

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Akhir- akhir ini kita bisa melihat pada dunia perbankan di Negara kita, perbankan yang berlandaskan syariah muncul sebagai dinamika perkembangan bank konvensional. Persaingan di dunia Perbankan yang begitu ketat, telah memaksa para bankir berfikir dan bekerja keras agar tetap eksis di dunianya. Persaingan ini disebabkan oleh berbagai hal, seperti pesatnya pertumbuhan dan perkembangan teknologi. Baik teknologi informasi, teknologi komunikasi maupun teknologi mesin. Teknologi informasi dan telekomunikasi berkembang cepat hanya dalam hitungan detik.¹

Akibat dari perubahan teknologi informasi dan telekomunikasi yang begitu cepat berimbas pada perubahan perilaku masyarakat. Imbas yang paling nyata adalah masyarakat begitu cepat pandai dalam memilih produk yang disukai dan membanding-bandingkan produk yang sejenis sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Begitu pula dengan teknologi mesin, teknologi mesin telah mampu mengubah mutu produk semakin kompetitif dan menarik.

Menurut Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 yang dimaksud dengan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan

¹Machmud Amir dan Rukmana, *Bank Syariah, Teori, Kebijakan, dan Study Empiris di Indonesia*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010), h.6.

kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahannya.²

Sekarang ini ATM menjadi salah satu bagian penting dari kebutuhan kedua belah pihak, baik bank maupun nasabahnya. Bagi pihak bank terutama yang nasabahnya sudah banyak, bisa menghemat ruang pelayanan, termasuk sumber daya manusia yang dalam hal Teller untuk melayaninya. Bagi nasabah terutama yang mempunyai kesibukan dari mobilitas tinggi, tidak perlu lagi mengorbankan waktu dan biaya untuk pergi ke bank lalu antri menunggu giliran untuk dilayani. Bahkan banyak yang beranggapan, sekarang ini ATM sudah menjadi kebutuhan.³

Sejarah ATM (Anjungan Tunai mandiri atau Automatic Teller Machine) ditemukan oleh Luther George Simjian. Ia dilahirkan di Turki pada 28 Januari 1905. Pada umumnya untuk mendapatkan kartu ATM adalah dengan cara membuka rekening tabungan. Pada saat membuka rekening baru biasanya akan dilayani oleh customer service. Sebelum mengisi dan menandatangani formulir aplikasi pembukaan rekening, akan dijelaskan terlebih dahulu ketentuan-ketentuannya hal-hal yang terkait dalam pembukaan rekening.⁴

Prinsip kerja ATM adalah dengan cara membaca kartu dengan *plastic magnetic-strips*, pemakai harus memasukan kartu yang dimiliki ke dalam mesin serta memasukan nomor sandi, serta jumlah uang yang diambil. Nomor sandi yang dimasukan akan dikirim melalui jaringan telepon ke komputer

²Undang-Undang Perbankan Syariah 2008, Sinar Grafika, Cetakan Pertama, h. 3

³Siregar Pulo, *Resiko Kartu ATM*, (Jakarta: Papyrus Sinar Sinanti, 2010), Cet. Ke-1, h. 13

⁴*Ibid.*, h. 17

pusat, komputer akan mengecek, apakah yang bersangkutan memiliki uang simpanan atau tidak.⁵

Bank syariah mempunyai produk-produk yang memakai sarana fasilitas kartu ATM, dan termasuk Bank Syariah Mandiri sampai saat ini masih menggunakan mesin ATM jika nasabahnya ingin melakukan transaksi melalui mesin ATM. Salah satu sarana yang memegang peranan penting dalam penggunaan kartu kredit adalah mesin *Automatic Teller Machine* (ATM). ATM ini merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat (24 jam) dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur.

Pelayanan yang diberikan ATM antara lain:

1. Penarikan uang tunai. Nasabah dapat menarik uang tunai berbagai ATM yang memiliki hubungan dengan bank penerbit. Besarnya jumlah penarikan tergantung pada limit yang diberikan atau dari sisa saldo yang tersedia dalam ATM yang bersangkutan.
2. Dapat digunakan sebagai tempat untuk memesan buku cek dan bilyet giro (BG).
3. Dapat digunakan sebagai tempat untuk melihat dan mengecek saldo rekening nasabah dll.⁶

Sedangkan manfaat lain yang di berikan oleh ATM disamping yang diatas adalah:

⁵*Ibid.*, h.15

⁶Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo persada, 2013), Cet, ke -2, h,

