

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam.¹

Bank syariah sebagaimana bank pada umumnya merupakan suatu lembaga perantara keuangan yang fungsi utamanya adalah memobilisasi dana dan mendistribusikan kembali dana tersebut kepada masyarakat.² Berkaitan dengan fungsinya yang menyangkut kepentingan masyarakat umum tersebut maka sangat wajar untuk menjalankan kegiatan tersebut, terlebih dahulu harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

¹Setwanivan. "Pengertian Bank Syariah dan Fungsi Bank" <http://setwanivan.blogspot.com/2003/02/pengertian-bank-syariah-dan-fungsi-bank>. Diakses tanggal 27 april 2015.

²BasirCik, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah (Di Pengadilan Agama & Mahkamah Syariah)*, (Jakarta: Kencana Persada Media Group, 2009), h. 52.

Pengembangan sistem bank syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka dual-banking atau Sistem Perbankan Indonesia (API) untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia.³ Secara bersama-sama, sistem perbankan syariah dan perbankan konvensional secara lebih luas untuk meningkatkan kemampuan pembiayaan sektor-sektor perekonomian nasional.

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.

Fungsi Bank Syariah secara garis besar tidak berbeda dengan bank konvensional, yakni sebagai lembaga intermediasi (*intermediary institution*) yang mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Perbedaan pokoknya terletak dalam jenis keuntungan yang diambil dari transaksi-

³Bank Indonesia, "Perbankan Syariah" <http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Contents/Default.aspx>, diakses tanggal 27 april 2015.

transaksi yang dilakukannya. Bila bank konvensional mendasarkan keuntungannya dari pengambilan bunga, maka bank syariah dari apa yang disebut sebagai imbalan.⁴

Pada era globalisasi ini, dalam dunia perbankan kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Apalagi dengan berkembangnya produk-produk dan mobilitas para nasabah yang tinggi dalam transaksi perbankan mengharuskan membuat salah satu fasilitas untuk bertransaksi secara online.

Bertransaksi secara online di dunia perbankan sudah bisa dilakukan, karena dengan adanya perkembangan teknologi perbankan yang tujuannya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan memberikan kemudahan dalam transaksi. Salah satunya adalah ATM.

Pengertian ATM yakni Anjungan Tunai Mandiri atau dalam bahasa Inggris *Automatic Teller Machine*. Mesin untuk pelayanan perbankan, mesin ini sanggup melayani berbagai proses keuangan dengan bank tanpa harus berhadapan dengan manusia. ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, transfer uang dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani

⁴Bonaditya, "Perbankan Syariah", <http://id.wikipedia.org/wiki/perbankansyariah>, diakses 27 april 2015.

seorang teller. Setiap pemegang kartu diberikan PIN (*Personal Identification Number*), atau nomor pribadi yang bersifat rahasia untuk keamanan dalam penggunaan ATM.

Layanan ATM ini memberikan banyak manfaat kemudahan dalam melakukan transaksi. Setiap orang tidak perlu antri di bank untuk pengambilan dana tunai, cukup dengan memasukkan kartu ATM ke mesin ATM dengan PIN yang telah ditentukan, maka dana tunai pun siap digunakan. Kartu ATM bisa didapat pada saat pembukaan rekening yang telah disediakan dan ditawarkan oleh petugas bank. Kemudahan dalam bertransaksi ini memberikan efek yang positif bagi masyarakat umum khususnya para guru

Pada dewasa ini sebagian besar guru diharuskan memiliki kartu ATM, karena sekarang umumnya pembayaran gaji dilakukan melalui perantara bank, khususnya di wilayah kandangan yang baru saja diterapkan. Guru akan lebih sering menggunakan mesin ATM karena pengambilan gaji mereka sudah bisa dilakukan melalui mesin ATM.

Ketika Penulis melakukan observasi awal, Penulis menanyakan kepada sebagian guru, apakah pernah menggunakan ATM pada Bank Syariah, ternyata kata pernah menggunakan di karenakan mereka mengambil gaji lewat ATM, menurut mereka menggunakan layanan melalui ATM lebih nyaman dan tidak menguras waktu dan biaya, karena tidak harus mengantri ketika mengambil uang, serta melakukan transaksi lain, seperti bayar listrik, dan sebagainya. Dan ATM terus bisadigunakan walaupun di hari libur.

