

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu, kemajuan bank dapat dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya.¹

Di negara berkembang seperti Indonesia dan negara Asia lainnya, pemahaman sebagian masyarakat tentang bank masih sedikit, masih pada masyarakat perkotaan. Masyarakat pedesaan masih menganggap keberadaan bank hanya untuk kalangan tertentu. Pada umumnya, masyarakat hanya menganggap bank sebagai tempat penyimpanan dan meminjam uang.²

Dalam UU No. 10 tahun 1998 antara lain disebutkan *bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk*

¹ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), h. 2.

² Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 2.

*kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.*³

Bank juga disebut sebagai lembaga perantara keuangan atau *financial intermediary*, karena dua fungsi pokok bank yaitu menghimpun dana masyarakat dan penyaluran dana kepada masyarakat yang tujuannya untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁴

Kegiatan penghimpunan dana dapat ditempuh oleh bank syariah melalui mekanisme tabungan, giro, serta deposito. Kegiatan penyaluran dana kepada masyarakat (*lending*) dapat ditempuh oleh bank dalam bentuk *murabahah*, *mudharabah*, *musyarakah*, ataupun *qard*. Sedangkan kegiatan usaha di bidang jasa, dapat berupa penyediaan *bank garansi (kafalah)*, *Letter of Credit (L/C)*, *Hiwalah*, *Wakalah*, dan *jual beli valuta asing*.⁵

Hubungan bank syariah dengan nasabah pengguna dana, merupakan hubungan kemitraan. Bank bukan sebagai kreditor, akan tetapi sebagai mitra kerja dalam usaha bersama antara bank syariah dan debitur. Kedua pihak memiliki kedudukan sama. Sehingga hasil usaha atas kerja sama yang dilakukan oleh nasabah pengguna dana, akan dibagikan dengan bank syariah dengan nisbah yang telah disepakati bersama dan tertuang dalam akad.⁶

³ Ketut Rindjin, *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), h. 14.

⁴ Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Surabaya: Prenada Media, 2010), h. 3.

⁵ Abdul Ghafur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009), h. 67.

⁶ Ismail, *Perbankan*... .., h. 36.

Istilah akad dapat disamakan dengan istilah perikatan atau *verbinten*, sedangkan kata *Al-‘ahdu* dapat dikatakan sama dengan istilah perjanjian atau *overeenkomst*, yang dapat diartikan sebagai suatu pernyataan dari seseorang untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu, dan tidak ada sangkut-pautnya dengan kemauan pihak lain. Janji hanya mengikat bagi orang yang bersangkutan, sebagaimana yang telah diisyaratkan dalam Al-Qur’an Surat Ali Imran ayat 76:⁷

بَلَىٰ مَنْ أَوْفَىٰ بِعَهْدِهِ ۖ وَآتَىٰ فَإِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ ﴿٧٦﴾

“Sebenarnya barang siapa yang menepati janji (yang dibuat)nya dan bertakwa, Maka Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa.” (Q.S. Ali Imran: 76)⁸

Dengan adanya teknologi informasi dalam dunia perbankan, persaingan antar bank ditandai oleh beberapa faktor pokok, himpunan produk dan layanan yang ditawarkan kepada para nasabah, dan lokasi layanan, baik dalam bentuk kantor cabang dan kas atau *ATM* (*Automatic Teller Machine*).

Layanan jasa keuangan di dunia sedang bergerak ke arah konvergensi di antara keempat jenis produk tersebut. Tantangannya adalah dukungan teknologi perbankan di meja *service representative* yang dapat digunakan untuk memadukan semua layanan jasa

⁷ Abdul Ghafur Anshori, *Perbankan Syariah...*, h. 52.

⁸ Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Quran dan Terjemahannya*, (Jakarta: CV. Pustaka Al-Kautsari, 2011), h. 59.

perbankan ini dan meraciknya secara individual untuk para nasabah yang memerlukan layanan perbankan tersebut.

Bahkan tidak sedikit diantara mereka yang memegang prinsip, bahwa di dunia perbankan, tidak memiliki infrastruktur teknologi informasi yang baik berarti cepat atau lambat akan segera tersingkir dari arena persaingan. Alasannya cukup mudah, yaitu karena perbankan merupakan sebuah industri jasa, yang kinerjanya sangat dipengaruhi oleh variable ruang dan waktu. Meningkatkan pelayanan pelanggan merupakan suatu usaha untuk menebus batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan telekomunikasi. Pada saat bersamaan, teknologi ini pula yang akan menjadi senjata bagi bank yang bersangkutan untuk bersaing dengan bank-bank lain, terutama dalam usahanya untuk menciptakan suatu produk pelayanan yang lebih murah lebih baik, dan lebih cepat.⁹ Salah satunya teknologi layanan perbankan yaitu *Automated Teller Machine (ATM)* adalah Terminal elektronik yang disediakan lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang membolehkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo atau pemindahan dana.¹⁰

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari

⁹ Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu,2011), h.110.

