

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dunia modern sekarang ini, peranan lembaga keuangan terutama lembaga perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua faktor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya tidak salah, karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangatlah vital, misalnya dalam hal penciptaan uang, mengedarkan uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha, tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya.<sup>1</sup>

Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.<sup>2</sup> Kemudian menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*(Jakarta: Rajawali press, 2012), Cet. Ke-10, hlm. 3.

<sup>2</sup>*Ibid.*, hlm. 3-4.

bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>3</sup>

Ada dua jenis bank yang memiliki prinsip berbeda yaitu, bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan usahanya dengan prinsip konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank perkreditan Rakyat.<sup>4</sup> Sedangkan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>5</sup>

Bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode yaitu menetapkan bunga sebagai harga dan untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan menerapkan berbagai biaya-biaya nominal dan persentasi tertentu.<sup>6</sup> Seperti yang kita ketahui, persentase bunga yang di peroleh oleh bank konvensional adalah riba.

Sebagaimana dalam firman Allah SWT pada Q.S Ali Imran/3:130.

﴿تَفْلِحُونَ لَعَلَّكُمْ اللَّهُ وَاتَّقُوا مِضْعَفَةَ رِبَاكُمْ أَنْتُمْ كُلُّوْا أَمْثَالَ الَّذِيْنَ يَتَأْتِيْهَا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”.<sup>7</sup>

<sup>3</sup>Republik Indonesia, “ Undang-Undang RI Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Bank dan Undang-Undang RI Nomor 21 tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah”, (Bandung: Citra Umbara, 2011), hlm. 140.

<sup>4</sup>Kasmir, *op.cit.* hlm. 4.

<sup>5</sup>Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 6 Tahun 2009, hlm. 140.

<sup>6</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hlm. 40-41

<sup>7</sup>Dapartemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, hlm. 97.

Dalam Kitab Tafsir Jalalain disebutkan:

سَبَبُ نُزُولِ هَذِهِ آيَةِ أَنَّ الرَّجُلَ كَانَ فِي الْجَاهِلِيَّةِ إِذَا كَانَ لَهُ دَيْنٌ عَلَى آخَرَ وَحَلَ الْأَجَلَ وَمَ يَمْدِرِ  
الْعَرِيمَ عَلَى وَقَائِهِ قَالَ لَهُ صَاحِبُ الدَّيْنِ زِدْنِي فِي الدَّيْنِ وَأَزِيدُكَ فِي الْأَجَلِ ، فَكَانُوا يَفْعَلُونَ ذَلِكَ  
مِرَارًا، فَرَبَّمَا زَادَ الدَّيْنُ زِيَادَةً عَظِيمَةً.<sup>8</sup>

“Bahwasanya sebab turunnya ayat ini seorang laki-laki pada zaman jahiliyah. Apabila ada baginya hutang atas yang lain dan merelakan atau mengiklaskan keterlambatan dan dan tidak sanggup membayar atas pelunasan hutangnya. Berkata baginya bagi orang yang berhutang tambahkan hutang mu dan aku tambahkan waktu (tempo hutang) maka mereka yang memperbuat yang demikian itu perbuatan riba karena menambah hutang oleh tambahan yang besar.

Begitupun juga yang diungkapkan oleh Abi Ja’far Muhammad bin Jarid At-Tabari:

وَكَانَ أَكْثَرُهُمْ ذَلِكَ فِي جَاهِلِيَّتِهِمْ : أَنَّ الرَّجُلَ مِنْهُمْ كَانَ يَكُونُ لَهُ عَلَى الرَّجُلِ مَالٌ إِلَى آخِلٍ، فَإِذَا  
حَلَ الْأَجَلَ طَلَبَهُ مِنْ صَاحِبِهِ، فَيَقُولُ لَهُ الَّذِي عَلَيْهِ الْمَالُ : أَخَّرْ عَنِّي دَيْنَكَ وَأَزِيدُكَ عَلَى مَالِكَ :  
فَيُفْعَلَانِ ذَلِكَ<sup>9</sup> :

”Dan pada masa Jahiliyah mereka memakan yang demikian itu (riba) sesungguhnya seseorang dari mereka adalah menjadikan baginya atas seseorang harta atas keterlambatan, maka apabila seseorang merelakan hutangnya kemudian ia menuntut kembali pembayaran kepada pemilik hutang, maka berkata orang yang member pinjaman lunasi hutang mu jika tidak hutang mu akan bertambah, maka yang memiliki hutang dan pemberi hutang berbuat demikian itu adalah (ayat) maka melarang akan mereka oleh Allah pada agama Islam daripadanya.

