

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam sebagai agama paripurna merupakan sebuah ajaran kehidupan yang tidak hanya mengedepankan aspek vertikal yaitu hubungan hamba dengan pencipta, tapi lebih dari itu Islam juga mengatur dengan sangat jelas setiap perilaku dan model kehidupan manusia di segala penjuru dunia yang meliputi aspek kehidupan: aqidah, syariah, akhlak, ibadah dan muamalah. Baik hubungan sesama manusia itu sendiri maupun hubungan manusia dengan alam. Atas alasan ini pula, Islam diakui sebagai ajaran universal dan komperhensif. Sebuah ajaran yang tidak hanya mengatur masalah ibadah untuk persiapan hidup kemudian (akhirat) tapi juga mengatur kehidupan manusia di dunia dalam meraih kebahagiaan dan kesejahteraan.¹

Kesempurnaan dan kemuliaan itu sendiri ditegaskan dengan sangat jelas dalam Al-Quran Surah Al-Maidah Ayat 3:

الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا فَمَنِ اضْطُرَّ فِي
مَخْمَصَةٍ غَيْرَ مُتَجَانِفٍ لِإِيْمٍ فَإِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ

“pada hari ini telahku sempurnakan untuk kamu agamamu dan telahku cukupkan kepadamu nikmatku, dan telah kuridhai islam itu agamamu (Q.S Al-Maidah:3)²

¹Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm.1

²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, hlm.107.

Turunnya ayat ini sebagai ayat terakhir dari proses turunnya wahyu diyakini sebagai aklamasi dan penegasan bahwa Allah telah menjadikan Islam sebagai agama yang sempurna yang mencakup semua aspek kehidupan. Sehingga menjadi sebuah pilihan, seorang manusia hendak mencapai kebahagiaan hidup didunia dan akhirat hendaknya ia menjadikan Islam sebagai sebuah konsep kehidupan.

Salah satu ruang lingkup Islam yang maha luas itu yang masuk dalam muamalah adalah kegiatan ekonomi (termasuk di dalamnya perbankan). Kegiatan perbankan merupakan bagian muamalah yang memang manusia dipersilahkan memanfaatkannya dalam rangka kesempurnaan hubungan manusia dengan Tuhannya dan hubungan manusia dengan sesamanya (*Hablum minallah-Hablum minannas*).³

Dan tanda modernisasi masyarakat dunia, termasuk Indonesia adalah adanya perkembangan alat sistem pembayaran yang semakin pesat dan maju. Awalnya pertama kali menggunakan sistem *barter* yaitu pertukaran suatu barang/komoditi dengan komoditi lain secara langsung sesuai dengan kebutuhan yang bersangkutan. Tetapi sistem ini mempunyai keterbatasan-keterbatasan seperti tidak efisien dan tidak adanya kesepakatan standar mengenai nilai suatu barang. Dengan adanya keterbatasan-keterbatasan tersebut dan semakin berkembangnya perekonomian maka di perlukanlah suatu benda (yang disebut

³Ma'ruf Abdullah, *Hukum Perbankan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2006), hlm. 33.

uang) yang dapat digunakan sebagai alat tukar tetapi mempunyai nilai tetap dan dapat diterima masyarakat luas.⁴

Sistem Pembayaran merupakan suatu sistem yang mencakup pengaturan, kesepakatan, kontrak/perjanjian, fasilitas operasional, mekanisme teknis, standar dan prosedur yang membentuk suatu kerangka yang digunakan untuk penyampaian, pengesahan dan penerimaan instruksi pembayaran serta pemenuhan kewajiban pembayaran melalui pertukaran suatu nilai ekonomis (uang) antar pihak-pihak (perorangan, bank, lembaga lainnya) baik domestik maupun *crossborder* dengan menggunakan instrumen pembayaran⁵. Beberapa contoh alat/instrumen pembayaran yang selama ini telah kita kenal adalah uang, kartu debit, kartu kredit, *traveller'scheque*, serta alat pembayaran elektronik seperti internet banking, RTGS, transfer kredit melalui kliring dan sebagainya.

Sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.

Tugas mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, antara lain diatur dalam pasal 15 UUBI (Undang- Undang Bank Indonesia) dan tertuang

⁴Vietzhal Rivai, dk;pk, *Bank and Financial Institution Management*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 4.

