

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga, Ia adalah lembaga keuangan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan atas Al-Qur'an dan Hadis Nabi Saw. Dengan kata lain, Ia adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. (Muhamad 2014:2)

Praktik-praktik seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan untuk kepentingan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, telah lazim dilakukan sejak zaman Rasulullah SAW. Fungsi-fungsi utama perbankan modern, yaitu menerima simpanan, menyalurkan dana, dan melakukan transfer dana telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat Islam bahkan sejak zama Rasulullah SAW.

Bank Syariah pada dasarnya dalam beberapa hal memiliki persamaan dengan Bank konvensional, terutama dalam sistem teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi computer yang digunakan, persyaratan umum pembiayaan dan syarat-syarat umum lainnya. Hal ini karena pada prinsipnya yang dilarang dalam operasional lembaga keuangan Islam adalah karena (maisyr),

unsur ketidakpastian (gharar), unsur bunga (riba), unsur suap-menyuap (risywah), dan unsur kebatilan.(Abdul Ghofur 2008 : 11)

Prinsip dasar dalam operasional bank syariah tidak jauh dari sistem bagi hasil, pengambilan keuntungan, pengenaan *zakat*, serta terhindar dari system kapitalis atau riba.(M Syafi'I Antonio 2010 : 5) Adapun contoh aplikatifnya adalah dengan menggunakan prinsip atau akad jual beli untuk pemberian pembiayaan modal kerja atau pembiayaan untuk konsumsi dan investasi dengan menggunakan akad *mudharabah* atau *murabahah*, atau dengan menggunakan akad *wakalah* dan *ijarah* untuk produk layanannya sebagaimana yang tercantum pada fatwa-fatwa DSN-MUI.

Prinsip Syariah sebagaimana dijelaskan pada pasal 1 (12) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.(Abdul Ghofur Anshori 2009 : 125) Prinsip ini yang dianut oleh lembaga keuangan syariah yang dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniverselan (rahmatan lil'alamin).( Andri Soemitra 2009 : 36)

Seiring dengan berjalannya kemajuan teknologi memberikan banyak kemudahan dan manfaat bagi layanan perbankan saat ini, sebagaimana yang dilakukan BNI Syariah guna menggunakan pelayanan prima kepada para nasabahnya, kini telah memberikan kemudahan layanan hingga 24 jam yang dapat diakses oleh nasabah tanpa harus datang mengunjungi bank. Produk layanan

tersebut salah satunya adalah BNI Syariah *Internet Banking*, yakni merupakan layanan 24 jam dengan menggunakan computer dan terkoneksi dengan jaringan internet, sehingga nasabah sudah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, nyaman dan aman.

Penulis akan membahas salah satu produk layanan 24 jam transaksi perbankan nontunai yaitu, BNI Syariah *Internet Banking*. Ia merupakan produk layanan transaksi perbankan dengan menggunakan computer atau *mobile phone* yang terkoneksi dengan jaringan internet. Syarat untuk mendapatkan BNI Syariah *Internet Banking* nasabah memiliki rekening iB Hasansah, mengisi formulir aplikasi *e-Banking*, memiliki BNI Syariah *Card* dan melakukan registrasi di ATM melalui menu “Registrasi E-Channel”, dan buat 6 angka PIN Registrasi BNI *Internet Banking*. Kemudian lakukan aktivasi BNI *Internet Banking*, dengan cara mengakses layanan BNI *Internet Banking Personal* melalui [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id) atau [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id). Untuk pengguna baru, ikuti panduan “Jika Anda sudah registrasi BNI *Internet Banking* via BNI ATM, silahkan klik disini untuk aktivasi”.Masukkan 16 angka nomor BNI Syariah *Card* dan PIN Registrasi BNI *Internet Banking* nasabah. Bacalah dengan teliti syarat & ketentuan BNI *Internet Banking*, dan beri *Tickmark* pada kotak tanda persetujuan. Buatlah *User ID* dan *Password* nasabah sesuai dengan ketentuan format.Gunakan *User ID* atau *Password* nasabah untuk *login* pada Layanan BNI *Internet Banking* dan langsung dapat melakukan transaksi non finansial seperti informasi saldo dan mutasi rekening. Untuk bias melakukan transfer dana, membayar tagihan dan transaksi

finansial lainnya, maka nasabah harus memiliki *e-Secure* atau *m-secure* yaitu alat pengaman tambahan (token/aplikasi pada smartphone) untuk menghasilkan kombinasi angka yang selalu berubah (dynamic PIN). Adapun cara memperoleh BNI *e-Secure* atau *m-Secure* yaitu dengan mengunjungi Cabang BNI Syariah terdekat atau menginstal *m-Secure* pada *smartphone* secara *instant* melalui *customer service* untuk memperoleh *e-Secure* atau *m-Secure*. Cara mudah memperoleh *user internet banking* dan BNI *e-Secure* melalui kantor Cabang BNI Syariah dengan membawa kartu identitas diri (KTP, SIM,Passport), bukti kepemilikan rekening perorangan (Tabungan iB Hasanah) dan/atau BNI Syariah *Card*. Petugas bank akan membantu nasabah untuk melakukan proses registrasi & aktivasi BNI *Internet Banking* dan BNI *e-Secure* untuk digunakan bertransaksi finansial melalui *website Internet Banking* ([www.ibank.bni.co.id](http://www.ibank.bni.co.id)).