Allah SWT melarang hamba-Nya yang beriman untuk melakukan riba. Riba dalam sistem ekonomi islam merupakan hal yang diharamkan karena mengambil sesuatu yang bukan hak milik demi mendapatkan keuntungan. Hal ini pula yang menjadi pedoman dalam berdirinya bank syariah. Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank

<sup>8</sup>Syekh Ahmad bin Muhammad Ash- Shawy, *Hasiyat Al-sawi ala Tafsir Al-Jalalain*, (Lebanon: Dar Al- Kotob Al-Ilmiyah, 2009), hlm.237.

<sup>9</sup>Abi Ja’far Muhammad bin Jarir At-Tabari, *Tafsir Al-Tabari*, (Lebanon: Dar Al-Kotobi Al-Ilmiyah, 2009), hlm. 434.

yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Tidak menawarkan riba tetapi bagi hasil yang ditetapkan terlebih dahulu oleh nisbah antara bagian keuntungan yang didapatkan nasabah dan bagian keuntungan yang didapatkan oleh bank.

Bank selalu dituntut untuk bersikap profesional baik itu bank konvensional maupun bank syariah agar dapat berfungsi secara efisien pada zaman yang semakin modern seperti sekarang ini. Dalam era globalisasi perkembangan ilmu dan teknologi maju dan pesatnya. Hal ini juga terjadi di dalam sistem perbankan, di mana perbankan diharuskan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi tersebut untuk melayani nasabahnya dengan baik.

Peran teknologi dalam dunia perbankan tentu saja sangat penting, di mana kemajuan sistem juga dipengaruhi oleh peran teknologi informasi yang digunakan. Semakin berkembangnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk mempermudah pelayanan, itu berarti semakin beragam pula adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Tujuannya adalah untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap nasabah. Apalagi untuk saat ini, khususnya dalam dunia perbankan hampir semua produk yang ditawarkan pada nasabah serupa, sehingga persaingan yang terjadi di dalam dunia perbankan adalah bagaimana memberikan produk yang efektif dan efisien.

Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi juga menciptakan kemajuan di bidang perekonomian khususnya sistem pembayaran. Semakin meluasnya penggunaan internet menurut keseluruhan sistem agar dapat bekerja secara efektif dan praktis yang akhirnya memunculkan inovasi dalam bidang

instrumen pembayaran yang diciptakan untuk menggantikan alat pembayaran berupa uang tunai. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 yang diubah menjadi Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004, mengamanatkan bahwa salah satu tujuan Bank Indonesia adalah mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Untuk mencapai tujuan tersebut Bank Indonesia di dukung oleh tiga pilar yang merupakan tiga bidang tugasnya salah satunya mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Dengan demikian Bank Indonesia memang memiliki tanggung jawab agar masyarakat luas dapat memperoleh jasa sistem pembayaran yang efisien, cepat, tepat, dan mudah.<sup>10</sup>

Sistem pembayaran non tunai merupakan jawaban atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004, di mana Bank Indonesia sebagai Bank Sentral memiliki kewenangan untuk mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Salah satu realisasi dari Bank Indonesia yaitu memaksimalkan transaksi non tunai dengan membentuk Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT).

Pada tanggal 14 Agustus 2014, Bank Indonesia meluncurkan Program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), gerakan ini bertujuan mengajak masyarakat Indonesia mengalihkan kebiasaan bertransaksi menggunakan uang tunai menjadi uang non tunai. Caranya bermacam-macam mulai dengan transaksi melalui *internet banking*, *automatic teller machine* (ATM), kartu kredit, kartu debit maupaun uang elektronik (*electronic money*).<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Bank Indonesia, Mengurangi Ketergantungan Pada Uang Tunai (Jakarta: Gerai Info), hlm. 2.

