

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP EFEKTIFITAS SMS
BANKING DALAM MENUNJANG TRANSAKSI PERBANKAN
(Studi Kasus BNI Syariah KCPS UIN Syarif Hidayatullah)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Syari'ah (S.Sy)



Di susun Oleh
Haryati Abd Gani
06110664

**JURUSAN MU'AMALAH
FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT ILMU AL-QUR'AN (IIQ)
JAKARTA
1435 H/2014 M**

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP
EFEKTIFITAS SMS BANKING DALAM MENUNJANG
TRANSAKSI PERBANKAN**

(Studi Kasus BNI Syariah KCPS UIN Syarif

Hidayatullah)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Syari'ah (S.Sy)



PERPUSTAKAAN
INSTITUT ILMU AL-QUR'AN
JAKARTA

Di susun Oleh

Haryati Abd Gani

06110664

Pembimbing

Dr. Hj. Umi Khusnul Khotimah, M.Ag

JURUSAN MUAMALAH

FAKULTAS SYARI'AH

INSTITUT ILMU AL-QUR'AN (IIQ) JAKARTA

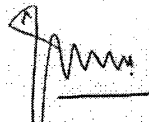
1435 H/2014 M

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “ *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Efektifitas SMS Banking Dalam Menunjang Transaksi Perbankan Studi Kasus BNI Syariah KCPS UIN Syarif Hidayatullah* ” yang disusun oleh Haryati Abd Gani dengan Nomor Induk Mahasiswa 06110664 telah di periksa dan disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Jakarta, 05 Juni 2014

Pembimbing



Dr. Hj. Umi Khusnul Khotimah, M. Ag

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul *"Tinjauan Hukum Islam Terhadap Efektifitas SMS Banking Dalam Menunjang Transaksi Perbankan: Studi Kasus BNI Syariah KCPS UIN Syarif Hidayatullah"* oleh Haryati Abd Gani dengan NIM 06110664 telah diujikan di sidang munaqasyah Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta pada tanggal 16 Juni 2014. Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Syari'ah (S.Sy).

Jakarta, 16 Juni 2014
Dekan Fakultas Syari'ah
Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta



Dra. Hj. Afidah Wahyuni, MA

Sidang Munaqasyah

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang

Dra. Muzayyanah, MA

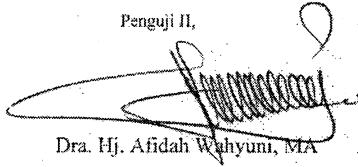
Chandra S.Ud

Penguji I



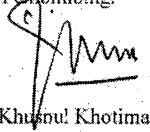
Dr. H. Anwar Ibrahim, MA

Penguji II,



Dra. Hj. Afidah Wahyuni, MA

Pembimbing,



Dr. Hj Umi Khusnul Khotimah, M.Ag

PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haryati Abd Gani

NIM : 06110664

Tempat/Tanggal Lahir : Tidore, 25 November 1988

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Efektifitas SMS Banking Dalam Menunjang Transaksi Perbankan Studi Kasus BNI Syariah KCPS UIN Syarif Hidayatullah" adalah benar-benar asli karya saya kecuali kutipan-kutipan yang sudah disebutkan. Kesalahan dan kekurangan di dalam karya ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Jakarta, 25 Mei 2014



METRAL
STAMP
6000

Haryati Abd Gani

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim...

Ananda Haryati persembahkan skripsi ini teruntuk Papa Abd Gani Sehat yang telah mendidik dengan bijaksana dan arif, Mama tercinta Halima Habib, yang selama ini tulus mendidik dan membimbing Ananda hingga dewasa, Nenek dan Kakek (alm) tercinta yang telah membesarkan dan selalu berikan petunjuk untuk menjadi lebih baik dalam menjalani hidup. maafkanlah jika selama ini Ananda belum mampu memberikan kebahagiaan sedikitpun kepadamu dan sering melukai perasaan Mama dan Papa, Kakek (alm) dan Nenek.

Semoga Do'a restumu senantiasa mendampingi langkahku,,, Amiin...

MOTTO

- MIMPI ADALAH SEBUAH HARAPAN YANG DAPAT DI WUJUDKAN DENGAN UPAYA YANG ULET, BERPIKIR KREATIF DAN DO'A YANG TAK PERNAH PUTUS.

(PENULIS)

- "MULIA MANUSIA IALAH SIAPA YANG MEMPUNYAI ADAB, MERENDAHKAN DIRI KETIKA BERKEDUDUKAN TINGGI, MEMANFAATKAN KETIKA BERDAYA MEMBALAS DAN BERSIKAP ADIL KETIKA KUAT"

(KHALIFAH ABDUL MALIK BIN MARWAN)

- SENYUMLAH TINGGLAKAN SEDIHMU, BAHAGIALAH, LUPAKANLAH TAKUTMU. JANGAN TAKUT MENCOBA, KESALAHAN DAN KEGAGALAN ADALAH GURU TERBAIK JIKA KAMU MAU JUJUR MENGAKUINYA DAN MAU BELAJAR DARINYA.