Di mesin ATM sekarang ini sudah banyak mengalami kemajuan, buktinya banyak pelayanan-layanan lain, tidak hanya cuma untuk menstransfer uang, mengambil uang dan cek saldo, di ATM sudah ada pembayaran lain seperti membayar listrik, membeli pulsa serta masih banyak pelayanan yang lain. Tujuan adalah tidak lain hanya ingin memudahkan nasabahnya untuk melakukan pembayaran atau melakukan transaksi lainnya, khususnya untuk pembayaran listrik maka nasabah tidak perlu lagi untuk pergi ke tempat pembayaran langsung dan mengantri ditempat tersebut, cukup dengan masuk ke tempat ATM masyarakat sudah bisa membayar tagihan listrik rumahnya.

Keuntungan bertransaksi melalui ATM dapat menghemat waktu dan biaya, jadi setiap orang khususnya para guru tidak perlu antri lagi ketika ingin mengambil uang di bank maupun membayar tagihan listrik. Cukup dengan memasukkan kartu ATM saja ke mesin ATM dengan PIN yang telah ditentukan, maka para guru tersebut bisa melakukan transaksi pembayaran listrik ataupun mengambil uang mereka disela kesibukan mereka saat bekerja.

Berdasarkan hal tersebut, Penulis merasa perlu melakukan penelitian mengenai **Pendapat para guru terhadap kualitas pelayanan jasa pembayaran listrik melalui jangantunaimandiri(ATM) pada Bank Syariah di Kandangan**

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang akan diteliti adalah:

Bagaimana pendapat para guru terhadap kualitas pelayanan jasa pembayaran listrik melalui ATM pada Bank Syariah di kawasan meliputi 3 dimensi yaitu:

1. Reliability (kehandalan)
2. Tangibles (buktifisik)
3. Assurance (jaminan)

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui pendapat para guru terhadap kualitas pelayanan jasa pembayaran listrik melalui ATM pada Bank Syariah di kawasan yang meliputi tiga dimensi yaitu:

1. Reliability (kehandalan)
2. Tangibles (buktifisik)
3. Assurance (jaminan)

C. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bahaninformasibagimereka yang akanmengadakanpenelitianlebihmendalamberkenaan denganpermasalahaninid arisudutpandang yang berbeda.
2. Sebagaistudiilmiahurgensitasterapanilmuperbanksyariah.
3. UntukmenambahwawasanpengetahuankhususnyabagiPenulisdanumumnyabag ipembaca.

D. DefinisiOperasional

Untukmemperjelasmaksuddarijudulpelitanini, makapenulismemberidefinisioperasionalsebagaiberikut:

1. BankSyariahadalahlembagakeuangan yang usahapokoknyamemberikankreditdanjasa- jasadalamlalulintaspembayaran sertaperedaranuang yang pengoperasiannyadisesuaikandenganprinsip-prinsipSyariat Islam.⁵Dalamhalini yang menjadifokuspenelitianbukantentangpendapat guru terhadap bank syariah, melainkanterhadaplayananjasa yang diberikan bank syariah di kandangankepadanasabahnyamelalusebuahmesin ATM. Baikitudari ATM Bank KalselSyariahmaupun Bank MandiriSyariah ATM.

⁵WarkumSumitro, *Asas-asasPerbankan Islam &Lembaga-lembagaTerkait*, (Jakarta :PTRajaGrafindoPersada, 2004). Edisi.Revisi, Cetakan. Ke-4, h. 5

2. ATM yakni Anjungan Tunai Mandiri atau dalam bahasa Inggris *automatic Teller Machine*. Mesin untuk pelayanan perbankan, mesin ini sanggup melayani berbagai proses keuangan dengan bank tanpa harus berhadapan dengan manusia. ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, transfer uang dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani seseorang teller.⁶ Dalam hal ini mesin ATM yang menjadi fokus penelitian adalah mesin ATM pada Bank Syariah di Kandangan.
3. Guru adalah pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi peserta didik pada pendidikan anak usia dini melalui jalur formal pendidikan dasar dan pendidikan menengah.⁷ Dalam penelitian ini adalah guru yang dimaksud yaitu sebagian guru-guru dari sekolah SDN Gambah Luar Muka, SMPN 2 Kandangan dan SMKN 1 Kandangan yang menggunakan ATM Bank Syariah.
4. Pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahgunaan memenuhi suatu kewajiban yang

⁶Said, <http://softgameindo.blogspot.com/2013/10/pengertian-mesin-atm-dan-sistem-kerjanya>. Diakses tanggal 07 Juli 2015

