DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Quran

Departemen Agama RI, ***Mushaf Al-Quran dan Terjemahannya***, Jakarta: CV. Pustaka Al-Kautsari, 2011.

B. Buku-Buku

Alteli Renvil, ***Peranan Fasilitas Mesin Automatic Teller Machine dalam Upaya meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah pada PT. Bank Mu'amalat Indonesia, Tbk. Skripsi***, Jakarta:YAI, 2002.

Anshori, Abdul Ghafur, ***Perbankan Syariah di Indonesia***, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009.

Arsip dan Dokumen BRI Syariah Tahun 2016.

Azzam, Abdul Aziz Muhammad, ***FIQH MUAMALAT (Sistem Transaksi Dalam Fiqh Islam)***, Jakarta: Amzah, 2014.

Djazuli, A., ***Kaidah-Kaidah Fikih***, Jakarta: Kencana 2010.

Fuady, Munir, ***Konsep Hukum Perdata***, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

Ghazaly,Abdul Rahman.dkk, ***Fiqh Muamalat***, Jakarta: Kencana, 2012.

Hakim, Atang, Abd, ***Fiqih Perbankan Syariah***, Bandung: PT Refika Aditama, 2011.

Ifham, Ahmad, ***Ini lho Bank Syariah***, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015.

Ismail, ***Manajemen Perbankan***, Surabaya: Prenada Media, 2010.

Ismail**,** ***Perbankan Syariah***, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Ismaya,Sujana, ***Kamus Perbankan***, Bandung: Pustaka Grafika, 2006

Kasmir, ***Bank dan Lembaga keuangan Lainnya***, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.

Kasmir, ***Dasar-Dasar Perbankan***, Jakarta: PT rajagrafindo persada, 2012.

Latumaerissa, Julius R***., Bank dan Lembaga Keuangan Lain***, Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Lipis,Allen H., Thomas R.Marschall,dkk, ***Perbankan Elektronik***, Jakarta: Rineka Cipta, 1999.

Makarim,Edmon, ***Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Telematika***, Jakarta: PT RajaGrafindo, 2005.

Muhwan,Wawan, ***HUKUM PERIKATAN (Dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam)***, Bandung: Pustaka Setia, 2011.

Muslich, Ahmad Wardi, ***FIQH MUAMALAT***, Jakarta: Amzah, 2010.

Nurastuti, Wiji, ***Teknologi Perbankan***, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.

Rindjin, Ketut, ***Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank***, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Sjahdeini,Sutan Remy, ***Perbankan Syariah (Produk-Produk dan aspek-aspek hukumnya)***, Jakarta: Kencana, 2014.

Subekti, ***Hukum Perjanjian***, Jakarta: Intermasa, 1987.

Sugiyoni, ***Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D***, Bandung: Alfabeta, 2012.

Sunarto, ***Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah***, Jakarta: Zikrul Hakim, 2003.

Wibowo ,Edy, ***Mengapa Memilih Bank Syariah***, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

C. Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-Undnag Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Bank Indonesia 7/6/PBI/2005 tentang Transparasi Informasi Produk Bank dan Data Pribadi Nasabah.

Peraturan Bank Indonesia 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah10/16/PBI/2008

DSN-MUI No. 11/DSN-MUI/IV/2000

SEBI No. 10/14/DPbS

D. Internet

www.bppitk.kominfo.go.id

www.brisyariah.co.id

www.mediakonsumen.com

www.muslimah.or.id

www.wikipedia.org

E. Brosur dan Wawancara

Brosur *tentang Deposito BRI Syariah iB*, 2016.

Brosur *tentang Gadai BRI Syariah iB*, 2016.

Brosur *tentang Giro BRI Syariah iB*, 2016.

Brosur *tentang KKB BRI Syariah iB*, 2016.

Brosur *tentang KLM BRI Syariah iB*, 2016.

Brosur *tentang KMG BRI Syariah*, 2016.

Brosur *tentang KPR BRI Syariah iB*, 2016.

Brosur *tentang SimPel BRI Syariah iB*, 2016.

Brosur *tentang Tabungan Faedah BRI Syariah iB*, 2016.

Brosur *tentang Tabungan Haji BRI Syariah iB*, 2016.

Brosur *tentang Tabungan Impian BRI Syariah iB*, 2016

Wawancara dengan Ibu Siti Munadewi, Supervisor Branch Operation di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang pada tanggal 19 Januari 2017 Pukul 09.00 WIB .