ABSTRAKSI

Untuk memberikan kemudahan dan pelayanan kepada nasabah dalam hal melakukan aktifitas finansialnya seperti transfer, pembayaran tagihan, informasi saldo, dan lain-lain. Maka BNI (Persero) Tbk. Mengeluarkan produk pelayanan jasa yang diberi nama *BNI SMS Banking*, *BNI SMS Banking* ini merupakan salah satu produk layanan *Mobile Banking* yaitu suatu layanan dimana nasabah dapat melakukan transaksi dan meminta informasi mengenai layanan perbankan via SMS melalui telepon seluler atau *Handphone* (HP). Layanan ini bertujuan memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Layanan *Mobile Banking* merupakan salah satu produk layanan unggulan dari beberapa bank syariah mempunyai beberapa strategi tersendiri untuk menarik nasabah. Untuk mempermudah pelayanan terhadap nasabahnya, maka berbagai teknologi informasi diterapkan oleh BNI Syariah yang salah satunya adalah *SMS Banking*. Dengan demikian, teknologi informasi dalam hal ini *SMS Banking* terutama pada PT. BNI Syariah. Adapun rumusan masalah difokuskan pada : Seberapa Besar Tingkat Efektifitas *SMS Banking* dalam Menunjang Transaksi Perbankan di BNI Syariah? Bagaimana Tinjauan Hukum Islam Tentang *SMS Banking*?

Penulisan skripsi ini dengan Metode Analisis Deskriptif, sebagai kegiatan yang meliputi pengumpulan data dalam rangka menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan pada waktu yang sedang berjalan dari pokok suatu penelitian. Tujuan menggunakan metode ini adalah untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.

Dari penulisan skripsi di atas, dapat disimpulkan bahwa Bahwa *SMS Banking* itu sebuah transaksi yang memberikan kemudahan bagi para nasabah. Oleh karena itu, Dalam transaksi *SMS Banking* terbukti aman dengan adanya sistem proteksi yang berlapis serta memiliki perlindungan hukum yang banyak pula sehingga hak-hak nasabah dalam transaksi *SMS Banking* dapat terlindungi nasabah akan merasa lebih efektif dengan menggunakan fasilitas ini. Dalam Islam akad ini diperbolehkan, sebagaimana pendapat para jumhur ulama, karena dalam Islam sebenarnya tujuan utama dalam bertransaksi adalah agar kedua belah pihak yang bertransaksi mendapatkan manfaat dan tidak terdapat unsur yang merugikan maupun yang menimbulkan kemadharatan melainkan merupakan suatu hal yang mendatangkan banyak keuntungan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Seiring mentari yang tak lekang menyinari bumi, segala puji dan syukur dihaturkan kepada Allah SWT yang telah mengadakan segala sesuatu beserta dengan kelembutan kekuasaan-Nya dan keunikan ciptaan-Nya, yang maha kuasa atas segala makhluk-Nya. Dialah yang menciptakan langit, bumi dan segala isinya. Dialah yang menciptaka merahnya darah dan beningnya air mata. Allah sang maha kasih abadi yang selalu setia memantau keberadaan hamba-Nya dimuka bumi yang indah ini, bumi yang menjadi ajang perlombaan para hamba-Nya yang mencintai-Nya dan selalu mengharapkan perjumpaan dengan-Nya dalam keadaan husnul khotimah. *Amin Allahumma Amin.*

Tak lepas shalawat beriring salam senantiasa disampaikan kepada junjungan kita, suri tauladan kita, sang inspirator untuk segera bangkit dan berjuang, sang pejuang sejati, pembela kaum lema, sang revolusioner peradaban yaitu Nabi Muhammad SAW, dan juga para keluarganya, para sahabatnya, para syuhada' dan para pengikutnya yang berusaha istiqamah mengikuti jejak langkahnya hingga yaumul qiyamah. Semoga kita termasuk kedalam golongan yang di berikan syafaat oleh-Nya dihari *ba'ats* nanti. *Amin Allahumma Anin.*

Subhanallah wal Hamdulillah wa Laailaahillallah Wallahu Akbar. Dunia ini adalah buku, tiada artinya bagi orang yang tidak mau membacanya atau tidak mampu membacanya. Walaupun skripsi dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Efektifitas SMS Banking, dalam Menunjang Transaksi Perbankan Studi kasus BNI Syariah KCPS UIN Syarif Hidayatullah” sangat pendek, tapi penulis berharap semoga skripsi ini bisa menjadi samudera ilmu dan hikmah yang tiada bertepi.

