

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum PT. Global Arta Borneo Banjarmasin dan CIMB Niaga Syariah Banjarmasin**

##### **1. Profil PT. Global Arta Borneo**

Hingga kini pasokan energy Indonesia masih didominasi minyak fosil dan gas bumi(migas). Dari total kebutuhan energi primer, sekitar 700 juta setara barel minyak, sebanyak 54,4% dipenuhi minyak dan 26,5% dari gas bumi. Sisanya dipasok batu bara (14,1%), PLTA (3,4%), panas bumi (1,4%), dan energi terbarukan lainnya (0,2%). Pada 2010 konsumsi BBM diperkirakan mencapai 1,620 juta barel per hari, ekuivalen minyak mentah 2,000 juta barel perhari.

Di Indonesia, selama puluhan tahun produksi dan distribusi BBM dilakukan terpusat (centralized) oleh Pertamina. Sebagai pengembang jasa pelayanan publik, Pertamina wajib menjaga pasokan BBM tidak langka dengan harga terjangkau. Dibangunlah kilang-kilang BBM di sejumlah kota besar berkapasitas raksasa: 15 juta barel (2,4 juta m<sup>3</sup>/tahun). Satu kilang memasok BBM ke berbagai kota. Cara ini memakan biaya distribusi besar (pada 2007 mencapai Rp 5,8 triliun) dan perlu kontrol ketat. Kesulitan ini terjadi akibat masih belum lancarnya distribusi BBM ke berbagai daerah di Indonesia. Hal ini mendorong pemerintah untuk mendesentralisasikan distribusi dengan memberi keleluasaan bagi swasta untuk terlibat langsung dalam kegiatan usaha hilir migas

melalui Undang-Undang 22/2001 tentang Minyak dan Gas Bumi dan Peraturan Pemerintah 36/2004. Berdasarkan dua instrumen ini, swasta yang mendapatkan izin usaha dari Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral bisa menyelenggarakan kegiatan usaha hilir migas melalui mekanisme persaingan usaha yang sehat dan transparan. Menyambut langkah baik pemerintah ini dan terpanggil untuk melancarkan distribusi BBM untuk khalayak, PT GLOBAL ARTA BORNEO (GAB) mulai menapakkan jejak dan langkahnya di Kalimantan Selatan sejak memegang izin usaha umum migas dari Menteri ESDM pada 27 Juli 2007 dan perizinan lengkap dari instansi pemerintah lokal yang terkait dengan masa izin selama 10 tahun.<sup>1</sup>

#### Tujuan, Visi dan Misi

Tujuan PT. Global Arta Borneo mendukung kebijakan pemerintah Indonesia, terutama sektor perindustrian dalam menghadapi era perdagangan bebas. Memberikan pelayanan terbaik pada konsumen yaitu tetap dengan menjaga harga BBM yang kompetitif.

Visi Menjadi yang terbaik dalam pelayanan dan pendistribusian Bahan Bakar Minyak (BBM) di Indonesia. Misi Di era globalisasi ini PT. Global Arta Borneo akan mendukung kebijakan pemerintah Indonesia, terutama sektor perindustrian dalam menghadapi era perdagangan bebas. Memberikan pelayanan terbaik pada konsumen yaitu tetap dengan menjaga harga BBM yang kompetitif

---

<sup>1</sup>Study Dokumen Profil PT. Global Arta Borneo Banjarmasin 2016.

sesuai dengan motto kami "QUALITY, QUANTITY, PRICE & PAYMENT yang disingkat "Q2P".

## 2. Profil Bank CIMB Niaga Syariah Banjarmasin

Commerce International Merchant Bankers (CIMB) Niaga berdiri pada tanggal 26 September 1955 dengan nama Bank Niaga. Pada dekade awal berdirinya, fokus utama adalah pada membangun nilai-nilai inti dan profesionalisme di bidang perbankan. Sebagai hasilnya, Bank Niaga dikenal luas sebagai penyedia produk dan layanan berkualitas yang terpercaya. Di tahun 1987, Bank Niaga membedakan dirinya dari para pesaingnya di pasar domestik dengan menjadi Bank yang pertama menawarkan nasabahnya layanan perbankan melalui mesin ATM di Indonesia. Pencapaian ini dikenal luas sebagai masuknya Indonesia ke dunia perbankan modern. Kepemimpinan Bank dalam penerapan teknologi terkini semakin dikenal di tahun 1991 dengan menjadi yang pertama memberikan nasabahnya layanan perbankan online.