Wawancara dengan Bapak Andre Razaq *Customer Service* di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang pada tanggal 19 Januari 2017 Pukul 10.00 WIB.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Hasil Wawancara dengan *Customer Service* di BRI Syariah KCP Serang, Bapak Andre Razzaq

1) **Bagaimana budaya kerja di BRI Syariah KCP Serang?**

   "Bisa disingkat dengan **PASTI OKE** yaitu Profesional : Kesungguhan dalam melakukan tugas , Antusias : Semangat pada setiap aktivitas kerja , Terhadap SDM : Menempatkan dan menghargai karyawan , Tawakkal : Optimisme yang diawali dengan doa, Integritas : Kesesuaian antara kata dan perbuatan , Berorientasi Bisnis : Tanggap terhadap perubahan dan peluang , Kepuasan Pelanggan : Kesadaran bertujuan memuaskan pelanggan."

2) **Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Bagaimana strategi yang dilakukan oleh BRI Syariah KCP Serang?**

   "Strategi meningkatkan kualitas pelayanan sendiri dari segi *front liner* seperti *security*, *customer service* dan *teller* sendiri semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya, seperti cepat dan tepat. BRI Syariah KCP Serang dari segi produk mengeluarkan fasilitas ATM, Mobile Banking, SMS Banking dan Internet Banking, dalam segi bentuk pelayanan transaksi tunainya ada setoran tunai, pembukaan rekening. BRI KCP Serang sampai saat ini selalu meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabahnya."

3) **Terkait perjanjian antara bank dengan nasabah, Apa saja produk dan jasa yang digunakan dalam transaksi di BRI Syariah KCP Serang?**

"Dalam menghimpun dana nasabah ada giro wadiah dan tabungan wadiah, dalam penyaluran dana ada murabahah, musyarakah, qard, dan dalam bidang jasa ada ijarah, kafalah, hiwalah dan wakalah."

4) **Apa saja akad yang digunakan dalam transaksi melalui ATM?**

"Untuk perjanjian melalui penyerahan kartu ATM menggunakan akad ijarah yaitu sewa menyewa, bisa di ibaratkan seperti itu dan nasabah punya hak kepemilikan atas kartu ATM tersebut. Pihak bank sebagai penerbit kartunya sendiri menggunakan akad kafalah jadi pihak bank sebagai penjamin apabila terjadi kesalahan maupun keluhan yang terjadi dalam penggunaan mesin ATM."

5) **Berkaitan dengan pertanggungjawaban bank terhadap transaksi melalui ATM, Apa akad yang digunakan?**

"Untuk pertanggungjawabannya sendiri terkait kami sebagai pembuat dan pemberi layanan ATM tersebut maka dapat di implementasikan dengan akad kafalah dimana kami sebagai pihak penjamin dan nasabah sebagai pihak yang di jamin. Jadi apabila ada masalah yang terkait dengan penggunaan layanan ATM, maka nasabah berhak untuk menyampaikan keluhan kepada pihak bank dan kami akan menangani dan menyelesaikan keluhan dari nasabah tersebut."

6) **Produk dan jasa apa saja yang bisa di akses melalui ATM?**

"Seperti tarik tunai dan transfer bisa sesama bank atau antar bank lain kemudian ada fitur lain yaitu pembelian token listik atau pulsa handphone meliputi pembayaran dan pembelian,

kemudian bisa juga pembelian tiket kereta api untuk tarifnya itu beda-beda tergantung fitur yg dipilihnya."

7) **Berapa presentase nasabah yang sering mengeluh kepada pihakn bank terkait dengan penggunaan ATM?**

"Ada sekitar 10% nasabah mengeluh tentang layanan fasilitas ATM berupa gangguan penarikan hingga terdebetnya rekening nasabah. Untuk saat ini juga sudah semakin berkurang nasabah yang *complain* ke bank terkait penggunaan ATM. BRI KCP Serang berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya dan memproses dengan cepat dan
tepat untuk setiap keluhan yang terjadi."

8) **Masalah apa saja yang sering dikeluhkan nasabah terkait dengan penggunaan ATM?**

"Biasanya struk tidak keluar, kemudian transfer gagal biasanya masalah jaringan. Untuk masalah struck hari itu dapat kita tangani, namun untuk masalah jaringan kita belum bisa menentukan batas waktunya.
Karena ATM berhubungan dengan mesin, maka memang ada beberapa kasus yang dikeluhkan nasabah terkait dengan penggunaan ATM, biasanya itu mesin di ATM tersebut sistemnya lagi down, kalo kita berbicara dengan sistem itu kan tidak bisa di prediksi."