¹⁰ Wiji Nurastuti, *Teknologi...* , h.127.

sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *teller*. ATM dapat menggantikan fungsi *teller* untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan.¹¹

Aktivitas pelayanan jasa, akhir-akhir ini merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari *fee* atas pelayan jasa tersebut. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Saat ini harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratannya, sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya.¹²

Kebutuhan masyarakat akan penggunaan transaksi finansial kian hari kian meningkat. Penggunaan transaksi finansial seperti tarik tunai, transfer, pembayaran dan lain sebagainya dirasakan sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat yang penting dan tidak bisa ditinggalkan. Dengan menggunakan kartu ATM yang dimilikinya, seseorang dapat dengan mudah melakukan transaksi tersebut. Bahkan kini era transaksi non tunai sudah menjadi tren tersendiri, khususnya dikalangan masyarakat yang berjiwa modern.¹³

Namun, sarana yang mempermudah tersebut tidak menutup kemungkinan munculnya persoalan, dalam prakteknya transaksi

¹¹ Ismail, *Manajemen... ..*, h.173.

¹² Ismail, *Manajemen... ..*, h.6.

¹³ Wiji Nurastuti, *Teknologi... ..*, h.187.

pengambilan dana lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri) ternyata sering dikeluhkan oleh nasabah bank, misalnya masalah yang sering disampaikan oleh nasabah kepada pihak bank mengenai ATM ialah mulai dari kartu ATM yang terblokir yang dikarenakan oleh kegagalan menggunakan pin ATM hingga 3 kali, sehingga kartu ATM secara otomatis akan terblokir oleh sistem jaringan. Selain itu, mesin ATM yang mengalami masalah, yang sering terjadi adalah uang pada mesin ATM yang tidak keluar ketika melakukan penarikan, lalu kegagalan sistem yang terjadi akibat dari sinyal satelit ATM, hingga terjadi terdebitnya rekening nasabah akibat dari kesalahan ketika nasabah menarik uang di ATM.¹⁴

Uraian di atas merupakan salah satu gambaran dari sekian banyak kasus yang muncul dari penggunaan produk dan jasa perbankan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk membahas penelitian dengan judul skripsi “*Pandangan hukum Islam tentang pertanggungjawaban bank terhadap nasabah dalam transaksi melalui ATM (Studi di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Serang)*”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah diatas maka dapat di kemukakan identifikasi masalah sebagai berikut:

¹⁴ www.mediakonsumen.com (diakses pada hari Senin , 24 Oktober 2016).

1. Untuk mengetahui pandangan hukum Islam tentang pertanggungjawaban bank terhadap nasabah dalam transaksi melalui ATM di BRI Syariah KCP Serang .
2. Dengan adanya layanan ATM yang sangat memudahkan nasabah, namun dalam prakteknya transaksi pengambilan dana lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri) ternyata sering dikeluhkan oleh nasabah bank maka terdapat mekanisme pertanggungjawaban pihak bank apabila terjadi kegagalan transaksi pengambilan melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri) di BRI Syariah KCP Serang.

C. Pembatasan Masalah

Dengan adanya pembatasan masalah, maka penulis membatasi pembahasan agar tidak meluas sebagai berikut :

1. Tempat penelitian di BRI Syariah KCP Serang
2. Penelitian ini mengacu kepada layanan ATM di BRI Syariah KCP Serang mengenai pandangan hukum Islam tentang pertanggungjawaban bank terhadap nasabah dalam transaksi melalui ATM BRI Syariah KCP Serang

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, Maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pandangan hukum Islam tentang pertanggungjawaban bank terhadap nasabah dalam transaksi

melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri) di BRI Syariah KCP Serang?

