
INTERNATIONAL CONFERENCE OF MOSLEM SOCIETY

ISSN 2622-5840, Volume 1, 2016, Pages 320-327

DOI: <https://doi.org/10.24090/icms.2016.1837>

Proceeding on International Conference on Economics, Education and Cultural Development of Moslem Society in ASEAN

Perlindungan Hukum bagi Nasabah Pembiayaan Sistem Operasional Grameen Bank di PT. BTPN Syariah Kantor Fungsional Operasional Purbalingga

Apik Anitasari Intan Saputri
State Institute on Islamic Studies Purwokerto, Indonesia
intansari@gmail.com

Abstract: In economic development, bank institutions is one of the supporters of the business world where the circulation and financial transactions occur. some financial institutions make women as the main target literacy education, because women responsible for household finances. Grameen Bank is known as rural financial institutions a solution for small communities in developing their business, especially those of women as targets in the development, Grameen bank business that is not only oriented towards profit, but also the social become important in business continuity. Its business objective is to overcome poverty, or other issues (such as education, health, access to technology, and the environment) which threaten people and society is not to maximize profits. Methods used are field research with sociological juridical approach. With the start of the establishment of the poverty alleviation program with many involves women in it, then this must be balanced by a form of protection in full for women to not only become a means of exploitation of business among the owners of capital, but legal protection that women are human beings capable of law and must be protected in the legal transaction activity and every activity. Lack of understanding of the community and also the lack of socialization of banking regulations also triggers the problems that exist in today's society, the lack of responsiveness of banking institutions to its customers, monitoring the use of working capital is very important. How the law is able to protect women as perpetrators of law in the operations of the Grameen Bank, while the whole process of due diligence as members of the business the Grameen Bank are women, they make the process of law through treaties signed in the flow of activities business, agreement collective responsibility that must be borne venture capital disbursed during the period, the pattern together and formed a group that routinely run, business inspection, training, effort and commitment to follow all the rules that promoted by the Grameen bank financial institution operations.

Keywords: *legal protection, customer financing, grameen bank, system operating procedure*

A. Pendahuluan

Perbankan sebagai suatu lembaga keuangan mempunyai peranan strategis dalam pembangunan perekonomian suatu negara. Dalam upaya mendorong pemberdayaan masyarakat berpenghasilan kecil maupun menengah, perlu adanya dukungan yang komprehensif dari lembaga keuangan,

Lembaga Keuangan Mikro (LKM) diharapkan mampu menumbuhkan minat masyarakat kecil untuk membuka usaha, dan meningkatkan perekonomian daerah, LKM juga harus membantu meningkatkan pendapatan penduduk. Telah tertuang dalam Undang Undang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro.

Tujuan LKM Meningkatkan akses pendanaan skala mikro bagi masyarakat,

Membantu peningkatan pemberdayaan ekonomi dan produktivitas masyarakat, Membantu peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat terutama masyarakat miskin dan/atau berpenghasilan rendah.¹

Menurut Kusumaningtuti S. Soetiono² (Anggota Dewan Komisiner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK) menyampaikan target literasi saat ini adalah ibu rumah tangga dan UMKM³, Konsep keuangan mikro untuk menyentuh kaum perempuan dan UMKM menjadi tantangan baru dan masuk dalam target pengembangan ekonomi Indonesia. UMKM meyuguhkan bisnis yang tidak hanya berorientasi terhadap profit saja, namun juga akses sosial menjadi hal penting dalam keberlangsungan usaha dalam bisnis ini.

Literasi keuangan terhadap kaum perempuan dan pelaku UMKM amatlah penting sebagai alternatif berkembangnya perekonomian dalam pengentasan kemiskinan dengan pemberdayaan perempuan produktif didalam dunia usaha.