<sup>11</sup>*Ibid.*, hlm. 7.

Kemajuan teknologi tersebut, kini bank-bank di Indonesia meningkatkan pelayanan untuk para nasabah, tak terkecuali yang dilakukan juga oleh bank Muamalat. Bank Muamalat adalah bank syariah pertama di Indonesia yang didirikan pada tahun 1991 dan memulai kegiatan operasinya pada bulan Mei 1992. Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi perseroan, sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesiadengan beragam jasa dan produk yang terus dikembangkan.<sup>12</sup>

Pada tahun 1990-an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional dilanda oleh kredit macet dari segmen korporasi dan Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp. 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.<sup>13</sup>

Dalam memperkuat modalnya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan dianggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karena itu, dalam kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilam bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi

---

<sup>12</sup>Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafik, 2008), hlm. 10-11.

<sup>13</sup>*Ibid.*, hlm. 10.

laba berkat upaya dan dedikasi setiap pegawai Bank Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.<sup>14</sup>

Pada tahun 2009 bank Muamalat mulai proses transformasi, salah satunya dengan membuka kantor cabang Internasional pertamanya di Kuala Lumpur Malaysia dan tercatat sebagai bank pertama dan satu-satunya di Indonesia yang membuka jaringan bisnis di Malaysia. Transformasi yang dijalankan bank Muamalat membawa hasil yang positif dan signifikan terlihat dari aset bank Muamalat yang tumbuh dari 2008 Rp 12,6 triliun menjadi Rp 54,6 triliun di tahun 2013 dan di tahun 2014 total aset yang dimiliki bank Muamalat sebesar Rp 62,413,31 triliun.<sup>15</sup>

Untuk terus meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya, Bank Muamalat Indonesia senantiasa melakukan perbaikan terhadap produk dan layanannya agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah terhadap layanan syariah dengan proses segmentasi, bank-bank syariah sudah mampu melahirkan produk yang beragam. Nasabah tidak lagi ditawarkan akad produk saja, tetapi manfaat produk itu sendiri.<sup>16</sup>

Contohnya ialah adanya produk Tabungan IB Muamalat yang menyediakan fasilitas kartu ATM. Adapun fasilitas kartu ATM di Bank Muamalat di beri nama dengan kartu ATM *Shar-e*. Kartu ATM ini ada dua macam yaitu kartu *ATMShar-e Gold* dan kartu *ATMShar-e Reguler*. Adapun fasilitas kartu ATM yang

---

<sup>14</sup>*Ibid.*, hlm.11.

<sup>15</sup>[www.bank.muamalat.co.id](http://www.bank.muamalat.co.id) (26 Mei 2016)

<sup>16</sup>Zainudin Ali, *op.cit*, hlm. 457-458.

menggunakan kartu ATM *Shar-e Gold* dan Kartu ATM *Shar-e Reguler* ini hanya untuk Tabungan IB Muamalat dan Tabungan Prima.

Adapun untuk lebih jelasnya persamaan dan perbedaan antara ATM *Shar-e Gold* dan ATM *Shar-e Reguler* bisa dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Persamaan Antara ATM *Shar-e Gold* dan ATM *Shar-e Reguler*.

| No | Persamaan antara ATM <i>Shar-e Reguler</i> dan ATM <i>Shar-e Gold</i> |
|----|---|
| 1. | Setoran awal Rp 100.000,-   |
| 2. | Setoran selanjutnya minimum Rp 20.000,-                               |
| 3. | Saldo mengendap Rp 50.000,-   |
| 4. | Biaya administrasi bagi pemegang rekening aktif Rp 10.000,-/bulan     |
| 5. | Biaya administrasi bagi pemegang rekening pasif Rp 15.000,-/bulan     |

Sumber : Bank Muamalat KCP Banjarmasin 26 Mei 2016

Tabel 1.2 Perbedaan Antara ATM *Shar-e Gold* dan ATM *Shar-e Reguler*.

