

**PROBLEMATIKA KARYAWAN PT. GLOBAL ARTA
BORNEO TERHADAP LAYANAN ATM CIMB NIAGA
SYARIAH BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ekonomi Islam

Oleh

Nor' Aina

NIM. 1301160299

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2017 M / 1438 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nor' Aina

NIM : 1301160299

Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 15 Juli 1994

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh batal demi hukum.

Banjarmasin, Desember 2016

Yang membuat pernyataan,



Nor' Aina

TANDA PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : **Problematika Karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap Layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.**

Ditulis oleh : Nor' Aina

NIM : 1301160299

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program : S1

Jurusan : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2016/2017

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 15 Juli 1994

Alamat : Jl. Alalak Utara kec.Banjarmasin Utara

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan didepan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

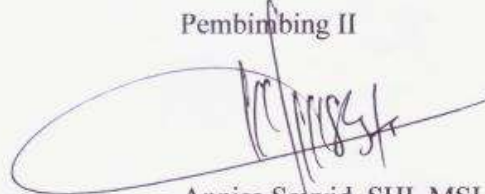
Banjarmasin, Desember 2016

Pembimbing I



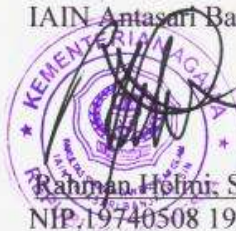
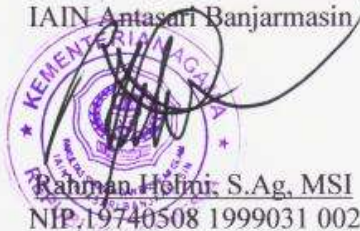
Dr. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 196006091988031003

Pembimbing II



Annisa Sayyid, SHI, MSI
NIP. 198305262011012007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin



Rahman Holini, S.Ag, MSI
NIP. 19740508 1999031 002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Problematika Karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap Layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin**, ditulis oleh Nor' Aina, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 06 Januari 2017

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82,3)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

IAIN Antasari Banjarmasin



Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH.

NIP.19580406 198703 1 001

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI (Ketua)	1.
2. Annisa Sayyid, SHI, MSI (Anggota)	2.
3. H. Fuad Luthfi, S. Ag., MH (Anggota)	3.
4. Hj. Inawati Mohammad Jainie Jerajap, MA (Anggota)	4.

ABSTRAK

Nor' Aina, 2017. *Problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin* Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI (II) Annisa Sayyid, SHI, MSI.

Kata Kunci Problematika karyawan, terhadap layanan Atm

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya problematika yang dialami nasabah PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM Commerce International Merchant Bankers (CIMB) Niaga Syariah Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin dan bagaimana cara CIMB Niaga syariah mengatasi problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research*) dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah *manager, customer service* dan nasabah bank CIMB Niaga Syariah dari PT. Global Arta Borneo yang mengalami problematika layanan ATM dengan objek penelitian problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.

Melalui teknis analisis kualitatif, penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: Pertama: Problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM yang berdasarkan terdapat di lapangan seperti kartu tertelan, saldo berkurang uang tidak keluar. Biaya administrasi terpotong dua kali, dan transfer gagal. Problematika ATM tidak akan terjadi jika manajemen layanan ATM bank tersebut bagus.

Kedua: 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 nyaman atas layanan yang difasilitasi oleh CIMB Niaga Syariah. Ketiga jika terjadi problem penanganannya proses lebih cepat dan tidak membuat nasabah menunggu lama.

MOTTO

*“Kesuksesan Dalam Hidup Hanya
Bisa Diraih dengan segala upaya dan
usaha yang disertai dengan do.a, karena
sesungguhnya nasib seseorang manusia
tidak akan pernah berubah dengan
sendirinya tanpa adanya berusaha”*

KATA PERSEMBAHAN

Rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan disetiap perjalanan hidup yang kulalui. Dan kuhaturkan shalawat untuk teladanku Nabi Muhammad saw.

- *Untuk yang pertama, skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tua ku tercinta. Sosok yang selalu mendukungku di saat aku terjatuh dan putus asa, orang yang selalu membangkitkanku disaat terpuruk dalam hidupku. Terima kasih tuhan yang telah memberiku seorang ibu dan ayah yang sangat hebat.*
- *Untuk kakak M. Abdul Khair S. Pd dan adik-adikku tersayang yang telah memberiku semangat tiada hentinya hingga saat ini.*
- *Sahabat-sahabatku Nopita Sari, Nor Hilal, Nurmaziah, dan Nadhira Salsabela yang telah berjuang bersama-sama baik suka maupun duka dalam menempuh bangku kuliah.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	šā`	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidī>n</i>
عدة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

C. Tā’marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h ,kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya.