⁵Pohan, Aulia. *Sistem Pembayaran: Startegi dan Implementasi di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2011, hlm.71.

dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999. Dalam ketentuan ini dikemukakan, Bank Indonesia berwenang:⁶

1. Melaksanakan dan memberikan persetujuan dan izin atas penyelenggaraan sistem pembayaran.
2. Mewajibkan penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk menyampaikan laporan tentang kegiatannya.
3. Menetapkan penggunaan alat pembayaran.

Ada dua jenis alat pembayaran yang diciptakan dan diselenggarakan oleh Bank Indonesia, yaitu alat pembayaran tunai dan non tunai. Alat pembayaran tunai lebih banyak menggunakan uang kartal atau uang kertas dan logam. Uang kartal masih memainkan peran penting khususnya untuk transaksi bernilai kecil atau ketika berbelanja di pusat (tempat) berbelanja tradisional. Dalam masyarakat modern saat ini, pemakaian alat pembayaran tunai seperti uang kartal cenderung lebih kecil dibanding uang giro. Pada tahun 2005, perbandingan uang kartal terhadap jumlah uang beredar sebesar 43,3%. Sedangkan masyarakat modern lebih banyak memanfaatkan alat pembayaran non tunai untuk melaksanakan transaksi dan pembayaran dalam jumlah besar.⁷

Uang merupakan alat yang akhirnya menjadi alat tukar mempunyai sejarah yang panjang. Bentuk uang pada awalnya merupakan suatu barang yang dapat disukai banyak orang dan jumlahnya pun terbatas. Perkembangan selanjutnya

⁶Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan-Edisi Revisi*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2012), hlm. 237.

⁷Tri Hendro, *Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), hlm. 9.

adalah logam dijadikan sebagai uang dalam bentuk, ukuran, dan berat yang berbeda-beda yang disebut juga sebagai uang logam (*metallic money*). Terbatasnya jumlah logam yang dapat digunakan untuk membuat uang, maka muncullah pemikiran untuk menciptakan uang dari bahan kertas. Terciptanya uang kertas tidak langsung menyalpkan uang logam, melainkan uang kertas dan uang logam berdampingan dalam sistem pembayaran.

Sesuai amanat Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 tahun 2004, tugas Bank Indonesia di bidang sistem pembayaran mencakup sistem pembayaran tunai dan non tunai⁸.

Dalam perkembangan pembayaran non tunai, dewasa ini di berbagai negara terlihat bahwa alat/ instrumen pembayaran mikro juga telah berkembang cukup pesat seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat untuk menggunakan alat pembayaran yang mudah, aman dan efisien.

Di sisi lain, perkembangan di dunia teknologi menuntut Bank Indonesia untuk selalu mengikuti dan meng-up date dirinya agar tidak tertinggal dengan perkembangan Internasional. Perkembangan industri sistem pembayaran yang sarat dengan kemajuan teknologi telah menciptakan berbagai instrument pembayaran yang bertujuan untuk memudahkan dengan kemajuan tersebut, telah berkembang instrument pembayaran yang bersifat *card based payment* seperti kartu kredit, kartu debit, dan kartu prabayar (*e-money*).

⁸<http://www.bi.go.id/.../sistem-pembayaran.html>. (28 Agustus 2017).

Bank Indonesia (BI) juga telah meluncurkan sistem Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) pada Senin (4/12/2017). Acara peluncuran ini yang telah dilaksanakan pada pukul 10.00 WIB di Gedung Bank Indonesia⁹. Direktur Eksekutif Kepala Pusat Transformasi BI, Onny Widjanarko, menjelaskan bahwa latar belakang diterbitkannya Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 19/8/PBI/2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional antara lain untuk mewujudkan sistem pembayaran nasional yang lancar, aman, efisien, dan andal sekaligus memudahkan pemrosesan transaksi pembayaran ritel domestik agar dapat dijalankan dengan saling terhubung (*interkoneksi*) dan saling dapat dioperasikan (*interoperabilitas*).

Untuk mencapai sasaran tersebut Bank Indonesia telah menerbitkan Peraturan Bank Indonesia No.19/8/PBI/2017 tanggal 21 Juni 2017 dan Peraturan Anggota Dewan Gubernur No.19/10/PADG/2017 tanggal 20 September 2017 tentang Gerbang Pembayaran Nasional¹⁰. Melalui kebijakan yang tertuang dalam ketentuan tersebut diharapkan mendorong terjadinya *sharing* infrastruktur sehingga utilisasi terminal ATM dan EDC dapat meningkat, sehingga biaya investasi infrastruktur dapat dialihkan kembali untuk kegiatan pembiayaan pinjaman yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi. Implementasi GPN juga diharapkan dapat mengurangi kompleksitas koneksi dari yang sebelumnya bersifat bilateral antar pihak menjadi tersentralisasi

⁹<http://bisnis.liputan6.com/read/3183657/gerbang-pembayaran-nasional-resmi-meluncur-hari-ini.html>. (6 Februari 2018).