Bank Niaga menjadi perusahaan terbuka di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (kini Bursa Efek Indonesia/BEI) pada tahun 1989. Keputusan untuk menjadi perusahaan terbuka merupakan tonggak bersejarah bagi Bank dengan meningkatkan akses pendanaan yang lebih luas. Langkah ini menjadi katalis bagi pengembangan jaringan Bank di seluruh pelosok negeri.

Pemerintah Republik Indonesia selama beberapa waktu pernah menjadi pemegang saham mayoritas CIMB Niaga saat terjadinya krisis keuangan di akhir tahun 1990-an. Pada bulan November 2002, Commerce Asset-Holding Berhad (CAHB), kini dikenal luas sebagai CIMB Group Holdings Berhad (CIMB Group Holdings), mengakuisisi saham mayoritas Bank Niaga dari Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN). Di bulan Agustus 2007 seluruh kepemilikan saham berpindah tangan ke CIMB Group sebagai bagian dari reorganisasi internal untuk mengkonsolidasi kegiatan seluruh anak perusahaan CIMB Group dengan platform universal banking.

Dalam transaksi terpisah, Khazanah yang merupakan pemilik saham mayoritas CIMB Group Holdings mengakuisisi kepemilikan mayoritas LippoBank pada tanggal 30 September 2005. Seluruh kepemilikan saham ini berpindah tangan menjadi milik CIMB Group pada tanggal 28 Oktober 2008 sebagai bagian dari reorganisasi internal yang sama.

Sebagai pemilik saham pengendali dari Bank Niaga (melalui CIMB Group) dan LippoBank, sejak tahun 2007 Khazanah memandang penggabungan (merger) sebagai suatu upaya yang harus ditempuh agar dapat mematuhi kebijakan Single Presence Policy (SPP) yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia. Penggabungan ini merupakan merger pertama di Indonesia terkait dengan kebijakan SPP. Pada bulan Mei 2008, nama Bank Niaga berubah menjadi CIMB Niaga. Kesepakatan Rencana Penggabungan CIMB Niaga dan LippoBank

telah ditandatangani pada bulan Juni 2008, yang dilanjutkan dengan Permohonan Persetujuan Rencana Penggabungan dari Bank Indonesia dan penerbitan Pemberitahuan Surat Persetujuan Penggabungan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di bulan Oktober 2008. LippoBank secara resmi bergabung ke dalam CIMB Niaga pada tanggal 1 November 2008 (Legal Day 1 atau LD1) yang diikuti dengan pengenalan logo baru kepada masyarakat luas.

Bergabungnya LippoBank ke dalam CIMB Niaga merupakan sebuah lompatan besar di sektor perbankan Asia Tenggara. CIMB Niaga kini menawarkan nasabahnya layanan perbankan yang komprehensif di Indonesia dengan menggabungkan kekuatan di bidang perbankan ritel, UKM dan korporat dan juga layanan transaksi pembayaran. Penggabungan ini menjadikan CIMB Niaga menjadi bank terbesar ke-5 dari sisi aset, pendanaan, kredit dan luasnya jaringan cabang. Dengan komitmennya pada integritas, ketekunan untuk menempatkan perhatian utama kepada nasabah dan semangat untuk terus unggul, CIMB Niaga akan terus memanfaatkan seluruh daya yang dimilikinya untuk menciptakan sinergi dari penggabungan ini. Keseluruhannya merupakan nilai-nilai inti CIMB Niaga dan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi bagi masa depan yang sangat menjanjikan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>[www.cimbniagasyariah.com](http://www.cimbniagasyariah.com) (5 Oktober 2016).