Penulis merasa sangat beruntung dan diberkati dalam beragam urusan. Diantaranya, beruntung mempunyai keluarga dan teman yang rajin menghembus-hembuskan semangat agar penulis segera menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang penulis niatkan untuk jadi ibadah sosial.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, membimbing dan memotivasi penulis sehingga skripsi ini selsai. Semoga bantuan, bimbingan dan dorongan yang telah diberikan dapat menjadi amal baik dan mendapat pahala disisi Alla SWT, *Amin Allahumma Amin.*

Mereka semua rela menyumbangkan ide, tenaga dan waktu agar skripsi ini selesai. Karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya serta berhutang budi kepada:

1. Dr. K.H Ahsin Sakho Muhammad, MA, Rektor Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta
2. Dra. Hj. Afidah Wahyuni, MA, Dekan Fakultas Syariah Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta. Terima kasih atas dorongan dan motivasi kepada penulis
3. Dr. Hj. Umi Khusnul Khotimah, M.Ag dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Segenap instruktur Tahfidz IIQ Jakarta yang selalu sabar dan telaten ketika menerima setoran hafalan penulis, semoga Allah SWT memberikan kemanfaatan atas ilmu yang telah diberikan.
5. Segenap Dosen IIQ Jakarta yang telah memberikan Ilmu pada penulis
6. Pimpinan dan Perpustakaan UIN Jakarta, Perpustakaan Fakultas Syariah IIQ Jakarta. Atas kesempatan yang

diberikan kepada penulis untuk mencari isi dan bahan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Papa Abd Gani Sehat dan Mama Halima Habib tercinta, yang telah menunjuki penulis jalan hidup yang lebih baik serta telah membukakan banyak lembar-lembar dunia yang selama ini penulis tidak tahu ada. Betapa kasih sayang dan doanya senantiasa mengiringi setiap denyut nadi penulis, yang nasehat serta bimbingannya menjadi inspirasi dan spirit pengabdian terbesar dalam hidup penulis. Pria super itu Papa, Wanita Hebat itu Mama, Semoga Allah SWT senantiasa melindungi.
8. Kakek tersayang (alm) dan Nenek tercinta, Aisyah M Djen yang selalu berikan petuah pada penulis untuk menjadi lebih baik dalam menjalani hidup.
9. Kakak tercinta Suryati Abd Gani S.Hi, teruntuk adekku, Iqrawati Abd Gani S.Kep.Ners, Rosita, UlilAzmi, Ulya Izzati atas doa, dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis. Dan Special untuk Fachry Abdullah yang selalu memberi motivasi disegala suasana dan keadaan kepada penulis.
10. Untuk keluarga Besar tercinta, juma, ci Ani, Oncho Nifa, Mama Buda, Jojo Awa, Juma Hamid, dan keluarga besar Papa, dan Mama yang telah memberikan

motivasi, sehingga penulis bisa melewati segala putus asa.

11. Special untuk teman-teman seperjuangan di IIQ yang tak bisa disebutkan satu persatu, sahabatku Mawar, semoga tetap semangat sampai selsai di IIQ. Teman kost, Putri, Maki, Chuse, Teh Siti, Fina, Ipah, May, Cunul, Mba Yayah, semuanya, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, Terima Kasih atas harinya bersama penulis. Semoga silaturrahim kita tidak akan pernah terputus karena jauhnya jarak diantara kita.
12. Teman-teman Fakultas Syari'ah, atas kebersamaan selama di kampus IIQ ini. Mengenal kalian, penulis bahagia, salam sukses!!!
13. Teman-teman mahasiswa PTIQ, UIN, YISC Al-Azhar yang selalu mendoakan penulis.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAKSI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	I
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Kajian Pustaka.....	7
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II KERANGKA TEORITIS	12
A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Bank dengan <i>teori Service Quality</i> berbasis Teknologi	12
1. Teori Kualitas Pelayanan (<i>service quality</i>)	12
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
3. Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	18
B. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Pelayanan Perbankan	20
1. Macam-macam Teknologi Bank	21
a. <i>E-Banking</i>	21
b. <i>Mobile Banking</i>	26
c. <i>SMS Banking</i>	27
d. <i>Automatic Teller Machine (ATM)</i>	28
e. <i>Internet Banking</i>	29
f. <i>Phone Plus</i>	30
2. Teknologi Dan Cara Kerja <i>SMS Banking</i>	31
C. Teori Efektifitas	34
1. Pengertian Efektifitas	34

2. Tolak ukur Efektifitas.....	35
3. Mekanisme Efektifitas.....	39
BAB III PROFIL PERUSAHAAN.....	41
A. Profil BNI Syariah Cabang Jakarta Selatan	41
1. Sejarah berdirinya	41
2. Visi dan Misi	42
3. Struktur Organisasi	44
4. Produk dan Jasa	45
B. Produk penyaluran dana atau pembiayaan (<i>Finance</i>)	46
C. Layanan SMS <i>Banking</i>	50
BAB IV ANALISIS dan PEMBAHASAN	61
A. Efektifitas SMS Banking dalam Menunjang Transaksi Perbankan di BNI Syariah	61
B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas SMS Banking	65
C. Langkah-langkah yang harus ditingkatkan dalam pengembangan layanan SMS Banking di BNI Syari'ah	67
D. Konsep Hukum Islam Tentang Pelayanan dan Pemasaran.....	69
E. Tinjauan Hukum Islam Dalam Menunjang Transaksi Di Perbankan Di BNI Syariah	74
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga perbankan berfungsi sebagai lembaga intermediasi, dan menjadi sarana dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah yaitu kebijakan moneter Bank Indonesia¹, secara umum, fungsi bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediacy*. Secara lebih spesifik fungsi bank dapat sebagai *agent of development, dan agent of service*².