| No | Kartu ATM <i>Shar-e Reguler</i>   | Kartu ATM <i>Shar-e Gold</i>   |
|----|---|--|
| 1. | Kartu debit yang bisa digunakan bertransaksi di dalam negeri (Indonesia) dan di Malaysia.   | Kartu debit yang bisa digunakan di dalam negeri dan luar negeri kemudahan transaksi di seluruh dunia dan keamanannya menggunakan <i>Chip</i> .   |
| 2. | melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM Bersama dan MEPS (Malaysia Elektronik Payment Sistem) serta transaksi belanja di jaringan prima debit. | melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM Bersama, MEPS (Malaysia Elektronik Payment Sistem) dan ATM Plus serta pembayaran belanja di jaringan Visa dan menggunakan teknologi <i>chip</i> |

Sumber: Bank Muamalat 26 Mei 2016.

Berdasarkan hasil wawancara dengan customer service Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi bahwa produk Tabungan IB Muamalat dan Tabungan Prima lebih diminati karena tabungan IB Muamalat menyediakan dua fasilitas kartu ATM *Shar-e Gold* dan *Shar-e Reguler* sedangkan Tabungan Prima hanya menyediakan ATM *Shar-e Gold* saja dan saldo untuk tabungan prima pun lebih banyak daripada tabungan Muamalat IB. Sebenarnya kartu ATM *Shar-e Gold* dan *Shar-e Reguler* memiliki banyak kesamaan hanya saja yang membedakan kartu ATM *Shar-e Gold* dan kartu ATM *Shar-e Reguler* ini ialah kartu ATM *Shar-e Gold* selain lebih canggih dengan jaringan VISA, bisa bertransaksi di luar dan di dalam negeri juga menggunakan *chip* yang keamanannya pun lebih terjamin. Selain itu, untuk biaya administrasi dan limit saldonya pun antara *Shar-e Gold* dan *Shar-e Reguler* sama. Oleh karena itulah nasabah lebih tertarik pada ATM *Shar-e Gold* di bandingkan ATM *Shar-e Reguler* maupun Tabungan Prima.<sup>17</sup>

Nasabah bank dewasa ini menginginkan transaksi yang cepat, mudah, murah dan aman serta dapat dilakukan dari mana saja kapan saja yang mendorong layanan perbankan menjadi relatif tidak terbatas. Hal ini tentunya akan meningkatkan volume dan nilai transaksi keuangan secara signifikan. Salah satu pertimbangan nasabah dalam memilih sebuah bank adalah tingkat

---

<sup>17</sup>Novita, *Costumer Service* Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin 15 April 2016.

kepercayaan, kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan.<sup>18</sup>

Namun yang mempengaruhi tingkat persaingan yang terjadi antar bank adalah faktor fasilitas kemudahan bertransaksi. Ketika faktor-faktor lain sudah memuaskan nasabah, maka selanjutnya yang dicari nasabah adalah seberapa canggih dan banyak fasilitas yang memberikan kemudahan bertransaksi. Bagi bank, kondisi semacam ini dapat di manfaatkan untuk terus melakukan ekspansi terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka peneliti ingin meneliti lebih mendalam mengenai permasalahan tersebut yang dituangkan dalam karya tulis ilmiah berjudul **“Persepsi Nasabah Tabungan Muamalat IB Terhadap ATMShar-E Gold dan ATMShar-E Reguler Pada Bank Muamalat Kcp Kayutangi Banjarmasin.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah pokok dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana persepsi Nasabah Tabungan Muamalat IB Terhadap ATM *Shar-e Gold* dan *Shar-e Reguler* pada Bank Muamalat KCP Kayutangi Banjarmasin?

---

<sup>18</sup>Harry Wisnutama, *Techno Corner sebagai Penunjang dan Peningkatan Layanan dengan Mengoptimalkan Fungsi Koisk BRI*, diakses dari <http://Wisnutamaharry.blogspot.com> (7 Januari 2016 ).

2. Faktorapa saja yang mendasari Nasabah Tabungan Muamalat IB dalam memilih ATM *Shar-e Gold* maupun ATM *Shar-e Reguler* pada Bank Muamalat KCP Kayutangi Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi Nasabah Tabungan Muamalat IB Terhadap ATM *Shar-e Gold* dan *Shar-e Reguler* pada Bank Muamalat KCP Kayutangi Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui apa saja faktoryang mendasari Nasabah Tabungan Muamalat IB dalam memilih ATM *Shar-e Gold* maupun ATM *Shar-e Reguler* pada Bank Muamalat KCP Kayutangi Banjarmasin?

