

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Penulis dengan 15 Guru yang menggunakan pelayanan jasa pembayaran listrik melalui anjungan tunai mandiri(ATM) pada Bank Syariah di kandang yang menjadi responden dalam penelitian ini, maka diperoleh data yang diuraikan sebagai berikut:

1. Pendapat Para Guru SMK Negeri 1 Kandangan

a. Deskriptif data I dari SMK Negeri 1 Kandangan

1) Identitas Guru

Nama : Bapak Saberi

Usia : 48 Tahun

Pendidikan : S2

Pekerjaan : Guru

Alamat : Jl. Batuah No. 35, Tibung Raya, kec. kandang

2) Pendapat Guru

Bapak Saberi guru yang mempunyai rekening Bank Kalsel Syariah di kandang. Menurut Bapak Saberi kondisi mesin ATM Bank Kalsel Syariah di kandang selalu beroperasi dengan baik, bukti tanda transaksi selalu tercetak dengan rapi. Setiap bulan Bapak Saberi selalu melakukan pembayaran

listrik melalui ATM Bank Kalsel Syariah, menurutnya melakukan pembayaran listrik melalui ATM Bank Syariah cukup mudah dan cepat, serta tanpa harus mengantri ditempat pembayaran listrik. ATM yang selalu digunakan yaitu ATM yang berdekatan dengan Bank Kalselnya langsung.

Sedangkan keadaan sekitar mesin ATM yang selalu digunakan oleh Bapak Saberi, menurutnya fasilitas-fasilitasnya sudah cukup memadai dan memberikan kenyamanan tersendiri bagi penggunanya, serta ruangan dan mesin ATM yang bersih, terawat, apalagi dengan adanya AC yang bagus, dan tersedianya tempat sampah.

Mengenai jaminan di mesin ATM, menurut Bapak Saberi dia sudah merasa aman dan percaya saat melakukan pembayaran listrik melalui ATM pada Bank Kalsel tersebut, asalkan selalu berhati-hati agar tidak mengalami kesalahan saat bertransaksi.

b. Deskriptif data II dari SMK Negeri 1 Kandangan

1) Identitas Guru

Nama : Bapak Yuansyah

Usia : 37 Tahun

Pendidikan : S1

Pekerjaan : Guru

Alamat : Jl. Brigjend H. Hasan Basry, kec. kandangan

2) Pendapat Guru

Bapak Yuansyah guru yang memiliki rekening Bank Kalsel Syariah di kandang. Ia setiap bulannya melakukan pembayaran listrik melalui ATM Bank Kalsel Syariah. Mesin ATM yang selalu digunakan oleh Bapak Yuansyah, mesin ATM yang berdekatan dengan pasar kandang, menurut Bapak Yuansyah melakukan pembayaran listrik melalui ATM lebih mudah dan cepat, tanpa harus mengantri ditempat pembayaran listrik. Mengenai kendala, Bapak Yuansyah tidak pernah mengalami hal tersebut, karena menurutnya ATM Bank Syariah tersebut selalu beroperasi dengan baik dan tanda bukti transaksi selalu tercetak rapi, serta dengan kemahiran Bapak Yuansyah melakukan pembayaran listrik setiap bulan melalui ATM ia sudah sangat mengerti tentang pembayaran listrik melalui ATM. Jadi ia tahu ketika melakukan transaksi yang benar.

Sedangkan keadaan sekitar ATM Bank Syariah didekat pasar tersebut, menurut Bapak Yuansyah fasilitas-fasilitasnya sudah cukup memadai dan memberikan kenyamanan tersendiri bagi penggunanya, serta ruangan ATM dan mesin ATM yang bersih, terawat apalagi dengan adanya AC yang bagus, tempat sampah yang tersedia serta adanya satpam dan tempat parkir yang memadai.

Mengenai jaminan di mesin ATM, menurut Bapak Yuansyah sudah merasa aman dan percaya saat melakukan pembayaran listrik melalui ATM Bank Syariah tersebut, serta percaya bahwa ATM pada Bank Syariah di

kandangan selalu tepat waktu dalam mengelola transaksi-transaksi yang dilakukan.

c. Deskriptif data III dari SMK Negeri 1 Kandangan

1) Identitas Guru

Nama : Bapak M. Nafiah
Usia : 60 Tahun
Pendidikan : S1
Pekerjaan : Guru
Alamat : Jl. Bukhari RT. 01 Desa Tebing Tinggi

2) Pendapat Guru

Bapak Nafiah memiliki rekening Bank Kalsel Syariah di kandangan. menurut Bapak Nafiah ATM Bank Kalsel Syariah di kandangan pengoperasiannya berjalan dengan baik, namun melakukan transaksi melalui ATM sedikit berbelit-belit, karena itu Bapak Nafiah mengatakan tidak setiap bulan melakukan pembayaran listrik melalui ATM pada Bank Syariah di kandangan, hal itu juga disebabkan karena kartu ATM Bapak Nafiah pernah tertelan di salah satu mesin ATM, karena lah ia jarang melakukan transaksi apa saja melalui ATM. ATM yang digunakan Bapak Nafiah yaitu ATM Bank Kalsel yang acak atau tidak selalu sama.

