

PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PERBANKAN SYARIAH



TESIS

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH SARJANA MAGISTER HUKUM**

OLEH:

GEUBRINA MAKMU

22203011123

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**DOSEN PENGAMPU:
Dr. SAIFUDDIN., SHI., M.Si**

**PROGRAM STUDI KONSENTRASI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2024



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisacipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-324/Un.02/DS/PP.00.9/04/2024

Tugas Akhir dengan judul : PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PERBANKAN SYARIAH

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : GEUBRINA MAKMU, S.H
Nomor Induk Mahasiswa : 22203011123
Telah diujikan pada : Jumat, 08 Maret 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Kema Sidang/Penguji I

Dr. Saifuddin, SHL, MSI
SIGNED

Valid ID: 6607a048a112



Penguji II

Dr. Kholid Zalfa, MSI
SIGNED

Valid ID: 650b78ad480



Penguji III

Dr. H. Abdul Mujib, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 660ca1e025944



Yogyakarta, 08 Maret 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Des. H. Makhrus, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 6605a224d7ed

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang betanda tangan di bawah ini:

Nama : Geubrina Makmu
NIM : 22203011123
Prodi : Magister Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi maka saya siap ditindak dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 16 Februari 2024

Saya yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Geubrina Makmu
NIM. 22203011123



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga FM-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN TESIS

Hal: Tesis Saudara Geubrina Makmu

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Syari'ah Dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa tesis saudara:

Nama : Geubrina Makmu
NIM : 22203011123
Judul : “*Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Perbankan Syariah*”

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

Dengan ini kami berharap agar tesis atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapka terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 23 Februari 2024
Pembimbing,

Dr. Saifuddin., SHI., M.Si
NIP. 197807152009121004

ABSTRAK

Bank syariah Indonesia (BSI) mengalami permasalahan terhadap pelayanan publik. Permasalahan ini berawal dari masyarakat Aceh tidak memiliki opsi lain dalam hal lembaga keuangan. Lembaga keuangan di Provinsi Aceh harus menggunakan sistem syariah dan tidak mengizinkan lembaga keuangan berbasis sistem konvensional. Hal ini untuk menerapkan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Karena opsi hanya menggunakan syariah membuat lembaga keuangan terbatas. BSI yang merupakan merger 3 bank besar (Bank Republik Indonesia, Bank Negara Indonesia dan Bank Mandiri) di bawah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang juga tidak memberikan opsi kemana saja dapat melakukan mutasi. Bagi pengguna bank tersebut semuanya diarahkan pada bank BSI. Atas permasalahan pelayanan publik yang terjadi pada BSI seperti antrian panjang, Anjungan Tunai Mandiri macet, dan dana nasabah yang tidak masuk. Ombudsman memiliki kewenangan untuk menyelesaikan permasalahan pengaduan pelayanan publik. Penelitian ini meninjau bagaimana Ombudsman dalam menyelesaikan permasalahan pengaduan pelayanan publik yang terjadi pada BSI dan ditinjau dari penyelesaian menurut hukum Islam.

Jenis penelitian ini adalah penelitian *normative-empiris (applied law research)* dengan menggunakan pendekatan *judicial case study* atau pendekatan studi kasus karena terdapat konflik permasalahan sehingga melibatkan campur tangan pemberi Keputusan (yurisprudensi). Dalam metode pengumpulan data penyusun menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan dua poin *pertama*, bahwa dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik Ombudsman menggunakan dua mekanisme, (1) berperan aktif dengan cara melakukan investigasi berdasarkan laporan media massa dengan melakukan perbaikan pelayanan publik. (2) laporan masyarakat langsung dengan menggunakan cara cepat yaitu menelepon pihak yang bersangkutan yaitu pihak bank. *Kedua*, penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh Ombudsman ditinjau dari hukum Islam sesuai dengan ketentuan penyelesaian sengketa berdasarkan *shulhu*.

Kata Kunci: *Hukum Ekonomi Syariah, Pelayanan Publik, Ombudsman*

ABSTRACT

Bank Syariah Indonesia (BSI) experienced problems with public services. This problem started when the people of Aceh had no other options in terms of financial institutions. Financial institutions in Aceh Province must use the sharia system and do not allow conventional system-based financial institutions. This is to implement Qanun Number 11 of 2018 concerning Sharia Financial Institutions. Because the option of only using sharia makes financial institutions limited. BSI, which is a merger of 3 large banks (Bank Republik Indonesia, Bank Negara Indonesia and Bank Mandiri) under the State-Owned Enterprises (BUMN), also does not provide options for where to do mutations. For users of the bank, everything is directed to the BSI bank such as long queues, Automated Teller Machine jams, and customer funds that do not enter. For public service problems that occur at BSI, the Ombudsman has the authority to resolve public service complaint problems. So this research will review how the Ombudsman resolves public service complaints that occur at BSI and will be reviewed from the settlement according to Islamic law.

This type of research is normative-empirical research (applied law research) using a judicial case study approach or case study approach because there are conflicts of problems that involve intervening decisions (jurisprudence). In the data collection method, the authors used observation, interview and documentation methods.

The results of the study show the first two points, that in solving public service problems the ombudsman uses two mechanisms, (1) playing an active role by conducting initiative investigations based on mass media reports by making improvements to public services. (2) direct public reports by using a quick way, namely calling the party concerned, namely the bank. Second, the resolution of complaints made by the ombudsman in terms of Islamic law is in accordance with the provisions of dispute resolution based on *ṣulḥu*.

Keywords: *Sharia Economic Law, Public Services, Ombudsman*

SISTEM TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab ke dalam kata-kata latin yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman kepada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1997 dan 0543b/U/1987 tanggal 10 September 1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	Tidak Dilambangkan
ب	bà	B	Be
ت	Tà	T	Te
ث	Sà	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Hà	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khà	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Zal	Ż	ze (dengan titik di atas)
ر	Rà	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	Ş	es(dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Tà	Ṭ	te(dengan titik di bawah)
ظ	Zà	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	Āin	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fà	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	éka
ل	Lam	L	él
م	Mim	M	ém
ن	Nun	N	én
و	Waw	W	W
هـ	Hà	H	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Yà	Y	ye

II. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syaddah*, ditulis rangkap, contoh:

سنة	ditulis	<i>Sunnah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis dengan *h*

المائة	ditulis	al-Mā'idah
اسلامية	ditulis	Islāmiyyah

b. Bila diikuti dengan kata sandang "*al*" serta bacaan kedua itu

terpisah, maka ditulis dengan *h*.