9) **Bagaimana penanganan keluhan yang diajukan oleh nasabah?**

"Untuk transaksi yang darurat kita dapat alihkan ke *teller* untuk transfer dan tarik tunai. Kalau misalnya gangguan di ATM itu mengalami kegagalan, mungkin nanti kita alihkan ke fasilitas yang lain, misalnya transaksi *Mobile Banking, SMS Banking* nanti kita daftarkan, sehingga jangan hanya *stuck* pada ATM namun kita punya solusi. Untuk yang paling cepat tanggapan

dapi pihak bank, kita ada call center BRIS di 500-789 , kalo misalnya nasabah butuh tanggapan yang cepat bisa langsung hubungi *call center.*"

10) **Pernakah ada masalah yang dikeluhkan pada BRI Syariah KCP Serang terkait dengan kegagalan penarikan sehingga terdebetnya rekening nasabah dalam transaksi melalui ATM?**

"Iya, beberapa nasabah mengeluh tentang terdebet rekeningnya dalam melakukan penarikan melalui ATM dan disitu kami langsung menangani keluhan dengan cepat karena biasanya itu gangguan pada sinyal dalam sistem ATMnya jadi nanti akan kami tangani dengan sebaik-baiknya."

11) **Bagaimana mekanisme/ prosedur pertanggungjawaban bank apabila nasabah mengalami kegagalan dalam penarikan ?**

"Transaksi gagal debet, ini masalah jaringan dan berhubungan dengan sistem. Bisa langsung hubungi *call center BRIS 500-789* . BRI Syariah mempunyai SLA (Standar Layanan Acuan) maka dalam jangka waktu 14 hari-20 hari akan di tangani oleh pihak bank. Nanti di cek dahulu oleh bagian IT di pusat dan yang penting harus jelas kronologis terjadinya penarikan nasabah tersebut. Biasanya lagi gangguan sinyal, sistem ATM lagi down. Kalau memang gangguan dari sistem down biasanya hari itu tidak bisa dipakai. akhir tahun dan akhir bulan itu sering mengalami gangguan dalam sistem ATM."

12) **Bagaimana bentuk pertanggungjawaban pihak BRI Syariah KCP Serang sendiri apabila nasabah mengalami kegagalan dalam penarikan tersebut?**

"Apabila ada masalah tersebut nanti langsung kami dengan cepat dan akurat, kami juga harus tau kronologis kejadiannya

seperti apa sehingga terjadinya masalah dalam penggunaan ATM tersebut, kalau memang pihak bank yang melakukan kesalahan kita tidak segan untuk ganti rugi kepada nasabah tapi semua ada prosedur dalam penyelesaiannya."

13) **Bagaimana penyelesaian masalah apabila terjadi sengketa antara bank dengan nasabah pada BRI Syariah KCP Serang?**

"Apabila terjadi sengketa pasti akan kita adakan musyawarah terebih dahulu. Biar jelas kasus yang tejadi itu seperti apa dan ambil jalan tengah baiknya gimana, bisa juga diselesaikan melalui jalur arbitrase, apalagi sekarang juga ada arbitrase ayariah, apabila salah satu pihak belum merasa adil atau tuntutannya belum terpenuhi yaa kita bisa bawa ke jalur pengadilan"

14) **Apa harapan dan tujuan anda mengenai BRI Syariah KCP Serang untuk kedepan ?**

"Pertama yaitu tidak ada banyak complain dari nasabah, karena kita punya prinsip *service excelent* sehingga dapat menangani keluhan nasabah dengan baik. Kedua, Memakmurkan karyawan dan karyawatinya. Karena kewajiban kita melayani nasabah dan jika sudah kita jalankan kewajibannya lalu kita minta hak, intinya seperti itu. Jadi kualitas kita di jaga dan service pelayanan diprioritaskan

Kemudian jaringan sistem ATM yang sering mengalami keluhan jadi bahan kita untuk evaluasi dari Tim IT atau bagian pusat. Alhamdulillah, sudah sedikit berkurang keluhan mengenai ATM tersebut jadi berarti sudah dimulainya perbaikan dalam sistem jaringan ATM tersebut. Harapan kedepannya lagi supaya tidak ada keluhan. Kalo dari segi fasilitas ATM, agar transparan sehingga nasabah tidak dikecewakan kalo semua sudah di penuhi, jangan lupa untuk meningkatkan kesejahteraan karyawannya."