Sedangkan CIMB Niaga syariah adalah salah satu unit dari usaha khusus oleh bank CIMB Niaga. Bank CIMB Niaga Syariah Banjarmasin yang beralamat Jln A Yani km 2,5 No 56 bank ini didirikan karena dapat memberikan umpan balik kepada perkembangan yakni syariah banking business yang berada di Indonesia. Setelah itu, demand nasabah kepada transaksi berbagai perbankan secara hukum syariah ini akan semakin besar. Cimb niaga syariah menerapkan sebuah teknologi yang unggul yakni sebuah inovasi teknologi yang dipedulikan excellent service syariah quality sehingga memudahkan dan merupakan sebuah konsep terbaru dan canggih dari CIMB Niaga Syariah. Transaksi perbankan tersebut diharapkan dapat memberikan rasa nyaman, aman, adil dan tentram bagi seluruh pengguna jasa CIMB Niaga syariah ini.<sup>3</sup>

Sama seperti bank-bank besar lainnya, bank CIMB Niaga Syariah pun memiliki beberapa visi dan misi yang akan digunakan sebagai patokan dalam melangkah kedepan agar kedepan nya tidak melenceng dari visi dan misi yang telah dibuat .

Visi dari unit usaha CIMB Niaga Syariah adalah menjadi salah satu pelaku perbankan dengan menggunakan sistem syariah namun tetap terkemuka dan regional yang mempunyai ciri khas sendiri di dalam memberikan layanan, proses dan sumber daya manusia. Dengan ketiga hal tersebut sesuai dengan proposisi

---

<sup>3</sup>Tri Noormuliyarningsih, Manager CIMB Niaga Syariah Banjarmasin, Wawancara Pribadi, Ruangn CIMB Niaga Syariah, Tgl. 14 November 2016.

perbankan yang universal yang sangat kuat di dalam tingkat domestic maka akan menjadi sebuah model percontohan di dalam penerapan 2 sistem banking di wilayah Indonesia.

Sedangkan misi dari CIMB Niaga syariah sendiri, yakni pengaplikasian dua sistem banking yang secara penuh atau full dengan menjadikan bisnis perbankan syariah tersebut sebagai indicator utama dalam kinerjanya bagi seluruh unit dalam bidang bisnis dan pendukung. Sehingga dapat memperkuat teknologi informasi, infrastruktur, sistem manajemen dalam meningkatkan pelayanan.

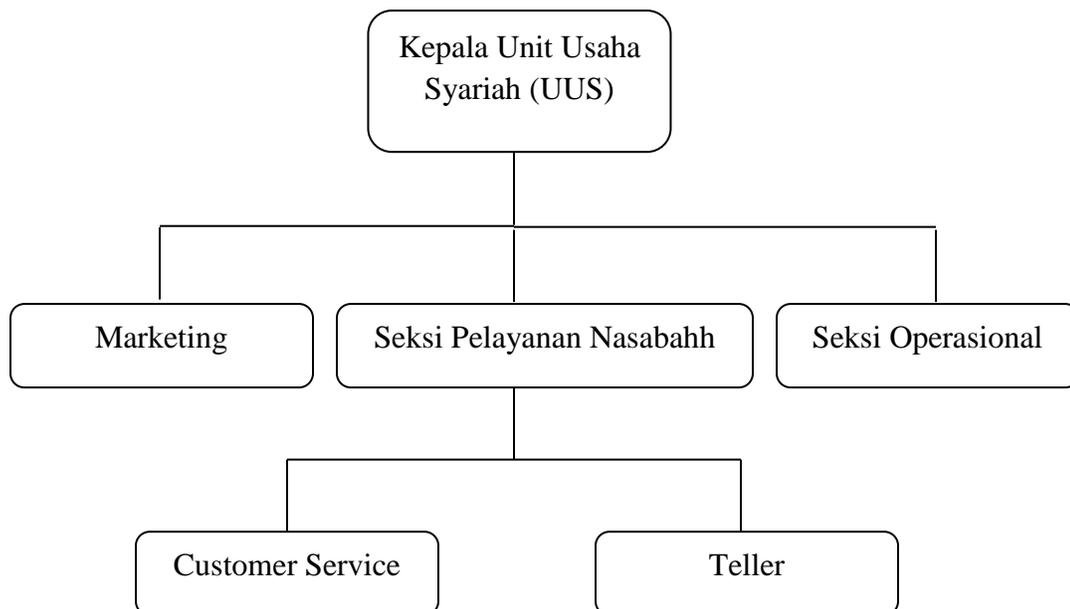
Bank CIMB Niaga turut memberikan solusi bagi perkembangan Usaha Perbankan Syariah di Indonesia. CIMB Niaga Syariah merupakan solusi CIMB Niaga untuk perkembangan *Syariah Banking Business* di Indonesia dan permintaan nasabah terhadap transaksi perbankan secara syariah yang semakin besar. Dengan mengusung konsep modern, CIMB Niaga Syariah memberikan layanan perbankan terbaik dengan teknologi terbaru. Insya Allah layanan perbankan kami senantiasa memberikan rasa aman, keadilan dan ketentraman bagi seluruh pemangku kepentingan.