Sebuah lembaga yang saat ini gencar membina kaum perempuan di dunia terkenal dengan sebutan Grameen Bank atau dengan arti lain adalah Bank Pedesaan. Muhammad Yunus menyebutkan grameen bank adalah sebuah bank berskala nasional yang melayani masyarakat miskin disetiap desa, konsep awal grameen bank adalah fokus dalam peminjaman terhadap kaum perempuan, karena kaum perempuan mendatangkan keuntungan yang lebih banyak terhadap keluarga. Perempuan mempunyai dorongan lebih kuat untuk mengatasi kemiskinan. Dan dengan meminjamkan uang kepada perempuan di pedesaan adalah cara yang lebih berdaya guna dalam memerangi kemiskinan masyarakat secara keseluruhan.⁴

Hans Reitz, direktur Grameen Creative Lab (GCL) di Wiesbaden, Jerman. Merumuskan Tujuh Prinsip bisnis sosial⁵;

1. Tujuan bisnis adalah mengatasi kemiskinan, atau masalah lain (misalnya pendidikan, kesehatan, akses teknologi, dan lingkungan) yang mengancam manusia dan masyarakat bukan untuk memaksimalkan keuntungan.
2. Perusahaan akan berjalan secara berkelanjutan dalam hal financial dan ekonomi.
3. Investor hanya akan mendapatkan kembali uang sejumlah yang diinvestasikannya. Tidak ada deviden yang diberikan ketika investasi awal sudah kembali dan perusahaan terus menghasilkan keuntungan.
4. Ketika dana yang diinvestasikan dibayarkan kembali, laba tetap diambil oleh perusahaan untuk perluasan dan perbaikan.
5. Perusahaan akan bersikap ramah kepada lingkungan.
6. Angkatan kerja mendapatkan upah sesuai pasaran tetapi dengan kondisi kerja diatas standar.
7. Dikerjakan dengan senang hati.

Perempuan pelaku grameen bank merupakan subyek hukum yang perlu mendapatkan perlindungan. Subjek hukum saat ini menjadi penting untuk diperbincangkan karena subjek hukum merupakan orang perseorangan, persekutuan atau badan hukum atau tidak berbadan hukum yang memiliki kecakapan hukum untuk mendukung hak dan kewajiban.⁶ Adanya Hak dan Kewajiban para subjek hukum tersebut maka perlu adanya perlindungan bagi subjek hukum secara umum dan juga perlindungan hukum bagi nasabah perbankan secara khusus.

¹ Telaah Produk, Edukasi Konsumen, "Pentignya Lembaga Keuangan Mikro", Jakarta: OJK, 2014, hal.33

² KABAR OTORITAS, Edukasi Konsumen, "Persembahan Untuk Perempuan dan UMKM", Jakarta: OJK, Desember 2014, Hal. 64-65

³ UMKM singkatan dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah

⁴ Muhammad Yunus, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011, Hal:xii-xiii.

⁵ Muhammad Yunus dengan Karl Weber, BISNIS SOSIAL, Sistem Kapitalisme Baru Yaang Memihak Kaum Miskin, Alih Bahasa: Alex Tri Kantjono, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011, Hal:3

⁶ PUSAT PENGKAJIAN HUKUM ISLAM DAN MASYARAKAT MADANI (PPHIMM), "KOMPILASI HUKUM EKONOMI SYARIAH", Edisi Revisi, Jakarta:Kencana Prenada Media Grup,2009,Hlm.3

Perlindungan bagi nasabah pembiayaan sangat penting dengan perkembangan berdirinya bank-bank di Indonesia. Aktifitas bisnis dan investasi selain menjanjikan keuntungan tentu saja terdapat resiko yang menyertainya, namun kerap resiko ini tidak sepenuhnya bersumber dari aktifitas bisnis investasi yang wajar, tetapi karena aksi yang ilegal, ketika hal tersebut terjadi, konsumen / pelaku jasa perbankan menjadi pihak yang paling sering dirugikan.