Dasar utama kegiatan bank adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat

¹ Suseno dan Abdillah, Piter. *Bank Indonesia Tinjauan Kelembagaan, Kebijakan, dan Organisasi*, (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebank Sentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2003), Cet- 1, h.127

² Susilo, Y. Sri. Et.al. *Bank Dan Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000) Cet ke-1 h.6

percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut dan pada saat yang dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa pihak debitur akan mengelola pinjamannya dengan baik, debitur akan mempunyai kemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo, dan debitur mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiuban lainnya pada saat jatuh tempo.

Fungsi bank sebagai *agen of development*, yaitu untuk memperlancar kegiatan produksi, distribusi, dan konsumsi. Ini berarti bahwa sektor dalam kegiatan perekonomian masyarakat, yaitu sektor moneter dan sektor riil tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor tersebut berinteraksi saling mempengaruhi satu sama lain. Sektor riil tidak akan dapat bekerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik pula. Tugas bank sebagai penghimpun dana sangat diperlukan untuk kelancaran kegiatan perekonomian disektor riil.

Agent of service merupakan kegiatan yang melakukan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

Arus liberalisasi ekonomi telah mewarnai semua belahan dunia dengan iklim deregulasi yang bergerak dari kekuatan pasar negara maju menggiring kekuatan globalisasi kearah *financial markets* yang memperoleh deregulasi pasar barang dan jasa. Kemudian diikuti dengan lompatan teknologi dan informasi yang secara prinsip melemahkan kedaulatan nasional dalam pengembangan kebijakan ekonomi berbasis nasional.

Kebijakan ekonomi Islam akhir-akhir ini sering menjadi topik perbincangan yang menarik di beberapa negara. Hal ini merupakan respon terhadap krisis yang menimpa hampir seluruh negara-negara Asia. Dilikuidasinya beberapa bank nasional menjadi bukti bahwa sistem perekonomian yang diterapkan oleh hampir

seluruh negara di dunia tidak mampu mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya³.

Indonesia sebagai negara yang baru berkembang pun tidak luput dari krisis yang dihadapi saat ini yaitu krisis multi-dimensi. Krisis multi-dimensi yang melanda Indonesia sejak pertengahan tahun 1997 masih meninggalkan dampak pada bisnis Indonesia terutama perbankan nasional⁴.

Krisis multidimensi yang dialami bank konvensional ini tidak mengimbas kepada bank syariah yang memiliki ketahanan yang lebih dalam menghadapi krisis. Pada saat bank-bank konvensional mengalami kerugian besar bahkan banyak diantaranya banyak gulung tikar, bank syariah justru dapat membukukan pendapatan bagi hasil dan margin yang positif. Fakta ini pulalah yang menjadi salah satu faktor utama yang dikeluarkannya Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan⁵.

³ Muhammad, Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Gema Insani Press dan Tazkia Cendikia, 2001), Cet. 1, h. 4

⁴ Ahmad Riawan Amin, *Bukan Alternatif tapi Solusi*, (Jakarta: Galia Indonesia, 2003), h. 12

⁵ Mulya Siregar dan Nasirwan, *Tantangan Perbankan Syariah*,(Jakarta: Republika, 2003), h. 6

Perkembangan bank syariah telah menambah ragam pelayanan bagi industri perbankan Indonesia. Bagi segmen tertentu kehidupan bank syariah bukan hanya berarti bertambahnya variasi jenis pelayanan, namun bahkan merupakan sesuatu yang harus disyukuri karena memberikan pelayanan bank yang memberikan ketentraman dunia akhirat. Segmen ini kemudian dikenal *emotion market* yang cenderung memilih pelayanan bank syariah tanpa memperhitungkan untung rugi secara bisnis. Segmen lain yang dikenal sebagai *rational market* lebih bersifat kalkulatif dengan perkataan lain perhitungan untung rugi lebih menonjol dalam memilih antara bank syariah dengan bank konvensional.⁶

Sering perputaran waktu, perkembangan bank syariah *membooming* pada era reformasi yang di tandai dengan perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 menjadi Undang-Undang no.10 Tahun 1998, tentang perbankan. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut

⁶ Adiwarmar Karim, *Bank Islam*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2011), h. 2

juga memberikan izin bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang atau unit syariah atau bahkan mengkonversikannya secara total. Pernyataan tersebut memberikan pengakuan secara tegas keberadaan bank menjadi luas cakupannya dibanding bank konvensional dan memberikan peluang yang besar bagi pengembangan perbankan syariah⁷.

