

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Commerce International Merchant Bankers (CIMB) Niaga adalah salah satu bank milik swasta di Indonesia dimana peraturan bank nya di atur oleh pihak pribadi atau sebuah organisasi di bank tersebut. CIMB Niaga merupakan salah satu bank konvensional dari beberapa bank yang ada di Indonesia yang mendirikan unit usaha syariah (UUS) yaitu CIMB Niaga Syariah. CIMB Niaga syariah merupakan perbankan syariah yang semua kegiatan didalamnya sesuai dengan syariah, yang tidak menganut sistem riba tetapi bagi hasil. Dengan adanya perbankan syariah semestinya dapat memudahkan masyarakat yang beragama Islam bertransaksi di bank sesuai dengan syariah.

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang meyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses, dalam melaksanakan usahanya (pasal 1 angka 1 UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah). Dengan definisi itu, berarti perbankan syariah meliputi

bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).<sup>1</sup>

Setiap bank harus memiliki manajemen strategi yang baik untuk memenangkan persaingan tersebut. Perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya, misalnya memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karena manusia tidak bisa melakukan semua hal yang diinginkannya sendiri, pasti memerlukan bantuan atau pelayanan dari orang lain. Pelayanan merupakan syarat utama bagi kelangsungan hidup suatu bank. Dengan pelayanan yang bagus maka nasabah tentunya akan merasa nyaman dan puas melakukan berbagai macam kegiatan transaksi yang berhubungan dengan bank tersebut dengan nyaman. begitupula halnya dengan bank sentral. Untuk memberikan pelayanan maka bank sentral harus melaksanakan fungsinya dengan baik. Bank sentral berfungsi mengontrol sistem perbankan sehingga perekonomian bangsa bisa terjaga. Hal ini dinyatakan oleh Nobb Jack dalam bukunya *Economic*, yaitu “*Central banks control the banking system of a country and frequently act as the state bank and main means of exercising*

---

<sup>1</sup>Zubairi Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), hlm. 4-5.

*economic control.*”<sup>2</sup> Dengan pelayanan yang baik serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah dapat menentukan laju pertumbuhan suatu bank.

Di dalam agama Islam juga diterangkan bahwa jika ingin suatu usaha itu berhasil maka yang harus kita utamakan terlebih dulu adalah pelayanan yang bagus. Agama Islam mengajarkan bila ingin mendapatkan hasil usaha baik maka hendaknya memberikan pelayanan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Q.S surah al-Imran/3:159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ <sup>٣</sup>

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”<sup>4</sup>

<sup>2</sup>Nobb Jack, *economic* (England: Macgraww Hill, 1995), hlm. 306.

<sup>3</sup>Ahmad Bin Muhammad Al-Sawi, *Hasiyat Al-Sawi ala Tafsir Al-Jalalayn*, (Beirut: Dar- Al-Kotob Al-ilmiyah, 1175-1241 H), hlm. 249.

<sup>4</sup>Ahmad Mustafa Al-Maraghi, *Terjemah Tafsir Al-Maraghi*, (Semarang: CV. Toha Putra, 1986), jilid 4, hlm. 191-192.

Dewasa ini, perkembangan pelayanan beberapa bank sudah menjurus pada pelayanan berbasis mesin, ada yang memberikan layanan *sms banking*, ada yang memberikan layanan *internet banking*, ada juga yang memberikan layanan berupa *ATM (Automatic Teller Machine)*. Dari beberapa teknologi tersebut yang paling dikenal masyarakat yaitu ATM dimana ATM mempermudah nasabah untuk penarikan atau transaksi lainnya dan tidak menggunakan jasa teller.

Perkembangan sekarang semakin modern sehingga ATM sudah ada dimana-mana, dipelosok kampung juga sudah ada yang namanya ATM, maka dari itu dari perkembangan zaman sekarang sudah banyak yang menggunakan layanan mesin dimana sudah tidak lagi mempersulit diri untuk melakukan berbagai transaksi seperti pengambilan gaji, pembayaran-pembayaran, dan mentransfer uang.

Pengertian ATM yakni Anjungan Tunai Mandiri atau dalam bahasa Inggris *Automatic Teller Machine*. Mesin untuk pelayanan perbankan, mesin ini sanggup melayani berbagai proses keuangan 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, juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani 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 di tentukan, maka dana tunai pun siap digunakan. Kartu ATM bisa di dapat 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 karyawan.<sup>5</sup>

Pada dewasa ini sebagian besar karyawan diharuskan memiliki kartu ATM, karena umumnya pembayaran gaji sudah banyak melalui perantara bank, khususnya di wilayah Banjarmasin sudah banyak suatu perusahaan pembayaran gaji karyawannya melalui ATM, salah satunya karyawan PT. Global Arta Borneo yang menggunakan jasa bank dengan penyaluran gaji melalui ATM.

Produk perbankan syariah yang termasuk produk penghimpunan dana (*funding*) adalah tabungan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

---

<sup>5</sup>Razi, "Pendapat Para Guru Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pembayaran Listrik Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Pada Bank Syariah Di Kandangan" (Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian IAIN Antasari, 2014/2015, Banjarmasin, 2015), hlm. 3.

Tabungan wadiah merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad wadiah, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Berkaitan dengan produk tabungan wadiah, bank syariah menggunakan akad wadiah yad adh-dhamanah. Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada bank syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya, sedangkan bank syariah bertindak sebagai pihak yang dititipi dana atau barang yang disertai hak untuk menggunakan atau memanfaatkan dana atau barang tersebut.<sup>6</sup>

CIMB Niaga Syariah adalah unit usaha syariah (UUS) PT. Cimb Niaga Tbk untuk merespon perkembangan bisnis perbankan syariah Indonesia dan tingginya permintaan masyarakat terhadap layanan perbankan universal yang inovatif, lebih aman dan menguntungkan, untuk mendukung layanan berkualitas, CIMB Niaga Syariah memadukan keunggulan teknologi dan keragaman produk dengan kualitas layanan tinggi.

---

<sup>6</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 297.

Layanan yang disediakan CIMB Niaga syariah berbagai macam melalui ATM CIMB Niaga Syariah tersebut dan mempermudah nasabah yang menabung di bank tersebut.<sup>7</sup> Dan adapun produk-produk yang di sediakan oleh CIMB Niaga Syariah sebagai berikut:

Produk yang di CIMB Niaga Syariah adalah pembiayaan dan simpanan

1. Pembiayaan
2. Tabungan

Tabungan adalah dimana para nasabah menabungkan dana nya kepada suatu bank yang di pilih nasabah sebagai tempat penitipannya dan dapat dipercaya. Adapun menurut fatwa dewan nasional No: 02/DSN-MUI/IV/2000 yang menjelaskan untuk meningkatkan aktifitas ekonomi dan keuangan masyarakat diperlukan jasa perbankan, dan salah satu produk perbankan di bidang penghimpunan dana masyarakat adalah tabungan, yaitu simpanan dana yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet, giro.<sup>8</sup>

Layanan ATM adalah layanan yang disediakan bagi nasabah yang memiliki tabungan. Tabungan yang dimaksud disini adalah tabungan di berikan kepada para karyawan yang perusahaannya bekerjasama dengan CIMB Niaga. Salah satu

---

<sup>7</sup>Tri Noormuliyansih, Manager CIMB Niaga Syariah Banjarmasin, Wawancara Pribadi, Ruangan CIMB Niaga Syariah, Tgl. 25 juli 2015.

<sup>8</sup>Himpunan Fatwa Keuangan Syariah Dewan Syariah Nasional MUI, (Jakarta: Erlangga, 2002), hlm. 48.

perusahaan yang bekerjasama dengan CIMB Niaga Syariah adalah PT. Global Arta Borneo (GAB). CIMB Niaga Syariah memberikan layanan jasa untuk karyawan yang bekerja di PT. Global Arta Borneo (GAB), dalam bentuk penyaluran gaji karyawan. Penyaluran gaji dilakukan berdasarkan kerjasama antara PT. Global Arta Borneo dengan CIMB Niaga Syariah. Untuk mempermudah karyawan PT. Global Arta Borneo penyaluran gaji tersebut yang dananya tersimpan ditabungan, penarikannya dilakukan lewat ATM.

PT. Global Arta Borneo (GAB), adalah perusahaan yang bergerak dalam jenis jasa, karena PT. Global Arta Borneo bekerja sebagai distribusi minyak solar yang tugasnya memasarkan kembali minyak yang diambil atau dibeli dari pihak produksi dari luar yang bernama PT. Shell Indonesia.<sup>9</sup> Pada saat penarikan yang dilakukan oleh karyawan terdapat beberapa problem dan keluhan yang dialami oleh beberapa karyawan PT. Global Arta Borneo.<sup>10</sup>

Dari gambaran umum diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang hasilnya penulis tuangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul : **“Problematika Karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap Layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin”**.

---

<sup>9</sup>Ari Miswar, Marketing PT. Global Arta Borneo Banjarmasin, Wawancara Pribadi, Ruangan PT. Global Arta Borneo, tgl. 19 desember 2016.

<sup>10</sup>Ari Miswar, Marketing PT. Global Arta Borneo Banjarmasin, Wawancara Pribadi, Ruangan PT. Global Arta Borneo, Tgl 10 juni 2016.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan di teliti di rumuskan sebagai berikut:

1. Apa Saja Problematika Karyawan PT. Global Arta Borneo Dalam Layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin?
2. Bagaimana Cara CIMB Niaga syariah Banjarmasin Mengatasi Problematika karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap Layanan ATM mereka?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui apa saja problematika karyawan PT. Global Arta Borneo dalam layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara CIMB Niaga Syariah mengatasi problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM mereka.

#### **D. Signifikansi Penelitian**

Hasil dari penelitian di harapkan dapat bermanfaat sebagai:

1. Bagi bank

Riset ini diharapkan dapat meningkatkan layanan ATM terhadap pelayanan bank CIMB Niaga Syariah.

2. Bagi penulis

Untuk memperdalam pengetahuan dibidang perbankan syariah khususnya tantang problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.

3. Bagi pihak lain

Dapat dijadikan informasi tambahan bagi para pembaca untuk menambah referensi bagi penelitian khususnya mengenai problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalah pahaman terhadap penelitian ini, maka penulis perlu memberikan batasan istilah sebagai berikut:

1. Problematika adalah hal yang menimbulkan masalah atau hal yang belum dapat dipecahkan.<sup>11</sup> Problematika yang dimaksud disini adalah masalah-

---

<sup>11</sup>Tim Penyusun *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 1989), hlm. 471.

masalah yang dialami oleh karyawan PT. Global Arta Borneo saat melakukan penarikan uang di ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.

2. Karyawan dalam kamus bahasa Indonesia adalah pekerja.<sup>12</sup> Orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan) dengan mendapatkan gaji/upah. Karyawan yang dimaksud disini adalah karyawan yang bekerja pada PT. Global Arta Borneo.<sup>13</sup>
3. Anjungan tunai mandiri (ATM) adalah sebuah alat elektronik yang mengijinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening
4. tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang “*teller*” manusia. ATM yang dimaksud disini adalah ATM CIMB Niaga Syariah.
5. Commerce International Merchant Bankers (CIMB) Niaga syariah.

## **F. Kajian pustaka**

Kajian pustaka dalam penelitian ini sangat diperlukan untuk menghindari penelitian yang sama dengan peneliti yang akan diteliti, namun demikian ditemukan substansi yang berbeda dengan persoalan yang akan penulis angkat, penelitian yang dimaksud diantaranya:

---

<sup>12</sup>Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta : Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1989) hlm. 448.

<sup>13</sup>Sarah, Staff Keuangan di PT. Global Arta Borneo, Wawancara Pribadi, Ruang Global Arta Borneo, 18 juli 2016.

No	Nama/Nim	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Khamsul Khair (Nim 0931160155) tahun 2011 dengan judul “Minat Mahasiswa/i IAIN Antasari Terhadap Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank BPD Kalimantan Selatan.” Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah.	Skripsi ini membahas secara spesifik tentang minat Mahasiswa/i IAIN Antasari terhadap layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank BPD Kalimantan Selatan. Sedangkan penulis menganalisis tentang Problematika Karyawan PT. Global Arta Borneo Terhadap Layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.	Penelitian terletak pada layanan jasa yang disediakan oleh bank yaitu ATM.	Penelitian ini dengan penelitian penulis adalah dari segi penelitian.
2.	Razi (Nim 1101160297) tahun 2015 dengan judul “Pendapat Para Guru Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pembayaran melalui ATM pada Bank Syariah dibanding Pembayaran Secara Langsung.” Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah.	Skripsi ini membahas secara spesifik tentang pendapat para guru terhadap kualitas pelayanan jasa pembayaran melalui ATM pada Bank Syariah dibanding pembayaran langsung. Sedangkan penulis menganalisis tentang problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.	Penelitian terletak pada layanan jasa yang disediakan oleh bank yaitu ATM.	Penelitian ini dengan penelitian penulis adalah dari segi penelitian.
3.	Hidayat Samieullah (Nim 1001160254) tahun 2014 dengan judul “Strategi Penempatan Conter ATM pada BPD Kalsel Syariah.” Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam	Skripsi ini membahas secara spesifik tentang strategi penempatan conter ATM pada BPD Kalsel Syariah. Sedangkan penulis menganalisis tentang problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga	Penelitian terletak pada layanan jasa yang disediakan oleh bank yaitu ATM.	Penelitian ini dengan penelitian penulis adalah dari segi penelitian.

	Jurusan Perbankan Syariah.	Syariah Banjarmasin.		
--	-------------------------------	----------------------	--	--

Dengan demikian terdapat pokok permasalahan yang berbeda antara penelitian di atas dengan yang akan penulis teliti. Penulis dalam penelitian ini mengarah kepada problematika karyawan PT. Global Arta Borneo terhadap layanan ATM CIMB Niaga Syariah Banjarmasin.

### **G. Sistematika Penulisan**

Penyusunan skripsi ini terdiri dari 5( lima) bab yang mana disusun secara sistematis, dimana masing-masing bab akan membahas persoalan sendiri-sendiri namun dalam pembahasan saling berkaitan, dan dari tiap-tiap bab akan terbagi dalam sub bab, secara garis besar akan tersusun sebagai berikut:

**BAB I** pendahuluan merupakan bab yang akan menguraikan mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan peneliti memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambarkan dalam rumusan masalah, setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan, signifikansi penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum atau luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Adapun sistematika penulisan merupakan susunan skripsi secara keseluruhan.

**BAB II** Landasan teori tentang layanan ATM dalam perbankan syariah, terdiri dari pengertian layanan, bentuk-bentuk layanan, jenis-jenis layanan bank, problematika layanan ATM, cara penyelesaian problematika pada layanan ATM, alur penyelesaian pengaduan nasabah.

**BAB III** Metodologi penelitian yaitu menguraikan lebih secara singkat mengenai objek penelitian dan metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini, seperti jenis penelitian, sifat, lokasi penelitian, subjek dan objek, teknik pengumpulan data dan analisis data, serta tahapan penelitian.

**BAB IV** Hasil dan Pembahasan, yaitu berisi tentang hasil dan analisis data serta jawaban atas rumusan masalah.

**BAB V** Penutup, yaitu berisi kesimpulan dan saran-saran yang merupakan bagian terakhir dalam penelitian ini yang memuat tentang hal-hal yang dihasilkan dan diperoleh dalam penelitian secara singkat dan jelas.