2. Bagaimana mekanisme pertanggungjawaban pihak bank apabila terjadi kegagalan transaksi pengambilan melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri) di BRI Syariah KCP Serang?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pandangan hukum Islam tentang pertanggungjawaban bank terhadap nasabah dalam transaksi melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri) di BRI Syariah KCP Serang.
2. Untuk mengetahui mekanisme pertanggungjawaban pihak bank apabila terjadi kegagalan transaksi pengambilan melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri) di BRI Syariah KCP Serang.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Mengenai permasalahan tentang ATM (Anjungan Tunai Mandiri) sebenarnya sudah banyak yang meneliti dan membahas, baik dalam bentuk buku-buku maupun skripsi. Akan tetapi, setiap peneliti memiliki pembahasan yang berbeda-beda. Pembahasan mengenai ATM (Anjungan Tunai Mandiri) hanya bersifat umum saja.

Di antara literatur yang penulis baca dan dijadikan pedoman dalam penulisan skripsi ini adalah *Dasar-Dasar Perbankan* karya Kasmir, dalam buku ini menjelaskan sekitar produk produk pada perbankan syariah. Buku *Teknologi Perbankan* karya Wiji Nurastuti,

dalam pembahasannya menyangkut pelayanan jasa perbankan yaitu salah satunya adalah pelayanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Buku yang ditulis oleh Abdul Ghofur Anshori yang berjudul *Perbankan Syariah di Indonesia* yang di dalam pembahasannya membahas hukum perjanjian Islam.

Adapun tulisan yang berbentuk skripsi yakni, yang ditulis oleh Panji Kurnia dengan judul *Penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap Transaksi Perbankan syari'ah dalam Perspektif Hukum Islam* tahun 2008. Pembahasan dalam skripsi ini mengenai transaksi menggunakan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) diperbolehkan dalam Islam selama tidak dilarang oleh syariah atau bertentangan dengan dalil nash syariah.

Kemudian yang ditulis oleh Putri Andriyani dengan judul skripsi *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna ATM* tahun 2015. Pembahasan dalam skripsi ini mengenai apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna layanan ATM.

G. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan baru di dalam dunia pendidikan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan salah satu karya tulis ilmiah yang dijadikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana, dan penelitian ini juga dapat menjadi ilmu pengetahuan

yang baru yang belum didapatkan, sehingga penulis mengetahui bagaimana perkembangan teknologi yang terjadi.

b. Bagi Akademisi

Penulisan ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran dan pengetahuan sehingga dapat menjadi bahan pembelajaran yang bisa disampaikan kepada mahasiswanya dan dapat menjadikan masukan baru serta menambah bahan referensi untuk dijadikan penelitian di masa yang akan datang.

c. Bagi Perbankan

Setelah adanya penulisan ini diharapkan mampu untuk dijadikan acuan pihak bank untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan pelayanan yang lebih baik lagi.

d. Bagi Masyarakat

Dengan adanya penulisan ini diharapkan bisa memberikan informasi kepada masyarakat khususnya nasabah yang menggunakan layanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) sehingga mampu untuk menggunakan layanan tersebut dengan baik dan benar.

H. Kerangka Pemikiran

Transaksi melalui mesin ATM sudah sangat lumrah dikalangan masyarakat terutama mereka yang memang sah terdaftar sebagai nasabah suatu bank. Kemudahan transaksi ini bukan hanya dinikmati oleh perseorangan melainkan banyak juga perusahaan yang mengoperasikan mesin ATM untuk mentransfer gaji karyawannya,

bahkan beberapa lembaga atau perguruan tinggi sudah memfasilitasi mahasiswanya dalam pembayaran semester melalui mesin ATM ini.

ATM (*Automatic Teller Machine*) adalah mesin yang dapat melakukan tugas-tugas yang seharusnya dilakukan oleh *teller*. Dengan menggunakan ATM, Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun. Atas pelayanan bank ini, bank akan memungut biaya pemeliharaan tertentu. Produk ini dapat menggunakan prinsip *ijarah* untuk pelayanan terhadap nasabah, bank dapat memberikan fitur antara lain: transfer antar rekening, pembayaran telepon, handphone, listrik dan lain-lain.¹⁵

Automatic Teller Machine (ATM) merupakan sistem pelayanan jasa bank secara elektronik, di mana nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, seperti menarik atau mengambil uang secara tunai dan melihat saldo rekening giro atau rekening tabungan tanpa berhadapan langsung dengan petugas bank, baik di dalam maupun di luar jam kerja. Untuk mengoperasikan ATM biasanya diperlukan peralatan berupa kartu plastik (*plastic card*) dan kode pengenalan diri (*personal identification card*).