Sedangkan keadaan sekitar mesin ATM yang digunakan oleh Bapak Nafiah, menurutnya fasilitas-fasilitasnya sudah cukup memadai dan

memberikan kenyamanan tersendiri bagi penggunanya, serta ruangan dan mesin ATM yang bersih, terawat, apalagi dengan adanya AC yang bagus, dan tersedianya tempat sampah. Namun menurut Bapak Nafiah ada beberapa ATM yang tidak mempunyai satpam, dan tempat parkir yang lebih baik.

Mengenai jaminan di mesin ATM, menurut Bapak Nafiah dia sudah merasa aman dan percaya bertransaksi dengan mesin ATM tersebut selalu real-time dan pasti akan ada sikap tanggap dari pihak bank ketika nasabahnya mengalami masalah ketika menggunakan ATM.

d. Deskriptif data IV dari SMK Negeri 1 Kandangan

1) Identitas Guru

Nama : Ibu Yurida Ahliannor

Usia : 47 Tahun

Pendidikan : S1

Pekerjaan : Guru

Alamat : Jl. Anggrek

2) Pendapat Guru

Ibu Yurida mempunyai rekening Bank Kalsel Syariah di kandang. Ibu Yurida mengatakan bahwa setiap bulannya ia menggunakan ATM dalam melakukan pembayaran listrik rumahnya, mesin ATM yang selalu digunakan tidak selalu sama, yaitu ATM yang terdapat di kota Kandangan. kenapa Ibu Yurida memilih melakukan pembayaran listrik rumahnya melalui

ATM, karena menurutnya melalui ATM lebih mudah dan lebih cepat dalam bertransaksinya di bandingkan bertransaksi ke tempat pembayaran listrik. Bukti transaksi selalu ia dapatkan, dan tercetak dengan rapi ketika selesai melakukan pembayaran listrik melalui ATM tersebut

Sedangkan keadaan sekitar mesin ATM yang selalu digunakan oleh Ibu Yurida, menurutnya fasilitas-fasilitasnya di ruang ATMnya sudah cukup memadai, dan kondisi mesin yang selalu terawat, serta ruangan ATM yang bersih, adanya AC yang bagus, dan tersedianya tempat sampah. Namun ada beberapa tempat ATM yang tidak mempunyai petugas keamanan dan tidak adanya lahan parkir yang memadai.

Mengenai jaminan di mesin ATM, menurut Ibu Yurida dia merasa sedikit takut, karena ketika bertansaksi melalui ATM yang tidak mempunyai satpam, ia merasa tidak nyaman dan aman. Tapi ketika bertransaksi di ATM yang mempunyai fasilitas lengkap ia merasa aman dan percaya bertransaksi dengan mesin ATM tersebut.

e. Deskriptif data V dari SMK Negeri 1 Kandangan

1) Identitas Guru

Nama : Ibu Sargiah

Usia : 50 Tahun

Pendidikan : S1

Pekerjaan : Guru

Alamat : Jl. Buchari RT. 01. RW. 01

2) Pendapat Guru

Ibu Sargiah mempunyai rekening Bank Kalsel Syariah di kandang. Setiap bulannya Ibu Sargiah membayar tagihan listrik rumahnya melalui ATM Bank Kalsel Syariah, karena menurutnya membayar dengan menggunakan ATM akan lebih mudah dan hemat waktu, apalagi dengan mesin ATMnya yang selalu berjalan dengan baik, bukti transaksi yang selalu tercetak rapi di setiap melakukan pembayaran listrik. karena itu Ibu Sargiah melakukan pembayaran listrik melalui ATM, ATM yang digunakan yaitu ATM yang tidak sama, maksudnya beberapa ATM Bank Kalsel Syariah yang terdapat di kandang.

Sedangkan keadaan sekitar ATM yang digunakan oleh Ibu Sargiah, menurutnya ada beberapa ATM yang fasilitas-fasilitasnya sudah cukup memadai seperti ruangan ATM yang terawat dan bersih, adanya AC yang bagus, dan tersedianya tempat sampah, petugas keamanan dan lahan parkir. Namun masih juga beberapa ATM yang tidak mempunyai petugas keamanan dan tidak adanya lahan parkir yang memadai.

Mengenai jaminan di mesin ATM, menurut Ibu Sargiah dia merasa nyaman dan aman ketika bertransaksi menggunakan ATM, percaya bahwa transaksi selalu real-time atau tepat waktu, sikap tanggap yang selalu diberikan oleh pihak bank.