Contoh : هبة ditulis *hibah*

2. Apabila ta’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh: كرامة الأولياء ditulis *Karāmatul-aulyā‘*

D. Vokal Pendek

◌َ	Kasrah	ditulis	<i>I</i>
◌ِ	Fathah	ditulis	<i>A</i>
◌ُ	Dammah	ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis	<i>Ā</i> <i>jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya’ mati يسعى	ditulis	<i>Ā</i> <i>yas’ā</i>
3	Kasrah + ya’ mati كريم	ditulis	<i>Ī</i> <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawumati فروض	ditulis	<i>Ū</i> <i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

اُ	Fathah + ya’ mati بينكم	ditulis	<i>au - Bainakum</i>
----	----------------------------	---------	----------------------

2	Fathah + wawu mati قول	ditulis	au - <i>Qaulun</i>
---	---------------------------	---------	--------------------

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a' antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u' iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lam

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur' ān</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Ẓawī al - furūd</i> atau <i>Ẓawil furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah, Rabb semesta alam, raja dari segala raja, maha pemberi sempurna nikmat, anugerah, dan hikmat, dzat yang maha agung, seluruh langit dan bumi, gunung-gunung, samudra, matahari, bulan, mega, surga, neraka dan para malaikat tersungkur bersujud kepada-Nya, hanya kepada-Nya segala bentuk pujian didunia dan akhirat. Shalawat serta salam selalu tercurah untuk kekasih Allah Swt yang namanya bersanding di Arsy Allah, baginda nabi besar Muhammad Saw yang berkat Nur beliau disertai bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi saya yang berjudul “Problematika Karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap Layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin” dapat diselesaikan.

Meskipun penyusunan skripsi ini merupakan tahap awal dari sebuah perjalanan panjang cita-cita akademis, namun penulis berharap semoga karya ilmiah yang bertemakan Layanan ATM di perbankan ini mempunyai nilai yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah serta menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin .
2. Bapak Rahman Helmi, S.Ag, MSI selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Dr. Fathurrahman Azhari, MHI selaku pembimbing I dan Ibu Annisa Sayyid, SHI, MSI selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Para dosen maupun asisten dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang selama ini memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas ini.
5. Kepala Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan dan karyawan yang memberikan pelayanan kepada penulis peminjaman buku-buku yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan dan karyawan yang memberikan pelayanan kepada penulis peminjaman buku-buku yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada seluruh informan maupun lembaga yang telah memberikan waktu dan data yang diperlukan, sehingga penelitian yang dilakukan penulis bisa menjadi sebuah skripsi.

8. Kepada semua pihak yang telah membantu hingga skripsi ini selesai yang tidak bisa diungkapkan satu persatu terimakasih atas bantuanya.

Semoga Allah Swt melimpahkan rahmat, karunia-Nya dan ganjaran yang berlipat ganda dari kebaikan mereka semua. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. *Amin Ya Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin, Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Signifikasi Penelitian	10
E. Definisi Operasional	10
F. Kajian Pustaka	11
G. Sistematika Penulisan	13

BAB II LAYANAN DALAM MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH

A. Pengertian Bank Syariah	15
1. Pengertian	15
2. Sejarah berdirinya bank syariah.....	17
B. Manajemen.....	19
1. Pengertian Manajemen	19
2. Manajemen Dalam Pandangan Islam	22
3. Fungsi-fungsi Manajemen	24
C. Layanan	27
1. Pengertian Layanan	27
2. Bentuk-Bentuk Layanan	30
3. Jenis-Jenis Layanan Bank.....	31
a. Layanan ATM.....	32
b. Manfaat ATM	34
c. Landasan Hukum ATM	36
D. Aplikasi Layanan ATM.....	40
E. Cara Penyelesaian Aplikasi Layanan ATM.	41
F. Alur Penyelesaian Nasabah.....	42

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Pendekatan dan Lokasi Penelitian.....	45
B. Subjek dan Objek Penelitian	46
C. Teknik Pengumpulan Data.....	47
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis	47
E. Tahap Penelitian.....	48

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Global Arta Borneo dan CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.....	50
1. Profil PT. Global Arta Borneo.....	50
2. Profil CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.....	52
B. Penyajian Data	58
1. Problematika Karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap Layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin	58
2. Cara CIMB Niaga Syariah Mengatasi Problematika Karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap Layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin	62
C. Analisis Data	64
1. Problematika Karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap Layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.....	64
2. Cara CIMB Niaga syariah Mengatasi Problematika karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap Layanan ATM CIMB Niaga Syariah.....	68

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	72
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA	74
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kajian Pustaka.....	12
-------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Penyelesaian Nasabah.....	42
Gambar Struktur Organisasi Bank CIMB Niaga Syariah Banjarmasin	57