Untuk memudahkan kemudahan dan pelayanan kepada nasabah dalam hal melakukan aktifitas finansialnya seperti transfer, pembayaran tagihan, informasi saldo, dan lain-lain. Maka PT.BNI (Persero) Tbk. Mengeluarkan produk pelayanan jasa yang diberi nama *BNI SMS Banking*, *BNI SMS Banking* ini merupakan salah satu produk layanan mobile banking yaitu suatu layanan dimana nasabah dapat melakukan transaksi dan meminta informasi mengenai layanan perbankan via SMS melalui telepon seluler atau *handphone* (HP). Layanan ini bertujuan memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi.⁸ Layanan *mobile banking* merupakan salah satu

⁷ Muhammad Sya'fi Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, h. 26

⁸ "BNI PT. (persero) tbk".
<http://www.bni.ci.id/eBanking/BNISMSBanking/tabid/250/Default.aspx>, diakses tanggal 16 Desember 2013

produk layanan unggulan dari beberapa bank syariah mempunyai beberapa strategi tersendiri untuk menarik nasabah. Untuk mempermudah pelayanan terhadap nasabahnya, maka berbagai teknologi informasi diterapkan oleh PT. BNI Syariah yang salah satunya adalah *sms banking*. Dengan demikian, teknologi informasi dalam hal ini *SMS Banking* terutama pada PT. BNI Syariah. Berpijak pada pola pikir di atas, maka penulis merasa tertarik menuangkan memegang peranan penting dalam menunjang transaksi perbankan syariah.

Sebuah obsesi yang terdapat dalam diri penulis yang kemudian diwujudkan dalam bentuk skripsi yang di beri judul : “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Efektifitas *SMS Banking* Dalam Menunjang Transaksi Perbankan Studi kasus BNI Syari’ah KCPS UIN Syarif Hidayatullah ”. Topik ini menarik dikaji, karena implikasinya sangat luas sehingga dapat meningkatkan kualitas perbankan syariah melalui kecanggihan teknologi informasi yang diwujudkan dalam *SMS Banking*.

B. Pembatasan dan Perumusan Masalah

Untuk menghindari melebarnya pembahasan, penulis perlu memberikan batasan masalah terhadap objek yang dikaji. Yang harus di batasi adalah *SMS Banking* di batasi pada bentuk transaksi perbankan dengan menggunakan *SMS Banking*.

Bahwa *SMS Banking* itu sebuah transaksi yang memberikan kemudahan bagi para nasabah. Oleh karena itu, para nasabah akan merasa lebih efektif dengan menggunakan fasilitas ini. Perumusan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini sebagai berikut :

1. Seberapa Besar Tingkat Efektifitas *SMS Banking* dalam Menunjang Transaksi Perbankan di BNI Syariah?
2. Bagaimana Tinjauan Hukum Islam Tentang *SMS Banking*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan suatu penelitian adalah mengungkapkan pernyataan-pernyataan tentang apa yang hendak dicapai

dalam penelitian.⁹ Dari definisi tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana efektifitas SMS Banking dalam menunjang transaksi perbankan di BNI Syariah.
2. Untuk mengetahui langkah yang harus ditingkatkan dalam pengembangan layanan SMS Banking di BNI Syariah.

Adapun manfaat dari penulisan skripsi ini diantaranya dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa buku bacaan perpustakaan di lingkungan kampus Institut Ilmu Al-Qur'an Jakarta, khususnya di fakultas Syariah jurusan Muamalah

2. Manfaat praktis

Penulisan skripsi ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi lembaga-lembaga perbankan, khususnya perbankan syariah dan sekaligus dapat memberikan penjelasan tentang

⁹ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), Cet. Ke-3, h. 119

peran dan fungsi *SMS Banking* dalam menunjang transaksi perbankan syariah.

3. Masyarakat umum

Penulisan skripsi ini juga diharapkan dapat memberikan penjelasan bagi masyarakat umum agar selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi *SMS banking*, karena teknologi informasi ini di samping memiliki kelebihan, juga dipastikan mempunyai kekurangan yang dapat merugikan masyarakat itu sendiri.

D. Kajian Pustaka

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyertakan *review* hasil terdahulu mengenai *sms banking* secara umum.