1. Praktis dan efisien dalam pelayanannya
2. Pengoperasian mesin ATM relatif mudah
3. Melayani 24 jam termasuk hari libur
4. Menjamin keamanan dan privacy
5. Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari
6. Terdapat di berbagai tempat yang strategis⁷

Selain kemudahan yang diberikan dari layanan ATM, dimana nasabah yang memiliki kartu ATM dari bank tempat Ia mempunyai nomor rekening bisa melakukan transaksi di mesin ATM Bank lain, layanan ini juga menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Ketidaknyamanan tersebut seperti terjadinya terblokirnya kartu ATM, tertelannya kartu ATM, hilangnya kartu ATM, rusaknya kartu ATM, transaksi belanja (debit) gagal sedangkan saldo berkurang, transfer ke bank lain tapi dana belum keluar, saldo berkurang karna pindah buku melalui mobile banking, saldo rekening berkurang namun uang tidak keluar dari mesin ATM.

Berdasarkan uraian diatas, penulis merasa tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir ini dengan judul **"Prosedur Penanganan kartu ATM (Automated teller machine) Bermasalah pada Bank syariah mandiri KC Bukittinggi"**.

B. Rumusan masalah

berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah prosedur penanganan kartu ATM

⁷Kasmir, *Bank Dan Kelembagaan Keuangan Lainnya*, (Jagrafindkarta:PT. Rajagrafindo Persada,2013) Cet, Ke-12, h,309

(*Auntomatic Teller Machine*) bermasalah pada bank syariah mandiri KC bukittinggi

C. Batasan masalah

Untuk lebih terarahnya tulisan ini, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas hanya tentang prosedur penanganan kartu ATM bermasalah pada Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi.

D. PenjelasanJudul

Prosedur : kegiatan yang menyelenggarakan suatu aktivitas, dengan langkah demi langkah untuk mencari penyelesaian suatu masalah.

Penanganan : proses menyelesaikan permasalahan yang akan dibahas.

ATM (Automated teller machine): sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan tanpa harus dilayani oleh seorang “TELLER”.

Dari penjelasan kata-kata diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur penanganan kartu ATM bermasalah pada bank syariah mandiri KC Bukittinggi adalah sebagaimana prosedur menyelsaikan permasalahan kartu ATM.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

- a. Untuk mengetahui apa saja permasalahan kartu ATM bagi kehidupan masyarakat.
- b. Untuk mengetahui apa saja prosedur penyelesaian pada permasalahan kartu ATM pada Bank Syariah Mandiri Kc Bukittinggi.

F. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan metode ini dilakukan guna mendapatkan data-data melalui peninjauan langsung terhadap kegiatan pada Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Dilakukan untuk mendapatkan data melalui pengamatan langsung terhadap kegiatan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bukittinggi.

b. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak Bank yaitu *Costemer service* dalam mengenai data yang diperlukan.

c. Dokumentasi

Dilakukan dengan maksud untuk memperoleh bahan teori dan pengertian pokok yang berhubungan dengan kartu ATM.

3. Jenis Data

Data yang diperoleh dalam laporan tugas akhir ini adalah:

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari Narasumber melalui wawancara dengan karyawan bagian *Costumer Service* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Bukittinggi.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dengan membaca buku-buku, dokumen, brosur dan informasi dari internet.

c. Analisa Data

Analisa yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dimana data yang terkumpul selama Praktek kerja Lapangan (pkl) kemudian dilakukan analisa dan penulis menemukan pokok permasalahan yang akan di bahas dalam Tugas akhir.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan lebih terarahnya penulisan tugas akhir ini maka penulis membuat sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab dengan garis besar pembahasan sebagai berikut:

BAB I: pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang masalah rumusan dan batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori berisikan tentang pengertian ATM, sejarah ATM, landasan hukum, rukun dan syarat ATM, keuntungan dan manfaat ATM.

BAB III: Merupakan gambaran umum PT.Bank Syari'ah Mandiri cabang Bukittinggi yang berisikan tentang Sejarah Berdirinya Bank Syari'ah, Visi dan Misi, Ruang Lingkup dan Kegiatan PT.Bank Syari'ah Mandiri cabang Bukittinggi, dan Struktur Organisasi PT. Bank Syari'ah Mandiri cabang Bukittinggi.

BAB IV: Berisikan tentang hasil penelitian penulis terhadap objek penelitian. Yang terdiri dari Permasalahan Kartu ATM yang Sering Dialami Nasabah dan Prosedur Penanganan Kartu ATM Bermasalah.

BAB V : Penutup berisikan kesimpulan dan saran-saran.

UIN IMAM BONJOL
PADANG