.

<http://jobsvacancy.net/search/sejarah-perusahaan-bprs-cipaganti-syariah/page/10>, diakses pada hari Senin, 05 Mei 2014, Pukul 19.00 WIB.

<http://kamusbisnis.com/arti/fidusia/>, diakses pada hari Selasa, 27 Mei 2014, Pukul 23.00 WIB.

<http://kamusbisnis.com/arti/nasabah/>, diakses pada hari Minggu, 16 Maret 2014, Pukul 16.00 WIB.

<http://m.bisnis.com/finansial/read/20140314/90/209899/apa-yang-tersisa-dari-perubahan-uu-perbankan>, diakses pada hari Selasa, 27 Mei 2014, Pukul 19.00 WIB.

<http://makalah-ibnu.blogspot.com/2009/12/perlindungan-nasabah-dan-hubungan-hukum.html>, diakses pada hari Rabu, 29 Januari 2014, Pukul 10.00 WIB.

<http://pkditjenpdn.depdag.go.id/index.php?>, diakses pada hari Senin, 17 Maret 2014, Pukul 17.00 WIB.

[http://prasxo.wordpress.com/TESIS%20ANYARKU.docx#\\_ftn3](http://prasxo.wordpress.com/TESIS%20ANYARKU.docx#_ftn3), diakses pada hari Selasa, 03 Maret 2014, Pukul 08.00 WIB.

<http://pustakabakul.blogspot.com/2012/07/azas-dan-dasar-hukum-bmt.html>, diakses pada hari Rabu, 28 Mei 2014, Pukul 20.00 WIB.

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/12130/1/09E02003.pdf>, diakses pada hari Jumat, 07 Februari 2014, Pukul 12.00 WIB.

<http://satulayanan.net/layanan/keluhan-konsumen/pengertian-dan-tujuan-perlindungan-konsumen>, diakses pada hari Selasa, 27 Mei 2014, Pukul 20.00 WIB.

<http://sejarahbank.blogspot.com/>, diakses pada hari Minggu, 26 Januari 2014, Pukul 09.00 WIB.

<http://statushukum.com/perlindungan-hukum.html>, diakses pada hari Rabu, 28 Mei 2014, Pukul 20.00 WIB.

<http://www.bi.go.id>, diakses pada hari Kamis, 29 Mei 2014, Pukul 22.00 WIB.

<http://www.bi.go.id>, Muliaman D. Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank Dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*, diakses pada hari Rabu, 28 Mei 2014, Pukul 16.00 WIB.

<http://www.edunomic.net/index.php/articles/1-pertumbuhan-ekonomi>, diakses pada hari Jumat, 09 Mei 2014, Pukul 15.00 WIB.

<http://www.ka-lawoffices.com/articles/70.html>, diakses pada hari Rabu, 29 Januari 2014, Pukul 10.30 WIB.

<http://www.ka-lawoffices.com/articles/70.html>, diakses pada hari Rabu, 29 Januari 2014, Pukul 10.30 WIB.

<http://www.ka-lawoffices.com/articles/70.html>, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen, Direktorat Perlindungan Konsumen Republik Indonesia, diakses pada hari Kamis, 30 Januari 2014, Pukul 11.00 WIB.

[http://www.kantorhukum-lhs.com/details\\_artikel\\_hukum.php?id=33](http://www.kantorhukum-lhs.com/details_artikel_hukum.php?id=33), diakses pada hari Selasa, 18 Maret 2014, Pukul 12.30 WIB.

<http://www.republika.co.id/kanal/ekonomi>, diakses pada hari Minggu, 11 Mei 2014, Pukul 20.00 WIB.

<http://www.researchgate.net>, diakses pada hari Kamis, 29 Mei 2014, Pukul 22.00 WIB.

<http://www.satulayanan.net/layanan/keluhan-konsumen/pengertian-dan-tujuan-perlindungan-konsumen>, diakses pada hari Selasa, 18 Maret 2014, Pukul 13.00 WIB.

<http://yanhasiholan.wordpress.com/2012/05/19/perlindungan-konsumen/>, diakses pada hari Jumat, 07 Maret 2014, Pukul 21.00 WIB.

[www.academia.edu/5782771/teori-hukum-dalam-aplikasi-devinisi-sebagai-bentuk-perlindungan-hukum](http://www.academia.edu/5782771/teori-hukum-dalam-aplikasi-devinisi-sebagai-bentuk-perlindungan-hukum), diakses pada hari Sabtu, 31 Mei 2014, Pukul 21.00 WIB.

[www.anatranews.com](http://www.anatranews.com), diakses pada hari Senin, 5 Mei 2014, Pukul 17.00 WIB.

[www.ilmupengetahuanumum.com/10-negara-dengan-jumlah-penduduk-populasi-terbanyak-di-dunia/](http://www.ilmupengetahuanumum.com/10-negara-dengan-jumlah-penduduk-populasi-terbanyak-di-dunia/), diakses pada hari Kamis, 15 Mei 2014, Pukul 22.30 WIB.

[www.IslamicBanking.com](http://www.IslamicBanking.com), diakses pada hari Selasa, 29 April 2014, Pukul 16.00 WIB.

[www.kuliahonline.unikom.ac.id/Dasar-Hukum-Perlindungan-Konsumen](http://www.kuliahonline.unikom.ac.id/Dasar-Hukum-Perlindungan-Konsumen), diakses pada hari Minggu, 13 Mei 2014, Pukul 21.00 WIB.

[www.lawskripsi.com](http://www.lawskripsi.com), diakses pada hari Rabu, 28 Mei 2014, Pukul 20.00 WIB.

*www.lawsripsi.com/publised*, diakses pada hari Rabu, 29 Januari 2014, Pukul 10.00 WIB.

*www.prosiding.lppm.unisba.ac.id*, diakses pada hari Rabu, 28 Mei 2014, Pukul 20.30 WIB.

*www.republika.co.id/kanal/ekonomi*, diakses pada hari Selasa, 13 Mei 2014, Pukul 15.00 WIB.

#### **F. Lain-Lain**

Wawancara dengan Bapak Edi Susanto selaku Pimpinan Muamalah Center Indonesia (MCI).

Wawancara dengan Bapak Budi Susetyo selaku Kabag BMT Batik Mataram.

Wawancara dengan Ibu Nuzula Kurniati selaku Staf Administrasi BMT Batik Mataram.

Wawancara dengan Bapak Taufiqurahman selaku Staf Marketing BMT Batik Mataram.

Wawancara dengan Ibu Yanti selaku Staf Marketing BMT Batik Mataram.

Wawancara dengan Ibu Anis selaku Staf Administrasi BMT Batik Mataram.

Wawancara dengan Ibu Windartini seorang pedagang lotek yang merupakan nasabah BMT Batik Mataram.

Wawancara dengan Bapak Susilo seorang PKL yang merupakan nasabah BMT Batik Mataram.

Wawancara dengan Ibu Sunarti Seorang PKL yang merupakan nasabah BMT Batik Mataram.

Wawancara dengan Bapak Arifin seorang PKL yang merupakan nasabah BMT Batik Mataram.



# LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**  
Alamat: Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840, Fax (0274) 545614  
Yogyakarta 55281



No. : UIN.02/DS.1/PP.00.9/869 / 2014  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yogyakarta, 21 April 2014

Kepada  
Yth Ketua Lembaga Keuangan Syari'ah BMT Batik Mataram  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memohonkan kepada Bapak/Ibu memberikan izin kepada mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga sebagaimana yang tersebut di bawah ini :

No	Nama	NIM	JURUSAN / PRODI
1	Lenny Putri Sulistyaningrum	10340084	IH

untuk mengadakan penelitian di Lembaga Keuangan Syari'ah BMT Batik Mataram yang Bapak/Ibu pimpin guna mendapatkan pengetahuan dan informasi dalam rangka Penulisan Karya Tulis Ilmiah ( Skripsi ) yang berjudul " **PERLINDUNGAN TERHADAP NASABAH BMT BATIK MATARAM DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

an Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
Dr. H. Kamsi, MA.  
NIP. 19570207 198703 1 003

Tembusan :

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



# **BMT BATIK MATARAM**

**BH : No. 491/BH/12-67 Tanggal 27 November 1962**  
*Jl. Kapten Piere Tendean No. 50 A Yogyakarta, Telp. (0274) 6951876, 384433*

---

## **SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Budi Susetyo

Alamat: Sombomerten Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta

Menyatakan bahwa:

Nama : Lenny Putri Sulistyaningrum

Jurusan: Ilmu Hukum, Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yk

NIM : 10340084

Mahasiswi tersebut di atas telah melakukan penelitian di BMT Batik Mataram yang beralamat di Jl. Kapten Piere Tendean No. 50 Yogyakarta (0274) 6951876, dengan judul penelitian "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BMT BATIK MATARAM DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN".

Demikian surat ini dibuat harap digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 05 Juni 2014

Kabag BMT Batik Mataram

Budi Susetyo

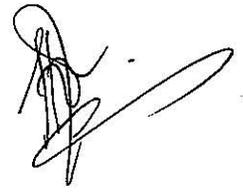
Nama : Budi Susetyo  
Jabatan : Kabag BMT Batik Mataram  
Alamat : Sombomerten Maguwoharjo Depok Sleman  
Umur : 43 th  
No. HP :



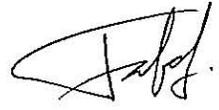
(Budi S)

1. Bagaimana sistem rekrutmen nasabah di BMT Batik Mataram?
2. Bagaimana prosedural menjadi nasabah di BMT Batik Mataram?
3. Apa saja keuntungan yang ditawarkan oleh BMT Batik Mataram kepada calon nasabah jika menjadi nasabahnya?
4. Bagaimana status hukum dari BMT Batik Mataram?
5. Bagaimana bentuk-bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh BMT Batik Mataram kepada nasabahnya?
6. Apakah pernah ada komplain dari nasabah tentang pelayanan di BMT Batik Mataram? Lalu bagaimana tanggapan yang diberikan oleh BMT dengan komplain tersebut!
7. Upaya hukum seperti apa yang dapat ditempuh oleh nasabah jika merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT saat menangani komplain dari nasabah?

Nama : Nuzula Kurniati  
Jabatan : Administrasi Keuangan  
Alamat : Dukuh RT 1 Seloharjo Pondong Bantul  
Umur : 33 tahun  
No. HP : 087838665993.



1. Bagaimana sistem rekrutmen nasabah di BMT Batik Mataram?
2. Bagaimana prosedural menjadi nasabah di BMT Batik Mataram?
3. Apa saja keuntungan yang ditawarkan oleh BMT Batik Mataram kepada calon nasabah jika menjadi nasabahnya?
4. Bagaimana status hukum dari BMT Batik Mataram?
5. Bagaimana bentuk-bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh BMT Batik Mataram kepada nasabahnya?
6. Apakah pernah ada komplain dari nasabah tentang pelayanan di BMT Batik Mataram? Lalu bagaimana tanggapan yang diberikan oleh BMT dengan komplain tersebut!
7. Upaya hukum seperti apa yang dapat ditempuh oleh nasabah jika merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT saat menangani komplain dari nasabah?



Taufiqurrahman

Nama : Taufiqurrahman  
Jabatan : marketing  
Alamat : Pakem  
Umur : 32 thn  
No. HP : 081909198991

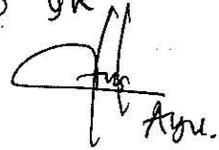
1. Bagaimana sistem rekrutmen nasabah di BMT Batik Mataram?
2. Bagaimana prosedural menjadi nasabah di BMT Batik Mataram?
3. Apa saja keuntungan yang ditawarkan oleh BMT Batik Mataram kepada calon nasabah jika menjadi nasabahnya?
4. Bagaimana status hukum dari BMT Batik Mataram?
5. Bagaimana bentuk-bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh BMT Batik Mataram kepada nasabahnya?
6. Apakah pernah ada komplain dari nasabah tentang pelayanan di BMT Batik Mataram? Lalu bagaimana tanggapan yang diberikan oleh BMT dengan komplain tersebut!
7. Upaya hukum seperti apa yang dapat ditempuh oleh nasabah jika merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT saat menangani komplain dari nasabah?

Nama : Ayu Lestari

Alamat: ngaglik sudagaran Tegalorejo Rt 38 RW 01 yk

Umur : 23 th

No. HP: 085 328 88 09 33



Ayu.

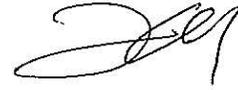
1. Sejak kapan saudara bergabung menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
2. Apa yang membuat saudara tertarik untuk menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
3. Produk apa yang saudara gunakan di BMT Batik Mataram? Apakah saudara mengetahui secara jelas tentang produk tersebut? Jelaskan!
4. Apakah BMT Batik Mataram melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
5. Terkait dengan pelayanan apakah saudara mengetahui tentang advokasi yang dapat saudara lakukan bila mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram?
6. Apakah saudara pernah melakukan komplain kepada pihak BMT Batik Mataram terkait pelayanan yang diberikan? Lalu bagaimana tanggapan yang diberikan oleh pihak BMT tersebut!
7. Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram? Beri alasannya!

Nama : Sumirah (PRT)

Alamat: Suryowijayan

Umur : 40 Th

No. HP: 02749250353



1. Sejak kapan saudara bergabung menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
2. Apa yang membuat saudara tertarik untuk menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
3. Produk apa yang saudara gunakan di BMT Batik Mataram? Apakah saudara mengetahui secara jelas tentang produk tersebut? Jelaskan!
4. Apakah BMT Batik Mataram melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
5. Terkait dengan pelayanan apakah saudara mengetahui tentang advokasi yang dapat saudara lakukan bila mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram?
6. Apakah saudara pernah melakukan komplain kepada pihak BMT Batik Mataram terkait pelayanan yang diberikan? Lalu bagaimana tanggapan yang diberikan oleh pihak BMT tersebut!
7. Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram? Beri alasannya!

Nama : Sugeng Maryo (Penarik Becek)

Alamat: Jagonalan lor Rt 2 Dukuh 7 Tirtanirmolo

Umur : 27 th

No. HP: 081568450186



1. Sejak kapan saudara bergabung menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
2. Apa yang membuat saudara tertarik untuk menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
3. Produk apa yang saudara gunakan di BMT Batik Mataram? Apakah saudara mengetahui secara jelas tentang produk tersebut? Jelaskan!
4. Apakah BMT Batik Mataram melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
5. Terkait dengan pelayanan apakah saudara mengetahui tentang advokasi yang dapat saudara lakukan bila mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram?
6. Apakah saudara pernah melakukan komplain kepada pihak BMT Batik Mataram terkait pelayanan yang diberikan? Lalu bagaimana tanggapan yang diberikan oleh pihak BMT tersebut!
7. Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram? Beri alasannya!

Nama : Eka (Swasta)

Alamat: Gumijo'lor ST 1/1200

Umur : 23 Th

No. HP: 0099 455 3927



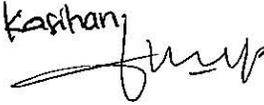
1. Sejak kapan saudara bergabung menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
2. Apa yang membuat saudara tertarik untuk menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
3. Produk apa yang saudara gunakan di BMT Batik Mataram? Apakah saudara mengetahui secara jelas tentang produk tersebut? Jelaskan!
4. Apakah BMT Batik Mataram melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
5. Terkait dengan pelayanan apakah saudara mengetahui tentang advokasi yang dapat saudara lakukan bila mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram?
6. Apakah saudara pernah melakukan komplain kepada pihak BMT Batik Mataram terkait pelayanan yang diberikan? Lalu bagaimana tanggapan yang diberikan oleh pihak BMT tersebut!
7. Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram? Beri alasannya!

Nama : Supriyo (Swasta)

Alamat: Jalan Tamantirto Rt 2 Kasihan

Umur : 39 th

No. HP: 085266676360



Supriyo

1. Sejak kapan saudara bergabung menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
2. Apa yang membuat saudara tertarik untuk menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
3. Produk apa yang saudara gunakan di BMT Batik Mataram? Apakah saudara mengetahui secara jelas tentang produk tersebut? Jelaskan!
4. Apakah BMT Batik Mataram melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
5. Terkait dengan pelayanan apakah saudara mengetahui tentang advokasi yang dapat saudara lakukan bila mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram?
6. Apakah saudara pernah melakukan komplain kepada pihak BMT Batik Mataram terkait pelayanan yang diberikan? Lalu bagaimana tanggapan yang diberikan oleh pihak BMT tersebut!
7. Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram? Beri alasannya!

Nama : Arifin  
Alamat: Nogotirto Gamping  
Umur : 29  
No. HP: 081802630606



1. Sejak kapan saudara bergabung menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
2. Apa yang membuat saudara tertarik untuk menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
3. Produk apa yang saudara gunakan di BMT Batik Mataram? Apakah saudara mengetahui secara jelas tentang produk tersebut? Jelaskan!
4. Apakah BMT Batik Mataram melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
5. Terkait dengan pelayanan apakah saudara mengetahui tentang advokasi yang dapat saudara lakukan bila mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram?
6. Apakah saudara pernah melakukan komplain kepada pihak BMT Batik Mataram terkait pelayanan yang diberikan? Lalu bagaimana tanggapan yang diberikan oleh pihak BMT tersebut!
7. Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram? Beri alasannya!

Nama : Sunardi (PKL)  
Alamat: Sujudan Km 2/54  
Umur : 46 th  
No. HP: 085643216050



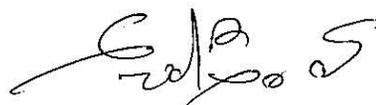
1. Sejak kapan saudara bergabung menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
2. Apa yang membuat saudara tertarik untuk menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
3. Produk apa yang saudara gunakan di BMT Batik Mataram? Apakah saudara mengetahui secara jelas tentang produk tersebut? Jelaskan!
4. Apakah BMT Batik Mataram melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
5. Terkait dengan pelayanan apakah saudara mengetahui tentang advokasi yang dapat saudara lakukan bila mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram?
6. Apakah saudara pernah melakukan komplain kepada pihak BMT Batik Mataram terkait pelayanan yang diberikan? Lalu bagaimana tanggapan yang diberikan oleh pihak BMT tersebut!
7. Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram? Beri alasannya!

Nama : Sigit Andrianto

Alamat: Parawirodirejan GM 2/923A

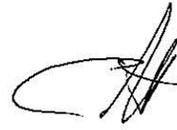
Umur : 34

No. HP: 0818265366.



1. Sejak kapan saudara bergabung menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
2. Apa yang membuat saudara tertarik untuk menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
3. Produk apa yang saudara gunakan di BMT Batik Mataram? Apakah saudara mengetahui secara jelas tentang produk tersebut? Jelaskan!
4. Apakah BMT Batik Mataram melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
5. Terkait dengan pelayanan apakah saudara mengetahui tentang advokasi yang dapat saudara lakukan bila mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram?
6. Apakah saudara pernah melakukan komplain kepada pihak BMT Batik Mataram terkait pelayanan yang diberikan? Lalu bagaimana tanggapan yang diberikan oleh pihak BMT tersebut!
7. Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram? Beri alasannya!

Nama : Susilo (PKL)  
Alamat: Sayidan GM 2/54  
Umur : 40 Th  
No. HP: 0870 38 55 1854



1. Sejak kapan saudara bergabung menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
2. Apa yang membuat saudara tertarik untuk menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
3. Produk apa yang saudara gunakan di BMT Batik Mataram? Apakah saudara mengetahui secara jelas tentang produk tersebut? Jelaskan!
4. Apakah BMT Batik Mataram melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
5. Terkait dengan pelayanan apakah saudara mengetahui tentang advokasi yang dapat saudara lakukan bila mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram?
6. Apakah saudara pernah melakukan komplain kepada pihak BMT Batik Mataram terkait pelayanan yang diberikan? Lalu bagaimana tanggapan yang diberikan oleh pihak BMT tersebut!
7. Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram? Beri alasannya!

Nama : Windartini  
Alamat : Glagah UH4/286 Warung Boko  
Umur : 52 tahun  
No. HP : —  
(Windartini).

1. Sejak kapan saudara bergabung menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
2. Apa yang membuat saudara tertarik untuk menjadi nasabah BMT Batik Mataram?
3. Produk apa yang saudara gunakan di BMT Batik Mataram? Apakah saudara mengetahui secara jelas tentang produk tersebut? Jelaskan!
4. Apakah BMT Batik Mataram melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
5. Terkait dengan pelayanan apakah saudara mengetahui tentang advokasi yang dapat saudara lakukan bila mengalami ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram?
6. Apakah saudara pernah melakukan komplain kepada pihak BMT Batik Mataram terkait pelayanan yang diberikan? Lalu bagaimana tanggapan yang diberikan oleh pihak BMT tersebut!
7. Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram? Beri alasannya!

## ***CURRICULUM VITAE***

Nama : Lenny Putri Sulistyaningrum  
Tempat Tanggal Lahir : Sleman, 11 Mei 1992  
Agama : Islam  
Alamat : Morangan RT/RW 03/05 Sindumartani Ngemplak  
Sleman Yogyakarta  
No. HP : 0856-4342-1260  
Email : lennyputris@yahoo.com

### **Riwayat Pendidikan Formal:**

1. Tamatan : SD N Cangkringan 1, (1998-2004)
2. Tamatan : SMP N 1 Ngemplak, (2004-2007)
3. Tamatan : SMK N 2 Yogyakarta, (2007-2010)
4. Kuliah Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2010-sekarang).

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tertanda,  


Lenny Putri Sulistyaningrum