Layanan ATM menggunakan sistem akad *mu'athoh* yaitu suatu akad yang dilakukan oleh dua orang dengan perbuatan langsung tanpa menggunakan ijab dan qabul. Transaksi perbankan melalui ATM diperbolehkan dalam Islam dengan ketentuan, Untuk transaksi pemegang kartu melalui *merchant* (penerima kartu), akad yang digunakan adalah akad kafalah, dalam prakteknya bank disini

¹⁵ Sunarto, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), h.128.

bertindak sebagai penjamin bagi nasabah karena bank sebagai penerbit kartu ATM . Kaidah Fiqh yang berkaitan dengan transaksi ATM:

الضَّرُورَاتُ تُبَيِّحُ الْمَحْظُورَاتِ

“ Kemudahan-kemudahan itu membolehkan hal-hal yang dilarang”¹⁶

Pencatatan transaksi melalui ATM bisa diqiyaskan dengan ayat berikut ini:

Firman Allah SWT Q.S Al-Baqarah ayat 282 :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

...

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya, ... ”(Q.S Al-Baqarah ayat 282).¹⁷

Untuk transaksi pemegang kartu melalui *merchant* (penerima kartu), akad yang digunakan adalah akad *kafalah*. Secara teknis perbankan syariah, kafalah merupakan jasa penjaminan nasabah dimana bank bertindak sebagai penjamin (*kafil*) sedangkan nasabah sebagai pihak yang dijamin (*makfullah*).¹⁸

¹⁶ A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqh*, (Jakarta: Kencana 2010), h.171.

¹⁷ Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Quran ...* , h. 48.

¹⁸ Atang, Abd. Hakim, *Fiqh Perbankan Syariah*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2011), h.280.

Kafalah merupakan bentuk kegiatan sosial yang disyariatkan oleh al-Quran dan hadits. Nash yang dapat dijadikan dasar kebolehan kafalah yaitu Al-Quran surat Yusuf ayat 72.¹⁹

قَالُوا نَفَقْدُ صُوعَ الْمَلِكِ وَلِمَنْ جَاءَ بِهِ حِمْلُ بَعِيرٍ وَأَنَا بِهِ

زَعِيمٌ ﴿٧٢﴾

*“Penyeru-penyeru itu berkata: “Kami kehilangan piala Raja, dan siapa yang dapat mengembalikannya akan memperoleh bahan makanan (seberat) beban unta, dan aku menjamin terhadapnya.” (Q.S: 12/ 72)*²⁰

Dalam hadis Nabi SAW:

رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : الْعَارِيَّةُ مُؤَدَّةٌ وَالرَّعِيمُ غَارِمٌ (رواه أبو داود والتر مذي)

*“Rasulullah Saw bersabda, “Pinjaman hendaklah dikembalikan dan orang yang menjamin wajib untuk membayar ” (HR.Abu Dawud dan Tirmidzi).*²¹

Di waktu jam kerja yang sibuk, untuk melakukan transaksi perbankan, terutama pengembalian uang secara tunai, pasti akan terjadi antrian. Hal ini menjadi masalah bagi nasabah yang menggunakan jasa perbankan, apalagi di zaman modern ini, kemajuan

¹⁹ Abdul RahmanGhazaly.dkk, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Kencana, 2012), h.206.

²⁰ Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Quran...* , h. 244.

²¹ Abdul RahmanGhazaly.dkk, *Fiqh...* , h. 206.

teknologi dibidang elektronika telah banyak memberi manfaat, baik bagi masyarakat pada umumnya maupun kalangan perbankan pada khususnya. Layanan jasa perbankan yang cepat dan praktis sangat dibutuhkan sehingga pelayanan dengan sistem tradisional yang memerlukan antrian panjang sudah tidak sesuai lagi.²²

ATM Merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan anda untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa anda harus datang ke kantor cabang. Layanan ATM memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk anda.²³

Namun, sarana yang mempermudah tersebut tidak menutup kemungkinan munculnya persoalan, dalam prakteknya transaksi pengambilan dana lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri) ternyata sering dikeluhkan oleh nasabah bank yang sering terjadi adalah uang pada mesin ATM yang tidak keluar ketika melakukan penarikan, lalu kegagalan sistem yang terjadi akibat dari sinyal satelit ATM. Hingga terjadi terdebetnya rekening nasabah akibat dari kesalahan ketika nasabah menarik uang di ATM.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, pihak nasabah berhak untuk menyampaikan pengaduan ke pihak bank, dan pihak bank wajib untuk menerima dan menyelesaikan pengaduan nasabah.

²² Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), h.284.

²³ Ahmad Ifham, *Ini lho Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015), h.299.

Adapun di dalam Undang-Undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 15 ayat (2) yaitu penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya, Pasal 15 (3) Ketentuan sebagaimana dimaksud oleh ayat (3) tidak berlaku dalam hal-hal dapat dibuktikan adanya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.²⁴

Apabila telah terbukti, bahwa terjadinya kegagalan transaksi penarikan melalui mesin ATM merupakan kelalaian pihak bank, maka pihak bank mempunyai kewajiban untuk memberikan ganti kerugian kepada nasabah.

I. Metode Penelitian

Adapun langkah-langkah penelitian yang ditempuh dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Yuridis-Sosiologis, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah

²⁴Edmon Makarim, *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Telematik*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2005), h. 20.

(sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.²⁵

2. Menentukan lokasi penelitian

Penelitian tersebut dilakukan di BRI Syariah KCP Serang.

Adapun pertimbangan penulis dalam menentukan lokasi ini adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat masalah yang menarik untuk diteliti.
- b. Lokasi tempat terjangkau oleh penulis, sehingga mempermudah penulis dalam melaksanakan penelitian.

3. Teknik pengumpulan data

Dalam rangka mencari validitas data yang komperhesif serta tidak menutup kemungkinan agar semakin faktualnya data peneliti maka penelitian ini menggunakan cara lapangan (*field research*) dengan cara:

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses dimana peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengar apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka.²⁶

Langkah ini dilakukan oleh peneliti, agar peneliti bisa mengamati secara langsung bagaimana pandangan hukum Islam tentang pertanggungjawaban bank terhadap nasabah dalam transaksi melalui ATM di BRI Syariah KCP Serang.

²⁵Sugiyoni, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2012), h. 9.

²⁶Sugiyoni, *Metode Penelitian..* , h. 227.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.²⁷ Jadi peneliti dengan cara tatap muka melakukan sebuah tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.²⁸ Jadi peneliti disini mengumpulkan dokumen-dokumen yang ada yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Seperti sejarah berdirinya BRI Syariah KCP Serang, manajemen serta kepengurusannya.

4. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperlukan terkumpul kemudian penulis mengolahnya kembali melalui pendekatan yang bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.²⁹ Jadi dalam fakta yang sudah ada ditarik kesimpulan apakah fenomena yang terjadi bersesuaian atau tidak dengan aturan-aturan yang sudah ada. Dalam hal ini adalah mekanisme pertanggungjawaban pihak bank terhadap nasabah dalam transaksi melalui ATM di BRI Syariah KCP Serang.

²⁷ Sugiyoni, *Metode Penelitian...*, h. 231.

²⁸ Sugiyoni, *Metode Penelitian...*, h. 241.

²⁹ Sugiyoni, *Metode Penelitian...*, h. 245.

J. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan pemahaman dan gambaran yang sistematis dalam penulisan skripsi ini penulis berpedoman pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten terdiri dari:

Bab I PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Penelitian Terdahulu yang Relevan, Manfaat Penelitian, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II KONDISI OBJEKTIF LOKASI PENELITIAN

Berisi segala hal yang berkaitan dengan BRI Syariah KCP Serang meliputi: Sejarah singkat berdirinya BRI Syariah KCP Serang, visi, misi dan nilai-nilai budaya kerja BRI Syariah KCP Serang, struktur organisasi, produk-produk di BRI Syariah KCP Serang.

Bab III TINJAUAN TEORITIS TENTANG ATM

Pada bab ini memuat pengertian ATM (Anjungan Tunai Mandiri), Sejarah dan perkembangan ATM (Anjungan Tunai Mandiri), Fungsi dan manfaat ATM (Anjungan Tunai Mandiri), keunggulan dan kelemahan ATM, Bentuk jaringan kerja ATM, Perjanjian bank dengan nasabah.

**Bab IV PANDANGAN HUKUM ISLAM TENTANG
PERTANGGUNG JAWABAN BANK TERHADAP
NASABAH DALAM TRANSAKSI MELALUI ATM**

Pada bab ini membahas pandangan hukum Islam tentang pertanggungjawaban bank terhadap nasabah dalam transaksi melalui ATM di BRI Syariah KCP Serang dan mekanisme pertanggungjawaban pihak bank apabila terjadi kegagalan transaksi pengambilan melalui ATM di BRI Syariah KCP Serang.

Bab V PENUTUP

Meliputi kesimpulan dan saran.