### **D. Signifikasi Penelitian**

Peneliti mengharapkan baik sekarang ataupun dimasa yang akan datang hasil penelitian ini berguna untuk:

1. Kepentingan studi ilmiah atau sebagai terapan disiplin ilmu kesyariahan.
2. Bahan evaluasi dan menjadi motivasi bagi para praktisi perbankan syariah di Kalimantan Selatan.
3. Sebagai bahan rujukan bagi pihak-pihak yang bermaksud ingin melakukan penelitian tentang masalah ini dari segi aspek yang berbeda.

4. Menambah dan memperluas wawasan ilmu pengetahuan sehubungan dengan permasalahan yang diteliti.
5. Sebagai tambahan khazanah ilmu pengetahuan baik untuk perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada khususnya, maupun bagi perpustakaan IAIN Antasari pada umumnya.

### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan dikhawatirkan keluar dari tujuan yang sebenarnya, maka peneliti merasa perlu memberikan batasan terhadap permasalahan yang akan dibahas yaitu:

1. Persepsi yaitu tanggapan langsung atas sesuatu.<sup>19</sup> Persepsi yang di maksud dalam penelitian ini adalah pendapat atau tanggapan yang di kemukakan oleh para Nasabah Tabungan IB Muamalat Terhadap ATM *Shar-e Gold* dan ATM *Shar-e Reguler* di. Bank Muamalat KCP Kayutangi Banjarmasin.
2. Nasabah ialah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.<sup>20</sup> Yang di maksud dengan nasabah disini ialah nasabah yang menggunakan kartu ATM *Shar-e Gold* atau *Shar-e Reguler* di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Banjarmasin.

---

<sup>19</sup>Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*,( Jakarta: Balai Pustaka, 2007), cet. Ke-14, hlm 863.

<sup>20</sup>Djaslim Saladin, "*Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*" yang dikutip dari kamus perbankan, (1994), hlm.105

3. Kartu *ATMShar-e gold* merupakan produk kartu debit dengan label visa. Untuk keleluasaan transaksi di seluruh dunia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM Bersama, MEPS (Malaysia Elektronik payment Sistem) dan ATM Plus serta pembayaran belanja di jaringan Visa. Sedangkan Kartu *ATMShar-e Reguler* merupakan produk kartu debit Untuk keleluasaan transaksi di ATM di dalam negeri dan di Malaysia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM Bersama dan MEPS (Malaysia Elektronik payment Sistem ) serta transaksi pembayaran belanja di jaringan Prima Debit.<sup>21</sup>

#### **F. Kajian Pustaka**

Berdasarkan penelaahan penulis terhadap beberapa penelitian terdahulu, ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan apa yang akan penulis teliti, diantaranya adalah:

Khamsul Khair (0931160115) Jurusan Perbankan Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul “Minat Mahasiswa/i IAIN Antasari Terhadap Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank BPD Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin”. Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, kesimpulan dari penelitian adalah bahwa minat mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin kurang berminat terhadap penggunaan kartu ATM Bank Kalsel Syariah. Faktor utama Minat Mahasiswa Antasari Banjarmasin dipengaruhi

---

<sup>21</sup>Novita, Customer Service Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Banjarmasin, *Wawancara Langsung, op.,cit.* Banjarmasin 15 April 2016.

oleh faktor coba-coba, sedang yang lain yaitu faktor untuk pengambilan beasiswa, faktor bank tersebut sudah sesuai prinsip syariah, faktor kemudahan, faktor sesuai dengan kejuruan perbankan syariah.

Ahmad Akbar Aji Hatma (1101160260) Jurusan Perbankan Syariah IAIN Antasari Banjarmasin dengan judul “Minat Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin Terhadap Manfaat Kartu ATM (*Automatic Teller Machine*) Sekaligus Kartu Tanda Mahasiswa”. Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif, kesimpulan dari penelitian ini adalah Minat mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin terhadap manfaat kartu ATM (*automatic teller machine*) sekaligus Kartu Tanda Mahasiswa yaitu sangat berminat untuk menggunakan fasilitas kartu ATM (*automatic teller machine*) sekaligus Kartu Tanda Mahasiswa.