2. Pendapat Para Guru SMP Negeri 2 Kandangan

a. Deskriptif data I dari SMP Negeri 2 Kandangan

1) Identitas Guru

Nama : Ibu Yuli Lestiana
Usia : 39 Tahun
Pendidikan : S1
Pekerjaan : Guru
Alamat : Jl. Hantarukung No. 37 Tibung Raya

2) Pendapat Guru

Ibu Yuli Lestiana pengguna rekening Bank Mandiri Syariah ATM di kandangan. Hampir tiap bulan ia melakukan pembayaran listrik rumahnya, karena lebih mudah melakukan pembayaran melalui ATM, ATM bank Mandiri juga selalu berjalan dengan baik dan selalu tersedia struk pembayaran di mesin ATM tersebut. Karena di kandangan hanya memiliki satu ATM, jadi Ibu Yuli Lestiana selalu menggunakan ATM yang sama.

Sedangkan keadaan sekitar ATM menurutnya Ibu Yuli Lestiana fasilitas-fasilitasnya sudah cukup memadai dan memberikan kenyamanan tersendiri bagi penggunanya, serta ruangan dan mesin ATM yang bersih, terawat, adanya AC yang bagus, dan tersedianya tempat sampah.

Mengenai jaminan di mesin ATM, menurut Ibu Yuli ia sudah merasa nyaman dan aman ketika bertansaksi melalui mesin ATM Bank Syariah

tersebut, serta percaya terhadap mesin ATM yang ia gunakan selalu *real-time* atau tepat waktu.

b. Deskriptif data II dari SMP Negeri 2 Kandangan

1) Identifikasi Guru

Nama : Ibu Hj. Norhasanah

Usia : 35 Tahun

Pendidikan : S1

Pekerjaan : Guru

Alamat : Jl. Aluh Idut

2) Pendapat Guru

Ibu Hj Norhasanah seorang guru sekaligus nasabah yang mempunyai rekening Bank Mandiri Syariah ATM di kandang. Setiap bulannya Ibu Norhasanah melakukan pembayaran melalui ATM Bank Mandiri Syariah, menurutnya melakukan pembayaran melalui ATM lebih mudah dan cepat, serta pengoperasian mesin ATM yang selalu berjalan dengan baik setiap ia melakukan pembayaran listrik tiap bulan di ATM tersebut karena di kandang Bank Mandiri Syariah masih dikatakan baru, jadi ATM Bank tersebut hanya 1 yaitu terdapat di dekat Bank Mandiri Sariah tersebut.

Sedangkan keadaan sekitar ATM menurut Ibu Hj Norhasanah fasilitas-fasilitas yang terdapat di ATM sudah cukup memadai seperti ruangan dan mesin ATM yang bersih, terawat, AC yang bagus, kamera pengaman

dan tempat sampah, satpam dan lahan parkir yang sangat memadai bagi nasabah.

Sedangkan dari segi jaminan menurut ibu Hj Norhasanah, ia selalu merasa aman dan nyaman ketika bertransaksi melalui ATM tersebut, dan percaya bahwa bertransaksi melalui ATM Bank Mandiri Syariah selalu *real-time* atau selalu tepat waktu.

c. Deskriptif data III dari SMP Negeri 2 Kandangan

1) Identifikasi Guru

Nama : Ibu Itidiaty
Usia : 49 Tahun
Pendidikan : S1
Pekerjaan : Guru
Alamat : Jl. Thuba wasah Hulu Kec. Simpur

2) Pendapat Guru

Ibu Itidiaty memiliki rekening Bank Kalsel Syariah di kandang. Menurut Ibu Itidiaty ia setiap bulan melakukan pembayaran listrik melalui ATM Bank Kalsel Syariah, dan ATM yang selalu digunakan ATM yang berada dekat dengan Bank Kalsel Syariah. Alasan kenapa Ibu Itidiaty karena membayar listrik melalui ATM akan lebih cepat, namun sedikit berbelit-belit, tapi di bandingkan pergi ketempat langsung, lebih cepat melalui ATM tanpa harus mengantri dan tanpa harus pergi ketempat pembayaran listrik langsung.

Dalam hal keadaan sekitar ruangan ATM Ibu Itidiaty berpendapat kebersihan bahwa ATM Bank Kalsel tersebut cukup baik, dan mesin ATM tersebut juga sangat terawat menurut, fasilitas-fasilitas sudah memadai seperti AC, tempat sampah, kamera, dan brosur serta nomor telpon pihak bank sudah tersedia di tempat ATM tersebut, serta terdapatnya petugas keamanan, tempat parkir gratis bagi nasabah.