a. Produk-produk CIMB Niaga Syariah

- 1) Tabunganku IB
- 2) Tabungan IB Pahala Haji
- 3) Tabungan IB CIMB Junior

- 4) Tabungan IB XTRA Valas
  - 5) Tabungan CIMB Niaga IB XTRA
- b. Produk-produk Layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin
- 1) Penyaluran gaji.
  - 2) Pembiayaan pulsa.
  - 3) Pembiayaan listrik.
  - 4) Transfer sesama bank.
  - 5) Transfer ke lain bank.
  - 6) Pembayaran tiket.
  - 7) Pembayaran TV kabel.

Struktur kepengurusan Bank CIMB Niaga Syariah Banjarmasin, meliputi:



1. Kepala Unit Usaha Syariah : Tri Noormuliyansih
2. Marketing : Hamida dan Diah Sari in
3. Teller : Lusi dan Dewi
4. Customer Service : Annisa
5. Bagian Operasional : Imam

## **B. Penyajian Data**

1. Problematika Karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap Layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.

Problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah merupakan adanya saat penarikan uang di ATM terdapat masalah seperti kartu ATM ketelan mesin ATM, saldo berkurang uang tidak keluar. Adanya nya masalah tersebut membuat nasabah merasakan ketidakpuasan terhadap layanan CIMB Niaga Syariah.

Masalah-masalah yang di alami karyawan PT. Global Arta Borneo sebagai berikut:

- a. Kartu ATM ketelan mesin ATM.
- b. Saldo berkurang uang tidak keluar.
- c. Biaya administrasi terpotong dua kali.
- d. Transfer uang gagal.

ATM karyawan PT. Global Arta Borneo adalah ATM yang difasilitasi oleh Bank CIMB Niaga Syariah, dimana PT. Global Arta Borneo bekerjasama dengan CIMB Niaga Syariah dalam hal penyaluran gaji karyawan. Adapun proses pembuatan ATM CIMB Niaga syariah yaitu:

- a. Karyawan Global Arta Borneo mendatangi Bank CIMB Niaga Syariah.
- b. Mengambil No antrian di Bank tersebut dan setelah di panggil.
- c. memberitahukan bahwa tujuan datang tersebut untuk membuat ATM dan mengatakan bahwa dia karyawan Global Arta Borneo yang bekerjasama dengan Bank tersebut.
- d. Menyerahkan KTP untuk pembuatan ATM.
- e. Maka *Customer Service* memberikan formulir pembuatan rekening beserta ATM.
- f. Mengisi formulir yang diberikan oleh *Customer Service*.
- g. Menyiapkan uang setoran Awal sebesar 200 Ribu.
- h. Selanjutnya ikuti saja apa kata *Customer Service* Bank tersebut, pada tahapan pembuatan buku tabungan, menyiapkan kartu ATM, dan sebagainya sampai selesai.