No	Judul	Metode Penelitian	Perbedaan
1	Efektifitas pembayaran Zakat Melalui Short Message Service (SMS), Studi kasus pada mobile Zakat, Tahun 2009 oleh M Rifa'i NIM	Metode yang dipakai menggunakan metode penelitian kepustakaan (library research). Metode penelitian kepustakaan	Metode yang dipakai penulis menggunakan metode deskriptif merupakan pencarian fakta

<p>03046101722</p> <p>Analisa tingkat kepuasan nasabah terhadap produk <i>E-banking</i> (Studi Kasus Pada PT.Bank Internasional Indonesia Tbk. Cabang Thamrin), oleh: Desvento Horasio, tahun 2008, jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Keuangan dan Perbankan Indonesia (STEKPI).</p> <p>Pengaruh jasa</p>	<p>adalah metode penelitian yang datanya bersumber dari data yang diperoleh merupakan data sekunder.</p> <p>Metode penelitian yang digunakan pada skripsi ini menggunakan metode deskriptif dengan metode uji validitas dan realibilitas, uji servqual score, uji <i>exact fisher</i>, uji chi kuadrat.</p> <p>Metode penelitian ini</p>	<p>dengan interpretasi yang tepat.¹⁰</p> <p>Berbeda dengan metode yang dipakai penulis. Metode penulis menggunakan metode deskriptif yang menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.</p> <p>Berbeda dengan</p>
--	--	---

¹⁰ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), h. 54

3	Penggunaan Internet <i>Banking</i> terhadap tingkat kepuasan nasabah PT.Bank Bukopin Cabang Thamrin, oleh fatwa Fauzan, Tahun 2008, jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Keuangan dan Perbankan Indonesia (STEKPI)	menggunakan metode deskriptif dengan metode uji validitas dan realibilitas, uji test, dan analisa korelasi <i>product moment person</i> .	Metode yang di pakai Penulis. Menggunakan Metode Deskriptif yang datanya bersumber dari data yang di peroleh merupakan data sekunder
---	--	---	--

Berdasarkan penelitian penulis, secara khusus sampai saat ini belum ada yang membahas tentang Efektifitas *SMS Banking* dalam upaya menunjang transaksi perbankan syariah pada BNI Syari'ah KCPS UIN Syarif Hidayatullah . Atas dasar itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang efektifitas *SMS Banking* dalam menunjang transaksi perbankan syariah.

E. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Whitney, metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat.¹¹

Gay mendefinisikan metode penelitian Deskriptif sebagai kegiatan yang meliputi pengumpulan data dalam rangka menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan pada waktu yang sedang berjalan dari pokok suatu penelitian.¹²

Tujuan utama dalam menggunakan metode ini adalah untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.

2. Metode Pendekatan

Pendekatan penelitian ini menggambarkan studi kasus pada BNI Syariah KCPS UIN Syarif Hidayatullah. Guna mendapatkan informasi mengenai sebagaimana efektifitas SMS Banking menunjang transaksi perbankan

¹¹ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, h. 54

¹² Sevilla Consuelo G, dkk., *Pengantar Metode Penelitian* (Jakarta: UI Press, 1993), h. 71

pada BNI Syariah KCPS UIN Syarif Hidayatullah, dan juga pendekatan dokumenter (content analisis) merupakan pengumpulan data dan informasi melalui dokumen.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang berupa informasi langsung dari narasumber ditempat penelitian melalui wawancara, serta informasi dari para responden (nasabah) melalui kuisioner yang dilakukan dengan wawancara aktif.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari laporan-laporan atau data yang dikeluarkan oleh pihak tertentu. Serta diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan seperti buku-buku, dokumen-dokumen dari bank, surat kabar, internet dan kepustakaan lain yang berkaitan dan ada relevansinya dengan skripsi.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data lapangan ini, penulis melakukan beberapa tehnik pengumpulan data, sebagai berikut :

- a. Kuesioner, menyebarkan angket kepada nasabah pengguna BNI SMS Banking. BNI Syariah Cabang Fatmawati dengan menjawab item-item pertanyaan.
- b. Wawancara, penulis mengadakan wawancara dengan tokoh lembaga atau para fungsionaris BNI Syari'ah KCPS UIN Syarif Hidayatullah khususnya pihak yang berkompeten dan resrepresentatif. Dalam segmen wawancara ini penulis tidak melibatkan nasabah, karena menurut hemat penulis wawancara dengan tokoh lembaga atau atau para tokoh lembaga atau fungsionaris BNI Syari'ah KCPS UIN Syarif Hidayatullah ini dianggap cukup mewakili nasabah dalam memperoleh data yang diperlukan.
- c. Dokumentasi, dilakukan dengan cara mengumpulkan data atau laporan yang di dapat dari BNI Syari'ah KCPS UIN Syarif Hidayatullah dan laporan lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.
- d. Teknik pengambilan sampel, adapun tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini, penulis

menggunakan sampling incidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.¹³

5. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket kuisioner, yaitu instrumen yang digunakan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

6. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan atau diterapkan untuk menganalisis dalam penelitian ini adalah : Metode Analisis Deskriptif yaitu metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, menyusun, menginterpretasikan sehingga diperoleh gambaran yang jelas terhadap masalah yang diteliti.