¹⁰Republik Indonesia “Peraturan Bank Indonesia No.19/8/PBI/2017” *Tentang Gerbang Pembayaran Nasional* (Jakarta, 2017), hlm 3.

di GPN. Selain itu, melalui GPN masyarakat dapat bertransaksi dari bank manapun dengan menggunakan instrumen dan kanal pembayaran apapun (*any bank, any instrument, any channel*).

Sebagai awal dari keberadaan GPN, masyarakat akan diperkenalkan dengan kartu ATM/debit dengan logo nasional yang digunakan untuk transaksi dalam negeri dan dapat diterima di seluruh terminal pembayaran merchant/pedagang dalam negeri. Penerapan logo nasional merupakan identitas kedaulatan nasional dibidang sistem pembayaran ritel. Dengan penggunaan logo tersebut, kartu ATM/debit dimaksud dapat diterima dan digunakan secara lebih luas oleh masyarakat tanpa mengesampingkan keberadaan instrumen pembayaran yang menggunakan logo internasional.

Namun sekarang dalam peluncuran GPN yang telah disampaikan di media sosial baik itu televisi, surat kabar dan alat elektronik lainnya masih dari sebagian masyarakat kota Banjarmasin kurang meapresiasikan dengan adanya peluncuran GPN tersebut, hasil sebagian observasi sampel yang saya teliti dari masyarakat kota Banjarmasin.

Table 1.1

Narasumber masyarakat Kota Banjarmasin

Nama	Tanggapan
Bapak Humaidi	Dari penjelasan bapak Humaidi beranggapan bahwa kartu GPN nantinya pasti akan sama saja dengan kartu debit/kredit dan <i>e-money</i> biasanya

Ibu Nida	Dari penjelasan Ibu Nida kartu GPN hanya bisa dilakukan didalam negeri tidak bisa dilakukan diluar negeri, karena sama saja nantinya menggunakan kartu <i>visa</i> dan <i>master card</i> . Alangkah baiknya kartu GPN juga bisa ditransfer ke luar negeri.
Vita	Dari penjelasan ibu vita beranggapan apabila kartu GPN dengan kartu debit/kredit atau <i>e-money</i> itu nilai dari iuran/ cas nya sama saja. Alangkah baiknya dengan kartu GPN lebih murah dari kartu yang lain kalau bisa biayanya gratis.
Ibu Wiwit	Dari penjelasan ibu wiwit beranggapan kalau hanya memiliki satu kartu takut nya kartu GPN akan tidak terkoneksi dengan baik.
Bapak Yuda	Dari penjelasan bapak Yuda beranggapan bahwa masyarakat kota Banjarmasin belum saatnya dengan adanya kartu GPN tersebut. Kenapa, karena infrastruktur di Kota Banjarmasin belum memadai dengan adanya kartu GPN.

Sumber: Data diolah, Nor Halimah, 2018.

Dari sebagian masyarakat tersebut kurang memahami dan beranggapan bahwa GPN hanya sama saja seperti uang nontunai sebelumnya dan tarifnya mungkin akan mahal dari kartu-kartu yang ada. Bukan hanya itu, kartu GPN

hanya bisa dilakukan dan digunakan didalam negeri¹¹. Karena diantara sebagian masyarakat juga beranggapan bahwa menggunakan nontunai itu terlalu sulit dan terlalu ribet. Sehingga mindset masyarakat masih tunai, masyarakat merasakan kalau pegang uang tunai itu rasanya beda.

Oleh sebab itu, yang menjadi alasan peneliti, dalam karya ilmiah yang berbentuk sebuah skripsi dengan judul **”Persepsi Masyarakat Kota Banjarmasin Tentang Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*) yang Diluncurkan Oleh Bank Indonesia”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu;

1. Bagaimana persepsi masyarakat kota Banjarmasin tentang gerbang pembayaran nasional (*national payment gateway*) yang diluncurkan oleh Bank Indonesia?
2. Apakah faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat kota Banjarmasin tentang gerbang pembayaran nasional (*national payment gateway*) yang diluncurkan oleh Bank Indonesia?

