

BAB II

LAYANAN ATM DALAM MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH

A. Bank Syariah

1. Pengertian

Bank Islam, selanjutnya disebut dengan bank syariah, adalah bank yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Alquran dan hadis. Antonio dan Perawataatmadja membedakan dua pengertian, yaitu bank Islam dan bank yang beroperasi dengan prinsip syariat Islam. Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariat Islam dan tata cara beroperasinya mengacu pada ketentuan-ketentuan Alquran dan hadis. Adapun bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariat Islam adalah bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam.

Bank syariah merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syariat (hukum) Islam. Menurut Schaik, bank Islam adalah sebuah bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum Islam yang sah, dikembangkan pada abad pertama Islam, menggunakan konsep berbagi risiko sebagai metode utama, dan meniadakan keuangan berdasarkan

kepastian serta keuntungan yang ditentukan sebelumnya. Sudarsono menemukan, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariat. Adapun definisi menurut Muhammad dalam Donna, adalah lembaga keuangan yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga dan usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariat Islam.¹

Selanjutnya, dalam Undang-Undang No. 21 tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Pasal 1 disebutkan bahwa “Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.”²

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kemasyarakatan serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan pengertian bank syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, yaitu bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip

¹Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 15-16.

²*Ibid.*,

syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.

Adapun pengertian perbankan syariah menurut Wikipedia adalah “*Islamic banking is banking or banking consistent with the principles of sharia and its practical application trough the development of Islamic economics.*”. Artinya: suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya selaras dengan hukum Islam (syariah).³

2. Sejarah berdirinya bank syariah

Sejak awal kelahirannya, perbankan syariah dilandasi dengan kehadiran dua gerakan *renaisans* (kebangkitan) Islam modern: *neorevivalis* dan *modernis*. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berdasarkan Alquran dan As-Sunnah.

Menurut sejarah, awal mula kegiatan bank syariah yang pertama kali dilakukan adalah di Pakistan dan Malaysia pada tahun 1940. Di kairo Mesir pada tahun 1963 terdiri *Islamic Rural Bank* di Desa Mit Ghamr. Bank ini beroperasi di pedesaan Mesir dan masih berskala kecil.

³Aidi Royansyah, “Pengaruh Layanan Fitur Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin” (Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian IAIN Antasari 2014/2015, Banjarmasin, 2015), hlm. 16.

Di negara-negara Arab lainnya adalah Uni Emirat Arab dengan berdirinya *Dubai Islamic Bank* pada tahun 1975. Kemudian di Kuwait pada tahun 1977 berdiri Kuwait Finance House yang beroperasi tanpa bunga. Sedangkan di Mesir pada tahun 1978 berdiri bank syariah yang diberi nama *Faisal Islamic Bank*. Kemudian diikuti oleh *Islamic International Bank for Investment and Development Bank*.

Di Indonesia, bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah bank muamalat Indonesia pada periode tahun 1992-1998 hanya ada satu unit bank syariah, maka pada tahun 2005, jumlah bank syariah di Indonesia telah bertambah menjadi 20 unit, yaitu 3 bank umum syariah dan 17 unit usaha syariah. Sementara itu jumlah BPRS hingga akhir tahun 2004 bertambah menjadi 88 buah.⁴

⁴Aidi Royansyah, "Pengaruh Layanan Fitur Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank BRI Syariah Cabang Banjarmasin" *Op.Cit.*, hlm. 16-18.

B. Manajemen

1. Pengertian manajemen

Kata “manajemen” secara bahasa dari bahasa latin, yaitu dari asal kata “manus” yang berarti tangan dan “agree” yang berarti melakukan penggabungan kedua kata itu menjadi kata kerja *manager* yang artinya menangani.⁵ Kata *manager* selanjutnya diterjemahkan kedalam bahasa inggris dalam bentuk kata *kerja to manage* dengan kata *management*, dan *manager* untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen.⁶ Dalam bahasa Indonesia diartikan dengan pengolahan.⁷

Secara istilah, kata manajemen sebagaimana didefinisikan berikut: menurut Schoderbek, Coseir, dan Aplin, definisi manajemen adalah: “*manajemen a processachieving organizational goals through others*”.⁸ Manajemen adalah suatu proses untuk mencapai tujuan organisasi melalui kerjasama dengan orang lain.

⁵Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Askara, 2006), hlm. 3.

⁶John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia* (Jakarta: Gramedia, 1996), hlm. 372.

⁷W.J.S. Poerwadarmita, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai pustaka, 2002), hlm. 526.

⁸Schoderbek, P.P. Coseir, A.R dan Aplin. J, *manajement* (USA: Harcour Brace Jevanovich Publishers, 1988), hlm. 8.

Adapun George R Terry mendefinisikan manajemen adalah: *“Management ia a distinct prosess consisting of planning, organizing, actuating and controlling, perfomed to determine and accomplish stated objectivitas by the use of human beings and other resources”*.⁹ Manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan, perencanaan, perorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses kegiatan atau usaha pencapaian tertentu melalui kerja sama dengan orang lain. Manajemen merupakan proses untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan sistematis, terkoordinasi, kooperatif, atas pemanfaatan sumber daya yang dimiliki dalam rangka pencapaian tujuan yang diharapkan dengan pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab yang seimbang.

Dari pengertian ini tersirat empat unsur manajemen, yaitu:

- a. Pimpinan
- b. Orang-orang (pelaksana) yang dipimpin
- c. Tujuan yang akan dicapai
- d. Kerja sama dalam mencapai tujuan tersebut.

⁹George R Terry, *Principle of management* (Ontario: Richard D. Irwin ING. Howood IIIionis. Irwin-dorsy Limited, 1977), hlm. 4.

Sarana/peralatan manajemen (*tools of managemen*) terdiri atas enam macam (dikenal dengan 6M), yaitu:

- a. *Man* (manusia/orang)
- b. *Money* (uang)
- c. *Machine* (mesin)
- d. *Method* (metode)
- e. *Market* (pasar)
- f. *Material* (barang)

Faktor manusia, baik pemimpin maupun orang yang dipimpin, memegang peran yang sangat menentukan dalam manajemen (oleh karena itu, sering kita dengar istilah “the man behind the organization”).¹⁰ Seorang pemimpin harus dapat mewujudkan kerja sama yang baik, yang sekaligus bertindak pula sebagai seorang perencana, organisator, penggerak, dan pengawas/pembina bawahan.

Bahkan, dapat dikatakan bahwa manajemen tidak akan ada jika tidak ada manusia yang mengadakan kerja sama satu dengan yang lainnya. Kerja sama antarmanusia tersebut harus terhimpun dalam satu wadah yang lazim disebut organisasi. Organisasi tersebut didirikan dengan suatu tujuan.

¹⁰Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia 2013), hlm. 39.

2. Manajemen Dalam Pandangan Islam

Manajemen dalam arti mengatur sesuatu yang dilakukan dengan baik, tepat dan terarah merupakan sesuatu yang disyariatkan ajaran islam. Dari segi definisi tentang manajemen dalam Islam yaitu: pertama, manajemen Islam adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. Jika setiap perilaku orang yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali yang diupayakan menjadi amal saleh yang bernilai abadi. Dalam manajemen Islam, aspek tauhid sangatlah kuat, sehingga seseorang akan benar dan jujur ketika diawasi oleh manusia serta akan tetap benar dan jujur ketika tidak diawasi oleh manusia.¹¹

Kedua, manajemen Islam adalah struktur organisasi sangatlah penting, adanya struktur dan startifikasi dalam Islam.¹² Seperti yang dijelaskan dalam surah al-An'am/6: 165 yang berbunyi:

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُم مِّنَ الْأَرْضِ خَلْقًا وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَبْلُوكُمْ فِي مَاءِ آتَانِكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ^{١٣}

¹¹Rusnah, "Manajemen Mutu Layanan Nasabah Pada Bank Kalsel Syariah Cabang Banjarmasin" (Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian IAIN Antasari 2013/2014, Banjarmasin, 2014), hlm. 31.

¹²*Ibid*, hlm. 31.

¹³ Muhammad Ali Ash-Shobuni, *Sofwah at-Tafsir*, (Alqahirah: An-Nasy Wa At-Tauzi t.th 2001), hlm. 367-368.

“Dan Dia lah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa di bumi dan dia meninggikan sebagian kamu atas sebahagian (yang lain) beberapa derajat. Untuk mengujimu tentang apa yang diberikannya kepadamu sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi maha penyayang. (QS. al-An’am [6]: 165).¹⁴

Ayat diatas menjelaskan bahwa dalam mengatur kehidupan dunia, peranan manusia tidak akan sama. Kepintaran dan jabatan seseorang tidak akan sama. Sesungguhnya struktur itu merupakan sunnatullah dan ayat ini mengatakan bahwa kelebihan yang diberikan itu (struktur yang berbeda-beda) merupakan ujian dari Allah dan akan digunakan untuk kepentingan sendiri.

Ketiga, yang dibahas dalam manajemen Islam adalah sistem Islam yang disusun harus menjadikan pelakunya dengan baik. Sistem yang dimaksud disini adalah seluruh aturan kehidupan manusia yang bersumber dari Alquran dan sunnah Rasul, aturan tersebut terbentuk keharusan dan larangan melakukan sesuatu aturan tersebut dikenal sebagai hukum lima yaitu wajib, sunnah (mandub), mubah, makruh dan haram. Aturan-aturan itu dimaksudkan untuk menjamin keselamatan manusia sepanjang hidup mereka.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen dalam pandangan Islam perilaku yang baik dari ajaran Islam dan ketauhidan dan manajemen menurut pandangan Islam semua peraturannya bersumber dari Alquran dan sunnah Rasul, dan aturan yang terkenal disebut dengan, wajib, sunnah, mubah, makruh, dan haram.

¹⁴Ahmad Mustafa Al-Maraghi, *Terjemah Tafsir Al-Maraghi*, (Semarang: CV. Toha Putra, 1986), jilid 8, hlm. 154.

3. Fungsi-fungsi manajemen (*Management Functions*)

Sampai saat ini, belum ada consensus, baik di antara praktisi maupun diantara teoritis mengenai fungsi-fungsi manajemen, yang sering pula disebut unsur-unsur manajemen. Akan tetapi, bisa disimpulkan bahwa fungsi-fungsi manajemen adalah sebagai berikut.¹⁵

a. Perencanaan (*planning*)

Menurut Stoner, *planning* adalah proses menetapkan sasaran dan tindakan yang perlu untuk mencapai sasaran tersebut.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Organizing (organisasi) adalah dua orang atau lebih yang bekerja sama dalam cara yang terstruktur untuk mencapai sasaran spesifik atau sejumlah sasaran.

c. Pengambil Keputusan (*Leading*)

Pekerjaan *leading* meliputi lima kegiatan, yaitu:

- 1) Mengambil keputusan
- 2) Mengadakan komunikasi agar ada saling pengertian antara manager dan bawahan

¹⁵*Ibid.*, hlm 42.

- 3) Memberi semangat, inspirasi, dan dorongan kepada bawahan supaya mereka bertindak
- 4) Memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompoknya
- 5) Memperbaiki pengetahuan dan sikap-sikap bawahan agar mereka terampil dalam usaha mencapai tujuan yang ditetapkan.

d. Pemberi Bimbingan (*Directing/Commanding*)

Directing atau *Commanding* merupakan fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah atau instruksi kepada bawahan dalam melaksanakan tugas masing-masing, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju pada tujuan yang telah ditetapkan.

e. Pemberi Motivasi (*Motivating*)

Motivating atau *pemotivasion* kegiatan merupakan salah satu fungsi manajemen berupa pemberian inspirasi, semangat dan dorongan kepada bawahan agar bawahan melakukan kegiatan secara sukarela sesuai yang diinginkan oleh atasan.

f. Pengkoordinasian (*Coordinating*)

Coordinating atau pengkoordinasian merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan,

menyatukan, dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama yang terarah dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

g. Pengawasan (*Controlling*)

Controlling atau pengawasan, sering juga disebut pengendalian, salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian, bila perlu mengadakan koreksi sehingga yang dilakukan bawahan dapat diarahkan kejalan yang benar dengan maksud dengan tujuan yang telah digariskan semula.

h. Pemberian Keterangan (*Reporting*)

Reporting merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penyampaian perkembangan atau hasil kegiatan atau pemberian keterangan mengenai segala hal yang bertalian dengan tugas dan fungsi-fungsi kepada pejabat yang lebih tinggi.

i. Penyusunan Personalia (*Staffing*)

Staffing merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penyusunan personalia pada suatu organisasi sejak perekrutan tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha agar setiap tenaga memberi daya guna maksimal kepada organisasi.

j. Meramalkan (*Forecasting*)

Forecasting adalah meramalkan, memproyeksikan, atau mengadakan taksiran terhadap berbagai kemungkinan yang akan terjadi sebelum suatu rencana yang lebih pasti dapat dilakukan.¹⁶

C. Layanan

1. Pengertian Layanan

Menurut Kashiko Layanan adalah membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang.¹⁷ Pada dasarnya layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi kepada konsumen atau perorangan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹⁸

Jasa/layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang merupakan suatu obyek, alat, material, atau benda yang bisa dilihat, disentuh, atau dirasa dengan panca indera, maka jasa/layanan justru merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja, (*performance*), atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka layanan/jasa cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*). Walaupun sebagian

¹⁶*Ibid.*,42-43.

¹⁷Kashiko, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Agen Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Takaful Keluarga di Banjarmasin” (Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian IAIN Antasari Siti Hafsyah 2014/2015, Banjarmasin, 2015). Hlm. 18.

¹⁸M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: ALFABETA, 2009), Hlm. 211.

besar jasa mungkin jasa berkaitan dan di dukung dengan produk fisik (contohnya, papan tulis, spidol, atau kapur tulis, meja dan kursi, OHP, buku pelajaran, dan lainnya dalam jasa pendidikan), esensi dari apa yang dibeli pelanggan adalah kinerja yang diberikan oleh pihak tertentu kepada pihak lainnya.¹⁹

Karena jasa tidak kasat mata serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya, yaitu atribut-atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan. Sedangkan Tjiptono dan Chandra (2005 : 121) mengemukakan bahwa kualitas jasa (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.²⁰

Industrialisasi jasa/layanan adalah upaya yang bisa dilakukan melalui pemanfaatan teknologi (misalnya menawarkan jasa atau layanan alternatif lewat mesin ATM, *vending machines*, *internet*, *call centers*, SMS, dan sejenisnya) dan pembukuan proses operasi jasa (contohnya, meningkatkan konsistensi kinerja karyawan melalui prosedur kerja yang rinci, termasuk *script* untuk cara menyapa

¹⁹Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012), hlm. 28-29.

²⁰Nurul Damayanti Usnar, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sms Banking Bank BNI Terhadap Loyalitas Nasabah di Kota Makassar" (Uin Hasanuddin 2011/2012, Makassar, 2012), hlm. 16.

pelanggan dan penyediaan yang lebih teliti, seperti yang dilakukan jaringan bisnis McDonald's).²¹

Layanan yang prima termasuk merupakan terjemahan dari *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan nasabah. Instansi layanan harus memiliki layanan standar, layanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan konsumen/nasabah. layanan di sebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani, jadi pelayanan prima dalam hal ini seseuai dengan harapan.²²

Standar layanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar layanan ini juga terdapat mutu layanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.²³Sementara itu mutu juga dapat diartikan sebagai keseluruhan fitur dan sifat produk atau

²¹*Ibid.*, hlm. 37.

²²*Op. cit.*, hlm. 211.

²³*Ibid.*, hlm. 212.

layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Berdasarkan beberapa definisi tentang kualitas layanan adalah tingkat baik buruknya sesuatu barang yang disediakan untuk nasabah sekiranya nasabah merasa puas dengan layanan yang disediakan kepada mereka sehingga membuat nasabah merasa nyaman dengan layanan tersebut. Layanan juga merupakan sikap perbuatan yang harus dilakukan dengan baik dan ramah tamah sehingga membuat para nasabah merasa puas dengan layanan yang di dapat nasabah.

2. Bentuk-Bentuk Layanan

Secara garis besar, tawaran produk bisa dikelompokkan menurut berbagai kriteria. Salah satunya adalah daya tahan (*durability*) atau berwujud tidaknya (*tangibility*) produk bersangkutan. Berdasarkan kriteria ini, produk bisa dibedakan menjadi tiga macam, yakni:

- a. Barang tidak tahan lama (Non-Durable Goods)
- b. Barang tahan lama (Durable Goods)
- c. Jasa (Services)

Sesungguhnya pembedaan secara tegas antara barang dan jasa/layanan tidaklah gampang dilakukan. Hal ini di karenakan pembelian barang fisik seringkali dibarengi pula dengan unsur jasa/layanan tertentu (seperti pembiayaan atau fasilitas kredit, instalasi, penyampaian garansi, pelatihan dan bimbingan

operasional, perawatan, dan reperasi) dan sebaliknya pembelian sebuah jasa kerap kali melibatkan pula barang-barang pelengkap (contohnya, buku tabungan dan kartu ATM untuk jasa tabungan di bank, pesawat telepon dalam jasa telkomunikasi, bus dan kereta api dalam jasa angkutan umum). Penawaran sebuah perusahaan kepada konsumen maupun calon konsumen biasanya mencakup sejumlah bentuk layanan. Komponen layanan tersebut bisa jadi hanyalah bagian kecil ataupun bagian utama/pokok dari keseluruhan penawaran bersangkutan.²⁴

3. Jenis-Jenis Layanan Bank

Semakin lengkap jasa-jasa bank yang dapat dilayani oleh suatu bank maka akan semakin baik. Kelengkapan ini akan ditentukan dari permodalan bank serta kesiapan bank dalam menyediakan SDM yang handal. Disamping itu juga perlu didukung oleh kecanggihan teknologi.

Salah satu sarana kecanggihan teknologi yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah mesin *Automated Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur. Lokasi ATM tersebar di tempat-tempat strategis. Pengertian ATM dewasa

²⁴Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2012), hlm. 14-15.

ini sudah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia yang artinya Anjungan Tunai Mandiri.

Sedangkan manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM sebagai berikut:

- a. Praktis dan mudah dalam pengoperasian ATM.
- b. Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.
- c. Menjamin keamanan dan privacy.
- d. Kemungkinan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari.
- e. Terdapat diberbagai tempat-tempat yang strategis.²⁵

Bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain berupa²⁶:

- a. Layanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

Menurut Julius R. Automatic Teller Machine (ATM) merupakan pelayanan jasa bank secara elektronik, dimana nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, seperti menarik dan mengambil uang secara tunai dan melihat saldo rekening giro yang rekening tabungan tanpa berhadapan langsung dengan petugas bank, baik didalam maupun diluar jam kerja. Untuk

²⁵*Ibid.*, hlm. 181-182.

²⁶M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 58.

mengoperasikannya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*plastic card*) dan kode pengenal diri (*personal identification card*).²⁷

Adapun layanan ATM sebagai berikut

- 1) Penyaluran gaji.
- 2) Pembiayaan pulsa.
- 3) Pembiayaan listrik.
- 4) Transfer sesama bank.
- 5) Transfer ke lain bank.
- 6) Pembayaran tiket.
- 7) Pembayaran TV kabel.

Anjungan tunai mandiri (ATM) adalah sebuah alat elektronik yang memungkinkan nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang “*teller*” manusia.

ATM yaitu kegiatan transaksi yang dilakukan secara elektronik yang bermanfaat untuk memudahkan nasabah antara lain dalam rangka menarik atau menyetor secara tunai atau melakukan pembayaran melalui pemindah bukuan, transfer antar bank dan atau memperoleh informasi mengenai saldo/

²⁷Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Selemba Empat, 2011) hlm. 284.

mutasi rekening nasabah, termasuk ATM yang dilakukan dengan pemanfaatan teknologi melalui kerja sama dengan pihak lain.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa adanya ATM sangat memudahkan nasabah/masyarakat yang melakukan transaksi keuangan seperti menarik dan mengambil uang secara tunai dan melihat saldo rekening giro yang rekenig tabungan atau menyetor secara tunai tanpa berhadapan langsung dengan petugas bank.

Untuk mendukung fasilitas ATM, bank selain juga sebagai tempat penghimpun dana dan menyalurkan dana, bank sebagai penyelenggaraan Alat Pembayaran dengan menggunakan Kartu (APMK) sebagai instrument/kartu plastik (kartu kredit, kartu debit, kartu Prabayar) sebagai produk bank atau lembaga selain bank. Adapun yang menjadi fokus penelitian kartu plastik berupa kartu ATM.²⁸

b. Manfaat ATM

ATM berguna sebagai alat bantu untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi perbankan secara elektronik. Fasilitas yang tersedia di ATM antara lain:

²⁸Suryani, "Presepsi Mahasiswa IAIN Antasari Terhadap Pendirian Mesin Automatic Teller Machine Pecahan Rp. 20.000 di IAIN Antasari" (Laporan Hasil Penelitian Pusat IAIN Antasari Banjarmasin 2014/2015, Banjarmasin, 2015), hlm. 13.

- 1) Penarikan tunai
- 2) Setoran tunai
- 3) Transfer dan pembayaran pembelanjaan atau tagihan rumah tangga perbulan.

Sedangkan jenis informasi yang tersedia antara lain informasi saldo dan informasi kurs. Seiring dengan kemajuan teknologi, jenis transaksi dan informasi yang tersedia akan terus bertambah.

Keuntungan menggunakan kartu ATM yaitu:

- a) Mudah, tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi atas memperoleh informasi.
- b) Aman, tidak perlu membawa uang tunai atau untuk melakukan transaksi belanja di toko.
- c) Fleksibel, transaksi penarikan tunai atau pembelanjaan via ATM dapat di lakukan di jaringan bank sendiri, jaringan lokal dan internasional.
- d) Leluasa, dapat bertransaksi setiap saat meskipun hari libur.²⁹

²⁹Razi, "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 Banjarmasin, 2014/2015, Banjarmasin, 2015), hlm. 23-25.

c. Landasan Hukum ATM

1) Al-Qur'an

QS an-Nisa/4: 6.

وَابْتَلُوا الْيَتَامَىٰ حَتَّىٰ إِذَا بَلَغُوا النِّكَاحَ فَإِنَّ ءَانَٰسْتُمْ مِّنْهُمْ رُّشْدًا فَادْفَعُوا
 إِلَيْهِمْ أَمْوَالَهُمْ ۖ وَلَا تَأْكُلُوهَا إِسْرَافًا وَبِدَارًا أَن يَكْبُرُوا ۚ وَمَن كَانَ غَنِيًّا
 فَلْيَسْتَعْفِفْ ۖ وَمَن كَانَ فَقِيرًا فَلْيَأْكُلْ بِالْمَعْرُوفِ ۚ فَإِذَا دَفَعْتُمْ إِلَيْهِمْ أَمْوَالَهُمْ
 فَأَشْهَدُوا عَلَيْهِمْ ۚ وَكَفَىٰ بِٱللَّهِ حَسِيبًا ﴿٦﴾

“Dan inilah anak-anak yatim itu sampai mereka cukup umur untuk menikah. Kemudian jika menurut pendapatmu mereka telah cerdas (pandai memelihara harta), maka serahkanlah kepada mereka hartanya. Dan janganlah kamu memakanya (harta-harta anak yatim) melebihi batas kepatuhan dan (janganlah kamu) tergesa-gesa (menyerahkannya) sebelum mereka dewasa. Barang siapa (diantara pemelihara itu) mampu, maka hendaklah dia menahan diri (dari memakan harta anak yatim itu) dan barang siapa miskin, maka bolehlah dia makan harta itu menurut cara yang patut. Kemudian, apabila kamu menyerahkan harta itu kepada mereka, maka hendaklah kamu adakan saksi-saksi. Dan cukuplah Allah sebagai pengawas.”³⁰

Ayat diatas menjelaskan betapa pentingnya memelihara harta. jika seseorang anak belum mampu memelihara harta maka janganlah menyerahkan harta mereka sebelum mereka dianggap mampu. Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa harta merupakan

³⁰Dapertemen Agama RI, Al-qur'an dan Terjemahnya, (Malang: Kati Kata, 2013), hlm. 77.

suatu yang harus dijaga. Untuk menjaga harta agar lebih aman perbankan syariah menyediakan sebuah solusi dengan menggunakan kartu ATM. Dengan kartu ATM kita tidak perlu membawa uang atau harta kita yang banyak, hanya cukup membawa kartu ATM saja untuk melakukan segala transaksi.

2) Fatwa Dewan Syariah Nasional Tentang Syariah Card

Fatwa DSN No: 54/DSN-MUI/X/2006 tentang syariah card di atas menjelaskan bahwa adanya syariah card memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi dan penarikan tunai. Fasilitas kemudahan, keamanan dan kenyamanan tersebut bisa didapatkan nasabah dengan menggunakan kartu ATM.

3) Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/ 11 /PBI/2009 Tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu Dalam Pasal 1.

- a) Bahwa kejahatan terhadap alat pembayaran dengan menggunakan kartu telah semakin meningkat dan bervariasi sehingga diperlukan pengaturan yang lebih rinci tentang pemenuhan aspek keamanan dan keandalan sistem;
- b) Bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para pemegang kartu diperlukan peran lebih aktif dari

prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggaraan kliring dan penyelenggara penyelesaian akhir;

- c) Bahwa karena pengaturan produk prabayar perlu diatur dalam pengaturan tersendiri maka pengaturan alat pembayaran dengan menggunakan kartu lebih difokuskan untuk mengatur kartu kredit, kartu ATM dan kartu debit;
- d) Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, maka diperlukan penyesuaian terhadap ketentuan mengenai penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu dalam suatu Peraturan Bank Indonesia;

Adapun landasan hukum ATM di Indonesia berdasarkan pada peraturan Bank Indonesia No. 11/11/PBI/2009 Tanggal 13 April 2009 tentang penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran menggunakan kartu.

- a) Materi pengaturan yang dimuat dalam peraturan Bank Indonesia ini antara lain mencakup:
 - (1) Tata cara perizinan dan peralihan perizinan
 - (2) Tata cara penyelenggaraan
 - (3) Pengawasan
 - (4) Sanksi.

- b) Jenis alat pembayaran dengan menggunakan kartu (APMK), meliputi kartu ATM, kartu debit, dan kartu kredit. Sementara itu pengaturan tentang kartu prabayar diatur tersendiri dalam peraturan Bank Indonesia tentang uang elektronik (*electronic money*).
- c) Pihak-pihak yang wajib memperoleh izin dari Bank Indonesia berdasarkan peraturan Bank Indonesia ini adalah Bank dan Lembaga selain Bank yang menyelenggarakan kegiatan sebagai prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggaraan kliring dan atau penyelenggaraan akhir di bidang APMK.
- d) Khusus untuk lembaga selain Bank, untuk dapat menyelenggarakan kegiatan sebagai prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggaraan kliring dan atau penyelenggaraan penyelesaian akhir di bidang APMK, harus terbentuk badan hukum Indonesia.
- e) Peraturan Bank Indonesia ini memberikan dasar bagi prinsipal, penerbit, *acquirer*, penyelenggaraan kliring. Penyelenggaraan penyelesaian akhir APMK dan pihak lain yang terkait dengan penyelenggaraan APMK untuk dapat menyepakati pembentukan suatu forum atau institusi yang bertujuan untuk mengatur sendiri hal-hal yang bersifat teknis dan mikro (*Self-Regulation*

Organization atau SRO), namun aturan yang dikeluarkan tersebut tidak boleh bertentangan dengan peraturan Bank Indonesia ini.³¹

D. Aplikasi Layanan ATM

Nasabah pengguna ATM sekarang telah banyak yang mengalami masalah seperti kartu tertelan, uang yang tidak keluar pada saat penarikan, serta rekening yang terdebit. Apabila nasabah yang mengalami masalah dalam melakukan transaksi kartu ATM nasabah dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen³². Undang-Undang tersebut merupakan perlindungan hukum atas penggunaan transaksi kartu ATM yang bermasalah. Yang terdiri dari:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
2. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan yang barang dan atau jasa

³¹Razi, "Pendapat Para Guru Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pembayaran Listrik Melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Pada Bank Syariah Di Kandangan" Op.Cit., hlm. 20.

³²Toni Setiawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Jasa Transaksi Elektronik Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Dalam Praktek Di Kabupaten Badung" (Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian Fakultas Universitas Udayana 2012/2014, Badung, 2013), Hlm 48.

4. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
5. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

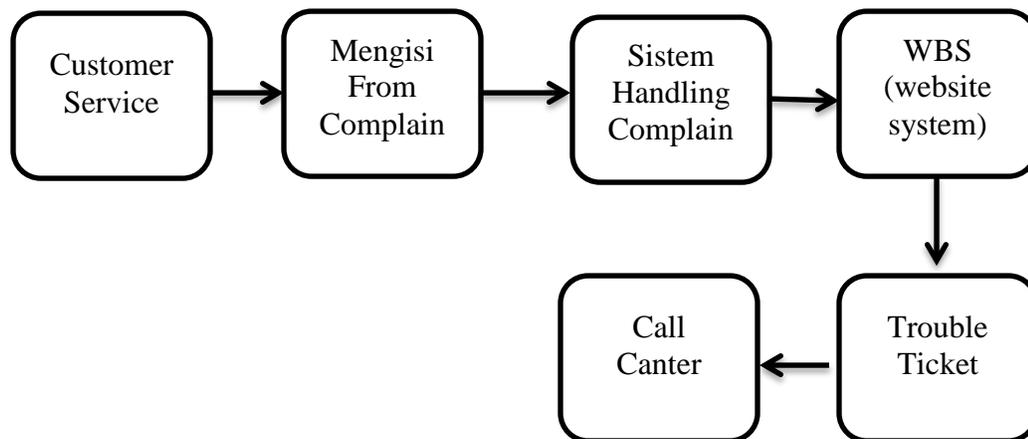
E. Cara Penyelesaian Aplikasi Layanan ATM

Problem yang terjadi pada layanan ATM bisa diatasi dengan cara sebagai berikut:

1. Jika saldo terdebit uang tidak keluar maka cara penyelesaiannya nasabah menyampaikan komplain ke *Customer Service*, penyelesaian diserahkan kepada kantor pusat melalui beberapa tahapan. Standar waktu untuk penyelesaian saldo yang terdebit adalah selama 7 hari.
2. Jika transfer ATM yang gagal maka cara penyelesaiannya dalam waktu yang diperlukan terbagi dua yaitu

- a. Transfer sesama bank adalah 7 hari
 - b. Transfer ke bank lain standar waktu yang diperlukan selama 14 hari.
3. Jika RTGS terlambat maka cara penyelesaiannya dengan standar waktu kurang dari 3 jam, dan selambat-lambatnya adalah 1 hari. Jika lebih dari 1 hari, penyelesaian dilakukan oleh kantor pusat melalui beberapa tahapan.
 4. Jika ATM tertelan maka cara penyelesaiannya dapat langsung diselesaikan oleh unit cabang sendiri pada hari itu juga.³³

F. Alur Penyelesaian Nasabah



Gambar 2.1
Gambar Alur Penyelesaian Nasabah

³³Wulan Arum Sari, “Analisis *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Nasabah” (Laporan Hasil Penelitian Pusat Penelitian Universitas Pendidikan Indonesia 2012/2013, Bandung, 2013), hlm. 6-7.

Gambar 2.1 adalah alur penyelesaian pengaduan nasabah yang diselesaikan oleh kantor pusat. Pertama nasabah menyampaikan pengaduannya kepada *Customer Service*, lalu *Customer Service* memberikan formulir komplain untuk di isi oleh nasabah mengenai pengaduannya. Setelah formulir di isi, pengaduan dimasukkan ke dalam sebuah sistem yang disebut *handling complain* yang selanjutnya dikirim ke kantor pusat melalui *website system*, ketika pengaduan telah diterima oleh pusat kemudian keluarlah *trouble ticket* yaitu nomor permasalahan yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mengecek melalui *call centre* bank, apakah permasalahan sudah diselesaikan atau masih dalam proses. Jadi, apabila permasalahan berhasil ditangani secara efektif dan memuaskan, nasabah yang semula tidak puas bisa berubah menjadi puas dan tetap akan menggunakan jasa bank tersebut. Karena nasabah akan mengasumsikan bahwa bank tersebut telah memperhatikan nasabahnya.

Program *service recovery* bank tersebut sebagai salah satu upaya mengembalikan kepuasan nasabah, namun *service recovery* yang dirasakan oleh nasabah masih belum optimal dikarenakan penyelesaian keluhan terkadang melebihi standar waktu yang telah ditentukan. *service recovery* merupakan pemulihan layanan, bukan hanya sekedar penanganan terhadap keluhan dan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, tetapi sebuah sistem *service recovery* yang baik juga mendeteksi dan memecahkan masalah, mencegah kekecewaan dan di disain untuk mengakomodasi keluhan. *Service recovery* dalam penelitian ini dilihat berdasarkan tiga dimensi keadilan dalam proses *service recovery* yang dapat

mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu *outcome fairness*, *procedural fairness*, dan *interactional fairness*.³⁴

³⁴Wulan Arum Sari, "Analisis *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Nasabah" *Op.Cit.*, hlm. 7-8.