مقارنة المذاهب	ditulis	Muqāranahal-Mazāhib
----------------	---------	---------------------

IV. Vokal Pendek

1	َ	fathah	ditulis	a
2	ِ	kasrah	ditulis	i
3	ُ	dhammah	ditulis	u

V. Vokal Panjang

1. Fathah+alif ditulis ā

استحسان	ditulis	<i>Istihsān</i>
---------	---------	-----------------

2. Fathah+ya' mati ditulis ā

أنتى	ditulis	<i>Unṣā</i>
------	---------	-------------

3. Kasrah+ya' mati ditulis ī

العلواني	ditulis	<i>al-'Ālwānī</i>
----------	---------	-------------------

4. Dammah +wāwu mati ditulis û

علوم	ditulis	<i>'Ulûm</i>
------	---------	--------------

VI. Vokal Rangkap

1. Fathah+ya' mati ditulis ai

غيرهم	ditulis	<i>Gairihim</i>
-------	---------	-----------------

2. Fathah+wawu mati ditulis au

قول	ditulis	<i>Qaul</i>
-----	---------	-------------

VII. Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan Dengan

Apostrop

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>

لان شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>
-----------	---------	------------------------

VIII. Kata Sandang Alif dan Lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>Al-Qur' ān</i>
القياس	ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang menikutinya, serta menghilangkan huruf / (el) nya.

الرسالة	ditulis	<i>ar-Risālah</i>
النساء	ditulis	<i>an-Nisā'</i>

IX. Penyusunan Kata-Kata Dalam Rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

أهل الرأي	ditulis	<i>Ahl ar-Ra'yi</i>
أهل السنة	ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

MOTTO

APA YANG SEDANG DIJALANI TERKADANG BUKAN SEBUAH
RENCANA MELAINKAN JALAN DENGAN SENDIRINYA MAKA JANGAN
PERNAH KECEWA KARENA GAGAL MENCAPAI TARGET

RENCANA TUHAN JAUH LEBIH INDAH



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini saya persembahkan kepada keluarga yang telah memberikan dukungan dan para pembaca karya ini.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين, و الصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين, نبينا وحبينا محمد
وعلى آله وصحبه أجمعين, ومن تبعهم باحسان إلى يوم الدين, أما بعد

Alhamdulillah, puja dan puji syukur dihaturkan keharibaan kepada Allah SWT seru sekalian alam, atas segala limpahan rahmat serta hidayahnya kepada makhluknya yang ada di muka bumi ini. Berkat itu semua penyusunan tesis ini dapat dituntaskan. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, yang telah berjasa besar membawa umat manusia dari alam kebodohan menuju alam yang dienuhi dengan nuansa keilmuan.

Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan, membahsa dan menganalisis penyelesaian pengaduan pelayanan publik pada perbankan syariah melalui lembaga Ombudsman.

Penelitian ini, tentu saja, tidak mungkin tercipta tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik individu maupun instansi dalam bentuk apapun. Atas selesainya sebuah penelitian yang berjudul "*Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik Perbankan Syariah*" ini, dengan segenap kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., M.A. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum., Selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

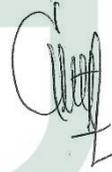
3. Bapak Dr. Abdul Mugist, S.Ag., M.Ag. Selaku ketua Program Studi Megis Hukum Islam (S2) Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Prof. Dr. Euis Nurlaelawati, M.A. Selaku Dosen Penasihat akademik
5. Bapak Dr. Saifuddin., SHI., M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan untuk membantu, membimbing dan mengarahkan peneliti sehingga mampu menyelesaikan penelitian ini.
6. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh yang telah memberikan izin penelitian dan wawancara.
7. Segenap Dosen Programm Studi Megister Hukum Islam (S2) Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta. Semoga ilmu yang peneliti peroleh dari beliau dijadikan sebagai ilmu ilmu yang bermamfaat di dunia dan di akhirat.
8. Keluarga peneliti yang sampai kapan pun akan selalu layak menyandang segala bentuk penghargaan terbaik sebagai manusia.
9. Teman- tema yang telah memberikan dukungan.
10. Warga asrama Meuligo Iskandar Muda atau asrama Aceh Ponco
11. Seluruh Pihak yang terlibat dan mendukung proses pengerjaan penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena iitu, peneliti menghargai saran dan kritik yang diberikan sebagai bentuk koreksi dan perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya, semoga tesis ini

memberikan manfaat bagi semua pihak serta tergolong sebagai amal kebaikan di sisi Allah SWT. Aamin.

Yogyakarta, 16 Februari 2024

Saya yang menyatakan,



Geubrina Makmu

NIM. 22203011123

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TUGAS AKHIR	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
SURAT PERSETUJUAN TESIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
SISTEM TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
MOTTO	xi
HALAMAN PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan kegunaan Penelitian.....	7
D. Kajian Pustaka.....	8
E. Kerangka Teoretik	11
F. Metode Penelitian.....	16
G. Sistematika Pembahasan	20
BAB II PELAYANAN PUBLIK, PENGADUAN, LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH DAN PENYELESAIAN SENGKETA BERDASARKAN HUKUM ISLAM	23
A. Pelayanan Publik	23
B. Pengaduan	25
C. Lembaga Keuangan Syariah.....	39
D. Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah	45
BAB III LEMBAGA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN ACEH TEMPAT PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK.	53
A. Profil Lembaga Ombudsman Republik Indonesia	53
B. Alur Pelaporan Terhadap Lembaga Keuangan Syariah	62

C. Contoh Kasus Pengaduan Lembaga Keuangan Syariah	66
BAB PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA BANK SYARIAH INDONESIA MEALUI OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN ACEH	70
A. Praktik Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik	70
B. Penyelesaian Pengaduan Di Tinjau Dari Hukum Islam	88
BAB V PENUTUP	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengawas penyelenggara pelayanan publik harus mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang menyangkut khalayak ramai. Sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya tidak luput dari keluhan dan kritikan masyarakat.¹ Perbankan menjadi salah satu contoh penyelenggara pelayanan publik. Permasalahan pelayanan publik pada perbankan akan berakibat pada pekerjaan yang lain. Gambaran ini memperlihatkan bahwa permasalahan pelayanan publik pada perbankan perlu untuk diselesaikan agar terbentuknya kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan publik dan penegakan hukum menjadi sebuah rangkaian untuk terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). Peran dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik akan bersedia untuk dikontrol dari dalam maupun luar. Ombudsman sebagai lembaga eksternal yang independen memiliki peran untuk memperbaiki permasalahan, keluhan, dan penyimpangan yang terjadi pada tubuh penyelenggara pelayanan publik.²

¹ Witra Apdhi Yohanitas, "Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik," *JIA XV*, no. 1 (2018): 103–115, hlm. 103.