Sedangkan dari segi jaminan menurut Ibu Itidiaty selalu merasa aman dan nyaman ketika bertransaksi melalui ATM tersebut, dan percaya bahwa bertransaksi melalui ATM Bank Syariah selalu *real-time* atau selalu tepat waktu.

d. Deskriptif data IV dari SMP Negeri 2 Kandungan

1) Identifikasi Guru

Nama : Bapak H. Muhammad Daud
Usia : 54 Tahun
Pendidikan : S1
Pekerjaan : Guru
Alamat : Jl. Kerja Bakti Gang Manggis No. 81

2) Pendapat Guru

Bapak Daud guru yang memiliki rekening Bank Kalsel Syariah di kandungan. Namun Bapak Daud tidak setiap bulan melakukan pembayaran listrik melalui ATM, karena ia merasa takut melakukan pembayaran melalui

ATM, sebab menurut Bapak Daud sedikit berbelit-belit dalam melakukan pembayaran tersebut, dan harus lebih teliti dalam melakukan pembayarannya, padahal menurut Bapak Daud melakukan pembayaran melalui ATM lebih hemat waktu, dan lebih praktis. Mesin ATM yang digunakannya yaitu tidak selalu sama.

Kemudian Bapak Daud berpendapat dalam hal keadaan ruang ATM cukup bersih dan mesin ATM pun juga terawat, serta mempunyai fasilitas yang memadai dan adanya petugas keamanan, lahan parkir yang cukup baik. Sehingga para nasabah merasa nyaman ketika hendak melakukan transaksi melalui ATM Bank Kalsel Syariah tersebut. Namun masih ada juga tempat ATM Bank Kalsel Syariah yang tidak mempunyai petugas keamanan serta lahan parkir yang baik.

Sedangkan dari segi jaminan, menurut Bapak Daud bertransaksi melalui ATM tersebut ia merasa aman dan percaya bahwa transaksi yang dilakukannya selalu tepat waktu, serta percaya bahwa pihak bank akan selalu tanggap apabila nasabahnya mengalami masalah dengan salah satu ATM.

e. Deskriptif data V dari SMP Negeri 2 Kandangan

1) Identifikasi Guru

Nama : Ibu Yasminora Dewiyanti

Usia : 33 Tahun

Pendidikan : S1

Pekerjaan : Guru

Alamat : Jl. Jend. Sudirman No. 41. RT. 04.RW. 02

2) Pendapat Guru

Ibu Yasminora guru yang memiliki rekening Bank Kalsel Syariah di kandangan. ATM yang seringdigunakan saat melakukan pembayaran listrik selalu sama, yaitu ATM Bank Kalsel Syariah yang berada didekat Bank Kalselnya langsung. Ibu Yasminora setiap bulan melakukan pembayaran melalui ATM tersebut, karena menurut Ibu Yasminora melakukan pembayaran melalui ATM lebih mudah dan cepat dan ATM yang selalu beroperasi dengan baik. Karena itu menurut Ibu Yasminora pelayanan dari ATM Bank Kalsel Syariah tersebut sudah cukup baik. Karena ATM yang selalu ia gunakan masih bagus dan layak digunakan.

Menurut ibu Yasminora, keadaan di sekitar ruangan mesin ATM fasilitasnya sudah memadai, seperti ada AC, kamera, tempat sampah serta adanya satpam dan lahan parkir yang bagus membuat lebih nyaman dalam bertransaksi melalui mesin ATM tersebut.

Dari segi jaminan, menurut Ibu Yasminora, melakukan pembayaran listrik melalui ATM Bank Kalsel Syariah cukup nyaman dan aman. Menurutny setiap transaksi yang dilakukannya selalu tepat waktu.

3. Pendapat Para Guru SDN Gambah Luar Muka Kandangan

a. Deskriptif data I dari SDN Gambah Luar Muka

1) Identifikasi Guru

Nama : Ibu Norhamidah
Usia : 51 Tahun
Pendidikan : S2
Pekerjaan : Guru
Alamat : Jl. Sungai Paring Dalam No. 75 RT 03 Kec.
Kandangan

2) Pendapat Guru

Ibu Norhamidah memiliki rekening Bank Mandiri Syariah di kandang. Ssetiap bulan Ibu Norhamidah melakukan pembayaran listrik melalui ATM Bank Mandiri Syariah, ATm yang selalu digunakan yaitu sama. Menurut Ibu Norhamidah melakukan pembayaran melalui ATM lebih mudah dan cepat, karena melalui ATM tidak perlu membawa uang banyak-banyak, karena di ATM sudah tersedia uang tabungan sendiri, jadi cukup dengan membawa kartu ATM sudah bisa melakukan pembayaran listrik rumah.

Sedangkan dalam hal keadaan sekitar ruangan ATM Ibu Norhamidah berpendapat bahwa kebersihan ATM sangat baik dan mesin ATM tersebut juga sangat terawat, serta fasilitas-fasilitas yang sudah memadai seperti AC, tempat sampah, kamera, brosur dan nomor telpon dari

pihak bank tersebut juga tersedia di tempat ATM, dan terdapatnya petugas keamanan, tempat parkir gratis bagi nasabah.