Sejumlah masalah yang kerap terjadi oleh nasabah antara lain berupa permintaan penjadwalan ulang pembayaran angsuran, keterlambatan mengangsur kredit karena kondisi ekonomi menurun, ketentuan yang dimuat dalam perjanjian bank menekan hak nasabah, petugas bank tidak memberikan penjelasan secara jelas sebelum kontrak perjanjian, akumulasi bunga berbunga yang dibebankan tidak dimengerti oleh nasabah pembiayaan bagaimana cara perhitungannya, cara cara penagihan utang yang menggunakan *debt collector* sehingga membuat konsumen tertekan dan intimidasi atau pemaksaan yang dilakukan oleh *debt collector* sehingga menimbulkan trauma bagi nasabah.⁷

Berdasarkan data diatas yang menjadikan penulis ingin meneliti lebih jauh bagaimana proses perlindungan hukum bagi nasabah pembiayaan grameen bank di Indonesia agar dapat meminimalisir terjadinya permasalahan dalam penyaluran pembiayaan.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana Perlindungan Hukum pada Sistem Operasional Gameen Bank terhadap nasabah pembiayaan di PT BTPN Syariah Kantor Fungsional Operasional Purbalingga ?
- b. Bagaimana perlindungan hukum dalam pelaksanaan operasional grameen bank di PT BTPN Syariah Kantor Fungsional Operasional

Purbalingga dilihat dalam perspektif hukum Islam?

2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana proses perlindungan hukum bagi nasabah pembiayaan di sistem operasional grameen bank di PT. BTPN Syariah Kantor Fungsional Operasional Purbalingga Dan untuk mengetahui bagaimana hukum Islam memandang operasional grameen bank

3. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat tercapai dalam penelitian ini adalah:

a. Kegunaan toeritis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan untuk memperkaya khasanah keilmuan Hukum Ekonomi Syariah. Dan Selain itu, dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang positif mengenai Perlindungan Hukum Bagi nasabah pembiayaan pada sistem operasioanl Grameen Bank.

b. Kegunaan praktis

Bagi Lembaga yang terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi penentuan dasar kebijakan dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat.

4. Telaah Pustaka

Muhammad⁸, Pertumbuhan ekonomi terkait langsung dalam skala mikro dengan upaya pengentasan kemiskinan materi dan kemiskinan non materi melalui kegiatan padat karya. Terdapat dua masalah Pokok yang perlu dicermati yaitu paradigma teknis bagaimana meningkatkan pertumbuhan ekonomi, antara lain pembangunan dan pertumbuhan ekonomi dapat ditingkatkan melalui peningkatan partisipasi, efisiensi, dan produktivitas rakyat dan yang kedua yaitu permintaan efektif, artinya lembaga mampu mensupply secara fisik hal hal yang dibutuhkan oleh pengusaha kecil.

Dalam bukunya Muhammad Yunus⁹, Grameen Bank terbentuk karena banyaknya

⁷ Edukasi konsumen, " Payung Pelindung Konsumen Jasa Keuangan", Jakarta: OJK, Edisi April Tahun II, 2014, Hal. 41

⁸ Muhammad, "Menunggu kiprah Penyelamat

Ekonomi rakyat" (Pengantar Sistem dan Prosedur Pendirian Baitul Mal wat-Tamwil) Yogyakarta: Citra Media, 2006

⁹ Muhammad Yunus, Jakarta: PT. Gramedia

kasus kemiskinan yang terjadi di bangladesh, sehingga menciptakan dan mewujudkan suatu gagasan akan sebuah bentuk baru kapitalisme dan sebuah bentuk badan usaha baru yang didasarkan pada kepedulian orang kepada sesama yang disebut sebagai bisnis sosial.

Syafaah Restuning Haryati, Tesis Manajemen Perbankan dan Keuangan Syariah Program Magister Pengkajian Islam UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, **PEMBERDAYAAN EKONOMI PEREMPUAN MISKIN DENGAN POLA GRAMEEN BANK** (Studi atas Pembiayaan Mikro Syariah) membahas mengenai pembiayaan mikro syariah dengan pola grameen bank yang memiliki kontribusi positif terhadap pemberdayaan ekonomi perempuan miskin.

