

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Suatu perjanjian adalah semata-mata suatu persetujuan yang diakui oleh hukum. Persetujuan ini merupakan kepentingan yang pokok dalam dunia usaha, dan menjadi dasar dari kebanyakan transaksi dagang, seperti jual beli barang, tanah pemberian kredit, asuransi, pengangkutan barang, pembentukan organisasi usaha, dan sebegitu jauh menyangkut juga tenaga kerja.<sup>1</sup> Suatu perjanjian pada akhirnya akan menimbulkan sebuah perikatan. Perikatan atau *verbintenis* adalah hubungan hukum antara dua pihak di dalam lapangan harta kekayaan, dimana pihak yang satu (kreditur) berhak atas suatu prestasi, dan pihak lain (debitur) berkewajiban memenuhi prestasi itu.<sup>2</sup> Dalam KUH Perdata pada pasal 1313 menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Perkembangan perjanjian dari masa ke masa menuntut di butuhnya perjanjian-perjanjian baru diluar KUH Perdata itu sendiri.

Pada dasarnya, kontrak menurut namanya dibagi menjadi dua macam, yaitu kontrak *nominaat* (bernama) dan *inominaat* (tidak bernama). Kontrak *nominaat* merupakan kontrak yang dikenal didalam KUH Perdata. Jenis-jenis yang termasuk dalam kontrak *nominaat* adalah kontrak jual beli, tukar menukar, sewa menyewa, persekutuan perdata, hibah, penitipan barang, pinjam pakai,

---

<sup>1</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, PT Alumni, Bandung, 2013.hlm.93.

<sup>2</sup> I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta,2015.hlm.1.

pinjam-meminjam, pemberian kuasa, penanggungan hutang, perdamaian dan lain-lain. Kontrak *inominat* adalah kontrak yang tidak diatur dalam KUH Perdata seperti, kontrak subrogasi, kontrak terapeutik, perjanjian kredit, standar kontrak, kontrak pengadaan barang dan lain-lain.<sup>3</sup>

Klausula baku atau *standard contract* merupakan, perjanjian yang telah ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Klausula baku ini telah ditentukan oleh salah satu pihak, terutama pihak ekonomi yang kuat terhadap ekonomi lemah.<sup>4</sup> Isi klausula baku seringkali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen, karena dibuat secara sepihak. Apabila konsumen menolak klausula baku tersebut maka konsumen tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan. Hal tersebut menyebabkan konsumen mau tidak mau harus setuju terhadap isi klausula baku walaupun isinya belum jelas atau terkadang malah merugikan konsumen. Bagi para pelaku usaha ini merupakan sebuah cara untuk mencapai sebuah tujuan ekonomi yang efisien, praktis dan cepat tidak bertele-tele. Tetapi, berbeda dengan konsumen, bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada satu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen memiliki beberapa prinsip perlindungan konsumen yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian, prinsip bertanggung jawab berdasarkan

---

<sup>3</sup> Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak diluar KUH Perdata*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm.1.

<sup>4</sup> Ibid .hlm.145

wanprestasi dan prinsip tanggung jawab mutlak.<sup>5</sup> Prinsip ini harus dilaksanakan guna terjadinya keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha dalam aktifitas bisnis.

Dasar hukum Perlindungan konsumen ini terdapat pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini dibentuk dikarenakan banyaknya konsumen yang dijadikan korban didalam ruang lingkup bisnis, konsumen juga bisa dapat dirugikan dalam setiap transaksi bisnis antara pelaku usaha dengan konsumen. Tidak adanya peraturan sebelumnya yang mengatur tentang hak-hak konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha juga menjadi latar belakang lahirnya Undang-undang Perlindungan Konsumen. Kegiatan di dalam dunia perbankan juga perlu sebuah kebijakan atau peraturan khusus yang mengatur, mencegah dan melindungi setiap konsumen bank dalam hal ini nasabah demi kelancaran transaksi pembayaran, perjanjian-perjanjian antara bank dengan nasabah.