Sedangkan dari segi jaminan menurut ibu Norhamidah, ia selalu merasa aman dan nyaman ketika bertransaksi melalui ATM tersebut, dan percaya bahwa bertransaksi melalui ATM Bank Mandiri Syariah selalu tepat waktu. Karena pasti pihak bank akan selalu cepat tanggap apabila nasabahnya mengalami suatu masalah dengan ATM yang digunakan.

b. Deskriptif data II dari SDN Gambah Luar Muka

1) Identifikasi Guru

Nama : Nurhayati
Usia : 57 Tahun
Pendidikan : SLTA
Pekerjaan : Guru
Alamat : Jl. Kamboja. Gg Menanti Kandangan Utara

2) Pendapat Guru

Ibu Nurhayati mempunyai ATM Bank Kalsel Syariah, tiap bulan Ibu Nurhayati selalu melakukan pembayaran listrik melalui ATM Bank KalselSyariah, ATM yang ia gunakan berbeda-beda tidak, yaitu ATM Bank Syariah yang terdapat di kandang. Alasan Ibu Nurhayati menggunakan ATM dalam melakukan pembayaran listrik rumahnya, yaitu karena melalui ATM akan lebih mudah, cepat tanpa harus mengantri, mesin ATM yang

selalu berjalan dengan baik serta struk transaksi yang selalu tercetak dengan rapi, karena itu Ibu Nurhayati tidak ragu dalam melakukan pembayaran melalui ATM bank Kalsel Syariah.

Sedangkan dalam hal keadaan ATM Ibu Nurhayati berpendapat keamanan dan kebersihan ATM terjaga dengan baik, terawat, serta terdapat fasilitas-fasilitas seperti adanya tempat sampah, kamera, dan brosur serta nomor telpon pihak Bank Syariah sudah tersedia di tempat ATM tersebut, adanya petugas keamanan, dan tempat parkir gratis bagi nasabah. Namun ada juga beberapa ATM yang tidak mempunyai seorang satpam dan lahan parkir yang baik.

Sedangkan dari segi jaminan menurut Ibu Nurhayati berpendapat, selalu merasa aman dan nyaman ketika bertransaksi melalui ATM tersebut, dan pihak bank yang bersangkutan juga menurutnya selalu menganggapi suatu hal yang membuat nasabahnya merasa tidak nyaman ketika ada satu masalah yang terjadi di ATM maupun di sekitar ATM tersebut, serta ia selalu percaya bahwa bertransaksi melalui ATM Bank Syariah selalu *real-time* atau selalu tepat waktu.

c. Deskriptif data III dari SDN Gambah Luar Muka

1) Identifikasi Guru

Nama : Wardinah

Usia : 56 Tahun

Pendidikan : SPG
Pekerjaan : Guru
Alamat : Jl. A. Yani Kandangan Barat

2) Pendapat Guru

Ibu Wardinah memiliki ATM Bank Kalsel Syariah, setiap bulannya Ibu Wardinah melakukan pembayaran listrik melalui ATM Bank Kalsel Syariah, ATM yang di gunakan setiap bulan yaitu ATM yang tidak sama. Menurutnya melakukan pembayaran listrik melalui ATM lebih mudah dan lebih praktis, serta lebih menghemat waktu. Namun Ibu Wardinah pernah mengalami masalah ketika ingin melakukan pembayaran listrik melalui salah satu ATM, lalu ATM yang ingin ia gunakan itu mengalami gangguan jaringan, sehingga membuat proses untuk melakukan transaksi tidak jadi, karena mesin ATM yang tidak bisa beroperasi..

Kemudian Ibu Wardinah mengatakan dari segi keadaan ATM, menurutnya kebersihan di sekitar ruangan ATM sudah termasuk dalam kategori bersih dan terawat, di ATM sudah tersedia tempat sampah, dan fasilitas seperti AC serta kamera keamanan yang berfungsi dengan baik. Selain itu juga di ruang ATM, tersedia brosur-brosur tentang info Bank Syariah sehingga sangat memudahkan masyarakat untuk mengetahui apa saja fasilitas dan layanan di Bank Syariah tersebut, dan juga tersedia nomor telpon dari pihak Bank Syariah yang bisa dihubungi ketika terjadi sesuatu saat bertransaksi melalui ATM tersebut.