B. Metode Penelitian

1. Jenis dan Lokasi Penelitian

Penelitian lapangan ini (*field research*) bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung.¹⁰ Penelitian dilakukan di PT. BTPN Syariah Kantor Fungsional Operasional Purbalingga.

2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang dipakai adalah pendekatan kualitatif yuridis sosiologis. secara langsung berinteraksi dengan masyarakat dan partisipan yang meneliti perilaku ataupun hal hal yang berkaitan dengan pola masyarakat grameen bank.

3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek Penelitian ini adalah Kepala Kantor Fungsional Operasional PT. BTPN Syariah Purbalingga dan Nasabah pembiayaan di PT. BTPN Syariah KFO Purbalingga.

Obyek Penelitian ini adalah Perlindungan Hukum bagi nasabah pembiayaan sistem operasional Grameen Bank di PT BTPN Syariah KFO Purbalingga.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian berupa keterangan - keterangan hasil studi kasus dan

wawancara dengan pihak PT. BTPN Syariah KFO Purbalingga.

b. Data Sekunder

Sumber Data Sekunder bersumber pada data yang diperoleh dari pihak lain, dengan kata lain sumber yang mengutip dari sumber lain antara lain peraturan perundang-undangan, buku literatur, internet dan dokumen-dokumen serta sumber lain yang berkaitan dengan materi penelitian.

Sumber data Sekunder dalam penelitian ini adalah Undang-Undang nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional Indonesia, Undang Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Buku yang berisi tentang grameen bank berjudul *Bisnis Sosial Sistem Kapitalisme Baru yang memihak Kamun miskin Karya Muhammad Yunus*, dan juga artikel serta buku buku penunjang lainnya.

C. Hasil dan Pembahasan

BTPN Syariah memiliki beberapa produk perbankan, salah satunya adalah yang biasa disebut sebagai "PAKET MASA DEPAN" atau disingkat dengan PMD. Dalam Proses pelaksanaan PMD ini terdapat beberapa tahap yang harus dilakukan oleh calon nasabah BTPN Syariah¹¹.

Tujuan Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah wanita Indonesia sebagai target pembiayaan dalam peningkatan taraf hidup rakyat adalah untuk modal usaha, baik untuk modal usaha baru maupun penambahan modal usaha yang sudah berjalan yang sesuai dengan prinsip syariah.

Prosedur pembiayaan kepada nasabah diawali dengan menyeleksi nasabah yang dilakukan dengan melakukan pre-marketing, melakukan survey dan wawancara, kemudian memberikan Pelatihan Dasar Keanggotaan termasuk pembentukan grup, pembentukan sentra dan penentuan lokasi/rumah sentra. Sehubungan dengan hal tersebut diatas,

Pustaka Utama, 2011, Hal.ix-xxxi

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005 Hlm. 234

¹¹ Wawancara dengan KFO BTPN Syariah Hadi Wibowo, Tanggal 12 April 2014 pukul 13.00 wib

maka beberapa hal yang menjadi parameter adalah sebagai berikut:

1. Disiplin kehadiran dalam pertemuan rutin sentra (PRS) dibuktikan dengan absensi PRS
2. Nasabah yang tidak hadir dengan alasan selain yang diperkenankan oleh Bank, dianggap mangkir
3. Alasan yang diperkenankan oleh Bank adalah sakit berat, melahirkan, orang tua/ suami/ anak kandung meninggal dunia tidak dianggap sebagai mangkir.
4. Penggunaan uang solidaritas adalah apabila nasabah menggunakan uang solidaritas untuk membayar angsurannya dan uang tersebut tidak dikembalikan kepada anggota sentra, hingga jadwal pertemuan sentra berikutnya.

Dari beberapa survey sampling terhadap nasabah yang dilakukan nasabah yang mengalami permasalahan dalam pengembalian modal usahanya disebabkan oleh faktor ekonomi keluarga, tingkat perceraian, nasabah menjadi PRT (Pembantu Rumah Tangga) sehingga meninggalkan tempat tinggalnya menjadi awal rusaknya Pertemuan Rutin Sentra. Hal ini yang mendominasi sehingga permasalahan dikumpulan/sentra banyak terjadi.