Bank adalah usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang di masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa di lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.<sup>6</sup> Pengertian bank dalam Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 pasal 1 butir 2 tentang Perbankan menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/ atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

---

<sup>5</sup> Danang Sunyoto, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Nuha Medika, Yogyakarta, 2016.hlm, 142.

<sup>6</sup> Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Kencana, Jakarta , 2011.hlm.7-8

Kegiatan bisnis merupakan sebuah fenomena yang sangat kompleks karena mencakup berbagai bidang ilmu pengetahuan baik itu hukum, ekonomi, maupun politik. Dalam kehidupan masyarakat sering kali dapat dilihat bahwa aktifitas manusia dalam dunia bisnis tidak akan lepas dari peran sebuah bank selaku pemberi layanan jasa perbankan bagi masyarakat. Indonesia memiliki sebuah bank sentral, yaitu Bank Indonesia. Bank Indonesia ini didirikan berdasarkan undang-undang nomor 13 tahun 1968 yang memiliki tugas untuk mengatur peredaran uang, mengatur pengalangan dana-dana, mengatur perbankan, mengatur perkreditan, menjaga stabilitas mata uang, mengajukan pencetakan / penambahan mata uang rupiah dan lain sebagainya.

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2008 Tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia Menjadi Undang-undang, juga mengatakan adanya pembentukan lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang mencakup sektor perbankan, asuransi, dana pensiun, sekuritas, modal ventura dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat.

Lembaga pengawasan sektor jasa keuangan tersebut dikenal dengan nama Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi konsumen dan

masyarakat.<sup>7</sup> Dalam perlindungan konsumen di dunia perbankan, Bank Indonesia selaku Bank Sentral di Indonesia membuat sebuah peraturan yang melindungi nasabah dari praktek bank yang dapat merugikan nasabah nantinya. Salah satunya adalah Peraturan Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Peraturan tersebut dibuat untuk memperkuat peraturan-peraturan terkait perlindungan konsumen sebelumnya, agar lebih mencerminkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Bank Indonesia dalam melaksanakan tugas mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, selain melakukan pengaturan mengenai aspek kelembagaan dan mekanisme, perlu pula memperhatikan aspek perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran. Konsumen jasa sistem pembayaran yang dimaksud dalam peraturan ini adalah setiap pihak individu yang memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diperdagangkan. Sistem pembayaran mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.<sup>8</sup>

Sistem Pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Setiap nasabah melakukan transaksi uang kepada bank menggunakan rekening para nasabah, transfer atau penyetoran dapat dilakukan langsung kepada pihak bank dengan memberikan sejumlah uang kepada karyawan bank atau *teller* atau bisa juga melalui kartu

---

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm.216-217.

<sup>8</sup> <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/di-indonesia/Contents/Default.aspx> diakses pada tanggal 6 Desember 2017

ATM (Anjungan Tunai Mandiri) yang dianggap lebih fleksibel dalam melakukan transaksi pembayaran dan lain-lain. Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) adalah alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau lembaga selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.<sup>9</sup> Para nasabah ketika ingin memiliki rekening atau kartu atm, biasanya harus mendaftar dan mengisi sebuah formulir yang harus disetujui dan ditanda tangani oleh nasabah apabila ia ingin memiliki rekening dan kartu atm tersebut.

Formulir tersebut mengindikasikan bahwa nasabah apabila ingin memiliki rekening dan atau kartu atm maka, harus menyetujui dan menandatangani isi dari formulir yang diberikan oleh pihak bank yang bersangkutan dan bersedia menerima segala risiko yang ada dalam formulir tersebut. Formulir tersebut jika sudah ditanda tangani maka, adanya kesepakatan dari kedua belah pihak untuk menjalankan isi dari formulir tersebut, dengan kesepakatan tersebut, maka para pihak otomatis juga terikat dengan isi-isi yang ada di dalam formulir tersebut.