¹¹Narasumber masyarakat kota Banjarmasin, *wawancara pribadi*, kota Banjarmasin, 25 Januari 2018 .

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat kota Banjarmasin tentang gerbang pembayaran nasional (*national payment gateway*) yang diluncurkan oleh Bank Indonesia
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat kota Banjarmasin tentang gerbang pembayaran nasional (*national payment gateway*) yang diluncurkan oleh Bank Indonesia

D. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna, baik secara teoritis maupun praktis:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai:
 - a. Bahan informasi ilmiah untuk menambah wawasan pengetahuan penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.
 - b. Sumbangan pemikiran dan mengisi khasanah ilmu pengetahuan bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya dan UIN Antasari pada umumnya dalam bentuk karya tulis ilmiah.
 - c. Bahan referensi bagi peneliti berikutnya secara kritis dan mendalam lagi tentang hal-hal yang sama dari sudut pandang berbeda.

2. Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa berguna dan sebagai bahan informasi bagi pihak Bank Indonesia dan beberapa bank lain yang bersangkutan untuk mengetahui di UIN Antasari Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

Sebagai pedoman agar terarahnya penelitian ini dan tidak menimbulkan kesalah pahaman maka perlu dijelaskan melalui batasan istilah, yaitu:

1. Persepsi adalah tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi atau tanggapan (penerimaan) langsung dari suatu serapan.¹² Dalam hal ini persepsi yang di maksud ialah, persepsi dari masyarakat kota Banjarmasin yang dipilih secara acak oleh peneliti.
2. Masyarakat yang artinya sejumlah manusia dalam arti seluas-luasnya dan terikat oleh kebudayaan yang mereka anggap sama. Masyarakat yang dimaksud dalam peneliti ini adalah masyarakat kota Banjarmasin.
3. Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*) adalah sistem yang terdiri atas *standar, switching, dan services* yang dibangun melalui seperangkat aturan dan mekanisme (*arrangement*) untuk mengintegrasikan berbagai instrumen dan kanal pembayaran secara nasional¹³.

¹²Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Kamus besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm. 675

¹³Republik Indonesia “Peraturan Bank Indonesia No.19/8/PBI/2017” *Tentang Gerbang Pembayaran Nasional* (Jakarta, 2017), hlm.3.

4. Bank Indonesia adalah Bank Sentral Republik Indonesia¹⁴. Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan Pemerintah dan atau pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam undang-undang ini.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis lakukan, berkaitan dengan system pembayaran telah ditemukan sebelumnya penelitian yang berkaitan, namun terdapat perbedaan objek serta lokasi penelitian yang akan penulis angkat, penelitian yang dimaksud yaitu:

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Vania Nurjanitra 0806461915 fakultas hukum Universitas Indonesia (2012)¹⁵ berjudul “Analisis Layanan *Automated Teller Machine* Perbankan Melalui Gerbang Pembayaran Nasional (*National Payment Gateway*)”. Peneliti ini menjelaskan bagaimana peraturan mengenai APMK di Indonesia serta dibahas pula mengenai risiko, baik bagi bank maupun nasabah, dari interkoneksi nasional layanan ATM perbankan dan cara penyelesaian risiko tersebut. Dengan menggunakan metode yuridis normatif, hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa peraturan mengenai APMK yang ada cukup komperhensif, yang mana mengatur mengenai aspek sistem pembayaran,

¹⁴Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan-Edisi Revisi*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2012), hlm. 235.

¹⁵Vania Nurjanitra skripsi “*Analisis Layanan Automated Teller Machine Perbankan Melalui Gerbang Pembayaran Nasional (National Payment Gateway)*” Depok: 2012

kehati-hatian, dan perlindungan nasabah. Risiko bagi bank dengan interkoneksi nasional layanan ATM perbankan ialah mengenai kapasitas jaringan operasional sedangkan risiko bagi nasabah, yaitu nasabah tidak melakukan transaksi di ATM, tetapi rekening terdebit; nasabah melakukan transaksi, tetapi uang tidak keluar; nasabah melakukan transaksi, tetapi hasilnya tidak sesuai; kartu tertelan di dalam mesin ATM, fraud APMK, dan sebagainya.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Junet Duta Atmaja (H24104051) Dapertemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor 2009¹⁶ dengan judul “Analisis Persepsi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kartu ATM Shar-e Bank Muamalat Indonesia TBK. Di Bogor”. Jenis penelitian ini adalah deskriptif Kuantitatif, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap pelayanan produk dan kepuasan terhadap pelayanan kartu Shar-e, mengidentifikasi karakteristik demografis nasabah yang berpengaruh terhadap atribut pelayanan produk kartu Shar-e BMI Cabang Kota Bogor, menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan kartu ATM Shar-e BMI, kesimpulan dari penelitian ini Persepsi nasabah terhadap atribut layanan kartu Shar-e BMI sebagian besar menilai desain kartu Shar-e cukup menarik, harga paket perdana Shar-e murah, program promosi dan iklan sudah cukup banyak, inovasi produk Shar-e cukup inovatif, layanan pembayaran tagihan bulanan yang cukup cepat, prosedur penyetoran