Sedangkan dari jaminan yang di berikan Ibu Wardinah mengatakan, ia sudah merasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi melalui ATM Bank Kalsel Syariah, karena pada umumnya dilokasi ATM mempunyai petugas keamanan atau satpam, sehingga para nasabah yang ingin melakukan transaksi tidak merasa takut atau khawatir akan adanya suatu bahaya dan sebagainya.

d. Deskriptif data IV dari SDN Gambah Luar Muka

1) Identifikasi Guru

Nama : Masliani
Usia : 48 Tahun
Pendidikan : S1
Pekerjaan : Guru
Alamat : Jl. Brigjend H. M. Yusi Gambah Luar Muka Kec.
Kandangan

2) Pendapat Guru

Ibu Masliani merupakan salah satu guru yang mempunyai rekening Bank Kalsel Syariah. Namun Ibu Nurhayati tidak setiap bulan melakukan pembayaran listrik melalui ATM Bank Kalsel tersebut, padahal melalui ATM lebih cepat dan praktis. Menurut Ibu Masliani ia merasa kesulitan dalam melakukan pembayaran listrik melalui ATM. Msein ATM yang Ibu Masliani gunakan ketika melakukan pembayaran listrik, yaitu ATM yang berada di

dekat rumahnya, namun karena juga seringnya listrik mati mesin ATM yang berada dekat dengan rumah Ibu Masliani tersebut mengalami gangguan, dan tidak bisa digunakan.

Sedangkan menurut Ibu Masliani dalam hal keadaan ruang ATM cukup bersih dan mesin ATMnya pun juga terawat, serta mempunyai fasilitas yang memadai dan petugas keamanan, lahan parkir yang cukup baik. Sehingga ia merasa nyaman ketika hendak melakukan transaksi melalui ATM Bank Kalsel Syariah tersebut.

Sedangkan dari segi jaminan menurut Ibu Masliani ketika bertransaksi melalui ATM tersebut ia merasa aman dan percaya bahwa transaksi yang dilakukannya selalu tepat waktu.

e. Deskriptif data V dari SDN Gambah Luar Muka

1) Identifikasi Guru

Nama : Hj. Mahrita
Usia : 55 Tahun
Pendidikan : DII
Pekerjaan : Guru
Alamat : Jl. Hariyo MT

2) Pendapat Guru

Ibu Hj. Mahrita mempunyai kartu ATM Bank Kalsel Syariah, tiap bulan Ibu Mahrita membayar tagihan listrik rumahnya melalui ATM, ATM

yang ia gunakan setiap bulan, yaitu ATM yang tidak sama. Menurutnya membayar tagihan listrik melalui ATM lebih mudah dan praktis, serta ATM yang selalu berjalan dengan baik, itu yang membuat Ibu Mahrita berani tiap bulan melakukan pembayaran listrik tersebut melalui ATM.

Kemudian Ibu Mahrita berpendapat dalam hal keadaan ATM yang ia gunakan setiap melakukan pembayaran listrik cukup bersih dan mesin ATM juga terawat, mempunyai fasilitas yang memadai dan adanya petugas keamanan, lahan parkir yang cukup baik. Namun ada juga ATM yang tidak mempunyai satpam dan lahan parkir yang baik sehingga membuat nasabah merasa kurang nyaman ketika hendak melakukan transaksi melalui ATM Bank Syariah tersebut.

Sedangkan dari segi jaminan, menurut Ibu Mahrita bertransaksi melalui ATM tersebut ia merasa aman dan percaya bahwa transaksi yang dilakukannya selalu tepat waktu, dan percaya bahwa bertransaksi melalui ATM tersebut selalu tepat waktu dan aman.

B. Analisis Data

Memperhatikan uraian di atas mengenai pendapat para guru terhadap kualitas pelayanan jasa pembayaran listrik melalui ATM pada Bank Syariah di kandangan, ternyata fakta di lapangan memang ada sedikit perbedaan dan ada juga persamaan. Berikut ini Penulis menganalisisnya terhadap 15 guru (lima belas) deskripsi data yang telah di uraikan sebelumnya.

1. Pendapat Para Guru terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pembayaran Melalui Mesin ATM pada Bank Syariah di Kandangan meliputi tiga dimensi yaitu:

- a. *Reliability* (kehandalan)

Melakukan pembayaran listrik melalui ATM menurut guru-guru tersebut praktis, mudah, dan cepat tanpa harus mengantri dan pergi ke tempat pembayaran listrik langsung, dengan adanya fitur pelayanan pembayaran listrik di ATM membuat para guru tersebut merasa terbantu, karena memang tujuan dengan adanya fitur pelayanan pembayaral listrik di tujukan kepada nasabah yang selalu ingin cepat untuk bertransaksi.

Dalam tersebut ATM Bank Syariah sudah termasuk handal dan layak untuk di gunakan, dan tidak ada masalah tentang ATM Bank Syariah di kandangan.