Masalahnya, pembuatan formulir tersebut hanya dibuat oleh satu pihak, yaitu bank, dan isinya tidak dapat dirubah berdasarkan keinginan nasabah. Formulir tersebut sama halnya dengan klausula baku yaitu, dibuat oleh satu pihak, dan pihak lain hanya memberikan pernyataan setuju atau tidak terhadap perjanjian

---

<sup>9</sup><https://www.bi.go.id/id/iek/alat-pembayaran/Contents/Default.aspx> diakses pada tanggal 29 November 2017

tersebut. Dalam prakteknya di dunia perbankan, perlindungan terhadap nasabah jarang di jadikan sebuah prioritas bagi pihak Bank. Bank lebih memilih untuk meningkatkan pelayanannya yang efektif, efisien dan tidak bertele-tele, tanpa mempertimbangkan kerugian yang dialami oleh Nasabah.

Kerugian yang dimaksud, seperti: isi dari perjanjian yang dibuat oleh pihak bank secara sepihak atau disebut dengan klausula baku. Klausula baku atau *standard contract* merupakan, perjanjian yang telah ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Klausula baku ini telah ditentukan oleh salah satu pihak, terutama pihak ekonomi yang kuat terhadap ekonomi lemah.<sup>10</sup>

Didalam pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran menyebutkan :

- 1) Dalam membuat perjanjian dengan konsumen, penyelenggara dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang bersifat :
  - a. Menyatakan pelepasan/pengalihan tanggung jawab penyelenggara kepada konsumen
  - b. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya pemanfaatan jasa sistem pembayaran yang digunakan oleh konsumen
  - c. Memberi hak kepada penyelenggara untuk mengurangi manfaat jasa sistem pembayaran yang digunakan atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli menggunakan jasa sistem pembayaran dan/atau

---

<sup>10</sup> Salim HS, *Op.Cit.*hlm.145

d. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan penyelenggara yang berupa aturan baru, aturan tambahan, aturan lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh penyelenggara dalam masa konsumen memanfaatkan jasa sistem pembayaran dari penyelenggara.

2) Penyelenggara dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau pengungkapannya sulit dimengerti oleh konsumen.



Peneliti tertarik melakukan penelitian di PT Bank BCA Tbk karena merupakan salah satu bank terbesar yang ada di Indonesia. PT Bank BCA Tbk juga merupakan bank terkemuka di Indonesia yang fokus pada bisnis perbankan, transaksi serta menyediakan fasilitas kredit dan solusi keuangan bagi segmen korporasi, komersial dan UKM (Usaha Kecil dan Menengah). PT Bank BCA Tbk adalah sebuah bank yang mempunyai nasabah paling banyak di Indonesia terhitung pada tahun 2015 dengan melayani lebih hingga 15 juta rekening nasabah dan mempunyai total *asset* terbesar ke tiga setelah bank BRI dan bank Mandiri sekitar 680 triliun rupiah.<sup>11</sup>

Dengan demikian sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia akan mengedepankan dan menjunjung tinggi perlindungan terhadap nasabah, sebab apabila nasabah merasa dirugikan oleh PT Bank BCA Tbk, maka otomatis kepercayaan nasabah akan memudar dan membuat nasabah dari PT Bank BCA Tbk berkurang.

---

11

<https://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/Korporasi/Siaran-Pers/2017/03/14/06/33/pt-bank-central-asia-tbk-hasil-kinerja-tahun-2016> diakses pada tanggal 10 November 2017



Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang **“IMPLEMENTASI PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 16/1/PBI/2014 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA SISTEM PEMBAYARAN PADA PT BANK BCA TBK PADANG.”**

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka muncul lah beberapa rumusan masalah diantaranya:

- 1) Bagaimana penerapan pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran di PT Bank BCA Tbk Padang?
- 2) Bagaimana perlindungan nasabah oleh PT Bank BCA Tbk Padang dikaitkan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran?

## **3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah yang sudah diuraikan sebelumnya, maka muncul beberapa tujuan mengapa penelitian ini dilakukan :

- 1) Mengetahui penerapan pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran di PT Bank BCA Tbk Padang.