Beberapa hal dalam penanganan anggota sentra yang dilakukan oleh BTPN Syariah dalam perlindungan nasabahnya antara lain:

1. Uang solidaritas (SOL)

Dalam pelaksanaannya BTPN Syariah tidak mensyaratkan adanya jaminan kepada nasabahnya, namun terdapat uang solidaritas yang dapat dipergunakan sebagai ajang prinsip tolong menolong atau tabarru' dalam pelaksanaan di perkumpulan apabila terjadi salah satu nasabah dalam sentra/kumpulan tersebut terjadi gagal bayar.

Setiap Pertemuan Sentra, nasabah sebagai anggota kelompok wajib menyiapkan/menyediakan uang solidaritas. Besarnya uang Solidaritas akan ditentukan sesuai dengan kesepakatan antar anggota sentra dengan memperhatikan kecukupan

sebagai uang cadangan apabila ada nasabah yang tidak membayar angsuran, dengan ketentuan minimum sebesar satu kali angsuran plafon terbesar.

2. Uang Kas.

Uang kas berfungsi sebagai uang cadangan yang akan dipergunakan untuk pembayaran angsuran, jika ada anggota yang tidak membayar angsuran dan uang solidaritas tidak mencukupi dalam menutup angsuran nasabah gagal bayar.

Apabila terjadi hal yang tidak diinginkan dalam pengembalian modal usaha bagi nasabah di PT BTPN syariah, terdapat anggota sentra yang mengalami gagal bayar sedangkan uang solidaritas dan uang kas yang dikelola oleh ketua sentra tidak mampu lagi untuk menutupi angsuran anggota lain yang mengalami gagal bayar, secara otomatis penagihan reguler dalam sentra sudah tidak memungkinkan kelancarannya, maka pihak BTPN Syariah KFO Purbalingga mempunyai beberapa kriteria yang dapat diklasifikasikan menjadi 11 kriteria nasabah pembiayaan mengalami gagal bayar, antara lain¹²: Usaha menurun, Bad Karakter, Sakit Keras, Bangkrut, Kabur, Menjadi TKI, Meninggal, Fraud, Sistem Error, Uang terpakai (Loan Sharing), Merger sebelum melakukan tahapan penanganan selanjutnya

3. Restrukturisasi Pembiayaan (Jalur Lambat)

Restrukturisasi pembiayaan (jalur lambat) adalah upaya pemulihan pembiayaan yang dilakukan bank agar nasabah dapat menyelesaikan kewajiban kepada Bank sesuai dengan kemampuan bayarnya. Restrukturisasi dapat dilakukan dengan cara antara lain:

- a. Melakukan perubahan/perpanjangan jangka waktu pembiayaan atau memperlambat jangka waktu pembiayaan awal.
- b. Melakukan perubahan/pengurangan jumlah angsuran, pemberian potongan/ keringanan atau penyelesaian syarat pembiayaan lainnya

¹² Wawancara dengan KFO BTPN Syariah Purbalingga, Hadi Wibowo, tanggal 12 April 2016, pukul

- c. Penundaan waktu pembayaran/ pemberian tenggang waktu pada nasabah untuk tidak melakukan pembayaran angsuran selama periode tertentu (*grace period*)

Jalur lambat dapat diajukan untuk nasabah yang mengalami kesulitan dan masih mempunyai usaha (memiliki kemauan bayar dan mampu usaha) dengan kondisi: Penggunaan uang komunitas (uang solidaritas dan/atau uang kas) selama dua kali angsuran secara berturut-turut, Pemotongan atas tabungan nasabah untuk membayar angsuran.