Dari pembuatan ATM tersebut hanya bisa dilakukan orang yang bersangkutan seperti karyawan Global Arta Borneo yang perusahaannya bekerja sama dengan CIMB Niaga Syariah Banjarmasin. Dari problematika didapatkan

data yang berhubungan masalah ATM, diantaranya penarikan ATM yang dilakukan oleh karyawan PT. Global Arta Borneo.

a. Ari (Nama Nasabah)

Nama : Ari  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Karyawan Swasta  
Alamat : Banjarmasin

Ari adalah salah satu karyawan PT. Global Arta Borneo yang merasa ketidakpuasan atas layanan ATM CIMB Niaga Syariah, dimana Ari mendapatkan masalah saat penarikan gaji pada tanggal 15 mei 2016, dan masalah yang didapatkan oleh Ari seperti kartu ATM ditelan mesin ATM, dari masalah yang didapatkan Ari pada tanggal tersebut Ari sudah malaporkan kepihak Bank, kemudian di tanggal 1 juni 2016 Ari melakukan transaksi kembali dimana Ari mendapatkan masalah yang sama seperti saat melakukan penarikan uang kartu ATM Ari ditelan mesin.<sup>4</sup>

b. Arif (Nama Nasabah)

Nama : Arif  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Karyawan Swasta  
Alamat : Banjarmasin

---

<sup>4</sup>Ari Miswar, Marketing PT. Global Arta Borneo Banjarmasin, Wawancara Pribadi, Ruangan PT. Global Arta Borneo, tgl 19 desember 2016.

Arif adalah salah satu karyawan PT. Global Arta Borneo yang merasa ketidakpuasan atas layanan ATM CIMB Niaga Syariah, dimana Arif mendapatkan masalah saat penarikan gaji pada tanggal 1 juli 2016, masalah yang didapat oleh Arif seperti saldo berkurang uang tidak keluar, dari masalah yang didapat Arif berbeda dengan masalah yang didapat Ari.<sup>5</sup>

c. Sarah (Nama Nasabah)

Nama : Sarah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Karyawan Swasta  
Alamat : Banjarmasin

Sarah adalah salah satu karyawan PT. Global Arta Borneo yang merasa ketidakpuasan atas layanan ATM CIMB Niaga Syariah, dimana Sarah mendapatkan masalah saat penarikan gaji pada tanggal 1 Juli 2016, dan masalah yang didapatkan oleh Sarah seperti kartu ATM ditelan mesin ATM, sama halnya dari masalah yang didapatkan Ari, pada tanggal tersebut Sarah sudah melaporkan kepihak Bank.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Arif Kurniawan, Resepsionis PT. Global Arta Borneo Banjarmasin, Wawancara Pribadi, Ruangan PT. Global Arta Borneo, tgl 19 desember 2016.

<sup>6</sup>Sarah, Staff Keuangan PT. Global Arta Borneo Banjarmasin, Wawancara Pribadi, Ruangan PT. Global Arta Borneo, tgl 19 desember 2016.

d. Renita (Nama Nasabah)

Nama : Renita  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Pekerjaan : Karyawan Swasta  
 Alamat : Banjarmasin

Renita adalah salah satu karyawan PT. Global Arta Borneo yang merasa ketidakpuasan atas layanan ATM CIMB Niaga Syariah, dimana saat penarikan uang di ATM renita mengalami masalah seperti biaya administrasi terpotong 2 (dua) kali.<sup>7</sup>

e. Riyat (Nama Nasabah)

Nama : Riyat  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Pekerjaan : Karyawan Swasta  
 Alamat : Banjarmasin

Riyat adalah salah satu karyawan PT. Global Arta Borneo yang merasa ketidakpuasan atas layanan ATM CIMB Niaga Syariah, dimana saat transaksi uang di ATM terdapat masalah seperti transfer uang gagal.<sup>8</sup>

2. Cara CIMB Niaga syariah Mengatasi Problematika karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap Layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.

---

<sup>7</sup>Renita, Sarah, Staff Administrasi PT. Global Arta Borneo Banjarmasin, Wawancara Pribadi, Ruangan PT. Global Arta Borneo, tgl 7 januari 2017.

<sup>8</sup>Riyat Staff Administrasi PT. Global Arta Borneo Banjarmasin, Wawancara Pribadi, Ruangan PT. Global Arta Borneo, tgl 7 januari 2017.

CIMB Niaga syariah mengatasi problematika karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah dan nasabah pada umumnya dengan proses yang sangat mudah. Jika terjadi problem saat penarikan atau transaksi pada ATM maka pihak yang bertugas mengawasi ATM akan melaporkan problem tersebut pada *Customer Service*, setelah itu *Customer Service* akan mendebetkan uang yang tidak keluar saat penarikan jika saldo nasabah berkurang padahal uang tidak keluar. Dan jika problem tersebut adalah ATM ditelan, nasabah hanya dengan melaporkan problem tersebut ke *Customer Service* CIMB Niaga Syariah terdekat agar kartu bisa ditarik kembali dan digunakan kembali oleh pihak pengawas ATM, hal ini bisa di proses jika penarikan dilakukan di salah satu ATM cabang CIMB Niaga syariah. Berbeda cara mengatasinya jika penarikan dilakukan di ATM cabang CIMB Niaga, maka kartu yang ditelan akan di musnahkan oleh pihak bank CIMB Niaga Syariah dan kartu ATM nasabah akan diganti dengan yang baru dalam waktu 14 hari kerja. Dan adapun penyelesaian masalah seperti saldo terpotong dua kali, nasabah bisa langsung datang ke *Customer Service* untuk melaporkan masalah yang didapat oleh nasabah, *Customer Service* akan memproses dan mengecek ulang saldo nasabah yang terpotong dua kali dan mengembalikan saldo yang berkurang. Dan penyelesaian masalah seperti transfer uang gagal kemungkinan ATM lagi eror atau rusak, nasabah bisa mengulang dalam waktu lain untuk mencoba kembali pentransferan uang.

### C. Analisis Data

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis yang dikemukakan di penyajian data, maka selanjutnya akan dilaksanakan penganalisisan data untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Maka penulis memaparkan berdasarkan rumusan yang dibuat:

1. Problematika Karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap Layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.

Dari data responden dan informan yang telah didapat penulis tampak bahwa problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah adalah kartu ditelan mesin dan saldo berkurang uang tidak keluar. Problem ATM tidak akan terjadi jika manajemen layanan ATM bank tersebut bagus.

Menurut Schoderbek, Coseir, dan Aplin, definisi manajemen adalah: *manajemen a process achieving organizational goals through others*. Manajemen adalah suatu proses untuk mencapai tujuan organisasi melalui kerjasama dengan orang lain.

Adapun George R Terry mendefinisikan manajemen adalah: *Management is a distinct proses consisting of planning, organizing, actuating and controlling, perfomed to determine and accomplish stated objectivitas by the use of human beings and other resources*. Manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri

dari tindakan-tindakan, perencanaan, perorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Adapun pengertian layanan menurut Kashiko adalah membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang. Pada dasarnya layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi kepada konsumen atau perorangan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pada dasarnya pelayanan ATM yang bagus tidak lepas dari manajemen pelayanan yang bagus. Untuk menghindari terjadinya problem seperti yang dialami karyawan PT. Global Arta Borneo seharusnya bank CIMB Niaga Syariah harus meningkatkan manajemen layanan terhadap ATM. Misalkan pengecekan terhadap ATM dilakukan secara rutin untuk menghindari adanya kerusakan yang membuat nasabah menjadi kurang puas terhadap layanan ATM yang diberikan bank CIMB Niaga Syariah, jika layanan ATM kurang bagus dapat mengakibatkan terganggunya kegiatan transaksi yang ingin dilakukan nasabah. Problem atau masalah yang terjadi di ATM dapat menimbulkan kekhawatiran nasabah akan keamanan jumlah uang yang ia simpan di kartu ATM tersebut. Didalam Islam juga mewajibkan atau mengharuskan seseorang untuk menjaga hartanya agar aman, yang terdapat pada firman Allah SWT. QS an-Nisa/4: 6.

وَابْتَلُوا الْيَتَامَىٰ حَتَّىٰ إِذَا بَلَغُوا النِّكَاحَ فَإِنْ ءَانَسْتُمْ مِنْهُمْ زُشْدًا فَادْفَعُوا إِلَيْهِمْ  
 أَمْوَالَهُمْ ۖ وَلَا تَأْكُلُوهَا إِسْرَافًا وَبِدَارًا أَن يَكْبُرُوا ۚ وَمَن كَانَ غَنِيًّا فَلْيَسْتَعْفِفْ ۖ وَمَن  
 كَانَ فَقِيرًا فَلْيَأْكُلْ بِالْمَعْرُوفِ ۚ فَإِذَا دَفَعْتُمْ إِلَيْهِمْ أَمْوَالَهُمْ فَأَشْهِدُوا عَلَيْهِمْ ۚ وَكَفَىٰ

بِاللَّهِ حَسِيبًا ﴿٦٦﴾

“Dan inilah anak-anak yatim itu sampai mereka cukup umur untuk menikah. Kemudian jika menurut pendapatmu mereka telah cerdas (pandai memelihara harta), maka serahkanlah kepada mereka hartanya. Dan jaganlah kamu memakanya (harta-harta anak yatim) melebihi batas kepatuhan dan (jaganlah kamu) tergesa-gesa (menyerahkannya) sebelum mereka dewasa. Barang siapa (diantara pemelihara itu) mampu, maka hendaklah dia menahan diri (dari memakan harta anak yatim itu) dan barang siapa miskin, maka bolehlah dia makan harta itu menurut cara yang patut. Kemudian, apabila kamu menyerahkan harta itu kepada mereka, maka hendaklah kamu adakan saksi-saksi. Dan cukuplah Allah sebagai pengawas.”<sup>9</sup>

Ayat diatas menjelaskan betapa pentingnya memelihara harta. Untuk menjaga harta agar lebih aman, perbankan syariah meyediakan sebuah solusi dengan menggunakan kartu ATM. Dengan kartu ATM kita tidak perlu membawa uang atau harta kita yang banyak, hanya cukup membawa kartu ATM saja untuk melakukan berbagai macam transaksi. Kartu ATM merupakan solusi bagi umat Islam dalam menjaga hartanya. Kartu ATM tersebut merupakan kartu ATM yang diterbitkan oleh bank syariah karena untuk menghindari adanya riba. Jika di ATM saja nasabah masih merasa kurang aman disebabkan terjadinya problem pada layanan. Apalagi jika harta tersebut dibawa kemana-mana dalam

<sup>9</sup>Dapertemen Agama RI, Al-qur'an dan Terjemahnya, (Malang: Kati Kata, 2013), hlm. 77.

bentuk uang. Manajemen layanan tentang ATM yang bagus termuat pada Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/ 11 /PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu Dalam Pasal 1.

- a. Bahwa kejahatan terhadap alat pembayaran dengan menggunakan kartu telah semakin meningkat dan bervariasi sehingga diperlukan pengaturan yang lebih rinci tentang pemenuhan aspek keamanan dan keandalan sistem;
- b. Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pemegang kartu diperlukan peran lebih aktif dari prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggaraan kliring dan penyelenggara penyelesaian akhir;
- c. Bahwa karena pengaturan produk prabayar perlu diatur dalam pengaturan tersendiri maka pengaturan alat pembayaran dengan menggunakan kartu lebih difokuskan untuk mengatur kartu kredit, kartu ATM dan kartu debit;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, maka diperlukan penyesuaian terhadap ketentuan mengenai penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu dalam suatu Peraturan Bank Indonesia;

Dari peraturan BI diatas menjelaskan bahwa untuk memberikan pelayanan yang bagus bagi pengguna kartu misalkan ATM diperlukan peran aktif dari penerbit atau bank yang menerbitkan kartu ATM tersebut. Karena kejahatan dari

alat pembayaran menggunakan kartu semakin tinggi. Untuk problem yang terjadi pada karyawan PT. Global Arta Borneo dapat dihindari dengan menerapkan manajemen layanan yang bagus. Manajemen layanan yang bagus bisa berupa tindakan-tindakan yang diterapkan oleh pihak bank kepada pegawainya dalam mengawasi ATM lebih rutin agar tidak terjadi problem dari pihak nasabah yang merasa bermasalah saat penggunaan ATM.

Penyebab beberapa problem layanan ATM CIMB Niaga Syariah seperti kartu ditelan mesin ATM dan saldo berkurang uang tidak keluar bisa terjadi jika ATM mengalami gangguan, sedang eror, dan rusak. Untuk menghindari problem tersebut sebaiknya dilakukan pengawasan secara rutin.

## 2. Cara CIMB Niaga syariah Mengatasi Problematika karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap Layanan ATM CIMB Niaga Syariah.

Dari informasi yang diperoleh penulis bahwa problematika yang dialami oleh PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah seperti kartu ditelan, dan saldo berkurang tetapi uang tidak keluar dapat diatasi dengan cara komplain atau melapor ke *customer service* bank CIMB Niaga Syariah, kemudian *customer service* memerintahkan bagian pengawas pelayanan ATM untuk menarik ATM nasabah yang ditelan. Dan jika problematika yang terjadi adalah saldo berkurang maka penyelesaiannya nasabah langsung melaporkan ke *customer service* bank CIMB Niaga Syariah terdekat agar saldo yang berkurang

terkredit di pindahkan kedebit. Dan adapun penyelesaian apabila nasabah mengalami masalah saat transaksi uang di ATM seperti biaya administrasi terpotong dua kali nasabah bisa langsung melaporkan masalah yang didapat oleh nasabah ke *customer service* sehingga bisa langsung diproses oleh pihak bank dan mengembalikan uang yang terpotong dua kali tersebut. Adapun penyelesaian seperti transfer gagal nasabah bisa mengulang transaksi pentransferan uangnya karena saat itu ATM sedang eror atau rusak dan nasabah bisa mengulang kembali melakukan transfer uang tersebut.

Cara yang dilakukan CIMB Niaga Syariah dalam mengatasi problematika Karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah sama seperti cara mengatasi permasalahan layanan ATM secara umumnya yaitu:

- a. Jika saldo terdebit uang tidak keluar maka cara penyelesaiannya nasabah menyampaikan komplain ke *Customer Service*, penyelesaian diserahkan kepada kantor pusat melalui beberapa tahapan. Standar waktu untuk penyelesaian saldo yang terdebit adalah selama 7 hari.
- b. Jika transfer ATM yang gagal maka cara penyelesaiannya dalam waktu yang diperlukan terbagi dua yaitu:
  - 1) Transfer sesama bank adalah 7 hari.
  - 2) Transfer ke bank lain standar waktu yang diperlukan selama 14 hari..
  - 3) Jika RTGS terlambat maka cara penyelesaiannya dengan standar waktu kurang dari 3 jam, dan selambat-lambatnya adalah 1 hari. Jika

lebih dari 1 hari, penyelesaian dilakukan oleh kantor pusat melalui beberapa tahapan.

- 4) Jika ATM tertelan maka cara penyelesaiannya dapat langsung diselesaikan oleh unit cabang sendiri pada hari itu juga.<sup>10</sup>

Jadi kesimpulannya cara yang dilakukan bank CIMB Niaga Syariah untuk mengatasi permasalahan sama seperti kebanyakan yang dilakukan bank secara umumnya, meskipun cara tersebut sangatlah mudah tetapi sebaiknya permasalahan tersebut tidak terjadi, karena dapat mengganggu aktifitas transaksi yang dilakukan nasabah dan membuat kekecewaan nasabah terhadap layanan yang disediakan oleh CIMB Niaga Syariah.

Seharusnya langkah yang bisa diambil oleh CIMB Niaga Syariah untuk menghindari terjadinya problem pada layanan ATM yang pertama meningkatkan keamanan dalam mengawasi sistem ATM sehingga tidak membuat nasabah merasa ketidakpuasan atas layanan yang difasilitasi oleh CIMB Niaga Syariah. Kedua layanan ATM seharusnya lebih ditingkatkan sehingga nasabah merasakan kenyamanan atas layanan yang difasilitasi oleh CIMB Niaga Syariah. Ketiga jika terjadi problem penanganannya proses lebih cepat dan tidak membuat nasabah menunggu lama.

---

<sup>10</sup>Wulan Arum Sari, "Analisis *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Nasabah" (Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian Universitas Pendidikan Indonesia 2012/2013, Bandung, 2013), hlm. 6-7.

CIMB Niaga Syariah dan PT. Global Arta Borneo memiliki hubungan yang baik dalam bekerjasama untuk penyaluran gaji karyawan PT. Global Arta Borneo karena kerjasamanya sudah berjalan lama.