- 2) Mengetahui perlindungan nasabah oleh PT Bank BCA Tbk Padang dikaitkan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

#### 4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut, muncul lah beberapa manfaat penelitian yang terbagi atas 2 manfaat antara lain:

##### 1) Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan dapat memberi wawasan dan ilmu yang baru terkait klausula baku.
- b. Diharapkan dapat memberi wawasan dan ilmu yang baru terkait perlindungan nasabah.
- c. Diharapkan dapat memberi wawasan dan ilmu yang baru terkait Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.
- d. Diharapkan dapat memberi wawasan dan ilmu yang baru terkait prosedur penerbitan rekening tabungan beserta ATM di PT Bank BCA Tbk.



##### 2) Manfaat Praktis

- a. Diharapkan dapat memberikan saran atau masukan kepada bank terkait klausula baku.
- b. Diharapkan dapat memberikan saran atau masukan kepada bank terkait perlindungan nasabah.

- c. Diharapkan dapat memberikan saran atau masukan kepada bank terkait Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

## 5. Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Di samping itu, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap faktor hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan.<sup>12</sup> Untuk memperoleh sebuah kebenaran yang dapat dipercaya keabsahannya, suatu penelitian harus menggunakan suatu metode yang tepat dengan tujuan yang hendak dicapai sebelumnya. Metodologi pada hakekatnya memberikan pedoman, tentang cara-cara seorang mempelajari, menganalisa dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapinya.<sup>13</sup>

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian antara lain :

### 1) Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris, yaitu pendekatan masalah melalui penelitian hukum dengan melihat kenyataan dalam praktek di

---

<sup>12</sup> Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1981.hlm.43.

<sup>13</sup> Ibid, hlm.6.

lapangan selanjutnya membandingkan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

## 2) Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian. Demikian juga hukum dalam pelaksanaannya didalam masyarakat yang berkenaan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, akan digambarkan tentang permasalahan yang diangkat, yaitu pelaksanaan Peraturan Bank Indonesia dalam hal perlindungan nasabah di PT Bank BCA Tbk Padang. Selanjutnya dijelaskan bagaimana penerapan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran tersebut dan perlindungan nasabah oleh PT Bank BCA Tbk Padang .



## 3) Sumber Data dan Jenis Data

Pengumpulan data mempunyai hubungan erat dengan sumber data, karena dengan pengumpulan data akan diperoleh data yang diperlukan untuk dianalisis. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam penelitian ini akan menggunakan metode pengumpulan data kepustakaan:

### A. Sumber Data (*Library Research*)

a. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan atau (*Library Research*) merupakan pengambilan data dari buku-buku, literatur, serta bacaan lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Adapun lokasi atau tempat yang digunakan untuk melakukan penelitian kepustakaan ini antara lain:

- a) Perpustakaan Hukum Fakultas Universitas Andalas Padang
- b) Perpustakaan Universitas Andalas Padang
- c) Situs Internet yang ada kaitannya dengan hukum ataupun penelitian

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian Lapangan atau *Field Research* merupakan pengumpulan data yang didapat langsung dari tempat penelitian yaitu PT Bank BCA, Tbk.

Data yang sudah diolah dan diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan berupa peraturan perundang-undangan , buku-buku, teori atau pendapat para ahli, penelitian skripsi dan makalah. Data ini dapat berupa:

**A. Data Primer**



Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan atau dari sumber data secara langsung, baik melalui wawancara maupun laporan dalam bentuk dokumen.

## **B. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang baik bentuk atau isinya telah dibentuk dan diisi oleh peneliti-peneliti terdahulu. Data sekunder antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, jurnal, dan seterusnya. Data sekunder yang dipakai pada penelitian ini pada umumnya adalah bahan hukum yang terdiri dari:

### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat, yang dalam hal ini terdiri dari beberapa peraturan perundang-undangan yaitu:

- a) Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- b) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- c) Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.