⁷Dodikherusetyawan, <http://zonainfosemua.blogspot.com/2014/03/pengertian-guru-menurut-pakar-pendidikan>, diakses tanggal 07 Juli 2015

timbul dari suatu kegiatan ekonomi.⁸ Yang dimaksud pembayaran dalam penelitian ini adalah pembayaran listrik yang dilakukan pembayaran melalui ATM pada Bank Syariah di kandang, yang melakukan transaksi tersebut adalah 15 guru di kandang, yang masing-masing 5 guru dari SDN Gambah Luar Muka, 5 Guru dari SMP Negeri 2 Kandang dan 5 guru dari SMK Negeri 1 Kandang, yang memiliki ATM Bank Syariah di kandang, dan guru-guru tersebut melakukan pembayaran listrik melalui ATM Bank Syariah di kandang.

5. Kualitas adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Istilah ini banyak digunakan dalam dalam bisnis, rekayasa, dan manufaktur dalam kaitannya dengan teknik dan konsep untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan.⁹

E. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap beberapa penelitian terdahulu yang Penulislakukan, berkaitan dengan persepsi atau pendapat terhadap pelayanan jasa suatu bank telah ditemukan penelitian sebelumnya yang jugamengkajitentang persoalan persepsi atau pendapat terhadap pelayanan jasa,

⁸ Tim Revisi Kamus Umum Bahasa Indonesia, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta : PT Balai Pustaka (Persero), 2003), Edisi. Ke-3, Cetakan. Ke-1, h. 885

⁹ TIM Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1994), Cet. Ke-3, h. 526.

namundemikianditemukansubstensiberdedadenganpersoalan yang akanPenulisangkat, penelitian yang dimaksudadalah “*PersepsiMahasiswa IAIN AntasariTerhadapKualitasPelayananPada Bank KalselKedaiSyariah IAIN Antasari Banjarmasin*”.OlehSainah (1031151189) FakultasSyariahJurusanEkonomiIslalm 2012.

Jenispenelitianlapangandenganpendekatandeskriptifkualitatif.Perbedaandenganpenelitian yang akanPenulisangkatterletakpadaobjek yang ditelitiyaitupadapersepsimahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin sedangkanPenulisakanmenelititentangPendapat Para Guru TerhadapKualitasPelayananJasaPembayaranMealui ATM pada bank Syariah di Kandangan. Persamaan yang Penulistelitiyaitusama-samamenelititentangPendapatdantentangKualitasPelayanan.

Selanjutnyapenelitian “MinatMahasiwa IAIN AntasariTerhadapAnjunganMandiri (ATM) Bank KalselSyariahCabang Banjarmasin” OlehKhumsulKhair (0931160155).Jenispenelitannyaitupenelitianlapangandenganpendekatankualitatif.Pebedaandaripenelitian yang Penulisangkatterletakpadaobjek yang ditelitiyaitupadamahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin sedangkanPenulisakanmenelititentangpendapat guru terhadapkualitaspelayanan ATM bank syariah di kandangan. Persamaannyaitusama-samatentangmesin ATM.

G. SistematikaPenulisan

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

Pada bab satu dijelaskan tentang latar belakang masalah dari penelitian, yang kemudiannya ditarik secara eksplisit dalam perumusan masalah sebagai acuan dari keseluruhan penelitian ini, dan ditegaskan dengan tujuan penelitian secara final agar lebih jelas dan terarahserta manfaat dari penelitian ini sendiri baik secara teoritik dan praktis..

Dalam bab dua berisikan landasan teori mengenai pengertian bank syariah, pengertian ATM (*Automatic Teller Machine*) dan pengertian tentang pelayanan dan konsep pelayanan dalam pelayanan Islam.

Pada bab tiga metode penelitian, dimana Penulis menguraikan tentang bagaimana penelitian ini akan dilakukan meliputi jenis dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data serta tahapan penelitian.

Selanjutnya pada bab empat Penulis menyajikan laporan hasil penelitian yang dilakukan dengan metode penelitian kualitatif pada bab tiga, meliputi penyajian data, identitas responden, analisis deskripsi penelitian.

Bab kelima adalah bab terakhir sebagai penutup. Dalam bab ini terbagi dua sub bab. Sub bab pertama berisikan simpulan dari semua pembahasan yang telah diuraikan. Selanjutnya sub bab kedua dikemukakan beberapa saran yang dianggap perlu.