Hal tersebut sudah sesuai dengan manfaat ATM yaitu :

- 1) Mudah, tidak perlu datang ke bank/kelembaga bersangkutan untuk melakukan transaksi atau memperoleh informasi. Hal ini memang sesuai dengan apa yang dikatakan para responden.
- 2) Aman, tidak perlu membawa uang tunai atau alat untuk transaksi belanja di toko. Jaminan yang ada di suatu mesin ATM yang membuat para nasabah yang melakukan suatu transaksi melalui mesin ATM yang selalu membuat nasabah merasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi melalui mesin ATM,
- 3) Fleksibel, transaksi penarikan tunai atau pembelanjaan melalui ATM dapat dilakukan di jaringan bank sendiri, jaringan lokal maupun internasional. Hal

ini memang sesuai dengan apa yang dirasakan oleh para responden pada saat melakukan transaksi melalui mesin ATM, mesin ATM Bank Syariah memang bersifat fleksibel/mudah digunakan, mudah diatur karena kecanggihannya mesin ATM tersebut mampu melakukan semua jenis transaksi yang tertera di mesin ATM tersebut.

- 4) Leluasa, dapat bertransaksi setiap saat meskipun hari libur. Hal ini memang semua guru yang menjadi responden berpendapat sama bahwa halnya semua mesin ATM bisa digunakan setiap waktu dan kapanpun masyarakat menginginkannya.³⁹

Para guru yang merasa sulit dalam melakukan pembayaran melalui ATMPadahal ATM Bank Syariah yang tersedia di kandangan sudah termasuk handal dan nyaman untuk digunakan, namun yang membuat guru-guru yang mengalami kendala disebabkan karena mereka merasa sedikit lebih sulit harus memerlukan sedikit ketelitian, dan keahlian serta pengetahuan untuk menggunakan ATM tersebut. Karena guru-guru merasa takut salah dalam melakukan pembayaran listrik melalui ATM tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat guru SMKN 1 kandangan I, SMPN 2 kandangan IV dan SDN Gambah Luar Muka IV yang mengaku bahwa merasa sulit dan sedikit takut dalam melakukan pembayaran listrik melalui mesin ATM Bank Syariah di kandangan.

³⁹ Ridwanaz, Pengertian ATM dan kartu debit, *loc. cit*

b. *Tangibles* (Bukti Fisik)

fasilitas yang tersedia di ATM seperti adanya struk tanda transaksi, printer mini, AC dan satpam serta tempat parkir yang baik, tentang fasilitas tersebut terbagi ada 2 kategori yang pendapat para guru karena da juga mesin ATM yang fasilitasnya belum memadai, hal tersebut memberikan 2 pendapat para guru mengenai fasilitas ATM Bank Syariah di kandangan yaitu:

- 1) Pendapat para guru yang menjadi responden mengenai beberapa keadaan mesin ATM Bank Syariah di kandangan fasilitas-fasilitasnya sudah memadai, seperti AC, tempat sampah, kamera keamanan, serta petugas keamanan dan tempat parkir yang layak sudah terdapat di ATM Bank Syariah di kandangan. hal tersebut sudah sesuai dengan salah satu dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yaitu:⁴⁰
- 2) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasaran kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 3) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, petugas keamanan dan lain-lain.

⁴⁰Zainuri,"*Prinsip-prinsip Pelayanan Prima*".loc. cit

Pendapat para guru terhadap fasilitas ATM yang kurang lengkap menurut para guru beberapa fasilitas mesin ATM Bank Syariah tidak lengkap, seperti petugas keamanan dan tempat parkir yang belum memadai, serta ada seorang guru berpendapat pernah mengalami AC di ruang ATM yang ia gunakan mati/tidak berfungsi, padahal fasilitas-fasilitas tersebut begitu penting buat nasabah, karena dengan adanya petugas keamanan dan tempat parkir yang memadai serta AC yang terus beroperasi maka nasabah akan merasa lebih aman dan nyaman melakukan transaksi melalui mesin ATM Bank Syariah tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat guru SDN II, V, SMPN 2 IV, dan SMKN 1 III, IV, V. bahwa mereka berpendapat demikian pada saat di wawancara. Dan saran dari guru-guru tersebut pihak Bank Syariah harus melengkapi fasilitas-fasilitas tersebut, agar nasabah selalu merasa nyaman dan aman dalam melakukan transaksi melalui ATM Bank Syariah tersebut.

c. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki mesin ATM, bebas dari bahaya, risiko. Hal tersebut menurut para guru yang menjadi responden, bahwa jaminan yang ada di mesin ATM Bank Syariah memenuhi hal tersebut, dimana mereka merasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi, dan kemampuan mesin ATM yang mampu digunakan kapan saja, serta dapat dipercaya bahwa mesin ATM selalu tepat waktu dalam mengelola transaksi seorang nasabahnya, asalkan nasabahnya selalu teliti dalam melakukan transaksi tersebut.