¹⁶Junet Duta Atmaja skripsi “*Analisis Persepsi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kartu ATM Shar-e Bank Muamalat Indonesia TBK. Di Bogor*” Bogor: 2009

Tabungan Shar-e mudah, produk Shar-e mudah diperoleh, jaringan ATM yang luas, keamanan nasabah cukup aman, pelayanan pramuniaga cukup ramah, kecepatan pelayanan keluhan kartu Shar-e cukup cepat, keramahan pelayanan keluhan kartu Shar-e ramah dan proses mengganti PIN mudah.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Elisabeth Sella Glori Sinaga (1005072122)¹⁷ Program Studi Perbankan dan Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan 2013 dengan judul “Persepsi Nasabah Terhadap Kartu Debit dalam Transaksi Keuangan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit simpang pos medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kartu ATM sebagai kartu debit dalam transaksi keuangan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Simpangan Pos Medan dan factor apa saja yang mempengaruhi nasabah menggunakan kartu ATM sebagai kartu debit dalam transaksi keuangan. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, sumber data diperoleh dari bank dan nasabah, teknik pengolahan data dalam penelitian ini adalah analisis static deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap kartu ATM sebagai kartu debit dalam transaksi keuangan sangat tinggihal ini di buktikan dengan 50% nasabah menjawab setuju dengan kartu ATM yang dimiliki dapat berfungsi sebgai kartu debit dan 51% menjawab setuju akan nyaman pada saat menggunakannya.

¹⁷Elisabeth Sella Glori Sinaga skripsi “*Persepsi Nasabah Terhadap Kartu Debit dalam Transaksi Keuangan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit simpang pos medan*”, Medan: 2013

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Mislal (1201160258)¹⁸ Program Studi Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan judul “Persepsi Nasabah Tabungan Muamalat IB Terhadap ATM Shar-e Reguler dan ATM Shar-e Gold pada Bank Muamalat KCP Kayutangi Banjarmasin”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah Tabungan Muamalat IB Terhadap ATM Shar-e Reguler dan ATM Shar-e Gold pada Bank Muamalat KCP Kayutangi Banjarmasin dan untuk mengetahui apa saja faktor yang mendasar nasabah dalam memilih ATM Shar-e Reguler dan ATM Shar-e Gold pada Bank Muamalat KCP Kayutangi Banjarmasin. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif kualitatif). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah sangat baik terhadap Tabungan Muamalat IB yang menyediakan Fasilitas ATM Shar-e Gold dan ATM Shar-e Reguler hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan 20 responden yang semua mengatakan persepsinya bagus terhadap ATM Shar-e Gold maupun Reguler adapun faktor yang mendasari nasabah dalam pemilihan antara ATM Shar-e Gold dan Reguler ialah karena faktor dari dalam diri individu seperti minat, kepentingan, kebiasaan, dan pengalaman yang mencakup kebutuhannya sedangkan faktor dari luar ialah berupa rekomendasi dari Bank yang bersangkutan.

¹⁸Mislal, skripsi “*Persepsi Nasabah Tabungan Muamalat IB Terhadap ATM Shar-e Reguler dan ATM Shar-e Gold pada Bank Muamalat KCP Kayutangi Banjarmasin*”. Banjarmasin: 2016.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan merupakan penjelasan mengenai latar belakan masalah penelitian, tujuan penelitian, signifikasi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II landasan teori, pada bab ini dijabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari beberapa buku dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari referensi lain.

Bab III Metode penelitian, meliputi jenis, sifat dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan tahapan penelitian.

Bab IV Laporan hasil penelitian, yakni berisi tentang penyajian data dari subjek dan objek penelitian serta analisis data dari permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

Bab V penutup, dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya, dan akan dikemukakan saran yang dianggap perlu.