Adapun teknik penulisan skripsi ini berpedoman pada buku "Pedoman Penulisan Skripsi,

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 122

Tesis, dan Diseratasi Institut Ilmu Al-Qur'an (IIQ) Jakarta". Yang diterbitkan oleh Institut Ilmu Al-Qur'an Jakarta pada tahun 2011.

F. Sistematika Penulisan

Adapun dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi dalam lima bab. Penjelasan dari sistematika penulisan tersebut adalah:

BAB I Pendahuluan. Dalam Bab ini dibahas tentang latar belakang masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori. Berisikan tentang Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Bank Dengan Teori servquality Berbasis Teknologi yang meliputi Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality), Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan, serta Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Pelayanan Perbankan yang meliputi macam-macam teknologi bank yaitu: *E-Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Automatic Teller*

Machine, Internet Banking, Phone Plus, teknologi dan cara kerja sms banking, serta teori efektifitas yang berisikan penjelasan tentang pengertian efektifitas, tolak ukur efektifitas, dan mekanisme efektifitas.

BAB III Profil Perusahaan. Menjelaskan tentang PT. BNI Syariah yang pembahasannya meliputi sejarah dan tujuan pendirian PT. BNI Syariah, visi dan misi PT. BNI Syariah, struktur organisasi PT BNI Syariah, serta produk-produk yang dikeluarkan PT. BNI Syariah. Serta layanan *BNI SMS Banking*.

BAB IV Analisis dan Pembahasan. Efektifitas *SMS Banking* dalam menunjang transaksi perbankan di BNI Syariah yang pembahasannya meliputi: *Efektifitas SMS Banking dalam menunjang transaksi perbankan di BNI Syariah*, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi layanan *SMS Banking*. Langkah Yang Harus Ditingkatkan Dalam Pengembangan *Layanan SMS Banking* di BNI Syariah, Konsep dan Hukum Islam tentang Pelayanan dan Pemasaran,

dan Bagaimana Tinjauan Hukum Islam Tentang *SMS Banking*, dalam menunjang transaksi di Perbankan Syariah

BAB V PENUTUP. Didalamnya memuat beberapa kesimpulan dan saran-saran yang merupakan kristalisasi dari bab-bab terdahulu yang kemudian diakhiri dengan daftar kepustakaan dan lampiran-lampiran.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulannya yaitu:

1. Efektifitas SMS Banking dalam menunjang transaksi perbankan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai aplikasi SMS Banking terutama segi tampilan SMS Banking menggunakan aplikasi *Java mobile Banking* dengan fitur yang beragam. Dari segi penggunaan SMS Banking didalam tabel 1 di jelaskan bahwa perkembangan jumlah nasabah pengguna BNI SMS Banking yang masih aktif sampai bulan januari 2012 adalah 8.790 nasabah. Namun rata-rata jumlah/tingkat intensitas SMS Banking nasabah per hari dari sekitar 8.790 nasabah yang masih aktif sedikitnya hanya sekitar 500 transaksi SMS. Sedangkan jumlah nasabah BNI SMS Banking secara keseluruhan adalah 10.014 nasabah. Data ini dilihat dari tahun 2009-2012. Melihat dari segi fitur BNI SMS Banking kebanyakan dari nasabah yang paling dominan melakukan transaksi BNI SMS Banking. yaitu: cek saldo, Transfer Pembayaran (Kartu Kredit, Telepon, listrik, dan lain-lain).

berkurang, yang pada akhirnya bank akan kehilangan kepercayaan nasabah. Hal ini menjadi tantangan bagi dunia perbankan, terutama perbankan Indonesia yang saat ini belum siap bersaing di pasar global, oleh sebab itu khususnya BNI Syari'ah Cabang Fatmawati jangan hanya terbatas meliputi layanan transaksinya saja dan harus ada inovasi-inovasi baru guna sebagai nilai kualitas bagi BNI Syari'ah Cabang Fatmawati itu sendiri.

2. Objek dalam penelitian ini (*BNI SMS Banking*) memang bukan produk yang dikeluarkan secara langsung oleh BNI Syari'ah Cabang Fatmawati hanya memasarkan produk BNI SMS Banking tersebut. Sehingga konsep yang ditawarkan adalah konsep pemasaran saja pada umumnya, belum mengandung unsur-unsur pemasaran syari'ah. Diharapkan BNI Syari'ah kedepannya menjadi salah satu perbankan syari'ah yang independen, akan dapat mengeluarkan produk-produk *e-banking* dengan konsep syariah dan harus lebih gencar lagi dalam mempromosikan fasilitas SMS Banking-nya.

2. Transaksi *SMS Banking* merupakan suatu hal yang diperbolehkan apabila memenuhi unsur dan syarat yang telah ditetapkan dalam transaksi Islam. Dalam transaksi *SMS Banking* terbukti aman dengan adanya sistem proteksi yang berlapis serta memiliki perlindungan hukum yang banyak pula sehingga hak-hak nasabah dalam transaksi *SMS Banking* dapat terlindungi dan tidak dapat diperlakukan semena-mena tanpa pertanggung jawaban. Dalam akad perjanjian *SMS Banking* telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad (perjanjian).