## b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder ini terdiri dari semua tulisan yang tidak berbentuk peraturan perundang-undangan, seperti buku-buku atau literatur, hasil penelitian.

## c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier ini dapat berupa kamus-kamus, baik kamus dalam maupun kamus luar negeri yang berhubungan dengan bahan penelitian.<sup>14</sup>

## 4) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

### A. Studi Dokumen

Dalam penelitian ini akan mengamati bentuk-bentuk perlindungan konsumen yang diberikan oleh PT Bank BCA Tbk Padang dan melihat Penerapan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Penelitian tersebut dilakukan di PT Bank BCA Tbk

<sup>14</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika 2009.hlm.49.

Padang Divisi Customer Service Officer dan salah satu pimpinan BCA Kantor Cabang Pembantu yang berlokasi di Pondok.

## **B. Wawancara**

Wawancara adalah situasi peran antar pribadi bertatap muka, kepada petugas atau karyawan bank yang bersangkutan dan melakukan kegiatan proses tanya jawab yang berhubungan dengan objek penelitian. Dalam hal ini, peneliti juga sebagai pewawancara meminta keterangan-keterangan atau jawaban-jawaban yang terkait dengan penelitian ini kepada karyawan divisi Customer Service Officer dan pimpinan PT Bank BCA Tbk cabang Pondok Padang..

## **5) Pengolahan dan Analisis Data**

### **A. Pengolahan Data**

Data primer yang sudah dikumpul dari penelitian lapangan selanjutnya diperiksa kelengkapan dan kebenarannya. Data yang sudah diolah tersebut dikelompokkan kedalam kelompok-kelompok data yang disusun sesuai dengan permasalahan yang diteliti, sehingga memudahkan pekerjaan analisis data. Data sekunder yang diperoleh dari penelusuran bahan pustaka dan perundang-undangan diolah dan dikombinasikan dengan data primer untuk menguji apakah praktek dilapangan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang bersangkutan.



Data yang dikumpulkan nanti diolah dengan cara:

a. Editing

Editing adalah proses pemeriksaan kembali terhadap catatan-catatan, berkas-berkas, informasi yang dikumpulkan oleh pencari data. Lalu, dilakukan pengeditan keseluruhan terhadap data yang telah terkumpul, sehingga ditemukan data-data yang benar dan sesuai dengan rumusan masalah yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan.

b. Coding

Coding yaitu pemberian tanda atau kode tertentu pada data yang telah didapat menurut jenis dan bentuk yang ditentukan untuk mempermudah analisis data yang dijabarkan kedalam sebuah laporan skripsi yang akan disusun secara sistematis.



## B. Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, maka akan di analisis dan diseleksi untuk mencari data yang sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini. Selanjutnya, akan di analisa untuk mencari dan menemukan hubungan antara data yang diperoleh dengan landasan peraturan yang dipakai dalam penelitian ini. Teknik

analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu menggambarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan cara menghubungkan data primer dan data sekunder ke dalam bentuk kalimat, paragraf sebagai gambaran atau jawaban dari permasalahan yang diteliti.

## 6. Sistematika Penulisan

Untuk lebih mudah memberikan pemahaman dalam skripsi ini, maka akan diuraikan secara garis besar dan sistematis mengenai hal-hal yang akan dijabarkan lebih lanjut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian awal ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini peneliti membahas tinjauan umum mengenai Bank Indonesia dan bank BCA, Jasa Sistem Pembayaran dan tinjauan umum mengenai perlindungan nasabah atau konsumen.

### **BAB III : HASIL PENELITIAN**

Hasil penelitian menjelaskan dan menguraikan mengenai penerapan dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa

Sistem Pembayaran tersebut dalam prakteknya di PT Bank  
BCA Tbk Padang.

#### **BAB IV : PENUTUP**

Bagian ini menjelaskan kesimpulan dari seluruh  
pembahasan dan saran-saran yang berhubungan dengan  
masalah yang diteliti.