Nasabah yang memiliki kemauan untuk mengikuti prasyarat pembiayaan dan kemampuan bayar tersebut diatas antara lain dibuktikan dengan Disiplin kehadiran PRS; Adanya rekomendasi grup dan/atau sentra; Sesuai hasil verifikasi usaha setelah memperoleh pembiayaan (antara lain melalui monitoring usaha dan surprise visite), Nasabah masih memiliki usaha.

Sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional No.48/DSN-MUI/II/2005 tentang Penjadwalan Kembali Tagihan Murabahah, disebutkan disini bahwa proses restrukturisasi yang diprogramkan oleh BTPN syariah sejalan dengan Fatwa DSN, BTPN Syariah boleh melakukan penjadwalan kembali (*rescheduling*) tagihan murabahah bagi nasabah yang tidak mampu menyelesaikan/melunasi pembiayaannya sesuai jumlah dan waktu yang telah disepakati. Resheduling ini diperuntukkan bagi nasabah yang mengalami penurunan kemampuan dalam cicilan, namun masih memiliki kemampuan bayar.¹³

4. Writte off

Write Off menjadi solusi terakhir apabila nasabah pembiayaan sudah tidak mampu lagi membayar setelah melalui proses risk management yang dilakukan oleh BTPN Syariah. Dikarenakan pembiayaan dalam BTPN Syariah tidak menuntut adanya jaminan maka, apabila nasabah pembiayaan tidak membayar tahap pertama adalah uang solidaritas antar anggota sentra, kemudian

pembinaan yang dilakukan oleh pembina sentra (staff), manager sentra dan kemudian senior pembina sentra.

Dalam Pasal 35 Ayat 1¹⁴ Undang Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang menyebutkan " Bank Syariah dan UUS dalam melakukan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian. Pihak BTPN Syariah melakukan Survey dan wawancara atau disebut kegiatan SW (survey dan wawancara) sebelum melakukan proses PDK (Pelatihan Dasar Keanggotaan) sebagai dasar kelayakan pemberian dana kepada calon nasabahnya, dan sesuai dengan Pasal 38 Pasal 1¹⁵ Undang Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah dan UUS wajib menerapkan management Resiko, prinsip mengenal nasabah dan perlindungan nasabah, pihak BTPN Syariah sudah menjalankannya.

Fatwa Dewan Syariah Nasional No: 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang murabahah dan NO.43/DSN-MUI/VII/2004 tentang Ganti Rugi (*ta'widh*) menjadi dasar dalam penyelesaian hutang Murabahah dan pengenaan denda bagi nasabah dalam Lembaga keuangan di BTPN Syariah KFO Purbalingga

5. Asuransi Jiwa

Selain terdapat beberapa hal diatas, BTPN Syariah menggunakan pihak ketiga dalam memberikan perlindungan dalam waktu tenor pembiayaan yaitu asuransi jiwa. Asuransi jiwa tersebut berlaku untuk nasabah BTPN Syariah dan juga suami, Asuransi Jiwa pembiayaan adalah perlindungan yang diberikan kepada nasabah sebagai bentuk perlindungan, bilamana terjadi resiko nasabah meninggal dunia.

Asuransi bertujuan dalam upaya mengantisipasi kemungkinan terjadinya resiko ekonomi yang akan dihadapi, dan perlunya mempersiapkan sejumlah dana tertentu sejak dini, sebagai salah satu upaya untuk menutup resiko dan memenuhi kebutuhan dana tersebut apabila terjadi resiko yang dipertanggungkan.

¹³ Himpunan Fatwa Dewan Pengawas Syariah, Dewan Syariah Nasional MUI, Jakarta: Erlangga, 2014 Hlm.280-284

¹⁴ Undang Undang R. I, Bandung: Citra

Umbara,2013, Hlm.162

¹⁵ Undang Undang R. I, Bandung: Citra Umbara,2013, Hlm. 164

D. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan tentang Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pembiayaan sistem Operasional Grameen Bank Pada PT BTPN Syariah KFO Purbalingga, maka diambil kesimpulan:

- a. Dengan adanya sistem informasi ini, maka pihak Perusahaan dapat lebih mudah menyajikan informasi tentang perlindungan hukum bagi para nasabahnya dan dapat menjalankan seluruh perlindungan tersebut bagi nasabah yang keseluruhannya adalah perempuan dengan mempertimbangan seluruh aspek hukum positif di Indonesia
- b. Mempermudah informasi akses untuk kaum perempuan dalam bermitra dan memulai usaha pada PT BTPN Syariah Kantor Fungsional Operasional Purbalingga, baik dalam pencarian data, proses operasional grameen bank, sistem perlindungan hukum maupun dalam pembuatan laporan

2. Saran

Saran yang dapat diberikan untuk PT. BTPN Syariah Purbalingga untuk masa yang akan datang, yaitu:

- a. Perlunya penambahan divisi dalam menampung seluruh permasalahan nasabah dilapangan.
- b. Untuk mengoptimalkan pelayanan, dianjurkan untuk melatih dan membimbing user atau pengawai sebagai kepanjangan tangan perusahaan agar dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi dilapangan dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan kaidah kaidah yang berlaku baik secara norma masyarakat maupun norma hukum sehingga tercipta sinergitas berkembangnya perusahaan dengan semakin baiknya pelayanan yang memuaskan untuk nasabah.

Daftar Pustaka

- Arikunto Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005
- ____Edukasi konsumen, " Payung Pelindung Konsumen Jasa Keuangan", Jakarta: OJK, Edisi April Tahun II, 2014
- Fatwa Dewan Syariah nasional No 07/DSN-MUI/IV/2000 tentang Mudarabah
- Fatwa Dewan Syariah nasional No 17/DSN-MUI/IX/2000 tentang Sanksi Nasabah Mampu Yang Menunda-nunda Pembayaran
- Fatwa Dewan Syariah nasional Majelis Ulama Indonesia No : 47/DSN-MUI/II/2005 tentang Penyelesaian piutang murabahah bagi nasabah tidak mampu membayar
- Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No : 48/DSN-MUI/II/2005 tentang penjadwalan kembali tagihan Murabahah, Jakarta
- Hanintjo,Ronny Soemitro.2002, Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri, Ghalia Indonesia: bandung,
- J.R Raco,2010, Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya, GRASINDO : Jakarta,
- ____KABAR OTORITAS,2014, Edukasi Konsumen, "Persembahan Untuk Perempuan dan UMKM", Jakarta: OJK
- Muhammad Yunus dengan Karl Weber,2011, BISNIS SOSIAL, Sistem Kapitalisme Baru Yaang Memihak Kaum Miskin, Alih Bahasa: Alex Tri Kantjono, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Muhammad, 2005, "BANK SYARIAH Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia", Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Muhammad, 2006 "Menunggu kiprah Penyelamat Ekonomi rakyat" (Pengantar Sistem dan Prosedur Pendirian Baitul Mal wat-Tamwil) Yogyakarta: Citra Media
- Nasution Darmin, 2013, "DARMIN NASUTION Bank Sentral itu Harus Membumi", Yogyakarta: Galang Pustaka
- Peraturan Bank Indonesia No. 10/18/PBI/2008 Tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah.

PUSAT PENGKAJIAN HUKUM ISLAM DAN
MASYARAKAT MADANI (PPHIMM),
2009, *"KOMPILASI HUKUM EKONOMI
SYARIAH Pasal 20 Ayat 1"*, Edisi Revisi,
Jakarta:Kencana Prenada Media Grup
____Telaah Produk, Edukasi Konsumen, 2014,
"Pentignya Lembaga Keuangan Mikro",
Jakarta: OJK
Undang Undang R.I Nomor 6 Tahun 2009
tentang Bank Indonesia dan Undang
Undang Republik Indonesia Nomor 21
Tahun 2008 tentang Perbankan
Syariah,Bandung: Citra Umbara
[https://www.btpnsyariah.com/daya/tentang-
daya](https://www.btpnsyariah.com/daya/tentang-daya), diunduh 23 April 2016, pukul
18.54 WIB