B. Saran

Dari hasil studi dan penel'ahan observasi yang tertuang dalam skripsi ini, kiranya tidak berlebihan jika penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Hendaknya BNI Syari'ah Cabang Fatmawati lebih meningkatkan kinerja dalam pelayanan *SMS Banking* yang menjadi prioritas utama. Agar nasabah BNI Syari'ah Cabang Fatmawati tidak berpindah ke bank lain yang mungkin memiliki kinerja *SMS Banking* yang lebih baik. Karena itu berarti pendapatan bank akan

3. Diharapkan jikalau ada penelitian selanjutnya yang membahas masalah yang sama dengan penulis, dapat mengambil sampel dari sejumlah nasabah yang sudah dan belum menggunakan BNI SMS Banking, sebagai perbandingan efektifitas dari strategi pemasaran yang diterapkan dalam BNI SMS Banking.
4. Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, penulis menganggap perlu adanya kajian penelitian berikutnya yang lebih detail demi kemajuan perbankan syariah di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Amin, Ahmad Riawan. "*Bukan Alternatif, Tapi Solusi*". *Modal*, No.3, (Januari, 2003)

Amirullah, dan Haris Budiyono, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2004).

Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. (Jakarta: Gema Insani Press dan Tazkia Cendikia), 2001

bambang Kustanto, *Ikhtisar Studi dan Management*, (Jakarta: Ghalia, 1991).

Basir S. Georgopoulos dan Arnold S. Tannembaun, A. *Study of Organization Effectiveness*, (America: Sociological Review, 1957).

Budi Agus Riswadi, *Aspek Hukum Internet Banking* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005).

Curran, J. M., Meuter, M. L., and Suprenant, C. F., *Intention to Use Self Service Technologies*, *Journal of Service Marketing*, 2013.

Dabholkar, P. A., and Bagozzi, R. P., *An Attitudinal Model of Technology Based Self Service*, *Journal of Academy Marketing Science*, 2002.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan,
Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai
Pustaka, 1998)

E Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah,
Konsep, Strategi, dan Implementasi*, (Bandung, PT.
Remaja Rosdakarya, 2004).

Ety Rochaety, dan Ratih Tresnaty, *Kamus
Istilah Ekonomi*, (Jakarta: Bumi Askara, 2005)

Fred Luthhans, *Organizational Behavior*, (New
York: Mc Graw Hill Book Company Inc. 1973).

Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*,
(Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002).

Hasan Sadili, *Ensiklopedi Bahasa Indonesia*.
(Jakarta: Ihtiar Baru-Van Hoeve, 1980).

Kisdianto Atmo Soeprapto, *Produktifitas
Aktualisasi Budaya Perusahaan* (Jakarta:, Media
Kumpotindo, 2000).

[Lomba.Kompasiana.com/.../lima-aplikasi-java-
mobile-banking-ib-paling ok](http://Lomba.Kompasiana.com/.../lima-aplikasi-java-
mobile-banking-ib-paling-ok). Artikel diakses pada
tanggal 3 Januari 2014

Mochtar Effendy, *Manajemen Suara Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam.*, (Jakarta: PT. Bharana Karya Aksara, 1986).

M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, (Bogor, Graha Indonesia, 2005).

Moenir, *manajemen pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Askara, 2002).

Nazir. Moh, *Metode Penelitian.*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003).

Paul E. Mott, *The Ccharecterictics of Effektive Organization*, (New York: Haper and Row, 1972).

Philip Kolter, Ed, *Marketing Insight From A to Z*, (Jakarta: Erlangga, 2003).

Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Salemba Emban Patria 2001).

Sevila, consuelo G, dkk, *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: UI Press, 1993).

Siregar, Mulya dan Nasirwan “*Tantangan Perbankan Syariah*”. Republika, (Jakarta), Jum’at 3 Agustus 2013

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R & d*, (Bandung: Alfabeta, 2009).

Suseno dan Abdillah, Piter. *Bank Indonesia Tinjauan Kelembagaan, Kebijakan dan Organisasi*. (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebank Sentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2003).

Susilo, Y, Sri.et.al.*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. (Jakarta: Salemba empat, 2000).

Thorik Gunara Utus Hardiono Sadibyو. *Marketing Muhammad*, (Bandung: Madani A Prima, 2007).

Wawancara dengan DSN MUI, Hasanuddin, Ciputat, 20 Mei 2014

Wawancara Dengan Costumer Service, Yurina Agustini, Ciputat, 09 Mei 2014.

Bank Indonesia, *Mengenal Elektronik Banking*, Diakses pada dari
<http://www.bi.go.id/MengenalElektronikBanking.pdf>

PT. BNI (Persero) tbk, *Profil Perusahaan 2007*, artikel di akses pada 16 Desember 2013

Dari <http://www.bni.co.id>