² Sunaryati Hartono et al., *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman* (Jakarta: The Asia Foundation Indonesia, 2003), hlm. 1.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga dapat mengawasi hal yang berhubungan dengan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah ataupun negara termasuk pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), badan hukum milik negara dan badan hukum milik swasta yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.³ Ruang lingkup pelayanan publik meliputi tempat pendidikan, pekerjaan usaha, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, dan sektor lainnya.⁴

Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh (07/06/2021), mengaku menerima pengaduan maupun keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan buruk Bank Syariah Indonesia (BSI), terutama pelayanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) agar dapat normal agar tidak terjadi kegaduhan.⁵

Nasabah melakukan pengaduan terkait kendala yang ia terima terhadap pelayanan yang buruk dari Bank Syariah Indonesia (BSI).⁶ Pelaporan pengaduan kepada lembaga Ombudsman Republik Indonesia sebagai fasilitator yang disediakan oleh pemerintah untuk menangani permasalahan yang terjadi di pelayanan publik. Permasalahan yang masuk berupa pengaduan, nasabah pada

³ Pasal 1 ayat 13, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁴ Pasal 5 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁵ Ombudsman, "Ombudsman: Per 1 Juli Pelayanan BSI Di Aceh Harus Normal" (Ombudsman RI Perwakilan Aceh, n.d.).

⁶ Ilyas Isti, "Ombudsman Terima Laporan Pelayanan Bank Syariah," *Ombudsman RI Aceh* (Ombudsman RI Perwakilan Aceh, n.d.).

lembaga Ombudsman Republik Indonesia ini diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh. Proses penyelesaian pengaduan lembaga keuangan syariah di Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dalam menyelesaikan pengaduan nasabah dengan perbankan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh menyatakan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang diselesaikan oleh pihak Ombudsman. Permasalahan tersebut merupakan permasalahan pelayanan publik yaitu mengenai antrian, layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) macet, dan dana nasabah yang tertahan. Dari permasalahan tersebut ada beberapa nasabah yang melakukan laporan langsung ke pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.

Kendala pada Bank Syariah Indonesia (BSI) juga diberitakan pada beberapa media online seperti:

Tabel 1.1

Tanggal	Sumber	Permasalahan
05 mei 2021	Antara news	BSI sampaikan permohonan maaf terkait layanan di Aceh
05 mei 2021	AJNN	Pelayanan BSI di Aceh bermasalah, masyarakat lapor ke ombudsman
21 Juni 2021	Readers.ID	Mau beli obat anak, nasabah kesal atm bsi rusak
09 mei 2023	Kompas.com	Layanan BSI “eror” ini penjelasan Bank
11 mei 2023	Detik.com	DPR Aceh akan revisi qakun LKS buntut layanan BSI eror
11 mei 2023	Republika.co.id	BSI bermasalah, ini pentingnya punya backup rekening bank syariah
15 Januari 2024	Serambinews.com	Bank BSI Aceh didemo, massa minta CEO Dicapot

16 Januari 2024	Modus aceh	“Error lagi,, Error lagi”, puluhan pemud demo kantor BSI
17 Januari 2024	Infobank news.com	Aplikasi Mobile banking eror, BSI minta Maaf

Tabel diatas memberikan informasi mengenai layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang bermasalah. Permasalahan pelayanan khususnya pada Mobile banking (M-Banking) dan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terus mengalami permasalahan yang sama sejak tahun 2021-2024 yang terjadi pada tahun 2021, 2023 dan 2024.

Pengaduan yang diajukan oleh masyarakat tentu karena memiliki beberapa kejanggalan yang dapat menghambat aktivitas masyarakat dengan terjadinya ketidak sesuaian dengan penerapan atau hal yang normal pada biasanya sehingga terjadi mal admistrasi yang dilakukan. Sebagai pelayanan publik tentu terdapat nilai-nilai yang harus dijalankan seperti memberikan pelayanan yang baik, mudah, cepat, berkeadilan dan memiliki kepastian hukum, transparansi dan dapat dipertanggungjawabkan.⁷

Sejauh ini, kajian yang ada kurang merespon aspek krusial penyelesaian pengaduan pelayanan publik pada perbankan syariah melalui Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik. dua kecenderungan dari studi yang ada dapat dipetakan pertama, studi yang menitik beratkan pada penyelesaian sengketa pada

⁷ Eufemia Lawati Salabbaet, “Kewenangan Ombudsman Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik,” *Sapientia Et Virtus* 3, no. 1 (2018): 65–84.

lembaga keuangan seperti Safwan.⁸, Kedua, studi yang cenderung menganalisis pengelolaan kualitas pelayanan publik seperti yohanitas.⁹ . Dari kedua kecenderungan tersebut, tampak bahwa isu mengenai penyelesaian pengaduan pelayanan publik tidak dibicarakan secara seksama.

Menurut undang-undang pelayanan publik Pasal 2 pelayanan publik memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa perbankan merupakan bagian dari ruang lingkup pelayanan publik.

Berdasarkan undang-undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 6 berfungsi sebagai pengawas penyelenggara pelayanan publik dan akan menyelesaikan laporan. Namun kenyataannya permasalahan pelayanan publik masih terus terjadi.

Implementasi Qanun No. 11 tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah mewajibkan seluruh yang berhubungan dengan keuangan harus berbasis syariah. Seluruh perbankan dalam pengawasan daerah Aceh harus beralih dari konvensional menjadi syariah. Dunia perbankan pada tahun 2023, Aceh menjadi pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berkontribusi 8% terhadap total nilai industri perbankan syariah secara nasional dengan asset mencapai Rp. 48.90 triliun,

⁸ Safwan, “Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Keuangan Syariah Melalui Peran Ombudsman Yogyakarta” (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015), smcb.

⁹ Yohanitas, “Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik.”

dana pihak ketiga sebesar Rp. 36.25 triliun dan pembiayaan sekitar Rp. 29.65 triliun.¹⁰

Data diatas menunjukkan bahwa Aceh memiliki peran yang besar untuk pertumbuhan nilai dan aset Bank Syariah Indonesia (BSI). Jumlah nasabah yang begitu banyak harusnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Aceh juga harus lebih optimal dibanding tempat yang lain. Pelayanan yang buruk tentunya akan berakibat pada Bank Syariah Indonesia yang akan menyebabkan nasabah untuk pindah ke bank yang lain. Hanya saja untuk sekarang Bank Syariah Indonesia masih dapat bersantai walaupun terdapat kendala karena tidak ada opsi yang lain, namun perkembangan atas dunia perbankan syariah masih terus berkembang, hal yang diharapkan adalah ketidak Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki tandingan yang sama dan permasalahan pelayanan publik ini masih terjadi, tidak menutupi kemungkinan nasabah akan beralih menggunakan bank syariah yang lain.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik penyelesaian pengaduan pelayanan publik perbankan syariah melalui Ombudsman republik Indonesia perwakilan Aceh?