Pendapat para guru tersebut sesuai dalam salah satu keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yaitu:⁴¹

- 1) Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
 - 2) Akurasi, produk pelayanan tersebut diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - 3) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan dalam pelaksanaan pelayanan.
2. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap kualitas pelayanan jasa pembayaran listrik melalui mesin ATM Bank Syariah

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantar atau melayani, *service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian akan mengenai *heart share* (hati) konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* (pikiran) konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau jasa perusahaan tidak akan diragukan.⁴²

Dalam Ekonomi Islam, pelaku bisnis untuk memberikan suatu pelayanan dalam bentuk fisik, hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan

⁴¹ Ridwanaz, "Pengertian ATM dan Kartu debit", *loc. cit*

⁴² Ancorez, "Kualitas Pelayanan/Jasa Dalam Perspektif Islam" <http://thedarkancokullijaba.blogspot.com/2010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam-perspektif-Islam>. Diakses tanggal 02-06-2015, pukul 23:03.

tepat sehingga tidak menyalah-nyatakan amanat yang menjadi tanggungjawabnya. Perusahaan atau lembaga yang memberikan pelayanan tersebut sekiranya memberikan suatu jaminan bahwa pengguna pelayanan tersebut merasa nyaman dan aman. Jika hal itu sudah dijalankan oleh pihak perbankan syariah dalam mengoperasikan ATM untuk masyarakat, maka pelayanan yang terbaik pun akan diraih, serta kelayakan seorang nasabah akan terus berlanjut seiring dengan berkembangnya suatu pelayanan tersebut.

Terdapat 3 penentu kualitas pelayanan, yaitu: *Reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti fisik), dan *Assurance* (jaminan). Pelayanan di mesin ATM Bank Syariah sudah memenuhi ke 3 faktor tersebut yaitu:

a. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan sebuah mesin ATM untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat serta mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja mesin ATM tersebut dalam mengelola suatu transaksi yang digunakan oleh nasabahnya. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan, sebagaimana yang dinyatakan dalam QS. An-Nahl[16]:91:

لَيْكُمُ اللَّهُ جَعَلْتُمْ وَقَدْ تَوَكَّدْتُمْ هَا بَعْدَ الْأَيْمَنِ تَنْقُضُوا وَلَا عَهْدُ تُمْ إِذَا اللَّهُ بِعَهْدِهِ وَأَوْفُوا
 ﴿٩١﴾ تَفْعَلُونَ مَا يَعْلَمُ اللَّهُ إِنَّ كَفِيلًا

“Dan tepatlah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya,

*sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.*⁴³

b. *tangibles* (bukti fisik)

ATM Bank Syariah menyediakan fasilitas fisik seperti tempat yang strategis, fasilitas di ruangan mesin ATM serta keamanan yang berada disekitar mesin ATM. Dan saran-prasarana yang tidak menunjukkan kemewahan karena dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan sebagaimana yang dinyatakan dalam firman Allah swt dalam QS. At-Takatsur [102]: 1-5, yaitu:

﴿٤﴾ تَعْلَمُونَ سَوْفَ كَلَّا ثُمَّ ﴿٣﴾ تَعْلَمُونَ سَوْفَ كَلَّا ﴿٢﴾ الْمَقَابِرَ زُرْتُمْ حَتَّىٰ ﴿١﴾ التَّكَاثُرَ أَلْهَيْكُمْ
﴿٥﴾ الْيَقِينَ عِلْمَ تَعْلَمُونَ لَوْ كَلَّا

*“Bermegah-megahan telah melalaikan kamu. Sampai kamumasuk ke dalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu). Dan janganlah begitu, kelak akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”.*⁴⁴

c. *Assurance* (jaminan)

Mesin ATM Bank Syariah sudah mendapatkan sepenuhnya kepercayaan dari para guru yang menjadi responden terhadap jaminan yang tersedia di mesin ATM

⁴³Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, loc. Cit.

⁴⁴Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, loc. Cit.

seperti sikap tanggap yang diberikan oleh pihak bank, kenyamanan dan keamanan yang tersedia serta kenyamanan mesin ATM tersebut saat digunakan.

Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh ATM sudah sesuai dengan pandangan ekonomi Islam, bahwa pelaku bisnis (bukti fisik) tidak bermewah-mewahan, kehandalan dalam mengelola transaksi seorang nasabah, hal itu membuat pihak bank syariah menepati janjinya bahwa akan memberikan layanan jasa yang terpercaya dan dapat diandalkan serta menunjukkan rasa aman, nyaman, agar percaya nasabah dalam melakukan transaksinya dengan menggunakan ATM Bank Syariah tersebut.

Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya pelayanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan. Berkenaan dengan hal ini, Allah swt berfirman dalam Q.S. Ali-Imran [3]: 159:

غَفِرَ عَنْهُمْ فَاعْفُ حَوْلَكَ مِنْ لَّا نَفْضُوا الْقَلْبِ غَلِيظًا فَظًا كُنْتَ وَلَوْ لَهُمْ لِنْتَ اللَّهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا
 ۞ الْمَتَوَكِّلِينَ تُحِبُّ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ هُمْ وَأَسْتِ

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya bersikap keras lagi berhati kasar tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu, karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam

bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya