

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *AUTOMATIC TELLER  
MACHINE* (ATM) DALAM PENARIKAN UANG  
DI BANK BRI SYARIAH  
(Studi Kasus ATM Polres Langsa)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**MERI OKTAVIA  
NIM. 4012019155**

**Program Studi  
PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA  
2021 M / 1443 H**

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *AUTOMATIC TELLER  
MACHINE* (ATM) DALAM PENARIKAN UANG  
DI BANK BRI SYARIAH  
(Studi Kasus ATM Polres Langsa)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**



**Oleh:**

**MERI OKTAVIA  
NIM. 4012019155**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA  
2021 M / 1443 H**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul “**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) DALAM PENARIKAN UANG DI BANK BRI SYARIAH (Studi Kasus ATM Polres Langsa)**” an. Meri Oktavia, NIM 4012019155 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 26 Agustus 2021

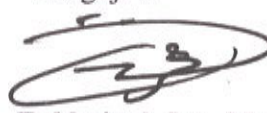
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Penguji I



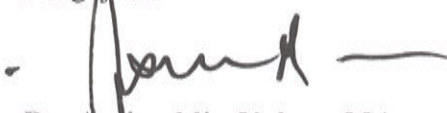
Dr. Early Ridho Kismawadi, S.E.I,MA  
NIDN.2011118901

Penguji II



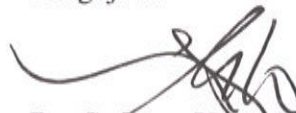
Fakhrizal, Lc., MA  
NIDN. 2018059002

Penguji III



Dr. Amiruddin Yahya, MA  
NIP. 19750909 200801 1 013

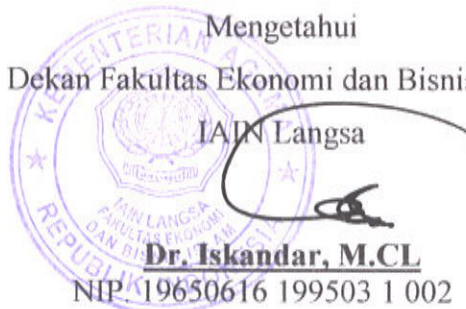
Penguji IV



Dr. Salwan Kamal, M.E.I  
NIP. 19900518 202012 1 011

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Langsa



Dr. Iskandar, M.CL  
NIP. 19650616 199503 1 002

**Skripsi Berjudul**  
**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE***  
**(ATM) DALAM PENARIKAN UANG DI BANK BRI SYARIAH**  
**(Studi Kasus ATM Polres Langsa)**

Oleh:

**MERI OKTAVIA**  
**NIM: 4012019155**

Dapat disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E )  
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, Juni 2021

**PEMBIMBING I**



**Dr. Early Ridho Kismawadi, S.E.I, MA**  
**NIDN. 2011118901**

**PEMBIMBING II**



**Fakhrizal, Lc, M.A**  
**NIDN. 2018059002**

Mengetahui  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Fakhrizal, Lc, M.A**  
**NIDN. 2018059002**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meri Oktavia

NIM : 4012019155

Tempat/Tgl Lahir : Langsa/ 31 Oktober 1996

Alamat : BTN Polri GP Matang Seulimeng Kec. Langsa Barat

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) DALAM PENARIKAN UANG DI BANK BRI SYARIAH (Studi Kasus ATM Polres Langsa)** benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan didalamnya, sepenuhnya tanggung jawab saya.

Dengan demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Langsa, Juli 2021

membuat pernyataan



Meri Oktavia  
NIM. 4012019155

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **"KESUKSESAN TIDAK AKAN BERTAHAN JIKA DICAPAI DENGAN JALAN PINTAS."**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, karya sederhana ini kupersembahkan untuk Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, dan segala karunia yang tiada tara untukku dan seluruh umat-Nya”.

- ✓ Kedua orang tuaku kepada Ayah dan Ibuku, yang telah tulus dan ikhlas membesarkan, membiayai serta mendoakanku selalu. Semoga Allah SWT memuliakan kalian berdua baik di dunia maupun di akhirat.
- ✓ Untuk keluargaku yang senantiasa membantu dan memberi semangat.
- ✓ Teman-temanku yang selalu mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini
- ✓ Almamaterku tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa yang telah banyak memberikan pelajaran dan pengalaman yang luar biasa.
- ✓ Serta seluruh pihak yang membantuku terutama dalam usaha penyelesaian skripsi ini. .

## ABSTRAK

Berbagai cara dilakukan oleh bank untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, salah satu cara yang dilakukan adalah menyediakan fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM). ATM pada hakikatnya merupakan perangkat yang dimiliki bank yang dioperasikan secara otomatis dan sistemik dengan memanfaatkan teknologi komunikasi nirkabel yang bisa dimanfaatkan oleh nasabah untuk mendapatkan pelayanan teller bank secara otomatis tanpa adanya teller manusia di bank tersebut. Dengan adanya mesin ATM nasabah merasa sangat terbantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tunai maupun non tunai secara efisien dan dapat melakukan aktivitas tanpa terkendala oleh waktu karena ATM mampu melayani nasabah selama 24 jam sehingga tidak menghambat aktivitas ekonomi yang terhambat oleh jam kerja dan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Penggunaan *Automatic Teler Machine* (ATM) dalam Penarikan Uang di ATM Bank BRI Syariah di Polres Langsa Untuk mengetahui kendala Penggunaan *Automatic Teler Machine* (ATM) Dalam Penarikan Uang di ATM Bank BRI Syariah di Polres Langsa. Jenis penelitian ini adalah studi lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan sebagai bahwa efektivitas penggunaan *Automatic Teler Machine* (ATM) dalam penarikan uang di ATM Bank BRI Syariah di Polres Langsa sangat baik hal ini dibuktikan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penggunaan ATM BRI Syariah di Polres Langsa cukup efektif karena sangat bermanfaat bagi anggota Polres dan masyarakat di sekitarnya dalam melakukan transaksi keuangan tunai maupun non tunai. Kendala Penggunaan *Automatic Teler Machine* (ATM) Dalam Penarikan Uang di ATM Bank BRI Syariah di Polres Langsa yaitu masih terbatasnya mesin ATM BRI Syariah di Polres Langsa lahan parkir khusus ATM BRI syariah serta adanya kendala mesin ATM tidak mengeluarkan uang.

**Kata Kunci :** Efektivitas, ATM BRI Syariah, Polres Langsa

## ABSTRACT

*One of the efforts made by banks in order to optimize services is the availability of Automated Teller Machines (ATM) or Automatic Teller Machine facilities, essentially mini-scale bank devices that are operated systemically, relying on computing technology and wireless communication technology that allows customers to receive services. tellers automatically, even without human tellers. The existence of ATMs is of course very helpful and makes it easier for customers to carry out bank-based financial activities, so that many activities can be carried out without time constraints, because ATMs can serve customers 24 hours a day, so there are no economic activities that hinder working hours and others. This study aims to determine the effectiveness of the use of an Automatic Teler Machine (ATM) in Withdrawing Money at BRI Syariah Bank ATMs at Langsa Police. To find out the obstacles to the use of Automatic Teler Machines (ATM) in Withdrawing Money at BRI Syariah Bank ATMs at Langsa Police. This type of research is a field study using a descriptive qualitative approach. The results showed. The effectiveness of the use of the Automatic Teler Machine (ATM) in Withdrawing Money at BRI Syariah Bank ATMs at the Langsa Police is very good, this is the result of research that has been carried out, the data concludes that the use of BRI Syariah ATMs at the Langsa Police is quite effective because it is very useful for members of the Police and the community in case of in conducting cash and non-cash financial transactions. Obstacles to the Use of Automatic Teller Machines (ATM) in Withdrawing Money at BRI Syariah Bank ATMs at Langsa Police, namely the still limited BRI Syariah ATM machines at the Langsa Police, special parking spaces for BRI Syariah ATMs and the problem of ATM machines not issuing money.*

*Keywords : Effectiveness, BRI Syariah ATM, Langsa Police Station*



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Waramahtullahi Wabarakaatuh*

Alhamdulillah penulis ucapkan kehadadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Kurnia-Nya terutama kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka menyelesaikan studi dan memenuhi sebahagian syarat-syarat dalam mencapai gelar sarjana strata satu (S-I) dalam bidang ilmu Ekonomi Islam. Dalam hal ini penulis mengangkat judul **“Efektivitas Penggunaan *Automatic Teler Machine* (ATM) Dalam Penarikan Uang di Bank BRI Syariah (Studi Kasus Polres Langsa )”**. Shalawat dan salam kepada junjungan alam pahlawan revolusi sedunia. Nabi Besar Muhammad SAW. dan beserta keluarga dan al-shahabat beliau sekalian yang seimbang bahu dan seayun langkah dalam menegakkan kalimat Laillahailallah muhammadarrasulullah. Selanjutnya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, pengarahan, bimbingan dan dukungan moral maupun materil dari berbagai pihak.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, MA Sebagai Rektor IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa
2. Bapak Dr. Iskandar, M.C.L, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Langsa.
3. Bapak Dr. Early Ridho Kismawadi, S.E.I, MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Fakhrizal, Lc, M.A Dr. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan motivasi, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Pegawai dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa, yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu dan pengetahuan sehingga dapat terselesaikan perkuliahan ini.

6. Terkhusus dan istimewa buat kedua orang tua tercinta yang telah membesarkan, mengasuh, mendidik dan memberikan bantuan dan kasih sayang tanpa batas. Kakak dan adik yang menjadi motivasi untuk penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT, penulis mohon maaf dan sangat mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Akhirnya, besar harapan penulis semoga ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri dan para pembaca pada umumnya. Amin.

Langsa, Maret 2021

Penulis

## TRANSLITERASI

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)

ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibaah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

## 1. Vokal Tunggal

Vokal bahasa Arab, seperti, vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah I	I	I
اُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
اِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
اُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Žakira	=	ذَكَرَ
Yazhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوَلَ

## 2. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ / اِ	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
اِ / اِي	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
اُ / اُو	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى
Qīla	=	قِيلَ
Yaqūlu	=	يَقُولُ

## 3. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

### a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

### b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

### c. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang **al** serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan **ha (h)**.

Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	=	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
Rauḍhatul aṭfal		
al-Madīnah al-Munawwarah	=	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madīnatul-Munawwarah		
Ṭalḥah	=	طَلْحَةَ

#### 4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

Rabbana	=	رَبَّنَا
Nazzala	=	نَزَّلَ
al-Birr	=	الْبِرُّ
al-Ḥajj	=	الْحَجُّ
Nu'imma	=	نُعِمَّ

#### 5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /ج/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

ar-Rajulu	=	الرَّجُلُ
as-Sayyidatu	=	السَّيِّدَةُ
asy-Syamsu	=	الشَّمْسُ
al-Qalamu	=	القَلَمُ
al-Badī'u	=	البَدِيعُ
al-Jalālu	=	الْجَلَالُ

## 6. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Ta'khuzūna	=	تَأْخُذُونَ
an-Nau'	=	النَّوْءُ
Syai'un	=	شَيْءٌ
Inna	=	إِنَّ
Umirtu	=	أَمِرْتُ
Akala	=	أَكَلٌ

## 7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.



Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهَوَّ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn

Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ

Fa aufu al-kaila wa al-mīzān

Fa auful- kaila wa-mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلُ

Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīm al-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَهَا وَمَرْسَاهَا

Bismillāhi majrehā wa mursāhā

وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijju al-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā

Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijjul-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā

## 8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

Wa mā Muhammadun illa rasūl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lallazī biBakkata mubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramadān al-lazī unzila fih al-Qur'an

Syahru Ramadanal-lazī unzila fihil-Qur'an

وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ

Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn

Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdu lillāhi rabb al-‘ālamīn

Alhamdu lillāhi rabbil-‘ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Naşrun minallāhi wa fathun qarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amru jamī'an

Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhu bikulli syaiin 'alīm

## 9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>TRANSLITERASI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Penjelasan Istilah .....	5
1.8 Penelitian Terdahulu.....	6
1.9 Metode Penelitian.....	15
1.10 Sistematika Pembahasan .....	21
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b> .....	<b>23</b>
2.1 Efektivitas .....	23
2.1.1 Pengertian Efektiiivitas .....	23
2.1.2 Indikator Efektivitas .....	25
2.2 Perbankan Syariah .....	25
2.3 <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) .....	33

2.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah.....	36
2.5	Kepuasan Nasabah.....	41
2.5.1	Pengertian Kepuasan Nasabah .....	41
2.5.2	Skala Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	41
2.5.3	Indikator Kepuasan Nasabah.....	42
2.6	Hakikat Kualitas Pelayanan.....	45
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
3.1	Gambaran Umum tempat Penelitian .....	48
3.1.1	Gambaran Umum BRI Syariah .....	48
3.2	Efektivitas Penggunaan <i>Automatic Teller machine</i> (ATM) di Polres Langsa .....	54
3.3	Kendala Efektivitas Penggunaan <i>Automatic Teller machine</i> (ATM) di Polres Langsa .....	63
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>		<b>71</b>
4.1	Kesimpulan.....	71
4.2	Saran-saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>73</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1. Draft Wawancara .....</b>	<b>75</b>
<b>Lampiran 2. Transkrip Wawancara .....</b>	<b>81</b>
<b>Lampiran 3. Dokumentasi.....</b>	<b>90</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan kembali dana kepada masyarakat bagi yang membutuhkan, juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.<sup>1</sup> Dengan demikian bank sebagai suatu badan yang berfungsi sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) dari dua pihak, yaitu pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*) dan pihak yang kekurangan dana (*deficit unit*). Perkembangan dan perubahan global dalam bidang teknologi informasi, komunikasi dan kemajuan perekonomian dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatu produk dan jasa, demikian juga terjadi pada industri perbankan syariah.<sup>2</sup> Bank dituntut harus semakin inovatif dalam mengembangkan produk dan jasanya agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah atau pelanggan untuk menciptakan kepuasan. Fakta empiris menunjukkan bahwa setiap bank melakukan peningkatan kualitas layanan baik yang terkait dengan jaminan resiko nasabah, maupun kemudahan-kemudahan pelayanan dan fitur-fitur untuk menciptakan kenyamanan nasabah.

---

<sup>1</sup> Ali Hasan, *Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Kencana Media, 2014), h. 42

<sup>2</sup> Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), h. 35

Berbagai cara dilakukan oleh bank untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, salah satu cara yang dilakukan adalah dengan menyediakan fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM). ATM pada hakikatnya merupakan perangkat yang dimiliki bank yang dioperasikan secara otomatis dan sistemik dengan memanfaatkan teknologi komunikasi nirkabel yang bisa dimanfaatkan oleh nasabah untuk mendapatkan pelayanan teller bank secara otomatis tanpa adanya teller manusia di bank tersebut. Dengan adanya mesin ATM nasabah merasa sangat terbantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tunai maupun non tunai secara efisien dan dapat melakukan aktivitas tanpa terkendala oleh waktu karena ATM mampu melayani nasabah selama 24 jam sehingga tidak menghambat aktivitas ekonomi yang terhambat oleh jam kerja dan lainnya.

Salah satu *Automatic Teller Machine* (ATM) yang ada di Polres Langsa adalah ATM milik Bank BRI Syariah. Hasil observasi menunjukkan bahwa masih terbatasnya mesin ATM BRI Syariah di Polres Kota Langsa yang menyebabkan anggota Polisi di Polres Langsa harus mengantri agak panjang saat akan mengambil uang ujar ibu Nur Alda Phona salah seorang Anggota Sat Lantas Polres Langsa.<sup>3</sup>

Kemudian permasalahan keduajuga menurut ibu Nur Alda Phona ialah tidak tersedianya lahan parkir di perkarangan mesin ATM sehingga sangat membahayakan. Kemudian permasalahan ketiga ialah adanya keterlambatan penanganan oleh karyawan PT. SSI sebagai vendor saat kehabisan uang.

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Nur Alda Phona, Anggota Sat Lantas Polres Langsa tanggal 22 Juli 2020 jam. 11.00

Menurut Ibu Suyanti salah seorang PNS di Polres langsa pernah mengalami suatu hal yang kurang menyenangkan ketika ATM tidak mengeluarkan uang karena kehabisan saldo di mesinnya<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan pihak Bank BRI Syariah menyatakan bahwa vendor memiliki sistem yang dipantau menggunakan computer dan setiap saat ATM memiliki gangguan secara otomatis sistem akan memberi tahu.Kantor dapat mengetahui secara langung jika ada kendala terhadap ATM, karena kita mempunyai system IT yang terintegrasi ke mesin-mesin ATM milik BRIS<sup>5</sup>

Kemudian permasalahan ketiga ialah tidak tersedianya lahan parkir di perkarangan mesin ATM sehingga sangat membahayakan pengguna jalan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengakat judul “**Efektivitas Penggunaan *Automatic Teler Machine* (ATM) Dalam Penarikan Uang di Bank BRI Syariah (Studi Kasus ATM Polres Langsa )**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih terbatasnya mesin ATM BRI Syariah di Polres Kota Langsa
2. Keterlambatan penanganan oleh PT. SSI saat mesin rusak atau bermasalah

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Ibu Suyanti, PNS Polres Langsa tanggal 22 Juli 2020 jam. 14.00

<sup>5</sup> Wawancara dengan Ilham Maulana, Supervisor pelayanan Kas Bank BRI Syariah tanggal 22 Juni 2020



3. Mesin ATM sering kehabisan uang dan pihak vendor terlambat merespon laporan yang di sampaikan oleh sistem yang di pantau menggunakan computer di mesin ATM BRI Syariah.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan pemaparan masalah di atas, maka batasan masalah dalam ruang lingkup penelitian ini adalah pada Anggota Polres Langsa dan dibatasi pada efektivitas penggunaan ATM.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Efektivitas Penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM) dalam Penarikan Uang di ATM Bank BRI Syariah di Polres Langsa?
2. Apa saja kendala Penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM) dalam Penarikan Uang di ATM Bank BRI Syariah di Polres Langsa.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Efektifitas Penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM) dalam Penarikan Uang di ATM Bank BRI Syariah di Polres Langsa?
2. Untuk mengetahui kendala Penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM) dalam Penarikan Uang di ATM Bank BRI Syariah di Polres Langsa?

## 1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain:

### 1. Manfaat Teoris

Penelitian ini diharapkan dapat memberi perkembangan ilmu terutama mengenai bagaimana efektivitas penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM) serta mampu memberikan bahan referensi bagi pembaca maupun dalam penelitian yang hampir sama.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat memberikan informasi kepada masyarakat dan bagi pihak-pihak yang berkepentingan mengenai *Automatic Teller Machine* (ATM)

## 1.7 Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dari judul skripsi dalam penelitian ini adalah:

### 1. Efektivitas

Efektivitas adalah hubungan antara hasil yang dicapai dengan tujuan, semakin besar sumbangan antara hasil yang dicapai terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.<sup>6</sup>

### 2. *Automatic Teller Machine* (ATM)

ATM adalah mesin atau komputer kompleks yang didalamnya terdapat berbagai perangkat telekomunikasi yang mengintegrasikan antara nasabah

---

<sup>6</sup> Mahmudi,. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2010), h. 92

dengan perbankan dengan berbagai akses terhadap transaksi keuangan di ruang publik tanpa perlu adanya teller bank.<sup>7</sup>

### 3. BRI Syariah

BRI Syariah adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri pada 1969, dahulu bernama Bank Jasa Arta, lalu diambil alih Bank Rakyat Indonesia, menjadi Bank Umum Syariah pada 2008. UUS Bank BRI digabung pada 2009.<sup>8</sup>

### 4. Polres Langsa

Polres Langsa Kepolisian Resor (disingkat Polres) adalah struktur komando Kepolisian Republik Indonesia di daerah kota Langsa.

## 1.8 Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung dalam penelitian ini, penulis mencari beberapa penelitian terdahulu yang antara lain sebagai berikut:

1. Mifta Husna Sazsaning dengan judul “Efektivitas Layanan Anjungan Transaksi Mesin (ATM) Samsat Jawa Timur Dinas pendapatan Propinsi Jawa Timur”. Jenis penelitian ini yaitu lapangan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Subyek penelitiannya adalah di ATM Samsat Jawa Timur

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dengan fokus penelitian terhadap

---

<sup>7</sup>Sambiaga Roni, *Sistem Keamanan ATM (Automated Teller Machine/ Anjungan Tunai Mandiri)*, (Bandung: Institut Teknologi Bandung, 2010), h. 77

<sup>8</sup> Profil Bank Syariah di akses pada tanggal 9 Oktober 2020

efektivitas ATM Samsat di Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur. Penelitian ini menggunakan KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data melalui angket / kuisisioner, observasi langsung, dan dokumentasi. Aktivitas dalam analisis data terdiri dari pengumpulan data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diketahui bahwa efektivitas ATM Samsat jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur memiliki nilai presentase variabel efektivitas adalah sebesar 72,2 %. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 65 % - 82% dengan katagori efektif.<sup>9</sup>

2. Lidia Yunita melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Pelayanan Nasabah pada BCA TBK Medan”. Berdasarkan hasil penelitian. ATM adalah mesin atau alat yang berfungsi sebagai pelayanan bank secara elektronik dalam melaksanakan fungsi teller secara otomatis, dapat melakukan penarikan uang pembayaran tagihan transfer dan lainnya. ATM sebagai salah satu upaya bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar lebih efisien dan efektif dengan mengoptimalkan jaringan komunikasi sehingga mampu meningkatkan pendapatan dan mengurangi antrian pada bagian teller. Transaksi layanan ATM berupa penarikan uang tunai dan mencetak saldo merupakan aktifitas yang paling banyak dimanfaatkan oleh nasabah bank

---

<sup>9</sup>Mifta Husna Zsazsaning , *Efektivitas Layanan Anjungan Transaksi Mesin (ATM) Samsat Jawa Timur Dinas pendapatan Propinsi Jawa Timur* (Surabaya: Unesa, 2017\_

BCA. Dari data perkembangan jasa pelayanan BCA, diperoleh kurang lebih 40% ATM berperan dalam transaksi perbankan, sekaligus membantu mengurangi antrian di teller.<sup>10</sup>

3. Rinda Hesti Kusumaningtyas, Elsy Rahajeng dengan judul Efektivitas Layanan Internet banking dan ATM berdasarkan Persepsi Nasabah. Metodologi dalam penelitian ini menggunakan ATM sebagai alat untuk mengukur persepsi pelanggan dengan pengumpulan data. Pengujian hipotesis menggunakan validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda. Pada validitas semua variable-value yang valid diatas 0.1 maka nilai toleransi dan reliabilitasnya hanya bisa diandalkan. Pada uji normalitas, plot grafik diperoleh mengikuti garis diagonal kecuali pada hipotesis pendapatan bunga yang diperoleh oleh grafik plot berpola dan mengikuti garis diagonal. Pada uji multikolinearitas semua variabel tidak terjadi multikolinearitas dalam mendapatkan nilai toleransi > 0,1 dan VIF < 10. Pada uji heterokedastisitas pada grafik plot titik yang diperoleh pola penyebaran tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu X dan Y, kecuali hipotesis pendapatan bunga yang diperoleh oleh grafik petak berpola di bawah dan di atas Y. Pada Regresi Linier Berganda Pengujian dengan menggunakan uji R<sup>2</sup>, uji t dan hasil uji F diperoleh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa persepsi Nasabah adalah metode

---

<sup>10</sup>Lidia Yunita Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Pelayanan Nasabah pada BCA TBK Medan (Medan:USU, 2016)

ATM dan e-banking ATM yang dipengaruhi oleh variabel usia dan pekerjaan. Pada variabel pendapatan bunga juga saling mempengaruhi.<sup>11</sup>

4. Eviliyanto meakukan penelitian dengan judul Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui distribusi spatial ATM di Kota Surakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Subjek penelitian adalah seluruh ATM Perbankan yang ada di Kota Surakarta. Instrumen yang dugunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa distribusi persebaran unit ATM secara umum berdasarkan kepemilikan ATM, jenis, dan letak dan aksesibilitasnya tidak merata pada tiap-tiap bank wilayah Surakarta.<sup>12</sup>
5. Dedi Mainanta melakukan penelitian dengan judul Faktor-Faktor yang mempengaruhi Performa Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tenggarong. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor-Faktor yang mempengaruhi Performa Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tenggarong. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan instrument obersvasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat pengumpul data. Hasil pepenlitian menunjukkan bahwa Faktor yang berpengaruh performa ATM pada Bank Syariah Mandiri cabang Tenggarong adalah

---

<sup>11</sup>Rinda Hesti Kusumaningtyas, Elsy Rahajeng ,*Efektivitas Layanan Internet banking dan ATM berdasarkan Persepsi Nasabah* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016)

<sup>12</sup>Eviliyanto, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta (*Jurnal Edukasi*, Vol. 1, No. 1, Juni 2014)

adanya Potensi Fee based Income dari layanan prima dan strategi pemasaran.<sup>13</sup>

6. Merisa Amelya melakukan penelitian dengan judul Pola Penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*) oleh Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola penggunaan ATM oleh nasabah BRI Syariah kantor cabang Surakarta, Metode yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat pengumpulan data. hasil penelitian menunjukkan bahwa ATM BRI Syariah belum optimal pemakaiannya oleh nasabah, nasabah hanya memanfaatkan fitur tarik tunai dalam melakukan transaksi di ATM<sup>14</sup>.
7. Delima Sari Lubis melakukan penelitian dengan judul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padang Sidempuan). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan ATM bagi Nasabah Perbankan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padang Sidempuan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif dengan menggunakan observasi, angket dan dokumentasi sebagai alat pengumpul data. Hasil penelitian memperlihatkan Secara parsial variabel *perceived ease of use* memiliki thitung sebesar

---

<sup>13</sup> Dedi Mainanta, *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Performa Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tenggaraong*. (Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Masyarakat, 2019)

<sup>14</sup>Merisa Amelya, *Pola Penggunaan ATM (Automatic Teller Machine) Oleh Nasabah Bri Syariah Kantor Cabang Surakarta*.(Jurnal UIN Surakarta, 2019)

2,499 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,661 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,499 > 1,661$ ) maka Haditerima.

8. Tri Yulianto melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan kepercayaan Terhadap kepuasan Nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan observasi, wawancara dan angket serta dokumentasi sebagai alat pengumpul data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah atau karena  $t_{sig}$  (0,000) lebih kecil dari 0,05. Variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah atau karena  $t_{sig}$  (0,010) lebih kecil dari 0,05.<sup>15</sup>
9. Ratna Dewi melakukan penelitian dengan judul Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas Automatic Teller machine (ATM) Pada Bank Muamalat Kota Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan instrument observasi, wawancara dan angket serta dokumentasi sebagai alat pengumpul data. Hasil penelitian menunjukkan Kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat kota Bengkulu fasilitas ATM nya sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan 6 dari 10 nasabah yang menyampaikan bahwasannya kesesuaian harapan yang diinginkan pada produk, pelayanan dan fasilitas. Memberikan rekomendasi kepada kerabat.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Tri Yulianto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan kepercayaan Terhadap kepuasan Nasabah* (Suaakarta: Universitas Muhamadiyah, 2019)

<sup>16</sup>Ratna Dewi, *Kepuasan Nasabah Pada Fasilitas Automatic Teller machine (ATM) Pada Bank Muamalat Kota Bengkulu.*(



10. Fadilla Aprilia melakukan penelitian dengan judul Analisis Efisiensi Penggunaan Kartu ATM / Debit Gerbang pembayaran nasional (Studi Mahasiswa FEBI Raden Intan Lampung). Jenis penelitian adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif dan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai alat pengumpul data. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa mahasiswa FEBI UIN Raden Intan Lampung dinyatakan paham mengenai kebijakan Gerbang Pembayaran Nasional ini. Serta, pada segi efisiensi penggunaan kartu ATM/Debit GPN, dinyatakan efisien pada beberapa aspek antara lain dengan adanya sistem Gerbang Pembayaran Nasional ini transaksi dengan menggunakan kartu ATM / Debit menjadi lebih cepat, aman, mudah, dan biaya transaksi yang lebih murah membuat mahasiswa menjadi lebih sering bertransaksi dengan menggunakan mesin ATM baik untuk tarik tunai maupun transfer.<sup>17</sup>

Persamaan antara penelitian Mifta Husna Sazsaning dengan pembahasan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pada variabel Efektivitas Penggunaan ATM sedangkan perbedaannya pada Jenis penelitian yaitu kuantitatif dengan alat pengumpul data menggunakan angket sedang peneliti menggunakan observasi dan wawancara. Persamaan antara penelitian Rinda Hesti Kusumaningtyas, Elsy Rahajeng Harianja dengan pembahasan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah dipembahasan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pada variabel Efektivitas Penggunaan ATM sedangkan perbedaannya pada

---

<sup>17</sup>Fadilla Aprilia, *Analisis Efisiensi Penggunaan Kartu ATM/Debit Gerbang pembayaran nasional (Studi Mahasiswa FEBI Raden Intan Lampung)* (Lampung: UIN raden Intan, 2018)

Jenis penelitian yaitu kuantitatif dengan alat pengumpul data menggunakan angket sedang peneliti menggunakan observasi dan wawancara. Persamaan antara penelitian Lidia Yunita dengan pembahasan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pada variabel penggunaan ATM dan jenis penelitian dan perbedaannya penelitian Lidia Yunita yaitu pada tempat penelitian.

Persamaan antara penelitian Mifta Husna Sazsaning dengan pembahasan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pada variabel Efektivitas Penggunaan ATM sedangkan perbedaannya pada Jenis penelitian yaitu kuantitatif dengan alat pengumpul data menggunakan angket sedang peneliti menggunakan observasi dan wawancara. Persamaan antara penelitian Rinda Hesti Kusumaningtyas, Elsy Rahajeng Harianja dengan pembahasan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah di pembahasan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pada variabel Efektivitas Penggunaan ATM sedangkan perbedaannya pada Jenis penelitian yaitu kuantitatif dengan alat pengumpul data menggunakan angket sedang peneliti menggunakan observasi dan wawancara. Persamaan antara penelitian Lidia Yunita dengan pembahasan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pada variabel penggunaan ATM dan jenis penelitian dan perbedaannya penelitian Lidia Yunita yaitu pada tempat penelitian.

Persamaan antara penelitian Eliyanto dengan pembahasan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pada Penggunaan ATM dan metode penelitian juga menggunakan metode kualitatif sedangkan perbedaannya adalah penelitian Eliyanto meneliti distribusi spatial ATM, sedangkan penelitian penulis meneliti efisiensi mesin ATM

Persamaan antara penelitian Dedi Mannata dengan pembahasan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah mengenai mesin ATM dan metode yang digunakan juga menggunakan metode kualitatif, sedangkan perbedaannya adalah focus penelitian yang dilakukan Dedi Mananta adalah Faktor-Faktor yang mempengaruhi Performa Automatic Teller Machine (ATM). Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Melisa Melya adalah objek yang diteliti sama-sama mesin ATM dan metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan instrument pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi sedangkan perbedaannya adalah focus penelitian yang dilakukan oleh Merisa Amelya adalah pola penggunaan mesin ATM.

Persamaan antara penelitian Delima Sari Lubis adalah pada objek yang diteliti yaitu mesin ATM. Sedangkan perbedaannya adalah metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan angket sebagai instrumen utama pengumpulan data. Persamaan antara penelitian Tri Yulianto dengan pembahasan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah mengenai mesin ATM dan perbedaannya adalah metode yang digunakan yaitu kuantitatif. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Ratna Dewi adalah objek yang diteliti sama-sama mesin ATM dan perbedaannya dalam dan metode penelitian ratna Dewi menggunakan metode kuantitatif. Persamaan antara penelitian Fadila Aprilla adalah pada objek yang diteliti yaitu mesin ATM dan metode yang digunakan Sedangkan perbedaannya focus penelitiannya. Fadilla Aprilaa focus penelitiannya adalah Efisiensi Penggunaan Kartu ATM / Debit Gebbang pembayaran nasional (Studi Mahasiswa FEBI Raden Intan Lampung).

## 1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah urutan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian untuk mencari jawaban atau pernyataan yang diajukan oleh peneliti, dalam penelitian ini penulis menggunakan metode sebagai berikut:

### 1.9.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian studi lapangan (*field research*). *Field research* yang dilakukan dalam penelitian ini menghasilkan data yang diartikan sebagai fakta atau informasi dari actor (subjek penelitian, informasi dan pelaku), aktifitas atau serta tempat yang menjadi subjek penelitiannya.<sup>18</sup>

### 1.9.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu jenis penelitian yang dilakukan pada kondisi objek penelitian yang alami sesuai dengan keadaan yang nyata, penulis sebagai instrumen kunci dan teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan. Metode kualitatif sebagai produser penelitian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Karena dalam penelitian ini penulis ingin menganalisis Efektifitas Penggunaan *Automatic Teler Machine* (ATM) Dalam Penarikan Uang di Bank BRI Syariah di Polres Langsa.

---

<sup>18</sup> Muhammad Idrus, *metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta : Erlangga, edisi 2, 2009) h.61

### 1.9.2 Subjek Penelitian

Subjek dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu yang merupakan sifat-sifat umum, dalam hal ini yang mejadi subjek dalam penulisan ini anggota Satlantas dan PNS Polres Langsa, Masyarkat sekitar ATM Polres Langsa, manajemen BRI Syariah Kota langsa dan PT. SSI vendor Kota Langsa Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan berupa data lapangan dengan melakukan wawancara terhadap narasumber yaitu informan dan responden. Responden adalah sebagai berikut:

- a. 1 (satu) orang Anggota Satlantas Polres Langsa
- b. 2 (dua) orang masyarakat yang menggunakan ATM BRI syariah di Polres Langsa
- c. 1 (satu) orang PNS Polri Polres Langsa

Sedangkan informan yang akan diwawancarai adalah:

- a. 1 (satu) orang Supervisor BRI Syariah Kota Langsa
- b. 1 (satu) Orang wakil Pimpinan PT. SSI vendor Kota Langsa

### 1.9.4 Sumber Data Penelitian

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>19</sup> Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>19</sup>Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya,2012), h.157

## 1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu ataupun perseorangan, seperti hasil wawancara.<sup>20</sup> Untuk mendapatkan data primer penulis mewawancarai informan yang bersedia menjadi narasumber, data tersebut dapat diperoleh langsung dari Anggota Satlantas dan PNS Polres Langsa, masyarakat sekitar ATM BRI Syariah Polres langsa yang menggunakan ATM BRI syariah Polres Langsa dan Supervisor Bank BRI Syariah Kota Langsa dan wakil pimpinan PT. SSI Kota Langsa<sup>21</sup>

## 2. Data skunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, data-data yang didapat berfungsi sebagai data pendukung, data tersebut dapat diperoleh dari buku, laporan, skripsi maupun jurnal yang berhubungan dengan Efektifitas penggunaan ATM. Dengan menggunakan data sumber data tersebut diharapkan penulis dapat melakukan proses penelitian yang dapat memberikan informasi yang jelas terkait dengan objek permasalahan yang teliti.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> HusenUmar, *Research methods In Finance And Banking* .(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), h.82

<sup>21</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandun: Alfabeta, 2013), h. 110

<sup>22</sup>*Ibid*, 110

### 1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui:

#### 1. Interview (Wawancara)

Jenis wawancara yang dilakukan oleh penelitian yaitu wawancara semi terstruktur dengan katagori *in-depth interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas, tujuannya yaitu untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat serta ide-idenya untuk menemukan permasalahan.<sup>23</sup> Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan 1 (satu) Anggota Polisi Polres Langsa dan 1 (satu) orang PNS Polri dan 2 (dua) orang masyarakat yang melakukan Transaksi di ATM Bank BRI Syariah, Supervisor Bank BRI Syariah dan wakil pimpinan PT. SSI

#### 2. Observasi

Metode observasi yang dilakukan peneliti adalah metode observasi langsung di lokasi penelitian. Menurut Hadi dalam Sugiyono, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun berbagai proses biologis dan psikologis dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan". Pengamatan langsung memungkinkan peneliti merasakan apa yang dirasakan, dilihat, dan dihayati oleh subjek.<sup>24</sup> Dengan melakukan observasi dilapangan penulis akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosila yang dihadapi dan memdapat

---

<sup>23</sup>*Ibid*, h.320

<sup>24</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan RD* (Bandung: Alfabetha, 2010), h. 145

gambaran lebih komprehensif. Observasi pada ATM BRI Syariah di Polres Langsa.

### 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Peneliti juga melakukan penelitian perpustakaan atau *library research*, yaitu penelitian yang penulis lakukan di perpustakaan yang bertujuan untuk mendapatkan data-data melalui bahan bacaan yang mempunyai kaitan dengan permasalahan.

#### 1.9.6 Teknik Analisis Data

Pada dasarnya analisis data merupakan penguraian data melalui tahapan katagorisasi dan klasifikasi, perbandingan dan pencarian penjelasan mengenai Efektifitas Penggunaan *Automatic Teler Machine* (ATM) Dalam Penarikan Uang di ATM Bank BRI Syariah di Polres Langsa . Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggambarkan objek penelitian yang sesuai dengan data yang diperoleh dilapangan. Analisis data dalam penelitian ini dalah sebagai berikut:<sup>25</sup>

1. Pemeriksaan data (*editing*), dalam hal ini peneliti mengoreksi apakah data yang terkumpul sudah cukup lengkap, benar dan sesuai dengan masalah.
2. Penandaan data (*Coding*), dalam hal ini peneliti memberikan catatan atau tanda yang menyatakan jenis sumber data seperti buku, literatur, perundang-undangan atau dokumen.

---

<sup>25</sup> *Ibid*, h. 135



3. Klasifikasi data (*classification*), dalam hal ini peneliti mengelompokkan data yang melalui proses pemeriksaan serta penggolongan data.
4. Penyusunan data (*systematizing*), yaitu menyusun data yang telah diperiksa secara sistimatis sesuai dengan urutannya sehingga pembahasan lebih mudah dipahami
5. Analisa Data  
Menganalisa data berupa hasil wawancara dan observasi yang terkait dengan penelitian untuk menjawab permasalahan yang diajukan.
6. Penarikan kesimpulan (*Verification*)  
Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data.

### **1.9.7 Pengecekan Keabsahan Data**

Lexy. J. Moeleong berpendapat bahwa dalam penelitian diperlukan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data.<sup>26</sup> Sedangkan, untuk memperoleh keabsahan data perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. *Presistent Observation* (ketekunan pengamatan) yaitu mengadakan observasi secara terus menerus terhadap objek penelitian guna memahami gejala lebih mendalam terhadap berbagai aktivitas yang sedang berlangsung dilokasi penelitian. Ketekunan pengamatan dilakukan dengan

---

<sup>26</sup>Lexy J. Moeleong, *Metodelogi Peneltian Kualitatif..*, hlm. 172.

cara mengamati dan membaca secara cermat sumber data penelitian sehingga data yang diperlukan dapat diidentifikasi. Selanjutnya dapat diperoleh deskripsi-deskripsi hasil yang akurat dalam proses perincian maupun penyimpulan.

2. *Triangulasi* yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data, yang digunakan dalam penelitian ini adalah *triangulasi* sumber data dengan cara "Membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif".
3. *Peerderieng* (pemeriksaan sejawat melalui diskusi) bahwa yang di maksud dengan pemeriksaan sejawat melalui diskusi yaitu teknik yang dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analisis dengan rekan-rekan sejawat

### **1.10 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasandalam penulisan ini adalah sebagian berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang didalamnya terdapat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah, penelitian terdahuan, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II merupakan landasan teoritis yang didalamnya membahas tentang pengertian efektifitas, Perbankan Syariah, Automatic Teller Machine (ATM), Perilaku Nasabah

Bab III berisikan gambaran umum Polres Langsa, Gambaran umum informan yang berisikan pembahasan tentang Efektifitas Penggunaan *Automatic Teler Machine* (ATM) Dalam Penarikan Uang di Bank BRI Syariah di Polres Langsadan permasalahan pada penarikan dana di ATM Bank BRI Syariah di Polres Langsa

Bab IV merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dan saran-saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Efektivitas

##### 2.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas mengandung arti dicapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas berhubungan antara hasil yang di inginkan dengan hasil yang dicapai sesungguhnya. Efektivitas bisa dilihat dari berbagai sudut pandang dan dapat dinilai dengan berbagai cara yang mempunyai kaitan dengan efesiensi.<sup>27</sup>

Efektivitas adalah hasil yang Nampak pada efeknya atau hasilnya dan kurang melihat pada apa yang telah dilakukan untu kmencapai hasil tersebut. Sedangkan efesiensi disamping penekannya pada hasil yang iningin dicapai besarnya pengorbanan atas usaha tersebut juga diperhitungkan.<sup>28</sup> Efektivitas adalah hubungan antara hasil yang ingin dicapai dengan tujuan , semakin besar kontribusi hasil terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif program atau kegiatan tersebut<sup>29</sup>

Efektivitas juga dapat diartikan sebagai unsur pokok untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi atau sebuah program yang ditentukan di dalam setiap organisasi, Hasil yang dicapai dikatakan efektif bila tujuan atau sasaran sesuai dengan apa yang telah ditentukan Efektivitas merupakan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan Efektivitas berhubungan antara output

---

<sup>27</sup>Nasution. *Sosiologi pendidikan*. (Jakarta: Bumi aksara, 2011). h. 56

<sup>28</sup>Ibnu Syamsi . *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011). h.

2

<sup>29</sup>Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Jakarta: EGC, 2005), h. 92

yang di harapkan dengan hasil yang dicapai sesungguhnya. Efektivitas bisa dilihat dari berbagai sudut pandang dan dapat dinilai dengan berbagai cara yang mempunyai kaitan dengan efesiensi.<sup>30</sup>

Efektivitas adalah hasil yang nampak pada efeknya atau hasilnya dan kurang melihat pada apa yang telah dilakukan untuk mencapai hasil tersebut. Sedangkan efesiensi disamping penekannya pada hasil yang ingin dicapai besarnya pengorbanan atas usaha tersebut juga diperhitungkan.<sup>31</sup> Efektivitas adalah hubungan antara hasil yang ingin dicapai dengan tujuan, semakin besar kontribusi hasil terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif program atau kegiatan tersebut<sup>32</sup>

Mahmudi berpendapat efektivitas bisa dikatakan suatu hubungan antara hasil atau output dengan tujuan yang ditentukan sebelumnya, semakin besar sumbangan output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.<sup>33</sup> Selain itu, Ibrahim mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.<sup>34</sup> Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

---

<sup>30</sup>Nasution. *Sosiologi pendidikan*. (Jakarta: Bumi aksara, 2011). h. 56

<sup>31</sup>Ibnu Syamsi . *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011). h.

2

<sup>32</sup>Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Jakarta: EGC, 2005), h. 92

<sup>33</sup>Mahmudi, . *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2010), h. 92

<sup>34</sup>Ibrahim, . *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012), h. 109

Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target sasaran atau tujuan telah tercapai.

Berdasarkan pendapat tersebut, bahwa efektivitas mempunyai hubungan timbal balik antara hasil yang dicapai dengan tujuan. Semakin besar sumbangan atau kontribusi yang diberikan oleh hasil yang dicapai, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan`

### **2.1.2 Indikator Efektivitas**

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, seperti yang telah dikemukakan oleh Siagian, yaitu:<sup>35</sup>

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi
2. Pendekatan Proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi
3. Pendekatan Sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

---

<sup>35</sup> Sondang Siagian. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: BumiAksara, 2014), h. 77

## 2.2 Perbankan Syariah

Pengertian bank berdasarkan UU perbankan Indonesia adalah sebuah badan usaha yang menghimpun atau mengumpulkan dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan pada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya untuk berbagai tujuan atau sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediary*). Sedangkan makna harfiah syariah (bahasa Arab: Syari'ah) adalah jalan menuju sumber kehidupan dan dalam pengertian teknis kata ini digunakan untuk menyebut sistim hukum yang sesuai aturan yang dikehendaki oleh Al-Quran dan Hadist.<sup>36</sup> Dengan demikian pengertian syariah adalah ajaran Islam yang terdapat dalam Al-Quran dan Al-Hadist.<sup>37</sup>

Istilah bank syariah itu sendiri sebenarnya adalah khas Indonesia yang tidak dijumpai di negara lain. Di Tempat lain, lembaga itu disebut bank Islam (Islamic Bank). Di Indonesia istilah atau penyebutan yang dipakai ialah “Bank Islam” atau “Bank Syariah” dan “Perbankan Islam”. Namun dari sekian istilah yang ada tersebut masyarakat Indonesia lebih dekat dengan nama “bank syariah”. Hal tersebut juga dapat dilihat pada pencantuman kata “syariah” dibelakang nama-nama bank di Indonesia yang melakukan berdasarkan prinsip syariah. Pemakaian kata “syariah” di belakang nama bank, menunjukkan bahwa dalam operasional bank tersebut memakai prinsip-prinsip syariah yang berdasarkan hukum Islam. Bank syariah dalam undang-undang perbankan Indonesia termasuk dalam kelompok bank umum, yang diberikan pengertian sebagai “bank yang

---

<sup>36</sup>MervynK. Lewis, Latifa M. Algaoud, *Perbankan Syariah*, diterjemahkan oleh BurhanWirasubrata dari buku *Islamic Banking* (Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semseta, 2005), h. 30.

<sup>37</sup>Dewan Syariah Nasional, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional* (Jakarta: PT. Intermedia, 2003),h. 316.

melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah”. Prinsip syariah di sini di berikan pengertian sebagai aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai syariah. Setelah piagam Jakarta, istilah syariat masuk pertama kali ke dalam khasanah hukum Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, di mana dinyatakan dalam Pasal 1 ayat 13.<sup>38</sup>

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa istigna*). Dalam pasal ini diterangkan dengan jelas bahwa yang dimaksud prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam. Jadi istilah syariah di sini di samakan dengan hukum Islam.

Perbankan Islam memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Islam melarang kaum muslim menarik atau membayar bunga atau *riba*.

---

<sup>38</sup>*Ibid*



Pelarangan inilah yang membedakan sistem perbankan Islam dengan sistem perbankan konvensional. Meskipun Islam menghendaki keadilan kepada peminjam, namun ia tidak menyetujui ketidakadilan bagi pemberi pinjaman.<sup>39</sup> Firman Allah yang berbunyi: Q.S. al-Baqarah ayat: 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ٢٧٥

Artinya: *Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat): “Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba,” padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Rabbnya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang mengulangi (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya. (QS. Al-Baqarah: 275).*<sup>40</sup>

Orang-orang yang memakan riba yakni melakukan transaksi riba dengan mengambil atau menerima kelebihan di atas modal dari orang yang butuh dengan mengeksploitasi atau memanfaatkan kebutuhannya, tidak dapat berdiri, yakni melakukan aktivitas, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Mereka hidup dalam kegelisahan; tidak tenteram jiwanya, selalu bingung, dan berada dalam ketidak pastian, sebab pikiran dan hati mereka selalu tertuju pada materi dan penambahannya. Itu yang akan mereka alami di dunia, sedangkan di akhirat mereka akan dibangkitkan dari kubur dalam keadaan

<sup>39</sup>Chapra. M. Umer, *Sistim Moneter Islam*. terjemhan. Ikwan Abidin (Leicester: The Islamic Foundation 223 London, 2000), h. 6.

<sup>40</sup>*Ibid*, h. 212

sempoyongan, tidak tahu arah yang akan mereka tuju dan akan mendapat azab yang pedih. Yang demikian itu karena mereka berkata dengan bodohnya bahwa jual beli sama dengan riba dengan logika bahwa keduanya sama-sama menghasilkan keuntungan. Mereka beranggapan seperti itu, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Substansi keduanya berbeda, sebab jual beli menguntungkan kedua belah pihak (pembeli dan penjual), sedangkan riba sangat merugikan salah satu pihak. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, setelah sebelumnya dia melakukan transaksi riba, lalu dia berhenti dan tidak melakukannya lagi, maka apa yang telah diperolehnya dahulu sebelum datang larangan menjadi miliknya, yakni riba yang sudah diambil atau diterima sebelum turun ayat ini, boleh tidak dikembalikan, dan urusannya kembali kepada Allah. Barang siapa mengulangi transaksi riba setelah peringatan itu datang maka mereka itu penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya untuk selama-lamanya.<sup>41</sup>

Maksud ayat ini yaitu bisa jadi merupakan bagian dari perkataan mereka (pemakan riba) dan sekaligus menjadi bantahan terhadap diri mereka sendiri. Artinya, mereka mengatakan hal tersebut (*Innam al-bai'u matsalu al-riba*) padahal sebenarnya mereka mengetahui bahwasanya terdapat perbedaan antara jual beli dan riba. Dia maha mengetahui lagi maha bijaksana, tidak ada yang dapat menolak ketetapan-Nya dan Allah tidak dimintai pertanggung jawaban. Dialah yang maha mengetahui segala hakikat dan kemaslahatan persoalan apa yang bermanfaat bagi hamba-hamba-Nya maka dia akan membolehkannya bagi

---

<sup>41</sup> *Ibid*

mereka. Ayat di atas menunjukkan bahwa Allah sangat membenci riba dan sesuatu yang lebih dari modal dasar adalah riba, sedikit atau banyak. Jadi, setiap kelebihan dari modal dasar yang ditentukan sebelumnya karena semata-mata imbalan bagi berlalunya waktu adalah riba.

Riba secara bahasa bermakna: *ziyadah* (tambahan). Dalam pengertian lain, secara linguistik riba juga berarti *tumbuh* dan *membesar*.<sup>42</sup> Adapun menurut istilah teknis, riba berarti pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara batil. Ada beberapa pendapat dalam menjelaskan riba, namun secara umum terdapat benang merah yang menegaskan bahwa riba adalah pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam-meminjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip muamalah dalam Islam.

Larangan riba yang terdapat dalam Al-Qur'an tidak diturunkan sekaligus, Sebagai pengganti sistem bunga, maka bank syariah menerapkan berbagai cara yang bersih dan bebas dari unsur riba yaitu melalui prinsip-prinsip:<sup>43</sup>

1. *Wadiah* (titipan uang, barang dan surat berharga atau deposito). *Wadiah* ini biasa diterapkan oleh bank Islam dalam operasinya menghimpun dana dari masyarakat, dengan cara menerima deposito berupa uang, barang dan surat-surat berharga sebagai amanat yang wajib dijaga keselamatannya oleh bank Islam. Bank berhak menggunakan dana yang didepositokan itu tanpa harus membayar imbalannya (rente/bunga), tetapi bank harus menjamin bisa mengembalikan dana itu pada waktu *depositor* memerlukannya.

---

<sup>42</sup>Abdullah Saeed, *Islamic Banking Interest: A Study of The Prohibition of Riba and its contemporary Interpretation*, Laiden: Ej Brill, 1996, diambil dari buku Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 37.

<sup>43</sup>Chapra. M. Umer, *Sistim Moneter Islam*, terjemahan. Ikwon Abidin (Leicester: The Islamic Foundation 223 London, 2000), h.6.

2. *Mudharabah* (kerja sama antara pemilik modal dengan pelaksana atas dasar perjanjian *profit and loss sharing*). Dengan *mudharabah* ini, bank Islam dapat memberikan tambahan modal kepada pengusaha untuk perusahaannya dengan perjanjian bagi hasil dan rugi yang perbandingannya sesuai dengan perjanjian.
3. *Musyarakah* (persekutuan) kerjasama *musarakah/syirkah* ini pihak bank dan pihak pengusaha sama-sama mempunyai andil (modal) pada usaha patungan (*joint venture*). Karena itu kedua belah pihak berpartisipasi mengelola usaha patungan ini dan menanggung untung ruginya bersama atas dasar perjanjian *profit and loss sharing*.
4. *Murabahah* (jual beli barang dengan tambahan harga atau *cost plus* atau dasar harga pembeliannya pertama secara jujur).<sup>44</sup>
5. *Qiradh hasan* (pinjaman yang baik atau *benevolent loan*). Bank Islam dapat memberikan pinjamannya tanpa bunga (*benevolent loan*) kepada para nasabah yang baik, terutama nasabah yang punya deposito di bank Islam itu sebagai salah satu service dan penghargaan bank kepada para deposan, karena deposan tidak menerima bunga atas depositonya dari bank Islam.<sup>45</sup>

Bank Islam juga dapat menggunakan modalnya dan dana yang terkumpul untuk investasi langsung dalam berbagai bidang usaha yang *profitable*. Dalam hal ini, bank sendiri yang melakukan manajemennya secara langsung, berbeda dengan

---

<sup>44</sup>*Ibid*, h. 6.

<sup>45</sup>Boedi Abdullah, *Peradaban Pemikiran Ekonomi Islam* (Bandung: Pustaka Setia, 2010), h. 430-431.

investasi patungan maka menejemennya dilakukan oleh bank bersama patner usahanya dengan perjanjian *profit and loss sharing*.<sup>46</sup>

Adapun perbedaan pokok antara bank syariah dengan bank konvensional terdiri dari beberapa hal. Bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya, sedang bank konvensional memakai sistem bunga. Hal ini memiliki implikasi yang sangat dalam dan sangat berpengaruh pada aspek operasional dan produk yang dikembangkan oleh bank syariah. Bank syariah lebih menekankan sistem kerja serta partnership, kebersamaan terutama kesiapan semua pihak untuk berbagi termasuk dalam hal-hal keuntungan dan kerugian. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat berpengaruh terhadap kehadiran suatu sistem ekonomi Islam yang menjadi keinginan bagi setiap negara Islam. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat memberikan alternatif bagi masyarakat dalam memanfaatkan jasa perbankan yang selama ini masih didominasi oleh sistem bunga.

Bank syariah adalah bank yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Peran dan fungsi bank syariah, di antaranya sebagai berikut:<sup>47</sup>

1. Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (*mudharabah*), dan giro (*wadiah*), serta menyalurkannya kepada sektor riil yang membutuhkan.

---

<sup>46</sup>Direktorat Perbankan Syariah, 2011. *Perbankan Syariah Indonesia 2012*. (Jakarta: Bank Indonesia, 2011), h. 1.

<sup>47</sup>*Ibid*, h. 10

2. Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan syariah.
3. Menawarkan berbagai jasa keuangan berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan.
4. Memberikan jasa sosial seperti pinjaman kebajikan, zakat dan dana sosial lainnya yang sesuai dengan ajaran Islam.

### **2.3 *Automatic Teller Machine (ATM)***

ATM adalah sebuah komputer yang didalamnya terdapat perangkat komunikasi antara lembaga keuangan dengan akses terhadap transaksi keuangan di ruang publik tanpa perlu adanya teller bank. Pada umumnya ATM modern, kartu pelanggan yang ingin melakukan transaksi dengan memasukkan kartu ATM tersebut dengan garis *magnetic* atau *smartcard* dengan chip yang berisi nomor kartu yang unik dan beberapa keamanan informasi, seperti tanggal kedaluwarsa. Keamanan kartu ATM berwujud nomor PIN (*Personal Identification Number*) yang sebelumnya telah ditentukan oleh nasabah. ATM dalam bahasa Inggris dikenal dengan *Automatic Teller Machine*, sedangkan dalam bahasa Indonesia dikenal dengan Anjungan Tunai Mandiri. ATM merupakan alat elektronik kompleks yang diberikan oleh bank kepada nasabah atau pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, transfer uang dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani

teller.<sup>48</sup> Setiap pemegang kartu diberikan PIN (personal identification number), atau nomor pribadi yang bersifat rahasia untuk keamanan dalam penggunaan ATM

Automatic Teller Machine (ATM) adalah alat kasir otomatis tanpa menggunakan orang, yang ditempatkan di halaman atau diluar perkarangan bank yang sanggup menyelesaikan pembayaran uang tunai dan menangani transaksi-transaksi keuangan yang lainnya. ATM yang untuk memudahkan nasabah dalam rangka menarik atau menyetor dana secara tunai, melakukan pemindah bukuan dan memperoleh informasi mengenai saldo rekening nasabah. ATM Card adalah kartu keanggotaan ATM yang diberikan oleh bank penerbit kepada nasabahnya, yang didalamnya terdapat identitas bank dan pemegang, serta nomor kartu. Setiap pemegang kartu ATM ini mempunyai satu *Personal Identification Number* (PIN) yang harus dirahasiakan dengan baik sehingga kartu tersebut tidak dapat disalah gunakan oleh orang lain. Keuntungan ATM bagi bank adalah <sup>49</sup>

1. Menarik nasabah baru
2. Meningkatkan neraca rata-rata
3. Mengurangi biaya tenaga kerja
4. Menambah pendapatan dari biaya pelayanan ATM
5. Fleksibilitas lokasi ATM, dan
6. Meningkatkan customer service

---

<sup>48</sup>Sambiaga Roni, *Sistem Keamanan ATM (Automated Teller Machine/ Anjungan Tunai Mandiri)*, (Bandung: Institut Teknologi Bandung, 2010), h. 77

<sup>49</sup>Melayu Hasibuan. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*, (Jakarta: PT Prenhallindo, 2010), h. 71

Kartu ATM adalah salah satu produk dari perbankan yang bergerak dibidang jasa, kartu ini kusus dikeluarkan bank yang akan diberikan kepada pemilik rekening untuk bertransaksi secara elektrolis atas rekening nasabah. Kartu ATM berguna sebagai alat bantu untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi perbankan secara elektronis.<sup>50</sup>Adapun jenis mesin ATM BRI adalah sebagai berikut :

1. ATM Mesin

ATM yang dapat melakukan transaksi pengambilan tunai dan transaksi lain seperti inquiry saldo rekening, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. Saat ini telah tersedia dan tersebar di seluruh Indonesia untuk melayani nasabah. ATM juga dapat melayani nasabah non BRI namun hanya dapat melakukan transaksi penarikan tunai dan inquiry saldo.

2. ATM Non Tunai

Mesin ATM yang hanya dapat melakukan transaksi seluruh transaksi non tunai seperti inquiry saldo rekening, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan dan tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai

3. ATM Setoran Tunai (*CDM – Cash Deposit Machine*) Mesin ATM yang dapat menerima setoran tunai dan inquiry saldo rekening. ATM Setoran Tunai tidak dapat melakukan transaksi pengambilan tunai

---

<sup>50</sup>*Ibid*



#### 4. Drive Thru

Mesin ATM yang dapat melakukan seluruh transaksi seperti halnya ATM biasa meliputi penarikan tunai, inquiry saldo, transfer, ganti PIN, pembelian dan pembayaran tagihan. ATM Drive Thru memiliki keunikan dalam lokasi dan bentuk karena didesain khusus untuk dapat melayani nasabah tanpa harus turun dari mobil.

### 2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah

Keberhasilan ataupun gagalnya suatu program yang disusun oleh pemasaran umumnya ditentukan oleh ketidak mampuan untuk mentermahkan factor-faktor perilaku yang ditunjukkan oleh nasabah ke dalam suatu desain produk oleh bagian pemasaran, penentuan harga, positioning, dan program komunikasi pemasaran. Ali Hasan dalam buku *Marketing Bank Syariah* menyatakan bahwa, faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku nasabah adalah sebagai berikut :<sup>51</sup>

#### a) Budaya (kultur),

Budaya atau kultur adalah sekumpulan nilai, persepsi, preferensi dan perilaku tertentu yang diperoleh dari lingkungan keluarga, agama, kebangsaan, ras dan geografis, implikasinya marketer harus dapat membentuk banyak segmen pasar penting dan merancang produk serta bauran yang disesuaikan dengan kebutuhan segmen.

*Marketer* dapat membentuk banyak segmen pasar penting dan merancang produk serta bauran pemasaran yang disesuaikan dengan segmen

---

<sup>51</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 51.

b) Kelas Sosial (*Social Class*)

Masyarakat memiliki stratifikasi atau kelas social tertentu. Kelas social adalah pembagian kelompok masyarakat yang relative homogeny dan permanen yang tersusun secara sistematis, anggotanya menganut nilai, minat, dan perilaku yang serupa. Implikasinya marketer perlu memusatkan pada satu kelas social yang memiliki preferensi *product and brands* yang berbeda, sesuai dengan kelas social mereka.

c) Kelompok Acuan (*Reference Groups*)

Kelompok acuan (reference group) adalah seseorang dalam kelompok tertentu yang memiliki pengaruh langsung terhadap sikap dan perilaku anggota dalam kelompoknya. Implikasinya marketer perlu mengidentifikasi kelompok acuan pelanggan yang mempunyai pengaruh kuat terhadap pilihan produk dan merk.

d) Keluarga (Family)

Keluarga merupakan organisasi kecil yang penting dalam mempengaruhi perilaku anggotanya yang bersumber dari orang tua. Suami-istri-anak memiliki peran yang berbeda dalam mempengaruhi perilaku pembelian mereka, misalnya saja dalam pilihan makanan, pakaian sehari-hari, perhiasan, produk rumah tangga lainnya, mobil dan sebagainya. Implikasinya marketer perlu mengenali peran yang relative dominan antara suami-istri-anak yang mempengaruhi dalam membelik produk atau jasa.

Hasil kajian empiris persepsi masyarakat yang dilihat dari faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis masyarakat dalam mempercepat pemahaman

serta merekomendasikan perlunya masyarakat muslim untuk lebih akrab dengan perbankan syariah.<sup>52</sup>

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa secara garis besar terdapat dua faktor yang mempengaruhi perilaku Nasabah, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Kedua faktor ini bisa dikompilasi lagi menjadi beberapa bagian.

1. Faktor internal terdiri dari : (a) pengalaman belajar dan memori (*learning and memory*); (b) kepribadian dan konsep diri (*personality and self-concept*); (c) motivasi dan keterlibatan (*motivation and involvement*); (d) sikap (*attitude*); (e) persepsi (*perception*).
2. Faktor eksternal terdiri dari : (a) faktor budaya; (b) faktor social; (c) faktor ekonomi; dan (d) faktor bauran pemasaran.

Islam adalah sebagai *way of life* yang lengkap untuk kehidupan manusia didunia maupun akhirat, semua aktifitas dunia menjadi media untuk kehidupan akhirat.<sup>53</sup> Dalam kehidupan ekonomi dengan berbagai instrumennya, tergantung pada kuat tidaknya pengetahuan para penganutnya terhadap keberadaan bank Islam dan pemahaman yang benar terhadap konsep sistim ekonomi syariah, demikian juga preferensi terhadap bank syariah, motivasi keagamaan justru seharusnya menjadi landasan utama dalam membentuk interaksi nasabah (muslim) dengan lembaga keuangan, diatas pertimbangan tingkat jasa yang ditawarkan dan diterima mereka.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup>*Ibid*, h. 52.

<sup>53</sup>Boedi Abdullah, *Peradaban Pemikiran Ekonomi Islam* (Bandung: Pustaka Setia, 2010), h. 430-431.

<sup>54</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 47.

Ketika krisis ekonomi datang silih berganti, dan terus menghantui kehidupan manusia di banyak Negara. Krisis yang satu belum selesai, bersambung dengan krisis keuangan global. Pemahaman dan kesadaran terhadap bahaya riba dalam sistem ekonomi dan industri keuangan konvensional juga semakin mendalam umat manusia, mulai mencari alternatif lain dalam menata sistem keuangan yang lebih baik, yaitu sistem ekonomi Islam beserta instrument pendukungnya, setidaknya itulah perhatian dari sebagian besar masyarakat muslim di jagat raya ini.

Masalahnya sekarang adalah, bagaimana sebetulnya perilaku masyarakat terhadap instrument ekonomi Islam itu sendiri, yaitu bank syariah? Bagaimana seharusnya para banker syariah serta para aktor Islam mampu menarik masyarakat dalam konteks untuk saling mengajak berbuat kebajikan sambil melaksanakan aktifitas ekonomi. Keterpaduan inilah yang akan mampu mendorong sistem ekonomi Islam menjadi kuat, industri akan tumbuh, yang pada akhirnya akan memperkuat ketahanan ekonomi nasional.<sup>55</sup>

Penerimaan masyarakat terhadap produk perbankan yang beroperasi dengan prinsip Islam (bank syariah) dari tahun ketahun semakin membaik, hal ini ditandai oleh terus meningkatnya jumlah total deposito, total pinjaman maupun produk lainnya yang digunakan, baik oleh kalangan muslim maupun pelanggan non muslim di bank syariah. Demikian juga dukungan kearah sistem perbankan Islam juga semakin tinggi, sebagaimana yang tampak pada produk yang

---

<sup>55</sup>*Ibid*, h. 47.

ditawarkan oleh perbankan syariah, seperti rekening, giro dan fasilitas-fasilitas investasi lainnya.<sup>56</sup>

Menabung dan mendepositokan uang di bank syariah dengan sistem mudharabah akan mendapat berkah dari Allah SWT. Semua tabungan dan deposito dikelola dengan bagi hasil. Dengan sistem mudharabah, maka bank syariah tidak diwajibkan membayar bunga kepada nasabah sebagaimana dalam bank riba (bank konvensional). Bank syariah membagi hasil sesuai dengan tingkat pendapatan dan keuntungan yang diperolehnya berdasarkan nisbah bagi hasil yang telah disepakati. Sistem mudharabah inilah yang telah menyelamatkan bank - bank syariah dari negative spread sehingga terhindar dari likuidasi. Sistem mudharabah adalah kebalikan dari sistem bunga dengan sistem bunga, negara dipaksa dan di dzalimi untuk membayar bunga SBI dalam jumlah yang sangat besar, (untuk tahun 2001) mencapai Rp 61 Trilyun. Bank – bank konvensional yang menarik uang dari masyarakat, lebih banyak menempatkan dana umat tersebut di Bank Indonesia, bukannya disalurkan untuk membiayai usaha-usaha rakyat, akibatnya, fungsi intermediasinya menjadi mandul.

Kesimpulannya sistem bunga telah secara signifikan menyengsarakan rakyat dan menzalimi ummat, karena itu, sangat wajar Allah mengutuk pelaku dan pegawai riba. Sedangkan sistem mudharabah mendapat berkah. Bank - bank syariah tidak membebani negara (APBN) untuk membayar bunga SBI apalagi obligasi. Bank -bank syariah meyalurkan seluruh dana rakyat untuk rakyat dengan

---

<sup>56</sup>*Ibid*, h. 51.

LDR yang cukup tinggi mencapai 115 %. Ekonomi rakyat tumbuh dan berkembang.

## **2.5 Kepuasan Nasabah**

### **2.5.1 Pengertian Kepuasan Nasabah**

Menurut Umar, kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan Nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapkan. Seorang Nasabah, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinan menjadi Nasabah dalam waktu yang lama.<sup>57</sup> Menurut Kotler dan Keller, kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>58</sup> Menurut Tjiptono dan Chandra), kepuasan Nasabah merupakan situasi yang ditunjukkan oleh Nasabah ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.<sup>59</sup>

### **2.5.2 Skala Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Menurut Tjiptono, metode untuk mengukur kepuasan Nasabah sebagai berikut:<sup>60</sup>

#### **1. Sistem keluhan dan Saran**

Setiap organisasi yang berorientasi pada Nasabah (*costumer oriented*) perlu memberikan kesempatan luas kepada para Nasabahnya untuk menyampaikan

---

<sup>57</sup>Umar Husein , *Studi Kelayakan Bisnis*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009), h. 65

<sup>58</sup> Philip Kotler dan Garry Armstrong, h. 177

<sup>59</sup>Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra., *Service, Quality, & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2012), h. 301

<sup>60</sup> Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra., h. 148

saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati Nasabah).

## 2. *Gost Shopping*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan Nasabah adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai Nasabah potensial produk perusahaan pesaing.

## 3. *Customer Analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan/penyempurnaan selanjutnya.

## 4. Survei Kepuasan Nasabah

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan Nasabah yang dilakukan dengan penelitian survey baik dengan survey melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.

### 2.5.3 Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono dan Chandra, indikator kepuasan Nasabah adalah sebagai berikut:<sup>61</sup>

#### 1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

---

<sup>61</sup>*Ibid*, h. 110

- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

## 2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

## 3. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.



4. Menciptakan Citra Merek : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing

Sedangkan menurut Kotler, ada 3 indikator kepuasan pelanggan yaitu :<sup>62</sup>

1. Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen

Suatu perusahaan yang berorientasi pada konsumen akan memberikan kesempatan luas pada konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhan

2. Sistem survei reputasi perusahaan.

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos, ataupun dengan wawancara secara langsung.

3. Sistem analisis konsumen.

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah melakukan transaksi dan berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar diketahui penyebab mengapa pelanggan tersebut kabur.

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Irawan, yaitu :<sup>63</sup>

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
2. Selalu membeli produk Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.

---

<sup>62</sup> Philip Kotler., Manajemen Pemasaran, Jilid 1, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005), hal.142

<sup>63</sup>Handi Irawan, Membedah strategi Kepuasan pelanggan, (Jakarta: PT. Gramedia, 2008), hal.9

3. Akan merekomendasikan kepada orang lain Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

## **2.6 Hakikat Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Untuk itu bank atau perusahaan tersebut harus mengerti konsumennya dan bagaimana mendefinisikan keinginan konsumen tersebut dengan benar.<sup>64</sup>Kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat. Kualitas atau mutu pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Dari definisi diatas bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan nasabah dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja

---

<sup>64</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen pemasaran*, (PT Gelora Aksara Pratama, 2009 ), hal.143

karyawan dengan pelayanan yang diberikan, dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh nasabah.

Menurut A.Batinggi dan Badu Ahmad, Layanan yang berkualitas pada prinsipnya adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Proses dan prosedur itulah yang harus disusun secara rapi dan teliti, disertai semua perangkat yang dituntut dalam proses itu. Sedemikian rupa prosedur itu terperinci yang harus diikuti, baik oleh yang melayani maupun yang dilayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan dan peningkatan kualitas pelayanan juga perlu dilakukan secara terus-menerus dalam rangka menjaga kepuasan konsumen.<sup>65</sup>

Menurut Moenir pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota dalam organisasi, baik itu organisasi masa atau Negara.<sup>66</sup> Berbicara mengenai kualitas pelayanan sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan harapan, para pelanggan akan menilai jelek. Agar produk yang dibuat laku dipasaran, maka penciptaan produk harus memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabah. Produk yang berkualitas tinggi yang sesuai dengan keinginan nasabah. Produk yang berkualitas tinggi

---

<sup>65</sup>A. Batinggi, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013) hal.56

<sup>66</sup> Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2007), hal 208

artinya memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing atau sering juga disebut produk plus atau produk yang bagus.

Menurut Fandi Tjiptono terdapat lima aspek dalam kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: 1) Responsiveness (Ketanggapan), yaitu sebuah kemampuan untuk menolong pelanggan dari ketersediaan untuk melayani pelanggan atau nasabah dengan cara yang baik. 2) Reability (Keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijadikan dengan segera, akurat begitupun juga memuaskan. 3) Empaty (Empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi dalam melakukan pelayanan. 4) Assurance (Jaminan) yaitu pengetahuan, tentang kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercayai sehingga pelanggan terbebas dari resiko. 5) Tangible (Bukti Langsung), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. Karena kepuasan pelanggan selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa juga ditentukan oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak mengharapkan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk memberikan penilaian.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup>Fandi Tjiptono, *Service, quality and Satisfactio*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hl.111

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Deskripsi Subjek Penelitian**

##### **3.1.1 Sejarah BRI Syariah**

Bank BRI Syariah (Persero) berasal dari akuisisi terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember 2007 yang telah di izinkan oleh Bank Indonesia tanggal 16 Oktober 2008 bedasarkan Surat Keputusan No.10/67/KEP.GBI/DPG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Setelah itu PT. Bank BRI Syariah mereposisi kegiatan usaha yang semula merupakan bank konvensional, diubah menjadi bank syariah yang kegiatan perbankannya berdasarkan prinsip syariah. Bank BRI Syariah sebuah bank modern yang terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima serta menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.<sup>68</sup>PT. Bank BRI Syariah memberikan warna baru bagi industry perbankan yang berprinsip syariah dan memberikan pelayanan yang modern bagi nasabah

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah(proses spin-off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 januari 2009. Penandatanganan

---

<sup>68</sup>Bank Rakyat Indonesia Syariah, profil perusahaan, diakses pada tanggal 7 Oktober 2020 dari <http://www.brisyariah.co.id>

dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Bapak Ventje Rhardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah Indonesia. Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis kinerja dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.<sup>69</sup>

### 3.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi PT. Bank BRI Syariah

Bank BRI Syariah salah satu bank yang berbasis syariah yang bergerak dibidang perbankan syariah dengan tugas pokok utamanya adalah menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Berikut ini adalah fungsi Bank BRI Syariah Adalah :

1. Fungsi Bank yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah mengumpulkan atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad

---

<sup>69</sup>*Ibid*

al-wadiah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad al-mudharabah.<sup>70</sup>

2. Fungsi Bank Syariah Sebagai Penyalur Dana Kepada Masyarakat. Fungsi bank syariah yang kedua ialah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan. Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank syariah. Dalam hal ini bank syariah akan memperoleh return atas dana yang disalurkan. Return atau pendapatan yang diperoleh bank syariah atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya. Bank syariah menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jual beli dan akad kemitraan atau kerja sama usaha. Dalam akad jual beli, maka return yang diperoleh bank atas penyaluran dananya adalah dalam bentuk margin keuntungan. Margin keuntungan merupakan selisih antara harga jual kepada nasabah dan harga beli bank. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil.
3. Fungsi Bank Syariah Memberikan Pelayanan Jasa Bank Kepada Nasabah. Fungsi bank syariah disamping menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat, bank syariah memberikan

---

<sup>70</sup>*Ibid*

pelayanan jasa perbankan kepada nasabahnya. Pelayanan jasa bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindah bukuan, penagihan surat berharga dan lain sebagainya. Aktivitas pelayanan jasa merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari fee atas pelayanan jasa bank. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah ialah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank ialah kecepatan dan keakuratannya. Bank syariah berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk layanan jasanya. Dengan pelayanan jasa tersebut, maka bank syariah mendapat imbalan berupa fee yang disebut *fee based income*.<sup>71</sup>

### 3.1.3 Visi dan Misi Bank

Setiap perusahaan yang didirikan memiliki tujuan, tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan dan sekaligus mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk mewujudkan tujuan tersebut perusahaan menetapkan Visi dan

---

<sup>71</sup>*Ibid*



Misi bisnis untuk usahanya. Visi dan Misi perusahaan ditetapkan dalam rangka untuk mengarahkan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya.

(a) Visi PT. Bank BRI Syariah

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

(b) Misi PT. Bank BRI Syariah

- (1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- (2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- (3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- (4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.<sup>72</sup>

#### 3.1.4 Langkah Strategis PT. Bank BRI Syariah

Bank BRI Syariah tak mau ketinggalan dalam mendapatkan SDM berkualitas, salah satunya dengan menjalin kerja sama dengan perguruan tinggi. Tak tanggung-tanggung, sebelas institusi pendidikan digandeng BRI Syariah dalam rangka mencari bankir syariah dengan training selama 2 bulan. Model kerjasama inilah yang sangat ditunggu dimana antara praktisi dan ahli bisa bersinergi dalam memecahkan permasalahan SDM perbankan syariah,” ujarnya.

---

<sup>72</sup>*Ibid*

Tentu saja, kita berharap kegiatan semacam ini dapat dilakukan oleh bank syariah lain tanpa ada kesan memberatkan bagi para peserta, misalnya dengan biaya yang cukup tinggi. Kedepannya, sinergi antara akademisi dan lembaga keuangan syariah memang masih dibutuhkan, salah satunya untuk suplai SDM berkualitas<sup>73</sup>

### 3.1.5 Produk –Produk Bank BRI Syariah

#### 1. Produk penghimpunan dana (funding)

Bank tidak memberikan imbalan berupa bunga atas dasar dana yang disimpan oleh nasabah didalam Bank. Imbalannya diberikan atas dasar prinsip bagi hasil. Produk-produk penghimpunan dana meliputi: a. Tabungan BRISyariah iB Tabungan BRISyariah iB merupakan tabungan dari BRISyariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan (wadiah), dipersembahkan untuk anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan. Tabungan BRISyariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

#### 2. Tabungan Impian Syariah iB

Tabungan Impian Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRISyariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian anda dengan terencana. Tabungan Impian BRISyariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah serta dilindungi asuransi.

#### 3. Tabungan Haji BRISyariah iB

---

<sup>73</sup>*Ibid*

Tabungan Haji BRISyariah iB dapat mewujudkan langkah terbaik dalam menyempurnakan ibadah. Tabungan Haji BRI SyariahiB dapat memberikan ketenangan, kenyamanan serta lebih berkah dalam penyempurnaan ibadah karena pengelolaan dana sesuai syariah.<sup>74</sup>

#### 4. Giro BRISyariah iB.

Giro BRISyariah iB merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadiah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan cek/bilyet giro. .

#### 5. Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB adalah produk investasi berjangka kepada deposan dalam mata uang tertentu. Keuntungan: dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga shahibul maal tidak perlu khawatir akan pengelolaan dana.

### **3.2 Efektivitas Penggunaan Automatic Teler Machine (ATM) Dalam Penarikan Uang di ATM Bank BRI Syariah di Polres Langsa**

ATM merupakan sebuah mesin atau computer kompleks yang bisa mengeluarkan uang sendiri yang berfungsi sebagai pengganti tenaga manusia yang bertugas sebagai teller dan mampu beroperasi selama 24 jam tiap harinya. Dengan mesin ini otomatis pihak nasabah ataupun pihak Bank dapat melakukan efisiensi waktu maupun biaya. Pihak nasbaah sendiri dengan adanya mesin ATM dapat melakukan transaksi tunai maupun non tunai lebih efektif dan efektivitas proses.

---

<sup>74</sup>*Ibid*

Perencanaan penempatan ATM pada suatu wilayah tentu saja membutuhkan beberapa data. ATM sebagai bagian dari pelayanan perbankan dimana penempatannya harus mempertimbangkan beberapa aspek diantaranya adalah aspek fisik berupa jaringan, penggunaan lahan dimana ATM akan ditempatkan dan memerlukan pertimbangan parameter sosial ekonomi seperti : tingkat kemanan, jumlah penduduk, eksisting ATM. Penempatan ATM pada tempat yang strategis sangat berpengaruh karena nasabah tentu lebih memilih menggunakan mesin ATM yang berada di daerah ramai atau pusat kegiatan dengan berbagai pertimbangan misalnya, aksesibilitas, kemanan, kenyamanan dan lain-lain. Aksesibilitas yang baik, pemakaian lokasi atau lahan serta sosial ekonomi merupakan prioritas utama untuk pemilihan letak ATM. Karena berbagai Aspek-aspek tersebut akan mempengaruhi efektifitas penempatan ATM. Pihak bank memiliki persepsi bahwa untuk menempatkan ATM diperlukan wilayah yang strategis, ramai, aman, dan mudah dijangkau<sup>75</sup> Menurut bapak Ilham Maulana Supervisor pelayanan Kas pada BRI Syariah ada syarat-syarat tertentu pendirian ATM BRI Syariah sebagaimana yang dijelaskannya dalam kutipan wawancara sebagai berikut “Faktor utama pendirian ATM BRI Syariah adalah kemanan ATM terjamin, listrik tersedia dengan baik, prospek transaksi tinggi sedangkan ATM di Polres Langsa transaksinya sangat tinggi apalagi awal bulan anggota Polres menarik uang dan melakukan transaksi non tunai lainnya di ATM tersebut.<sup>76</sup>

---

<sup>75</sup> Ardiyanto Nugroho,

<sup>76</sup> Wawancara dengan Bapak Ilham Maulana Supervisor Pelayanan Kas BRI syariah Kota Langsa Tanggal 9 Oktober 2020

Salah satu lokasi strategis ATM BRI Syariah di Kota Langsa yaitu di Polres Kota Langsa. Lokasi penempatannya sangat strategis karena terletak di antara pemukiman warga, lokasi bisnis memungkinkan intensitas pengambilan dana melalui ATM akan meningkat. Selain dimanfaatkan oleh anggota Polres Langsa serta masyarakat sekitarnya ATM BRI Syariah Polres Langsa juga dimanfaatkan oleh masyarakat yang mempunyai keperluan di kantor Polres seperti mengurus SIM dan lain-lain. Sebagaimana hasil kutipan wawancara dengan Ibu Syafriani Ismuka yang melakukan transaksi di ATM BRI Syariah Kota Langsa “Saya dinas di Pemko Langsa, dan menarik uang di ATM sini karena untuk mengurus SIM di Polres Langsa. Tidak sering hanya Beberapa kali menggunakannya pada saat melintasi jalan ini karena lokasi ATM nya sangat mudah di jangkau dan berada di pinggir jalan<sup>77</sup>

Lebih lanjut Seliawati seorang ibu rumah tangga yang menggunakan ATM di BRI Syariah boleh Langsa menyatakan bahwa “ATM BRI Syariah Polres Langsa selalu berfungsi baik saat digunakan dan saya sering menggunakannya karena letaknya strategis dan tidak jauhnya dari rumah<sup>78</sup>

Nur Alda Phona anggota Sat Lantas Polres Langsa menambahkan sebagai berikut: “Pendapat saya tentang ATM ini sangat tepat jika Polres Langsa memiliki ATM sendiri karena banyak yang membutuhkan kehadiran ATM di Polres Langsa baik untuk anggota maupun untuk masyarakat sekitarnya dan masyarakat yang mengurus SIM terkadang tiba-tiba membutuhkan dana yang mendadak karena

---

<sup>77</sup> Wawancara dengan Syafriani Ismuka PNS yang mengurus SIM di Polres Langsa tanggal 8 Oktober 2020

<sup>78</sup> Wawancara dengan Seliawati Ibu Rumah tangga di ATM BRI Syariah Polres Langsa tanggal 9 Oktober 2020

sebelumnya tidak mengetahui biaya untuk pembuatan SIM. Kelebihan yang dimiliki ATM BRI Syariah karena dekat dengan lokasi perumahan warga dan aktivitas bisnis serta anggota Polres Sendiri. Kelemahannya adalah kurangnya mesin ATM sehingga harus mengantri agak panjang jika mesin ATM ini bermasalah maka harus mencari mesin ATM yang jaraknya jauh dari Polres Langsa dan juga di sini tidak ada lahan parkir.<sup>79</sup>

Bapak Ilham Maulana menyatakan bahwa “PT. BRI Syariah Langsa sebagai pemilik ATM BRI Syariah tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas mesin ATM yaitu untuk lebih meningkatkan jenis fitur untuk kenyamanan dalam bertransaksi tunai maupun non tunai sebagai salah satu upaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah dan meningkatkan kualitas sarana di Lokasi ATM menyangkut kebersihan, keindahan serta keamanan serta berusaha meningkatkan volume transaksi di mesin ATM tersebut melalui berbagai promosi, pengenalan produk, pengenalan lokasi dan tempat melalui system mobile BRI Syariah yang memiliki system otomatis, membuat pamflet-pamlet dan pengumuman di setiap ATM BRI syariah Peningkatan dari segi fitur mesin ATM, karena mesin ATM BRI syariah sekarang memiliki teknologi dalam bentuk chip berbeda dari mesin ATM BRI syariah yang dulu menggunakan magnetik.<sup>80</sup>

Teknologi chip akan memberikan keamanan lebih kepada nasabah BRI syariah ketimbang kartu dengan strip magnetik, terutama agar terhindar dari tindakan penipuan yang menggunakan data nasabah BRI syariah yang tersimpan

---

<sup>79</sup>Wawancara dengan Nur Alda Phona anggota Satlantas Polres langsa di ATM BRI Syariah Polres Langsa tanggal 9 Oktober 2020

<sup>80</sup> Wawancara dengan Ilham Maulana Supervisor Pelayanan Kas BRI syariah Kota Langsa Tanggal 9 Oktober 2020

dalam kartu. Data dalam kartu dengan strip magnetik sangat mudah untuk dicuri para kriminal, tindakan ini biasa di Fitur layanan BRI syariah memberikan kemudahan melayani nasabah dalam pembayaran air, pendidikan, listrik, pulsa, paket internet, asuransi, BPJS kesehatan dan masih banyak jenis pembayaran lainnya. BRI Syariah juga memiliki proses kontrol terhadap keamanan ATM serta keamanan nasabah, mengurangi tingkat offline mesin ATM dengan cara menyurvei kinerja, apabila sering offline mesin ATM, maka kinerjanya menandakan mesin ATM tersebut kurang layak dalam hal penempatan.

Kerjasama BRI Syariah tidak hanya dengan hampir seluruh kampus di Kota Langsa, BRI Syariah juga bekerjasama dengan Polres Langsa, dan instansi-instansi pemerintah lainnya, Perbedaan sistem manajemen antara BRI syariah dengan BRI konvensional, dalam manajemen dan sistem pengelolaannya tidak adanya kerjasama, dikarenakan sudah berbeda perusahaan, walaupun saham milik BRI, tetapi dalam segi manajemennya sudah terpisah, sistem pengelolaan manajemen dan direksi pun juga berbeda dalam artian tidak dalam satu perusahaan dalam pengelolaan dan pengembangan di lapangan yang menyebabkan berpisahnya mesin ATM BRI syariah dan BRI konvensional.<sup>81</sup>

ATM BRI Syariah juga bisa digunakan pada mesin ATM BRI bank lain, melalui ATM bersama atau yang lainnya, meski ada potongan biaya yang dikeluarkan oleh nasabah tetapi ATM BRI Syariah memiliki potongan biaya yang relatif murah dibandingkan bank lainnya. Di era sekarang ini bank tidak berlomba-lomba lagi memiliki banyak mesin ATM, karena bisa digunakan di

---

<sup>81</sup> Observasi pada ATM BRI Syariah di Kota Langsa tanggal 7 Oktober 2020

ATM mana saja. Dahulu ATM BRI Syariah bisa digunakan di ATM mana saja secara gratis tidak dipungut biaya apapun selama 6 tahun. Namun dengan hasil riset BRI Syariah yang didapat menunjukkan walaupun diberi gratis masih saja kurangnya ketertarikan masyarakat dalam membuka rekening di BRI syariah, sehingga sekarang dikenakan biaya, menurut manajer operasional BRI syariah jika saat BRI syariah memberikan gratis untuk transfer dan transaksi lainnya masyarakat akan beralih ke BRI Syariah, maka sampai sekarang tetap akan dipertahakan.

Kemanfaatan memiliki tolak ukur yang didasarkan pada jumlah penggunaan dan keragaman dari aplikasi yang digunakan. Semakin beragamnya aplikasi atau fasilitas alat pembayaran non tunai yang digunakan oleh masyarakat dan banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut mengisyaratkan bahwa teknologi memiliki manfaat yang tinggi yang dirasakan oleh masyarakat pengguna alat pembayaran non tunai. Dalam penelitian ini, masyarakat pengguna alat pembayaran non tunai di kota Langsa merasakan adanya manfaat dari alat pembayaran non tunai di ATM BRI Syariah Kota Langsa

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, seperti yang telah dikemukakan oleh Siagian, yaitu: Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan



organisasi Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan<sup>82</sup>

Efektifitas merupakan karakter lain dari proses yang mengukur derajat pencapaian output dari sistem produksi. Hal ini dapat diukur berdasarkan rasio output aktual terhadap output yang direncanakan. Sedangkan efisiensi adalah ukuran yang menunjukkan bagaimana baiknya sumber daya ekonomi digunakan dalam proses produksi untuk menghasilkan output. Efisiensi merupakan karakteristik proses yang mengukur performansi aktual dari sumber daya relatif terhadap standar yang ditetapkan. Peningkatan efisiensi dalam proses produksi akan menurunkan biaya per unit output, sehingga produk dapat dijual dengan harga yang kompetitif dipasar

Selain dalam peningkatan bisnis cara mengatasi juga bisa memperhatikan efisiensi dan efektivitas, penempatan mesin ATM BRI syariah dengan jarak yang terlalu dekat tidak efektif serta mesin ATM dimana transaksinya tidak begitu besar berarti harus dipindahkan atau dialokasikan. Efisiensi erat kaitannya dengan keuntungan BRI syariah maka BRI syariah akan berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan efisiensi tanpa mengorbankan pelayanan terhadap nasabah. Efisiensi yang dilakukan dalam BRI syariah mengisyaratkan bahwa BRI syariah sudah menggunakan manajemen modern untuk pelaksanaan kegiatan operasionalnya

Penggunaan Mesin ATM BRI syariah di Polres Langsa cukup efektif karena sangat bermanfaat bagi anggota Polres Langsa dan Masyarakat sekitarnya

---

<sup>82</sup>Sondang Siagian. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: BumiAksara, 2014), h. 77

untuk melakukan transaksi sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Syafriyani seorang PNS Pemerintahan Kota Langsa “beberapa kali saya menggunakannya pada saat melintasi jalan ini karena lokasi mesin ATM nya sangat mudah di jangkau dan berada di pinggir jalan sehingga pada saat turun dari kendaraan langsung dapat menggunakan ATM sehingga tidak perlu jauh berjalan kaki.”<sup>83</sup> Lebih lanjut Ibu Nur Alda Phona anggota Sat Lantas Polres Langsa menyatakan bahwa “Sangat puas karena saya bisa melakukan transaksi dengan cepat dan efektif karena tidak jauh dari tempat saya berdinan serta sangat bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya karena letaknya sangat dekat dengan pemukiman penduduk”.<sup>84</sup>

Mahmudi menyatakan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.<sup>85</sup> Selain itu, Ibrahim mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.<sup>86</sup>

Efektifitas merupakan karakter lain dari proses yang mengukur derajat pencapaian output dari sistem produksi. Hal ini dapat diukur berdasarkan rasio output aktual terhadap output yang direncanakan. Sedangkan efisiensi adalah

---

<sup>83</sup> Wawancara dengan Ibu Syafri Yani PNS Pemko Langsa Tanggal 9 Oktober 2020

<sup>84</sup> Wawancara dengan Ibu Nur Aida Phonna Anggota Satlantas Polres Langsa tanggal 9 Oktober 2020

<sup>85</sup> Mahmudi, . *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2010), h. 92

<sup>86</sup> Ibrahim, . *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012), h. 109

ukuran yang menunjukkan bagaimana baiknya sumber daya ekonomi digunakan dalam proses produksi untuk menghasilkan output. Efisiensi merupakan karakteristik proses yang mengukur performansi aktual dari sumber daya relatif terhadap standar yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan data disimpulkan bahwa penggunaan ATM BRI Syariah di Polres Langsa cukup efektif karena sangat bermanfaat bagi anggota Polres dan masyarakat di sekiranya dalam melakukan transaksi penarikan tunai maupun non tunai.

Menurut Umar, kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan Nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapkan. Seorang Nasabah, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinan menjadi Nasabah dalam waktu yang lama.<sup>87</sup> Menurut Kotler dan Keller, kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>88</sup> Menurut Tjiptono dan Chandra, kepuasan Nasabah merupakan situasi yang ditunjukkan oleh Nasabah ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.<sup>89</sup> Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah pengguna mesin ATM BRI Syariah di Polres Langsa menyatakan bahwa mereka cukup puas dengan kinerja mesin ATM BRI Syariah di Polres Langsa sebagaimana kutipan wawancara berikut: “Saya Sangat puas karena saya bisa

---

<sup>87</sup>Umar Husein , *Studi Kelayakan Bisnis*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009), h. 65

<sup>88</sup> Philip Kotler dan Garry Amstrong, h. 177

<sup>89</sup>Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra., *Service, Quality, & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2012), h. 301

melakukan transaksi dengan cepat dan efektif karena tidak jauh dari tempat saya berdinis serta sangat bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya karena letaknya sangat dekat dengan pemukiman penduduk”.<sup>90</sup> Lebih lanjut Ibu Seliawati menambahkan “Kami merasa sangat puas karena dapat menggunakan dan melakukan transaksi tunai maupun non tunai yang relatif dekat dengan rumah saya dan sangat bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya”.<sup>91</sup>

Dari hasil pembahasan mengenai efektifitas mesin ATM diatas berikut adalah hasil dari rangkuman pembahasan wawancara para nasabah terhadap efektifitas mesin ATM:

Efektivitas	Skor	
	Positif	Negatif
Lokasi Strategis	4	0
Kualitas Mesin	4	0
<b>Jumlah</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

### 3.3 Kendala Penggunaan *Automatic Teler Machine* (ATM) Dalam Penarikan Uang di ATM Bank BRI Syariah di Polres Langsa

Penggunaan kartu ATM sudah bukan hal yang baru lagi bagi masyarakat sekarang ini. Seiring dengan berkembangnya zaman penggunaan kartu ATM sekarang ini telah banyak digunakan oleh kalangan masyarakat sebagai nasabah bank.

<sup>90</sup>Wawancara dengan Ibu Seliawati Langsa Tanggal 9 Oktober 2020

<sup>90</sup> Wawancara dengan Ibu Nur Aida Phonna Anggota Satlantas Polres Langsa tanggal 9 Oktober 2020

Ada beberapa kendala penggunaan ATM BRI Syariah di Polres Langsa Nasabah yang semakin banyak yang menggunakan kartu ATM membuat banyak pihak ketiga yang tergiur untuk dapat memanfaatkan situasi ini. Hal ini menyebabkan terjadi banyak kasus-kasus yang dikarenakan ATM. Kasus-kasus yang umum terjadi seperti kartu tertelan, uang yang tidak keluar pada saat penarikan, serta rekening yang terdebit. Untuk mengatasi permasalahan pada mesin ATM pihak BRI Syariah melakukan pengawasan berikut petikan wawancara dengan bapak Ilham Maulana “Pihak BRI Syariah Melakukan pengecekan secara berkala dan di pantau melalui jaringan Bris oleh bagian IT kantor dan jika ada permasalahan ATM Bris Polres langsa mengalami masalah seperti kehabisan uang, mati lampu dan ATM tidak berfungsi kantor BRIS dapat mengetahuinya secara langsung karena kita mempunyai system IT yang terintegrasi ke mesin-mesin ATM milik BRIS”.<sup>92</sup>Untuk mengatasi masalah pada ATM biasanya kami bekerja sama dengan vendor / PT. SSI untuk mengangani permasalahan ada kerusakan ATM biasanya vendor mengirimkan teknisi untuk melakukan perbaikan”.<sup>93</sup>

PT. SSI sendiri adalah salah satu vendor yang melakukan jasa maintenance ATM pihak bank berkewajiban menjaga performa ATM yang menjadi kelolaannya. Pencapaian performa ATM yang menjadi target PT. SSI diukur dengan adanya SLA (Service Level Agreement). Prosentase besar kecilnya SLA dipengaruhi oleh intensitas gangguan atau berapa lama waktu ketidakberfungsian

---

<sup>92</sup>Wawancara dengan Ilham Maulana Supervisor Pelayanan Kas BRI syariah Kota Langsa Tanggal 9 Oktober 2020

<sup>93</sup>Wawancara dengan Ilham Maulana Supervisor Pelayanan Kas BRI syariah Kota Langsa Tanggal 9 Oktober 2020

ATM akibat adanya kerusakan pada mesin. Bapak Faisal Wakil Pimpinan PT. SSI di Langsa menyatakan bahwa “Tugas dari PT. SSI adalah Pengelolaan uang rupiah yang mencakup distribusi, pemrosesan, penyimpanan uang serta pengisian, pengambilan atau memantau kecukupan uang di ATM serta pemeliharaan dan perawatan tingkat pertama pada ATM. Tugas pokok SSI adalah untuk mengelola uang saja dan untuk penanganan ATM yang bermasalah adalah tugas dari PT. Datindo Infonet Prima dan PT. Arkindo , kedua Perusahaan tidak ada di kota Langsa tapi berkedudukan di kota Medan dan di Kota besar lainnya di Indonesia namun ada 4 orang petugas kusus PT. Datindo yang kerjakan di kantor ini.”.<sup>94</sup>

Lebih lanjut Bapak Faisal menyatakan bahwa Pihak SSI dapat mengetahui apa bila mesin kehabisan uang dan ada masalah pada mesin ATM tersebut sebagaimana kutipan hasil wawancaranya “Kami dapat mengetahui kalau ada masalah pada mesin ATM karena di dalam mesin ATM terdapat sensor yang bisa membaca jika ada problem pada mesin termasuk jika kehabisan uang dalam mesin dan kalau mesin kehabisan uang biasanya Perusahaan kami berkoordinasi dengan Bank terkait apa bisa langsung di isi atau tidak ”untuk perbaikan pada ATM yang rusak kami mempunyai anggota khusus atau teknisi yang dapat memperbaiki dan memantau ATM, namun untuk perbaikan yang serius kami harus berkoordinasi dengan kantor pusat. Kami saling berkoordinasi dengan bank terkait jika ada masalah pada mesin ATM, namun jika hanya untuk perawatan kami dapat melakukannya secara langsung”.<sup>95</sup>

---

<sup>94</sup>Wawancara dengan Bapak Faisal PT SSI Kota Langsa Tanggal 9 Oktober 2020

<sup>95</sup>Wawancara dengan Bapak Faisal PT SSI Kota Langsa Tanggal 9 Oktober 2020

Bapak Ilham Maulana menyatakan bawah ada beberapa permasalahan yang di laporkan nasabah terkait permasalahan pada ATM sebagaimana kutipan wawancara berikut ”yang sering dilaporkan nasabah adalah tertelannya kartu ATM oleh mesin ATM hal ini terjadi oleh beberapa sebab diantaranya adalah terlambatnya nasabah menarik kembali kartu ATM di mesin ATM setelah selesai melakukan transaksi dalam hal ini mesin ATM telah di program secara khusus jika dalam waktu tertentu nasabah tidak mengambil kartu ATM nya maka mesin akan menelan kartu ATM tersebut hal ini untuk mencegah kartu di salah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab seandainya nasabah memang benar-benar lupa mengambil kartu ATM dan langsung meninggalkan lokasi ATM. Kemudian bisa juga disebabkan oleh system yang error atau disebabkan oleh listrik yang tiba-tiba padam atau mati. Penyelesaian masalah tertelannya kartu pertama-tama nasabah bisa menghubungi call centre BRI Syariah untuk meminta pemblokiran rekening sementara dalam upaya mencegah kartu ATM tersebut di salah gunakan oleh pelaku kejahatan untuk menguras saldo tabungan nasabah tersebut. Pada proses menghubungi *call center ini*, pihak BRI Syariah akan menanyakan beberapa hal untuk memverifikasi data nasabah seperti nama nasabah yang bersangkutan, alamat, nama ibu kandung serta berapa jumlah transaksi terakhir. Untuk pembuatan ATM Baru maka nasabah harus langsung ke kantor BRI Syariah dimana kartu tersebut di terbitkan atau tempat nasabah membuat rekening tersebut dan untuk keperluan pembuatan ATM baru nasabah

diharuskan melengkapi persyaratan standar berupa kartu identitas diri berupa KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan buku tabungan.<sup>96</sup>

Berdasarkan hasil wawancara pada umumnya nasabah juga sudah mengetahui penyebab tertelannya kartu ATM oleh mesin ATM sebagaimana kutipan wawancara berikut “Tertelannya kartu ATM dikarena terlambat mengambil kartu di ATM pada saat selesai transaksi dan penanganan oleh BRI syariah dengan membawa persyaratan yang telah di tentukan seperti surat kehilangan dari Polisi, KTP dan buku tabungan dan pihak bank akan melakukan proses pemblokiran sementara dan membuat kartu ATM baru.<sup>97</sup>

Kemudian keluhan nasabah juga terkait`uang tidak keluar tapi saldo terpotong upaya yang harus dilakuan nasabah adalah dengan melaporkan ke pihak kantor BRIS pada hari jam dan tanggal berapa kejadiannya. dan akan diproses dalam 10 hari jika dalam 10 hari kerja saldo belum kembali maka harus menelepon *call center* BRI Syariah yang di tertera di kartu ATM<sup>98</sup>

Apabila nasabah dalam menggunakan kartu ATM mengalami masalah seperti , uang yang tidak keluar pada saat penarikan dapat diselesaikan dengan melaporkan pada pihak bank yang bersangkutan dan menceritakan apa yang terjadi pada saat penggunaan kartu ATM tersebut. Apabila hendak mengambil uang menggunakan ATM baiknya mengetahui berapa sisa saldo yang ada dan mengambil uang pada ATM bank yang bersangkutan, untuk menghindari kartu

---

<sup>96</sup> Wawancara dengan Ilham Maulana Supervisor Pelayanan Kas BRI syariah Kota Langsa Tanggal 9 Oktober 2020

<sup>97</sup>Wawancara dengan Ibu Nur Alda Phona Anggota Satlantas Polres Langsa tanggal 9 Oktober 2020

<sup>98</sup> Wawancara dengan Ilham Maulana Supervisor Pelayanan Kas BRI syariah Kota Langsa Tanggal 9 Oktober 2020



ATM terdapat uang yang diambil tidak keluar dari mesin ATM karena kerusakan pada mesin ATM atau koneksi ke server yang bermasalah pada bank yang bersangkutan

Ada beberapa kendala penggunaan mesin ATM BRI Syariah di Polres Kota Langsa sebagaimana hasil kutipan wawancara dengan Ibu Syafriyani Ismuka “ Menurut saya kekurangannya mungkin dari segi jumlah mesinnya sendiri, jika agak ramai terpaksa harus antri .”<sup>99</sup>

Lebih lanjut Ibu Nur Alda Phona menambahkan bahwa “Kendala penggunaan ATM BRI Syariah di Polres Langsa adalah kurangnya mesin ATM sehingga harus antri agak panjang dan tidak ada lahan parkir yang khusus, selama ini jika masyarakat yang melakukan transaksi di ATM BRI Syariah Polres Langsa maka mereka memarkirkan kendaraannya di pinggir jalan terutama sepeda motor hal ini sangat berbahaya bagi pengguna jalan yang lain”.<sup>100</sup>

Semua lembaga keuangan memiliki beberapa faktor permasalahan, tidak terkecuali lembaga keuangan operasional BRI syariah di Langsa Upaya mengembangkan lembaga keuangan bagi manajer operasional BRI syariah memerlukan usaha kerja keras untuk mendapatkan hasil yang maksimal, serta mendapatkan dukungan kepercayaan dari masyarakat terkhusus masyarakat di Kota Langsa. Kepercayaan dari masyarakat untuk meminjam dan menitipkan uang mereka di BRI syariah. faktor yang menghambat manajemen operasional dalam meningkatkan kualitas mesin ATM untuk nasabah diantaranya yaitu dalam

---

<sup>99</sup>Wawancara dengan Ibu Syafri Yani PNS Pemko Langsa Tanggal 9 Oktober 2020

<sup>99</sup> Wawancara dengan Ibu Nur Aida Phonna Anggota Satlantas Polres Langsa tanggal 9 Oktober 2020

anggaran dana, karena adanya batasan dana untuk mesin ATM yang dimana dilihat dari jenis mesin ATM. ATM BRI syariah memiliki mesin yang berbeda dari mesin ATM yang terdahulu, mesin ATM sekarang dalam bentuk chip sedangkan mesin ATM yang terdahulu bersifat magnetik.

BRI syariah diharuskan mengeluarkan budget yang banyak dari pada jenis ATM terdahulu. Mesin ATM menentukan berapa budget yang akan dikeluarkan oleh bank, kalau dari segi fitur tergantung perkembangan teknologi dalam layanan mesin ATM, tergantung IT dalam mengembangkannya. Dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi juga merupakan target kebijakan yang ingin dicapai manajemen operasional BRI syariah. Karena dalam penempatan mesin ATM harus tepat sasaran, apabila penempatan mesin ATM yang terlalu dekat satu sama lain berarti tidak efektifnya keberadaan mesin ATM dikarenakan kemungkinan besar kurangnya masyarakat yang akan bertransaksi disana yang menyebabkan berhentinya mesin ATM beroperasi

Cara mengatasi faktor yang dapat menghambat manajemen operasional dalam meningkatkan kualitas dan jumlah mesin ATM dengan cara meningkatkan rencana bisnis kedepan, kalau bisnis meningkat dengan baik maka penyediaan mesin ATM menjadi lebih mudah perihal sarana prasarananya, apabila bisnis berkembang maka sarana menjadi kewajiban. Beralihnya masyarakat dari uang tunai menjadi uang digital, menjadikan semakin banyak masyarakat menggunakan Mobile Banking untuk menjadikan mereka bertransaksi semakin lebih mudah tanpa harus pergi keluar rumah dan memberikam pilihan masyarakat untuk bertransaksi apabila semisalnya terjadi gangguan pada mesin ATM

Selain dalam peningkatan bisnis cara mengatasi juga bisa memperhatikan efisiensi dan efektivitas, penempatan mesin ATM BRI syariah dengan jarak yang terlalu dekat tidak efektif serta mesin ATM dimana transaksinya tidak begitu besar berarti harus dipindahkan atau dialokasikan. Efisiensi erat kaitannya dengan keuntungan BRI syariah maka BRI syariah akan berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan efisiensi tanpa mengorbankan pelayanan terhadap nasabah. Efisiensi yang dilakukan dalam BRI syariah mengisyaratkan bahwa BRI syariah sudah menggunakan manajemen modern untuk pelaksanaan kegiatan operasionalnya.

Dari hasil pembahasan mengenai efektifitas mesin ATM diatas berikut adalah hasil dari rangkuman pembahasan wawancara para nasabah terhadap efektifitas mesin ATM:

<b>Kendala</b>	<b>Skor</b>	
	<b>Positif</b>	<b>Negatif</b>
Ketersediaan Mesin (1 unit)	2	2
Kualitas Mesin (Kartu ATM Tertelan)	1	3
Mesin Kehabisan Uang	1	3
Tidak Tersedia Lahan Parkir	2	2
<b>Jumlah</b>	<b>6</b>	<b>10</b>

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang Efektivitas Penggunaan *Automatic Teler Machine* (ATM) Dalam Penarikan Uang di Bank BRI Syariah (Studi Kasus ATM Polres Langsa) maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Penggunaan *Automatic Teler Machine* (ATM) dalam Penarikan Uang di ATM Bank BRI Syariah di Polres Langsa sangat baik hal ini dibuktikan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penggunaan ATM BRI Syariah di Polres Langsa cukup efektif karena sangat bermanfaat bagi anggota Polres dan masyarakat di sekitarnya dalam melakukan transaksi keuangan tunai maupun non tunai
2. Kendala Penggunaan *Automatic Teler Machine* (ATM) dalam Penarikan Uang di ATM Bank BRI Syariah di Polres Langsa yaitu masih terbatasnya mesin ATM BRI Syariah di Polres Langsa, tidak adanya lahan parkir bagi masyarakat saat melakukan transaksi dan serta adanya kendala mesin ATM tidak mengeluarkan uang.

#### **4.2 Saran-Saran**

1. Bagi masyarakat agar lebih cermat dan berhati hati dalam melakukan transaksi di ATM karna kelalaian saat menggunakan ATM akan merugikan diri sendiri.
2. Bagi Manajemen BRI Syariah agar menambah jumlah mesin ATM BRI Syariah di Polres Langsa karena sering terjadi antrian yang panjangdan jika mesin ATM rusak nasabah tidak perlu mencari ATM lain untuk melakukan transaksi karena masih ada 1 (satu) ATM lain yang aktif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Boedi. 2010. *Peradaban Pemikiran Ekonomi Islam*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ali Hasan, *Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Kencana Media, 2014)
- Depag RI. 2006. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Pustaka Agung Harapan.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia.
- Hidayat, Mohammad. 2010. *An introduction to The Sharia Economic, Pengantar Ekonomi Islam* .Jakarta: Zikrul.
- HusenUmar, *Research methods In Finance And Banking* .(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), h.82
- Ibrahim, . *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012)
- Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2014)
- Karim, Adiwarmarman. 2010, *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan* . Jakarta: Rajawali Press.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*(Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005).
- Lidia Yunita Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Pelayanan Nasabah pada BCA TBK Medan (Medan:USU, 2016)
- M. Umer, Chapra. 2000. *Sistim Moneter Islam*, terjemhan. Ikwan Abidin . Leicester: The Islmic Foundation .
- Mahmudi,. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2010)
- Mervyn K. Lewis, Latifa M. Algaoud. 2005, *Perbankan Syariah*, diterjemahkan oleh Burhan Wirasubrata dari buku *Islamic Banking*. Jakarta: Serambi Ilmu Semseta
- Mifta Husna Zsazsaning , *Efektivitas Layanan Anjungan Transaksi Mesin (ATM) Samsat Jawa Timur Dinas pendapatan Propinsi Jawa Timur* (Surabaya: Unesa, 2017)
- Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya,2012)

- Muhammad Dawabah, Asyraf. 2007. *Meneladani Keunggulan Bisnis Rasulullah*. Semarang: Pustaka Rizki Putra.
- Muhammad Idrus, *metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*,( Yogyakarta : Erlangga,edisi 2,2009)
- Putra, Tofan Kimoro. *Pengaruh Kualitas Layanan Anjungan Tunai Mandiri dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah*. (Yogyakarta: Falkultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ilmu Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijag, 2016)
- Rinda Hesti Kusumaningtyas, Elsy Rahajeng , *Efektivitas Layanan Internet banking dan ATM berdasarkan Persepsi Nasabah* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016)
- Rivai, Veithrzal. 2012. *Performance Appraisal*. Jakarta: Rajawali.
- Sambiaga Roni, *Sistem Keamanan ATM (Automated Teller Machine/ Anjungan Tunai Mandiri)*, (Bandung: Institut Teknologi Bandung, 2010)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RD* (Bandung: Alfabetha, 2009)
- Tim Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam. 2012, *Ekonomi Islam*. Jakarta: Grasindo Persada.
- Umam, Khaerul. 2013. *Manajemen Perbankan Syariah* . akarta; Pustaka Setia,
- Usman, Rachmadi. 2003. *Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Widyaningsih, et al. 2005, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

## Lampiran 1

DRAFT WAWANCARA  
MASYARAKAT PENGGUNA ATM BRI SYARIAH DI POLRES LANGSA

1. Apakah ibu berdomisili di Polres Langsa
2. Dimana ibu tinggal
3. Apakah pada saat menggunakan mesin ATM dapat berfungsi dengan baik
4. Apakah ibu sering menggunakan ATM BRI Syariah di Polres Langsa ini
5. Menurut ibu apa kekurangan dan kelebihan ATM BRI Syariah di Polres Langsa
6. Apakah pada saat melakukan transaksi pernah mengalami hal yang tidak menyenangkan
7. Apakah ibu puas dengan adanya mesin ATM BRI Syariah di Polres Langsa



DRAFT WAWANCARA  
MASYARAKAT PENGGUNA ATM BRI SYARIAH DI POLRES LANGSA

1. Apakah ibu berdomisili di Polres Langsa
2. Dimana ibu tinggal
3. Apakah pada saat menggunakan mesin ATM dapat berfungsi dengan baik
4. Apakah ibu sering menggunakan ATM BRI Syariah di Polres Langsa ini
5. Menurut ibu apa kekurangan dan kelebihan ATM BRI Syariah di Polres Langsa
6. Apakah pada saat melakukan transaksi pernah mengalami hal yang tidak menyenangkan
7. Apakah ibu mengetahui penyebab ATM ibu tertelan oleh mesin . Dan bisakah ibu ceritakan
8. Bagaimanakah proses penanganan Kartu ATM ibu
9. Apakah ibu puas dengan kinerja mesin ATM BRI Syariah di Polres Langsa

DRAFT WAWANCARA  
ASN POLRES PENGGUNA ATM BRI SYARIAH DI POLRES LANGSA

1. Apakah ibu berdomisili di Polres Langsa
2. Dimana ibu tinggal
3. Apakah pada saat menggunakan mesin ATM dapat berfungsi dengan baik
4. Apakah ibu sering menggunakan ATM BRI Syariah di Polres Langsa ini
5. Menurut ibu apa kekurangan dan kelebihan ATM BRI Syariah di Polres Langsa
6. Apakah pada saat melakukan transaksi pernah mengalami hal yang tidak menyenangkan
7. Apakah mesin ATM BRI Syariah di Polres Langsa sering kehabisan saldo
8. Berapa lamakah waktu pengisian saldo ATM untuk dapat digunakan kembali
9. Apakah ibu puas dengan kinerja mesin ATMA BRI Syariah di Polres Langsa

DRAFT WAWANCARA  
ANGGOTA POLRES PENGGUNA ATM BRI SYARIAH DI POLRES LANGSA

1. Apakah ibu berdomisili di Polres Langsa
2. Dimana ibu tinggal
3. Apakah pada saat menggunakan mesin ATM dapat berfungsi dengan baik
4. Apakah ibu sering menggunakan ATM BRI Syariah di Polres Langsa ini
5. Menurut ibu apa kekurangan dan kelebihan ATM BRI Syariah di Polres Langsa
6. Apakah pada saat melakukan transaksi pernah mengalami hal yang tidak menyenangkan
7. Apakah ibu puas dengan kinerja mesin ATM BRI Syariah di Polres Langsa
8. Apakah ibu mengetahui penyebab ATM tertelan oleh mesin dan bagaimana proses penanganan oleh pihak BRI Syariah

DRAFT WAWANCARA  
MANAJEMEN BRI SYARIAH KOTA LANGSA

1. Apakah ada syarat untuk mendirikan ATM dilingkungan kantor/pusat keramaian khususnya Polres Langsa
2. Bagaimana cara kantor BRIS agar ATM BRIS di Polres Langsa tetap berjalan dan berfungsi dengan baik
3. Apakah jika ATM BRIS Polres Langsa mengalami masalah seperti kehabisan uang, mati lampu dan ATM tidak berfungsi kantor BRIS dapat mengetahuinya secara langsung
4. Bagaimana praktek di lapangan apabila salah satu ATM BRIS yang ada di wilayah Kota Langsa mengalami masalah
5. Bagaimana proses pelaporan nasabah yang ingin melakukan complain apabila dalam proses transaksi ada kendala
6. Apa saja jenis keluhan dari nasabah terhadap kinerja ATM BRI syariah
7. Apa saja upaya yang dilakukan oleh BRI Syariah untuk meningkatkan efektivitas ATM BRI syariah
8. Menurut Anda apakah pendirian ATM BRI Syariah di Polres Langsa efektif
9. Apakah menurut anda nasabah puas dengan mesin ATM BRI Syariah di Polres Langsa

DRAFT WAWANCARA  
PT. SSI KOTA LANGSA

1. Apakah tugas pokok PT SSI (Swadarma Sarana Informatika)
2. Apakah saat ATM kehabisan uang PT SSI dapat mengetahuinya
3. Bagaimana proses pengisian uang di ATM
4. Apakah selain terkait tempat pengelolaan uang kantor SSI juga menangani permasalahan ATM
5. Siapakah yang mengatasi problem pada ATM yang bermasalah
6. Apakah untuk perbaikan pada ATM juga harus berkoordinasi dengan Bank Terkait
7. Apakah kendala dalam mengatasi permasalahan pada mesin ATM

## Lampiran 2

## TRANSKRIP WAWANCARA

## MASYARAKAT PENGGUNA ATM BRI SYARIAH DI POLRES LANGSA

## Identitas Responden

Nama : Safriyani Ismuka, S.E  
 Pekerjaan : PNS Pemko Langsa  
 No Hp : 082374535120  
 Waktu : 7 Agustus 2020  
 Pukul : 10.00 Wib  
 Tempat : ATM BRI Syariah Polres Langsa

No	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1	Apakah ibu berdinasi di Polres Langsa	Saya dinas di Pemko Langsa, dan menarik uang di ATM sini karena untuk mengurus SIM di Polres Langsa
2	Dimana ibu Tinggal	Saya tinggal Gampong Jawa Belakang
3	Apakah pada saat menggunakan mesin ATM dapat berfungsi dengan baik	Iya ATM nya berfungsi dengan baik
4	Apakah ibu sering menggunakan ATM BRI syariah di Polres Langsa ini	Tidak sering hanya beberap kali saya menggunakannya pada saat melintasi jalan ini karena lokasi mesin ATM nya sangat mudah di jangkau dan berada di pinggir jalan sehingga pada saat turun dari kendaraan langsung dapat menggunakan ATM sehingga tidak perlu jauh berjalan kaki.
5	Menurut ibu apa kekurangan kelebihan ATM BRI Syariah di Polres Langsa	Menurut saya kekurangannya mungkin dari segi jumlah mesinnya sendiri hanya 1 unit, ketika agak ramai terpaksa harus antri , sedangkan kelebihan mesin ATM nya berfungsi dengan baik kemudian juga efektif karena letaknya didepan Polres yang memungkinkan masyarakat mudah mendapatkan uang saat kekurangan uang contohnya untuk mengurus SIM ataupun mengurus hal yang lain.
6	Apakah saat melakukan transaksi pernah mengalami hal yang tidak menyenangkan	Tidak pernah, karena selama melakukan transaksi di ATM BRI Syariah Polres Langsa belum ada kendala apa-apa
7	Apakah ibu puas dengan ada nya mesin ATM BRI Syariah di Polres Langsa?	Puas karena sangat membantu anggota Polres Langsa dan masyarakat sekitar yang ingin melakukan transaksi tunai maupun non tunai . karena lokasinya yang strategis.

## TRANSKRIP WAWANCARA

### MASYARAKAT PENGGUNA ATM BRI SYARIAH DI POLRES LANGSA

#### Identitas Responden

Nama : Selia Wati  
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
 No Hp : 082304070294  
 Waktu : 9 Agustus 2020  
 Pukul : 11.00 Wib  
 Tempat : ATM BRI syariah Polres Langsa

No	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1	Apakah ibu berdinias di Polres Langsa	Tidak saya tidak berkerja hanya mengurus rumah tangga.
2	Dimana ibu Tinggal	Saya tinggal di Gp Teungoh Lorong sebelah Polres`
3	Apakah pada saat menggunakan mesin ATM dapat berfungsi dengan baik	ATMnya berfungsi dengan baik
4	Apakah ibu sering menggunakan ATM BRI syariah di Polres Langsa ini	Saya sering menggunakannya karena letaknya strategis dan tidak jauh dari rumah saya
5	Menurut ibu apa kekurangan kelebihan ATM BRI Syariah di Polres Langsa	Kekurangannya tidak ada, kalau kelebihan letaknya strategis dan dekat dengan pemukiman warga dan Polres Langsa
6	Apakah saat melakukan transaksi pernah mengalami hal yang tidak menyenangkan	Pernah, ketika kartu ATM saya tertelan oleh mesin
7	Apakah ibu mengetahui penyebab ATM ibu tertelan oleh mesin. Dan bisa kah ibu ceritakan?	Iya saya tahu. Karena saya lama mengambil kartu ATM saya. Karena pada saat melakukan transaksi saya sedang menelfon sehingga lupa mengambil kartu ATM saya. Sehingga kartu saya tertelan secara otomatis.
8	Bagaimanakah proses penanganan kartu ATM ibu ?	Untuk penanganannya saya langsung datang ke kantor Cabang untuk melapor dengan membawa surat keterangan dari Polri, KTP, dan Buku tabungan . dan oleh petugas costomer servis di proses dan di buatkan Buku dan kartu ATM yang baru.
9	Apakah ibu puas dengan kinerja mesin ATM BRI syariah di Polres Langsa	Kami merasa sangat puas karena dapat menggunakan dan melakukan transaksi tunai maupun non tunai yang relative dekat dengan rumah saya dan sangat bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya

## TRANSKRIP WAWANCARA

## MASYARAKAT PENGGUNA ATM BRI SYARIAH DI POLRES LANGSA

## Identitas Responden

Nama : Suyanti, Se.E  
 Pekerjaan : ASN Polres Langsa  
 No Hp : 085206678086  
 Waktu : 12 Agustus 2020  
 Pukul : 14.00 Wib  
 Tempat : ATM BRI Syariah Polres Langsa

No	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1	Apakah ibu berdinasi di Polres Langsa	Iya saya berdinasi di Polres Langsa Sebagai ASN Polri
2	Dimana ibu tinggal	BTN Asamera GP. Matang Seulimeng
3	Apakah pada saat menggunakan mesin ATM dapat berfungsi dengan baik	ATMnya berfungsi dengan baik
4	Apakah ibu sering menggunakan ATM BRI syariah di Polres Langsa ini	Saya sering menggunakannya karena letaknya strategis dan dekat dengan tempat saya bekerja
5	Menurut ibu apa kekurangan kelebihan ATM BRI Syariah di Polres Langsa	Kekurangannya mungkin jumlah mesin ATM nya, dan tidak ada tempat parkir kalau kelebihannya letaknya strategis dan dekat dengan pemukiman warga dan Polres Langsa. Selain itu Anggota Polres Langsa Seluruhnya menggunakan ATM Bris Syariah. Dan sangat tepat jika Polres Langsa memiliki mesin ATM.
6	Apakah saat melakukan transaksi pernah mengalami hal yang tidak menyenangkan	Pernah, ketika ATM tidak mengeluarkan uang karna kehabisan saldo di mesinnya
7	Apakah mesin ATM BRI Syariah di Polres Langsa sering kehabisan saldo	Tidak terlalu sering . Selama saya menggunakan ATM BRI Syariah di Polres Langsa saya sudah dua kali mengalami hal tersebut.
8	Berapa Lama kah waktu pengisian saldo ATM untuk dapat di gunakan kembali?	Saya tidak tahu pasti, bisa sampai setengah hari dikarenakan pada hari yang sama beberapa teman kantor saya mengeluhkan hal yang sama
9	Apakah ibu puas dengan kinerja mesin ATM BRI Syariah di Polres Langsa	Sangat puas karena saya dapat melakukan transaksi dengan cepat dan efektif karena dekat dengan tempat saya bekerja jadi tidak harus ke kota atau ke kantor BRI terdekat untuk melakukan transaksi. Tetapi untuk penanganan teknisi saya kira lama untuk penanganannya..



## TRANSKRIP WAWANCARA

### MASYARAKAT PENGGUNA ATM BRI SYARIAH DI POLRES LANGSA

#### Identitas Responden

Nama : Nur Alda Phona  
 Pekerjaan : Sat Lantas Polres langsa  
 No Hp : 0852 60321424  
 Waktu : 12 Agustus 2020  
 Pukul : 11.00 Wib  
 Tempat : ATM BRI Syariah Polres Langsa

No	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1	Apakah ibu berdinis di Polres Langsa	Saya dinas di satlantas Polres Langsa
2	Dimana ibu Tinggal	Gp. Baroh Kec. Langsa Lama.
3	Apakah pada saat menggunakan mesin ATM dapat berfungsi dengan baik	Saat saya melakukan penarikan uang ATM nya dapat berfungsi dengan baik
4	Apakah ibu sering menggunakan ATM BRI syariah di Polres Langsa ini	Sering, karena saya dinas di Polres Langsa dan seluruh gaji anggota Polres Langsa melalui BRI Syariah.
5	Menurut ibu apa kekurangan kelebihan ATM BRI Syariah di Polres Langsa	Pendapat saya tentang ATM ini sangat tepat jika Polres Langsa memiliki ATM sendiri karena banyak yang membutuhkan kehadiran ATM di Polres Langsa baik untuk anggota maupun untuk masyarakat sekitarnya dan masyarakat yang mengurus SIM terkadang tiba-tiba membutuhkan dana yang mendadak karena sebelumnya tidak mengetahui biaya untuk pembuatan SIM. Kelebihan yang di miliki ATM BRI Syariah karena dekat dengan lokasi perumahan warga dan aktivitas bisnis serta anggota Polres Sendiri. Kelemahannya adalah kurangnya mesin ATM sehingga harus mengantri agak panjang jika mesin ATM ini bermasalah maka harus mencari mesin ATM yang jaraknya jauh dari Polres Langsa dan juga di sini tidak ada lahan parkir khusus, selama ini jika masyarakat yang melakukan transaksi di ATM BRI Syariah Polres Langsa maka mereka memarkirkan kendaraannya di pinggir jalan terutama sepeda motor hal ini sangat berbahaya bagi pengguna jalan yang lain
6	Apakah saat melakukan transaksi pernah mengalami hal yang tidak menyenangkan	Tidak pernah, karena selama melakukan transaksi di ATM BRI Syariah Polres Langsa belum ada kendala apa-apa

7	Apakah ibu puas dengan kinerja mesin ATM BRI syariah di Polres Langsa	Sangat puas karena saya bisa melakukan transaksi dengan cepat dan efektif karena tidak jauh dari tempat saya berdinis serta sangat bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya karena letaknya sangat dekat dengan pemukiman penduduk
8	Apakah ibu mengetahui penyebab ATM tertelan oleh mesin dan bagaimana proses penanganan oleh pihak BRIS	Saya tidak tahu pasti mungkin karena terlambat saat mengambil kartu atau sistem yang lagi eror atau pun listrik yang tiba-tiba padam. Sehingga ATM dapat tertelan

## TRANSKRIP WAWANCARA

## MANAJEMEN BRI SYARIAH LANGSA

## Identitas Responden

Nama : Ilham Maulana  
 Pekerjaan : Pegawai BRI Syariah/Supervisor Pelayanan Kas  
 No Hp :  
 Waktu : 9 Oktober 2020  
 Pukul : 09.00 Wib  
 Tempat : Kantor Cabang BRI Syariah Langsa

No	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1	Apakah ada syarat untuk mendirikan ATM dilingkungan kantor/pusat keramaian khususnya Polres Langsa	Yang paling utama adalah keamanan ATM terjamin, listrik tersedia dengan baik, prospek transaksi tinggi sedangkan ATM di Polres Langsa transaksinya sangat tinggi apalagi awal bulan anggota Polres menarik uang dan melakukan transaksi non tunai lainnya di ATM tersebut
2	Bagaiman cara kantor BRIS agar ATM BRIS di Polres Langsa tetap berjalan dan berfungsi dengan baik	Melakukan pengecekan secara berkala dan di pantau melalui jaringan BRIS oleh bagian IT kantor
3	Apakah jika ATM BRIS Polres langsa mengalami masalah seperti kehabisan uang, mati lampu dan ATM tidak berfungsi kantor BRIS dapat mengetahuinya secara langsung	Kantor dapat mengetahui secara langsung jika ada kendala terhadap ATM, karena kita mempunyai system IT yang terintegrasi ke mesin-mesin ATM milik BRIS
4	Bagaimana praktek di lapangan apabila salah satu ATM BRIS yang ada di wilayah Kota Langsa mengalami masalah	Untuk mengatasi masalah pada ATM biasanya kami bekerja sama dengan vendor/PT SSI untuk mengangani permasalahan ada kerusakan ATM biasanya vendor mengirimkan teknisi untuk melakukan perbaikan
5	Bagaimana proses pelaporan nasabah yang ingin melakukan complain apabila dalam proses transaksi ada kendala	Apabila nasabah ingin complain terkait ATM BRIS syariah bisa Langsung ke kantor BRI terdekat dan bisa hubungi call Center BRI Syariah 1500789
6	Apa saja jenis keluhan dari nasabah terhadap kinerja ATM BRI syariah	Ada beberapa permasalahan yang di laporkan nasabah terkait permasalahan pada ATM sebagaimana kutipan wawancara berikut”Yang sering dilaporkan nasabah adalah tertelannya kartu ATM oleh mesin ATM hal ini terjadi oleh beberapa sebab diantaranya adalah terlambatnya nasabah menarik kembali kartu ATM di mesin ATM setelah

		<p>selesai melakukan transaksi dalam hal ini mesin ATM telah di program secara khusus jika dala waktu tertentu nasabah tidak mengambil kartu ATM nya maka mesin akan menelan kartu ATM tersebut hal ini untuk mencegah kartu di salahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab senadainya nasabah memang benar-benar lupa mengambil kartu ATM dan langsung meninggalkan lokasi ATM. Kemudian bisa juga disebabkan oleh system yang error atau disebabab oleh listrik yang tiba-tiba padam atau mati. Penyelesaian masalah tertelannya kartu pertama-tama nasabah bisa menghubungi call centre BRI Syariah untuk meminta pemblokiran rekening sementara dalam upaya mencegah kartu ATM tersebut di salahgunakan oleh pelaku kejahatan untuk menguras saldo tabungan nasabah tersebut. Pada proses menghubungi <i>call center ini</i>, pihak BRI Syariah akan menanyakan beberapa hal untuk memverifikasi data nasabah seperti nama nasabah yang bersangkutan, alamat, anama ibu kandung serta berapa jumlah transaksi terakhir. Untuk pembuatan ATM Baru maka nasabah harus langsung ke kantor BRI Syariah dimana kartu tersebut di terbitkan atau tempat nasabah membuat rekening tersebut dan untuk keperluan pembuatan ATM baru nasabah diharuskan melengkapi persyaratan standar berupa kartu identitas diri berupa KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan buku tabungan.</p> <p>Kemudian keluhan nasabah juga terkait`uang tidak keluar tapi saldo terpotong upaya yang harus dilakuan nasabah adalah dengan melaporkan ke pihak kantor BRIS pada hari jam dan tanggal berapa kejadiannya. dan akan diproses dalam 10 hari jika dalam 10 hari kerja saldo belum kembali maka harus menelepon <i>call center</i> BRI Syariah yang di tertera di kartu ATM</p>
7	<p>Apa saja upaya yang dilakukan oleh BRI Syariah untuk meningkatkan efektivitas ATM BRi syariah</p>	<p>Manajemen operasional BRI Syariah Langsa sebagai pemilik ATM BRI Syariah tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas mesin ATM yaitu lebih menerapkan pada jenis fitur mesin ATM dan fitur layanan. memberikan kenyamanan pelayanan kepada nasabah dalam upaya lebih meningkatkan lagi kualitas sarana yang menyangkut kebersihan, kerapian dan keindahan kantor dan mesin ATM di BRI Syariah, meningkatkan jumlah volume transaksi mesin ATM dengan cara promosi, pengenalan</p>

		<p>produk, pengenalan lokasi dan tempat melalui factor mobile BRI Syariah memiliki factor otomatisnya, 88pamflet atau pengumuman di setiap ATM maupun pemberitahuan di cabang. Peningkatan dari segi fitur mesin ATM, karena mesin ATM BRI syariah sekarang memiliki teknologi dalam bentuk chip berbeda dari mesin ATM BRI syariah yang dulu menggunakan magnetic</p> <p>Cara mengatasi factor yang dapat menghambat manajemen operasional dalam meningkatkan kualitas dan jumlah mesin ATM dengan cara meningkatkan rencana bisnis kedepan, kalau bisnis meningkat dengan baik maka penyediaan mesin ATM menjadi lebih mudah perihal sarana prasarananya, apabila bisnis berkembang maka sarana menjadi kewajiban. Beralihnya masyarakat dari uang tunai menjadi uang digital, menjadikan semakin banyak masyarakat menggunakan Mobile Banking untuk menjadikan mereka bertransaksi semakin lebih mudah tanpa harus pergi keluar rumah dan memberikam pilihan masyarakat untuk bertransaksi apabila semisalnya terjadi gangguan pada mesin ATM</p>
8	Menurut Anda Apakah pendirian ATM BRI Syariah di Polres Langsa efektif	Kami rasa cukup efektif karena tujuan pembuatan ATM BRI Syarih di Polres langsa terlihat berhasil dengan terbantunya anggota Polres Langsa dan masyarakat sekitarnya dalam menggunakan ATM tersebut`
9	Apakah menurut anda nasabah puas dengan mesin ATM BRI Sraiah di Polres Langsa	Kami rasa nasabah yang menggunakan ATM BRI Syariah di Polres Langsa cukup puas karena tidak ada keluhan dari anggota Polres dan masyarakat yang mneggunakan mesin ATM di Polres Langsa Tersebut

## TRANSKRIP WAWANCARA

### PT. SSI KOTA LANGSA

#### Identitas Responden

Nama : Faisal  
 Pekerjaan : Wakil Pimpinan PT . SSI  
 No Hp :  
 Waktu : 9 Oktober 2020  
 Pukul : 11.00 Wib  
 Tempat : Kantor SSI Kota Langsa

No	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1	Apakah tugas pokok PT. SSI (Swadarma Sarana Informatika)	Pengelolaan uang rupiah yang mencakup distribusi, pemrosesan, penyimpanan uang serta pengisian, pengambilan atau memantau kecukupan uang di ATM serta pemeliharaan dan perawatan tingkat pertama pada ATM
2	Apakah saat ATM kehabisan uang PT. SSI dapat mengetahuinya	Dapat karena di dalam mesin ATM terdapat sensor yang bisa membaca jika ada problem pada mesin termasuk jika kehabisan uang dalam mesin
3	Bagaimana proses pengisian uang di ATM	Pada saat mesin kehabisan uang biasanya Perusahaan kami berkoordinasi dengan Bank terkait apa bisa langsung di isi atau tidak
4	Apakah selain terkait tempat pengelolaan uang kantor SSI juga menangani permasalahan ATM	Tugas pokok SSI adalah untuk mengelola uang saja dan untuk penanganan ATM yang bermasalah adalah tugas dari PT. Datindo Infonet Prima dan PT. Arkndo yang berkedudukan perusahaan di kota Medan dan Kota besar lainnya di Indonesia namun ada 4 orang petugas kusus PT. Datindo yang kerjakan di kantor ini.
5	Siapa yang mengatasi problem pada ATM yang bermasalah	Untuk perbaikan pada ATM yang rusak kami mempunyai anggota khusus teknisi yang dapat memperbaiki dan memantau ATM, namun untuk perbaikan yang serius kami harus berkoordinasi dengan kantor pusat
6	Apakah untuk perbaikan pada ATM juga harus berkoordinasi dengan bank terkait juga	Iya kami saling berkoordinasi antar Bank, namun jika hanya untuk perawatan kami dapat melakukannya secara langsung
7	Apakah yang menjadi kendala dalam mengatasi permasalahan pada mesin ATM	Kendalanya masih kurangnya tenaga ahli atau personil kantor kami

Lampiran 3

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara Dengan Pengguna ATM BRI Syariah Polres Langsa



**Wawancara Dengan Supervisor Pelayanan Kas BRI Syariah**





**Wawancara dengan Wakil Pimpinan PT. SSI**

**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**  
**NOMOR 245 TAHUN 2020**  
**T E N T A N G**  
**PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PRODI PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA;**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran Penyusunan Skripsi mahasiswa Prodi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi;  
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang perlu dan cakap serta memenuhi syarat untuk ditunjuk dalam tugas tersebut;  
c. Untuk maksud tersebut di atas, dipandang perlu ditetapkan dalam surat keputusan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2014 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Zawiyah Cot Kala Langsa Menjadi Institut Agama Islam Negeri Langsa;  
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 10 Tahun 2015 Tanggal 12 Februari 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Langsa;  
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/17201, tanggal 24 April 2019, tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;  
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 140 Tahun 2019, tanggal 09 Mei 2019, tentang Pengangkatan Dekan dan Wakil Dekan pada Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;  
8. DIPA Nomor : 025.04.2.888040/2020, Tanggal 12 November 2019.
- Memperhatikan:** Hasil Seminar Proposal Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tanggal 06 Juli 2020.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan** : **Dr. Early Ridho Kismawadi, MA** sebagai Pembimbing I dan **Fakhrizal, Lc, MA** sebagai Pembimbing II untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa atas nama **Meri Oktavia**, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) : 4012019155, dengan Judul Skripsi : **"Efektivitas Penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM) Dalam Penarikan Uang di Bank BRI Syariah (Studi Kasus Polres Langsa)"**.
- Ketentuan** : a. Masa bimbingan Skripsi maksimal 1 (Satu) Tahun terhitung mulai tanggal Keputusan ini sampai dengan pendaftaran Sidang Munaqasyah Skripsi;  
b. Masa Bimbingan kurang dari 1 (Satu) Tahun apabila masa studi telah berakhir;  
c. Setiap Bimbingan harus mengisi Lembar Konsultasi yang tersedia;  
d. Penyelesaian Skripsi yang melewati masa studi berlaku ketentuan tersendiri;  
e. Masa Studi Program Strata Satu (S1) adalah 7 (Tujuh) Tahun;  
f. Kepada Pembimbing I dan Pembimbing II tidak diperkenankan untuk merubah judul skripsi yang telah ditetapkan dalam SK, kecuali melalui proses pembahasan ulang dan harus berkoordinasi dengan Ka. Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa;  
g. Selama melaksanakan tugas ini kepada Pembimbing I dan Pembimbing II diberikan honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Institut Agama Islam Negeri Langsa;  
h. Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Langsa  
Pada Tanggal : 28 Juli 2020 M  
07 Zulhijjah 1441 H



**Tembusan :**

1. Ketua Jurusan/Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Langsa;
2. Pembimbing I dan II;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.