¹⁰ Putri Oktavia, Rusdi and Alvi Aulia Shofyani, "Revisi Qanun LKS, Pemprov Aceh Sepakat Bank Konvensional Beroperasi Kembali?" (FoSSEI, 2023).

2. Bagaimana Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dalam penyelesaian pengaduan pelayanan publik perbankan syariah melalui Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh?

C. Tujuan dan Kegunaan

Paparan di atas telah menjelaskan tentang latar belakang penelitian dan ditegaskan melalui rumusan masalah, Adapun penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Menjelaskan cara penyelesaian pengaduan pelayanan publik perbankan syariah melalui Ombudsman republik Indonesia perwakilan Aceh.
2. Menganalisis cara penyelesaian pengaduan pelayanan publik perbankan syariah melalui Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh dalam perspektif hukum ekonomi syariah.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis:

1. Secara Teoritis, penyusu berharap penelitian ini dapat memberikan penjelasan terkait penyelesaian pengaduan pelayanan publik perbankan syariah
2. Manfaat Praktis, penulisan ini diharapkan dapat mejadi masukan dan kritikan bagi Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Aceh dalam menyelesaikan pelayanan publik perbankan syariah dengan perspektif hukum ekonomi syariah. Adapun manfaat lainnya:
 - a. Bagi Penyusun

Sebagai sarana dalam penambahan wawasan keilmuan dan memahami penyusunan produk hukum di ranah penyelesaian laporan kasus dan keuangan syariah

b. Bagi Masyarakat

Memberikan wawasan kepada masyarakat mengenai konsep hukum pada Lembaga keuangan syariah yang sesuai dengan sistem syariah

c. Bagi Peneliti Berikutnya

Memberikan manfaat kepada peneliti berikutnya dengan menjadikan penelitian ini sebagai bahan tambahan referensi dan melengkapi kekurangan dari penelitian ini

D. Kajian Pustaka

Penelitian Safwan mengkaji tentang penyelesaian sengketa lembaga keuangan syariah melalui Ombudsman. Letak penelitian yaitu Lembaga Ombudsman Swasta Daerah Istimewa Yogyakarta (LOS DIY). Penelitian ini mengkaji peran mediasi yang dilakukan oleh Ombudsman untuk menyelesaikan permasalahan lembaga keuangan syariah. Badan yang menjadi permasalahan adalah perbankan syariah, Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS), Baitul maal Wat Tambil (BMT). Penyelesaian sengketa lembaga keuangan syariah ini juga dilihat dari segi *maqashid syariah*. Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh Safwan

menyatakan bahwa peran mediator sangat penting dalam menyelesaikan perkara sengketa ekonomi syariah.¹¹

Penelitian yang dilakukan oleh Yofa Nisa Kurnia Sari dan Utami Dewi dengan judul *Complaints Handling Of Public Servis Delivery Through Diskominfo, Government Of Sleman District, Special Regions Yogyakarta Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Diskominfo, Pemerintahan Kabupaten Slemanm Daerah Istimewa Yogyakarta* dalam penelitiannya membahas mengenai pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat atas ketidakpuasan terhadap pelayanan publik melalui Dinas Komunikasi dan Informasi dengan menggunakan acuan yang dicetus oleh Davidow yaitu *facilitation, timeliness, redress, apology, credibility dan attentiveness*. Dalam pelaksanaan penanganan pengaduan yang dilakukan oleh diskominfo sudah berjalan namun belum optimal.¹²

Penelitian yang dilakukan oleh Melia Prabangasta Yustisia dengan judul *perlindungan bagi nasabah dalam penyelenggaraan layanan publik perbankan digital di Indonesia*. Penelitian ini membahas mengenai perkembangan zaman dan kebutuhan serta akses masyarakat terhadap teknologi mengalami peningkatan hal ini juga berlaku pada sektor perbankan. Perkembangan ini membuat Melia mengkaji mengenai perlindungan nasabah atas penyelenggara pada perbankan

¹¹ Safwan, "Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Keuangan Syariah Melalui Peran Ombudsman Yogyakarta" *Tesis* (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015).

¹² Yofa Nisa Kurnia Sari and Utami Dewi, "Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui DISKOMINFO, Pemerintah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta," *Journal Of Public Policy and Administration Research* 2, no. 3 (2017): 239–249.

digital. Hasil dari penelitian ini merupakan perlindungan nasabah atas penyelenggara pelayanan publik pada perbankan digital telah dilindungi atau diatur dalam Undang-undang Informasi dan Teknologi Elektronik (ITE), Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 tahun 2019, peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan perlindungan mengenai konsumen.¹³

Wahyu Tri Yuliana dalam penelitiannya menjelaskan bahwa nasabah yang terjadi sengketa sebenarnya dapat melakukan upaya pengaduan kepada nasabah dengan cara nasabah datang ke Lembaga perbankan terkait dan mengajukan laporan pengaduan untuk dapat diselesaikan yang cara ini disebut dengan negosiasi, cara negoisis antara nasabah yang membuat pengaduan seringkali tidak dihirau walupun terdapat peraturan yang menjelaskan tentang penyelesaian pengaduan tersebut sering tidak memuaskan baik dari keseluruhan maupun Sebagian, hal ini juga disebabkan karena penyelesaian langsung kepada pihak terkait sehingga terjadi kesenjangan antara nasabah dengan perbankan, disisi lain upaya pertama dalam menyelesaikan sengketa keuangan bisa melalui dengan jalur litigasi atau jalannya peradilan, namun dalam peradilan terdapat hal yang dapat diakses oleh masyarakat umum sehingga kurang terjaganya kerahasiaan perkara, kemudia tidak hanya dalam hal kerahasiaan penyelesaian sengketa melalui peradilan cenderung bersifat formal dan rumit, sehingga terdapat salah satu alternatif dalam menyelesaikan sengketa melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

¹³ . Yustisia, M, "Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Di Indonesia," *Program Magister Hukum FHUI 1*, no. July (2022): 24.

melalui adjudikasi yang akan diselesaikan oleh adjudicator dengan kerahasiaan dan transparansi yang terjaga.¹⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Abd Rahman, Faizatul Fitriyah, Herman Efendi, Adi Kusno, memaparkan dalam tulisannya bahwa perkembangan Lembaga keuangan syariah perbankan akan berimplikasikan terjadinya sengketa dalam penyelesaiannya memang penyelesaian permasalahan Lembaga keuangan syariah dapat dilakukan dengan cara litigasi dan non litigasi. Sektor ekonomi tentunya ada hal lain yang harus dipertimbangkan dalam menyelesaikan masalah yaitu dengan cepat, mudah dan murah maka jalan yang dilakukan adalah dengan perdamaian sebagaimana dalam acuan penyusu menukilkkan ayat al hujurat ayat 9 yang menjelaskan tentang penyelesaian permasalahan dengan jalannya perdamaian dan adil dan amanat sebagai mediator untuk menyelesaikan permasalahan dengan mendamaikan para pihak dan berlaku adil. Penelitian ini juga menyatakan bahwa dalam penyelesaian sengketa *sulh* atau mediasi merupakan pilihan yang tepat sebagai alternatif dalam menyelesaikan permasalahan sengketa ekonomi pada masyarakat.¹⁵

E. Kerangka Teoretik

1. Teori Keadilan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), keadilan memiliki tiga makna pertama, memiliki arti sama berat, tidak berat sebelah

¹⁴ Wahyu Tri Yuliana, "Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa Adjudikasi," *Tesis* (Universitas Airlangga, 2020).

¹⁵ Abd . Rahman et al., "Pendekatan Sulh Dan Mediasi Sebagai Alternatif Terbaik Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2021): 961–969.

dan tidak berpihak, makna kedua, keadilan merupakan berpihak kepada suatu kebenaran dan makna ketiga, keadilan tidak sewenang-wenang dalam arti melakukan sesuatu sesuai dengan ketetapan yang sudah ada dengan menjalankan dan tidak melanggar ketentuan yang ada.¹⁶

Tujuan dari gagasan hukum adalah agar terciptanya suatu keadilan. Tugas teori hukum terdapat empat hal pertama menjabarkan asas-asas penting dalam pembuatan dan pengambilan Keputusan, kedua, sebagai bentuk pedoman dalam membuat peraturan, ketiga, menjadi suatu pedoman untuk menentukan Keputusan dalam pengadilan, keempat, sebagai landasan atau pedoman bagi petugas pelaksanaan organ administratif.¹⁷ Atas dasar tersebut berkaitan dengan hukum tidak hanya dapat mengandalkan logika saja namun perlu adanya suatu landasan untuk mencapai keadilan sebagai wujud dari pada moral.

a. Teori Keadilan Rascoe Pound

Indikator keadilan menurut Rascoe pound merupakan hasil yang nyata diberikan kepada masyarakat. Hasil yang diperoleh merupakan kebutuhan manusia sebanyak-banyak dengan usaha pengorbanan yang seminim-minimnya.¹⁸ Rascoe Pound senang melihat pengakuan dan pemuasan terhadap kebutuhan dan

¹⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diakses pada 17 Maret 2024.

¹⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Teori Hukum "The House Of Law Is the Haouse of Mankinf"* (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 17.

¹⁸ Sulistyowati, *Alternatif Penegakan Hukum Pidana Berbasis Nilai Keadilan* (Sleman: Budi Utama, 2020), hlm. 68.

keinginan-keingina manusia melalui pengendalian sosial agar terwujudnya kondisi yang tertib sehingga mencegah terjadinya penyimpangan.¹⁹

b. Teori keadilan Hans Kelsen

Menurut Hans Kelsen sesuatu dapat dikatakan sebuah keadilan apabila dapat mengatur perbuatan atau perilaku manusia dengan cara yang memuaskan. Bermula dari sebuah kepuasan akan melahirkan kebahagiaan pada setiap individu yang dapat terjangkau oleh sebanyak-banyaknya individu dengan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan yang disediakan oleh penguasa. Seperti kebutuhan sandang, pangan dan papan. Oleh karena itu jika suatu kebahagiaan merupakan keadilan maka kebahagiaan sosial akan terwujud jika terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan individu.²⁰

Hans Kelsen membagi konsep keadilan pada dua hal pertama, keadilan dan pedamaian. Keadilan yang merujuk pada irasional. Keadilan irasional merujuk pada pengetahuan yang memiliki kepentingan masing-masing yang dapat menghasilkan konflik. Dari konflik tersebut dapat diselesaikan dengan memenuhi kepuasan. Konsekuensi dari ini harus ada yang menerima

¹⁹ Harbani Pasolong, *Etika Profesi* (Yogyakarta: Media Indonesia, 2021), hlm. 71.

²⁰ M. Ali Safa'at. Jimly Asshiddiqie, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum, Sekretariat Jenderal & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI* (Jakarta: Sekretariat Jenderal & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, 2006), hlm. 17.

kekalahan ataupun sama-sama untuk melakukan suatu perdamaian.²¹

Kedua, konsep keadilan dan legalitas. Menurut Hans Kelsen keadilan juga dapat diartikan sebagai legalitas. Suatu peraturan umum dikatakan adil jika benar-benar dilakukan sedangkan tidak dapat dikatakan adil jika terdapat suatu permasalahan dan tidak diterapkan pada permasalahan yang serupa.²²

2. Teori *Good Governance*

Good governance adalah suatu konsep yang merujuk pada proses untuk mencapai suatu kepuasan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara Bersama. Sebagai sesuatu kesepakatan yang ingin dicapai oleh pemerintah warga negara dan sektor warga negara dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.²³

Good governance dalam pelayanan publik setidaknya memiliki kualitas yang baik. Hal ini juga harus sesuai dengan harapan masyarakat akan pelayanan publik yang baik, setidaknya terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menjaga *good governance* pada permasalahan pelayanan publik yang dikemukakan oleh islamy:²⁴

²¹ Muhammad Eko Purwanto, "Memahami Teori-Teori Keadilan Dalam Perpektif Ilmu Hukum," *Academia*, 2016, hlm. 14.

²² Ibid, hlm. 15.

²³ Indah Nuraina Achmad, *Mengenal Karakteristik Good Governance Melalui Model Discovery Learning* (Bekasi: Mikro Media Teknologi, 2022), hlm. 3.

²⁴ Ratna Ani Lestari, S Agus Santoso, and Wijaya, "Pelayanan Publik Dalam Good Governance," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 2, no. 1 (2022): hlm. 43.

- a. Derasnya tuntutan kepada pemerintah untuk meningkatkan *good governance* melalui penyelenggaraan sistem pelayanan publik yang bertanggungjawab, bersih dan professional
- b. Kritikan masyarakat yang terus meningkat pada pelayanan publik
- c. Memenuhi harapan dan kepentingan masyarakat (*publik interest*), agar benar-benar memperhatikan aspirasi masyarakat.

Point-ponit tersebut menjadi hal yang perlu untuk diperhatikan, sebagai bantuk untuk menjadi *goog governance* dalam pelayanan publik.

3. Teori *maqāṣid syarī'ah*

Tujuan penerapan suatu hukum dalam ajaran Islam telah dikonsepsi dengan nama *maqāṣid syarī'ah*. Tujuan dari penerapan hukum Islam telah digagas oleh para ulama-ulama terdahulu seperti imam as-Syatibi kemudian imam al-Ghazali dan ulama-ulama lainnya dan dengan perkembangan-perkembangan sesuai dengan konteks dalam kehidupan.

Menurut imam al-Ghazali, *maqāṣid syarī'ah* merupakan upaya untuk menghilangkan mudharat dengan mengambil manfaat. Tujuan ataupun realisasi dari *maqāṣid syarī'ah* untuk memberikan kemaslahatan kepada umat dalam semua ketentuan hukum. *Maqāṣid syarī'ah* ini imam al-Ghazali menjadikan kemaslahatan *pada maqāṣid syarī'ah* pada beberapa jenis yaitu memelihara agama (*ḥifẓ al-din*), menjaga jiwa (*ḥifẓ al-nafs*), menjaga akal (*ḥifẓ al-aql*), menjaga harta (*ḥifẓ al-māl*), menjaga

keturunan (*hifz al-nasl*).²⁵ Kajian tentang *maqāṣid syarī'ah* memang pembahasannya sangat luas dan terus mengalami perkembangan dan terdapat juga tokoh-tokoh yang menambah poin lebih dari lima. Namun kelima poin tersebut merupakan akar atau asal dari *maqāṣid syarī'ah* yang belum terlalu luas pengembangannya. Artinya pembahasan *maqāṣid syarī'ah* yang lima merupakan *maqāṣid syarī'ah* yang bersifat masih sangat umum.

Hifz al-māl, memelihara harta menjadi *maqāṣid syarī'ah* yang cocok untuk pembahasan dan kajian pada penelitian ini. Kelima *maqāṣid syarī'ah* yang telah disebutkan memang jika dikaitkan akan saling berhubungan dan akan menyinggung kemaslahatan kelima-limanya, namun pada hal ini yang menjadi utama adalah *hifzd al-maal*, karena pembahasan penelitian ini sangat dengan harta. Kebijakan yang dapat menggaggu harta orang lain akan melanggar ketentuan *maqāṣid syarī'ah* jika tidak terpenuhi.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian normatif-empiris (*applied law research*) menggunakan penelitian hukum empiris yang merupakan salah satu jenis penelitian hukum dalam menganalisis suatu aturan atau norma

²⁵ Paryadi, "Maqāṣid syarī'ah: Definisi Dan Pendapat Ulama" 4, no. 2 (2021);, hlm. 208.

dan penerapan aturan hukum dalam prakteknya.²⁶ Penelitian ini berkunjung langsung ke tempat objek penelitian yaitu lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh untuk melihat dan mencari tau terkait hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian hukum normatif-empiris merupakan modifikasi pendekatan hukum normatif dengan penelitian hukum empiris.²⁷ Pada pendekatan penelitian ini menggunakan *pendekatan judicial case study*. Pendekatan *judicial case study* ini merupakan pendekatan studi kasus karena terdapat konflik permasalahan sehingga melibatkan campur tangan Republik Indonesia Perwakilan Aceh mengenai permasalahan pengaduan pelayanan publik pada Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berada di wilayah Aceh.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan untuk mengkaji penelitian hukum normative-empiris terdapat dua yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang berasal dari informan sedangkan data sekunder berasal dari studi dokumen, kepustakaan meliputi buku, jurnal, prosiding seminar, ensikolepedia hukum dan literatur hukum atau

²⁶ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020). hlm 117.

²⁷ Ibid. hlm. 122.

bahan hukum tertulis. Selain dari itu terdapat studi dokumen yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan hirarki peraturan hukum.²⁸

Data primer merupakan data yang diperoleh dari data lapangan yang diperoleh informan. Data primer didapatkan dengan cara melakukan wawancara kepada pegawai yang bertugas dan berwenang untuk melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang akan menjadi responden.

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diambil secara tidak langsung, seperti peraturan perundang-undangan Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Peraturan Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta peraturan yang dikeluarkan oleh Republik Indonesia, peraturan Ombudsman Nomor 58 Tahun 2023 tentang Penerimaan, Tata Cara Pemeriksaan dan penyelesaian Laporan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan kedua data, yaitu data primer dan data sekunder.²⁹ Data primer melihat terkait dengan jawaban dari responden sebagai data utama, disertai dengan seleksi jawaban yang saling berhubungan. Teknik dalam mengumpulkan data sekunder dengan mengumpulkan bacaan baik berupa buku, buku online, jurnal, karya-karya ilmiah sebagai data penunjang yang berkaitan

²⁸ Ibid. hlm. 124

²⁹ Ibid. hlm. 125

dengan permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data ini jika dikategorikan berupa:

a. Observasi

Metode observasi digunakan untuk pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan di lapangan atau lokasi penelitian. Lembaga yang dikunjungi merupakan lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh yang bertempat di JL. Banda Aceh – Medan KM 4 Tanjung, Kec. Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, Aceh.

b. Wawancara

Metode wawancara digunakan dengan cara melakukan komunikasi langsung dan penjelasan atau data yang berkaitan dikirim melalui aplikasi online. Wawancara secara langsung dengan mendatangi instansi Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh dan melakukan tanya jawab dengan kepala bagian penyelesaian. Dan secara online dilakukan melalui via whatsapp dengan telpon dan chat.

Tahap wawancara ini terdapat terdapat beberapa narasumber yang akan memberikan penjelasan yaitu terdiri dari Kepala Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh untuk mengkaji terkait Sejarah, visi-misi dan data lain yang berhubungan dengan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh, kemudian terdapat bagian penyelesaian laporan untuk mendapatkan informasi mengenai

mekanisme dan prosedur pada saat menyelesaikan pengaduan pelayanan publik, kemudian wawancara dengan bagian pencegahan untuk menarik informasi hal apa saja yang dilakukan oleh pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh agar perkara pengaduan dapat diantisipasi, kemudian terdapat bagian penerimaan dan verifikasi laporan untuk menarik informasi mengenai laporan pelayanan publik pada perbankan dan menggunakan mekanisme penyelesaian seperti apa, serta kesekretariatan untuk mengambil dokumen atau surat yang diperlukan seperti surat balasan penelitian.

c. Dokumentasi

Pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen. Dokumen berupa tulisan seperti teori, buku, dalil, atau peraturan-peraturan yang berhubungan dengan masalah.

Perolehan data dengan Teknik dokumentasi mengenai gambar pada saat melakukan wawancara, bentuk stukturan atau bagian pada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh.

G. Sistematika Pembahasan

Penyusunan ini terstruktur dalam sistematikan pembahasan yang terdiri dari lima bab yang merupakan satu rangkaian yang saling berhubungan yang setiap bab terdapat sub bab pembahasan. Sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab pertama berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang memaparkan tentang latar belakang yang mencangkung tentang penelitian ini diangkat berdasarkan unsur krusial, dengan mengangkat isu permasalahan

pelayanan publik yang harus diselesaikan, kemudian dilanjutkan adanya suatu gap antara peneliti dan penelitian yang lain, selanjutnya berisi mengenai pernyataan dan argumentasi yang terhimpun dalam latar belakang. Sub bab kedua berupa rumusan masalah yang terdiri dari dua masalah yang akan dijawab melalui teori dan analisis. Sub bab ketiga tujuan dan manfaat penelitian sebagai Upaya telah menjawab dari rumusan masalah. Sub bab keempat telah Pustaka yang membahas beberapa penelitian yang berkaitan dengan tesis yang sedang ditulis. Sub bab ke lima kerangka teori yang berisikan tentang teori-teori dari keadilan, *good governance* dan maqashid syariah Sub bab ke enam metodologi penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, pendekatan, sumber data, Teknik pengumpulan data. Sub bab keenam sistematika pembahasan. Tujuan dari bab pertama ini untuk menginformasikan gambaran secara singkat dari keseluruhan tesis.

Bab kedua membahas tentang pengembangan makna dan teori-teori lainnya yang berkaitan dengan pengaduan, Ombudsman dan hukum Islam. Teori-teori tersebut digunakan sebagai landasan atau acuan untuk menganalisis dari kasus yang terjadi.

Bab ketiga untuk mempermudah pemahaman maka dalam bab tiga dibahas objek penelitian yaitu pada instansi lembaga Ombudsman perwakilan Aceh yang terdiri dari praktek dan Standar Operasional Prosedur pengaduan.

Bab keempat menjelaskan analisis yang dilakukan sebagai hasil dari data ditemukan yang ditinjau dari dua aspek yang pertama analisis secara umum dalam pengaduan dan kedua analisis hukum Islam.

Bab kelima merupakan bagian penutup dari penyusunan tesis ini. Dalam bab ini ditunjukkan kesimpulan dari hasil kajian yang telah dilakukan penelitian. Selain dari kesimpulan juga terdapat saran-saran.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Paparan pada bab-bab sebelumnya, peneliti dapat menarik dua kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyelesaian pengaduan pelayanan publik pada perbankan syariah melalui Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh terdapat beberapa hal yang dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis
 - a. Erat hubungannya penerapan perbankan syariah yang di Aceh tidak dapat dipisahkan dari Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi pada perbankan syariah di Aceh bukan disebabkan karena berlakunya Qanun Nomor 11 tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah. Karena permasalahannya hanya terjadi pada Bank Syariah Indonesia (BSI). Artinya permasalahan perbankan syariah di Aceh disebabkan belum optimalnya Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat/nasabah.
 - b. Penyelesaian pengaduan Ombudsman mengenai pelayanan publik pada Bank Syariah Indonesia (BSI) menggunakan dua mekanisme yaitu berperan aktif yang bertindak mengambil inisiatif investigasi berdasarkan laporan media masa dan menyelesaikannya dengan memperbaiki pelayanan publik. Pengaduan lainnya berasal dari laporan masyarakat terkait dengan

dana yang tidak masuk dan penyelesaiannya dengan narahubung menelepon pihak perbankan.

- c. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh memiliki peran yang sangat penting dalam mengawal pengawasan pelayanan publik pada Bank Syariah agar dapat melakukan perbaikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabah.
2. Melihat penyelesaian pengaduan pelayanan publik pada perbankan syariah dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu:
- a. Pencegahan dan penyelesaian pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh merupakan bentuk dari bentuk dari *maqāṣid syarī'ah* terutama dalam menjaga harta *ḥifẓ al-māl* maka akan sangat sinkron karena sangat menjunjung kemaslahatan bagi masyarakat. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia untuk menyelesaikan pengaduan. tujuan tersebut merupakan manifestasi salah satu maqashid syariah yakni *hifzlu maal*. Ketika permasalahan pada saat melakukan hal yang berhubungan dengan perbankan lancar tentu aktifitas setelahnya akan menjadi lancar dan kebutuhan yang diinginkan akan terpenuhi.
 - b. Penyelesaian yang dilakukan oleh Ombudsman republik Indonesia Perwakilan Aceh telah memenuhi asas keadilan dalam bentuk memberikan kebutuhan-kebutuhan kepada individu ataupun masyarakat
 - c. Berdasarkan hukum ekonomi syariah mekanisme atau cara penyelesaian yang dilakukan oleh pihak Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan

Aceh merupakan bentuk dari damai atau *ṣulḥu* dan terpenuhinya syarat-syarat *ṣulḥu*

B. Saran

Dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dipaparkan, ada dua saran yang penyusu cantumkan, yaitu:

1. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti pelayanan publik yang dilakukan oleh Lembaga Ombudsman pada daerah pembaca. Karena bisa saja lembaga yang sama memiliki cara tersendiri untuk menyelesaikan pengaduan dari masyarakat.
2. Untuk pihak Ombudsman, segala bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh Ombudsman perwakilan Aceh dalam merespon pengaduan pelayanan publik pada perbankan sudah baik. Dan perlu adanya sosialisasi yang masif agar masyarakat mengetahui keberadaan Lembaga Ombudsman sebagai lembaga pengawa

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Terjemahan al-Qur'an al-Qosbah, Bandung, 2022.

Buku

Anwar, Syamsul. *Studi Hukum Islam Kontemporer Bagian Dua*. Yogyakarta: UAD Press, 2019.

https://www.google.co.id/books/edition/Studi_Hukum_Islam_Kontemporer_Bagian_Dua/x7MwEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=tahkim&pg=PA91&printsec=frontcover.

Hartono, Sunaryati, Budhi Masthuri, Enni Rochamaeni, and Winarso. *Panduan Investigasi Untuk Ombudsman*. Jakarta: The Asia Foundation Indonesia, 2003.

Jauhari, Iman. *Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Menurut Hukum Islam*. Sleman: Deepublish Cv. Budi Utama, 2017.
https://www.google.co.id/books/edition/Penyelesaian_Sengketa_di_Luar_Pengadilan/jRQ3DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=tahkim&pg=PA78&printsec=frontcover.

Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.

Nurchotimah, Aulia Shochichah Imam. *Pengawasan Pelayanan Publik*. Bantul: Jejak Pustaka, 2021.

Pasolong, Harbani. *Teori Administasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2019.
<https://id.scribd.com/document/596579214/teori-administrasi-publik>.

Purwoto, Ady. *Hukum Ekonomi Syariah*. Banten: Sada Kurnia Pustaka, 2023.

Rosidin. *Modul Fikih Muamalah*. Malang: Literindo Berkah Karya, 2020.

Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2015.

———. *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqh Muamalah Di Lembaga Keuangan Dan Bisnis Kontemporer*. Jakarta: Prenada Media Group, 2019.

Suganda, Asep Dadan. “Penyelesaian Sengketa Dalam Ekonomi Syari’ah.” *islamiceconomi* (2013).

Tiro, Hasan Muhammad. *Atjeh Bak Mata Donja*. New York, 1968.

———. *Perang Atjeh 1873-1927*. Yogyakarta, 1948.

Torang, Syamsir. *Organisasi Dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya Dan Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Tricahyo, Ibnu. “Kiprah Dan Jejak Ombudsman RI.” *Suara Ombudsman*. Jakarta,

Usman, Rachmadi. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.

———. *Penyelesaian Pengaduan Nasabah Dan Mediasi Perbankan Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Dalam Perspektif Perlindungan Dan Pemberdayaan Nasabah*. Bandung: Mandar Maju, 2011.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Mahkamah Agung Nomor 076/KMA/SK/VI/2009 tentang Pedoman Pelaksanaan Penanganan Pengaduan di Lingkungan Lembaga Pengadilan.

Peraturan ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

Jurnal/ Tesis/ Disertasi

’Aisyah, Iis Nur, Leonita Silvynia Dora, Kholishoh, and Abdul Aziz. “Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Dalam Pengembangan Umkm Di Indonesia.” *Inklusif: Jurnal Pengkajian Penelitian Ekonomi dan Hukum Islam*, no. 2 (2020): 114–126.

www.syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/inklusif.

- Akib, Karmila, and Sapruni. "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Management of Public Complaints in Public Service." *Jurnal Ilmiah Administratie* 18, no. 1 (2022).
- Aravik, Havis. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Al-Shulhuh Dan Jawatan Al-Hisbah." *Economica Sharia* 1, no. 2 (2016): 33–42.
- Brigette Lantaeda, Syaron, Florence Daicy J. Lengkong, and Joorie M Ruru. "Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 04, no. 048 (2017).
- Gunarti, Arie. "Peran Lembaga Ombudsman Derah Yogyakarta (LOD DIY) Terhadap Pengawasan Pelayanan Publik (Studi Terhadap Pelayanan BLSM Di Yogyakarta)." Universitas Islam Indonesia, 2014.
- Herlena, Winceh. "Kewenangan Absolut Pengadilan Agama Dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 93/PUU-X/2012." Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.
- Ishak, Nurfaika. "Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia." *Mulawarman Law Review* 7, no. 1 (2022): 71–88.
- Kusuma, Jeri Wira. "Peran Ombudsman Dalam Penyelesaian Sengketa Tanah Wakaf Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 (Studi Kasus Yayasan Pendidikan Islam Bireuen)." Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.
- Mahsun, MuhammadThoha. "Pembiayaan Dalam Lembaga Keuangan Syariah (Study Kasus Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Surya Amanah Mandiri Pimpinan Daerah Muhammadiyah Kabupaten Gresik)." Universitas Muhammadiyah Surabaya, 2021.
- Mulyadi. "Efektivitas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tanjungpinang." *UIB Respository*.

Universitas Internasional Batam, 2018.

Musadir, Saiful. "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Aceh Pasca Penerapan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah." *UIN Ar-Raniry*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2022.

Nurhayati, Nurhayati. "Penyelesaian Sengketa Dalam Hukum Ekonomi Islam." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2019): 01–11.

Paryadi. "Maqashid Syariah: Definisi Dan Pendapat Ulama" 4, no. 2 (2021)

Rahman, Abd ., Faizatul Fitriyah, Herman Efendi, and Adi Kusno. "Pendekatan Sulh Dan Mediasi Sebagai Alternatif Terbaik Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2021): 961–969.

Safwan. "Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Keuangan Syariah Melalui Peran Ombudsman Yogyakarta." Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

Salabbaet, Eufemia Lawati. "Kewenangan Ombudsman Dalam Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik." *Sapientia Et Virtus* 3, no. 1 (2018): 65–84.

Sanjaya, Haditya. "Dampak Implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah Terhadap Penyaluran Kredit Pada PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Di Provinsi Aceh." Universitas Gadjah Mada, 2021.

Supartayana, I Nyoman, Harly Stanly Muaja, and Roosje M. S. Sarapun. "Pelayanan Jasa-Jasa Bank Dalam Kegiatan Usaha Perbankan Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998." *Lex Privatum* 8, no. 2 (2020).

Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya." *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 2 (2020).

Swastika, Dyah, Sri Nur Hari Susanto, and Henny Juliani. "Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah Dalam Penyelesaian

Pengaduan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan.” *Administrative Law & Governance Journal* 5, no. 1 (2022): 21–38.

Yuliana, Wahyu Tri. “Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa Adjudikasi.” *Tesis*. Universitas Airlangga, 2020.

Lain-lain

Alfi, Nur Azizah. “Qanun Aceh Dongkrak Pangsa Pasar Perbankan Syariah.” *Bisnis.com*, 2021.

Annur, Cindy Mutia. “Daftar Negara Dengan Fintech Syariah Terbanyak, Indonesia Juaranya!” *Databoks*, 2022.

Dewi, Ratna Sari. “Tentang Respon Cepat Ombudsman.” *Ombudsman.ombudsman*, 2021. <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tentang-respon-cepat-ombudsman>.

Isti, Ilyas. “Ombudsman Terima Laporan Pelayanan Bank Syariah.” *Ombudsman RI Aceh*. Ombudsman RI Perwakilan Aceh, n.d.

KNEKS. “Penyusunan Roadmap Pengembangan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Di Indonesia,” 2019.

Nugraha, Agung. “Keterkaitan Ombudsman Dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam.” *Ombudsman Perwakilan Bangka Belitung*, 2022.

Ombudsman. “Ombudsman: Per 1 Juli Pelayanan BSI Di Aceh Harus Normal.” *Ombudsman RI Perwakilan Aceh*, n.d.

Rusdi, Putri Oktavia., and Alvi Aulia Shofyani. “Revisi Qanun LKS, Pemprov Aceh Sepakat Bank Konvensional Beroperasi Kembali?” *FoSSEI*, 2023.

Setyowati, Desy. “Indonesia Masuk 5 Besar Dengan Startup Terbanyak Di Dunia.” *Katadata.co.id*, 2021.

Siadari, Hamidah. “Laporan Semua Permasalahan Anda Ke Ombudsman.”

Berkabar.Id, n.d. <https://bekabar.id/site/content/daerah/laporkan-semua-permasalahan-anda-ke-ombudsman-jambi>.

YLBHI, and PSHK. *Panduan Bantuan Hukum Di Indonesia: Pedoman Anda Memahami Dan Menyelesaikan Masalah Hukum*. A. Patra M. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2007.