Junet Duta Atmaja (H24104051) Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor 2009 dengan Judul “Analisis Persepsi dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kartu ATM Shar-e Bank Muamalat Indonesia TBK. Di Bogor. Jenis penelitian ini adalah deskriptif Kuantitati, tujuan dari penelitian ini adalah 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 cukup baik, kemudahan dalam bertransaksi mudah, kecepatan bertransaksi cukup cepat, prosedur penyetoran 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.

Elisabeth Sella Glori Sinaga (1005072122) Program Studi Perbankan dan Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri medan 2013 dengan Judul“Persepsi Nasabah Terhadap Kartu ATM sebagai 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 Simpang Pos Medan dan faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah menggunakan kartu ATM sebagai Kartu Debit dalam transaksi keuangan. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder, sumber data di peroleh dari bank dan nasabah, teknik pengolahan data dalam penelitian ini adalah analisis statistic deskriptif. Hasil darp penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap Kartu ATM sebagai kartu debit dalam transaksi keuangan sangat tinggi hal ini di buktikan dengan 59% nasabah menjawab setuju dengan kartu ATM yang di miliki dapat berfungsi sebagai kartu debit dan 51% menjawab setuju akan kenyamanan pada saat menggunakannya.

Berdasarkan penelaahan peneliti terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, maka terdapat pokok permasalahan yang berbeda antara penelitian yang peneliti kemukakan dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan penelitian yang peneliti kemukakan ini dengan penelitian sebelumnya adalah selain dilakukan di tempat dan lokasi yang berbeda, walaupun sistem pelayanan jasa bank yang dibahas adalah sama tentang ATM (*Automatic Teller Machine*) namun juga berbeda dari segi masalah yang diteliti oleh peneliti.

Penelitian ini, peneliti lebih mengarahkan pada permasalahan mengenai persepsi nasabah mengenai ATM *shar-e* yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Banjarmasin. Peneliti belum menemukan karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang sama dengan yang peneliti teliti saat ini.

Dengan demikian, terdapat pokok permasalahan yang berbeda antara penelitian yang telah di kemukakan sebelumnya dengan permasalahan yang akan peneliti sekarang ini. Adapun permasalahan yang akan peneliti angkat dalam penelitian ini adalah lebih menitik beratkan kepada “Persepsi Nasabah Tabungan Muamalat IB Terhadap ATM *Shar-E Gold* Dan ATM *Shar-E Reguler* Pada Bank Muamalat Kantor cabang pembantu Kayutangi Banjarmasin.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I pendahuluan, yang merupakan dasar penelitian terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan gambaran permasalahan agar permasalahan yang timbul lebih jelas dan layak untuk dilakukan, rumusan masalah berisi rumusan dalam bentuk pertanyaan yang akan dijawab dalam hasil penelitian, definisi operasional untuk menghindari kesalah pahaman dalam penulisan dan sebagai pembatas istilah agar tidak terjadi banyak pengertian, pada tahap berikutnya di rumuskan langkah-langkah dalam pengumpulan data, kemudian sebagai gambaran yang ada di tiap bagian atau bab yang menjadi sumber-sumber data maka dibuatlah sistematika penulisan.

BAB II sesuai dengan judul yang tertera, pada Bab ini akan diuraikan tentang Landasan Teori yang menjadi dasar pemikiran dalam mencari pembuktian dan solusi yang tepat untuk permasalahan dalam sebuah rumusan masalah pada Bab I.

BAB III adalah metode penelitian yang memuat jenis, sifat, dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, tahapan penelitian.

BAB IV merupakan laporan hasil penelitian yang berisi tentang pemaparan memuat tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data hasil penelitian, serta analisis data yang terdiri dari penyajian data, data hasil wawancara.

BAB V adalah penutup yang terdiri atas kesimpulan terhadap masalah yang diteliti, serta saran-saran yang dianggap perlu dan berguna bagi penelitian selanjutnya.