Penentuan biaya layanan BNI *Internet Banking* di Bank BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor sebagaimana berikut:

**Table 1.1 Tarif Biaya Transaksi di BNI *Internet Banking***

No.	Jenis Transaksi	Biaya Beban Nasabah
1	Transfer Antar Rekening BNI	<b>Bebas Biaya</b>
2	Transfer ke Bank Lain-Kliring	Rp. 5.000
3	Transfer ke Bank-RTGS	Rp. 17.500

4	Pembayaran Tagihan	Bebas Biaya
5	Pembayaran Tagihan PLN	Rp. 3.000
6	Pembayaran Tagihan Telkom, Flexi Postpaid, Speedy	Rp. 2.500
7	Pembelian Voucher Prabayar	Bebas Biaya
8	Administrasi Penggunaan BNI <i>e-Secure</i> (dibebankan hanya 1 kali diawal)	Rp. 10.000

Table di atas menunjukkan bahwasannya BNI Syariah dalam menentukan tarif layanan BNI Syariah *Internet Banking* telah mencantumkan dengan jelas berapa biaya yang dibebankan kepada nasabah dalam melakukan transaksi dalam melakukan layanan ini. Namun dari hasil penelitian yang dilakukan di lapangan dalam hal formulir permohonan aktivasi ini tidak terdapat penyebutan akad yang digunakan dalam layanan BNI Syariah *Internet Banking*. Selain itu, tidak terdapat pula klausul yang menyatakan bahwa nasabah menyetujui segala tindakan yang akan dilakukan bank untuk mengoperasikan layanan ini beserta penjelasan lainnya seperti halnya untuk BNI Syariah *SMS Banking*, akan tetapi klausul persetujuan penggunaan BNI *e-Secure* sebagai token (alat pengaman tambahan) ditandatangani secara terpisah dan dengan bukan atas nama BNI Syariah melainkan BNI 46 (konvensional).

Bila dikaitkan dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor:10/DSN-MUI/IV/2000 Tentang *Wakalah* bahwa pernyataan *ijab* dan *qabul* harus dinyatakan oleh para pihak untuk menunjukkan kehendak mereka dalam mengadakan kontrak (akad), dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah bahwa kegiatan usaha Bank Umum Syariah salah satunya adalah melakukan fungsi sebagai Wali Amanat berdasarkan Akad *Wakalah*. Selain itu, Bank Umum Syariah dapat pula menyelenggarakan kegiatan atau produk bank yang berdasarkan Prinsip Syariah dengan menggunakan sarana elektorik, maka dalam hal ini bank bertindak sebagai *wakil* (yang mewakili) dan nasabah sebagai *muwakil* (yang mewakilkan).

Sebagai contohnya adalah dalam mekanisme transfer uang. Pada dasarnya nasabah yang ingin mentransfer uang harus datang mengunjungi bank kemudian mengisi slip transfer dan menyerahkannya kepada *teller* untuk diproses pengirimannya. Disini bank tidak langsung menyerahkan uang tersebut kepada nasabah penerima yang dituju oleh nasabah pengirim namun ke rekening nasabah penerima melalui kerjasama dengan bank dimana nasabah penerima tersebut menabung sehingga nominal yang ditransfer oleh nasabah pengirim jelas bertindak sebagai *muwakil* karena menyerahkan secara langsung uang yang akan ditransfer kepada pihak bank untuk dapat diproses sebagai bentuk mewakilkan tindakannya dalam mentransfer uang pihak bank pun jelas sebagai *wakil* yang diberi tugas untuk melakukan transfer uang oleh nasabah.

Meskipun dalam aplikasinya layanan BNI Syariah *Internet Banking* belum terlihat jelas dari sisi apa terjadi proses wakil-mewakilkkan maka sebagai gantinya harus ada pernyataan secara tertulis dan jelas mengenai pengalihan kuasa kepada pihak bank dari nasabah untuk melakukan tindakan atau pun transaksi yang nasabah lakukan pada layanan BNI Syariah *Internat Banking*, oleh karena itu peneliti dalam penulisan skripsi ini mengambil judul:

**Pelaksanaan Layanan *Internet Banking* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor (Analisis Fatwa Dewan Syariah Nasional No.10/DSN-MUI/IV/2000 Tentang *Wakalah*).**

#### **A. Rumusan Masalah**

Masalah penelitian *Internet Banking* di Bank BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor ini adalah belum terlihat jelas dari sisi mana terjadi proses akad wakil mewakilkkan antara Bank dan nasabah, oleh karena itu penulis merumuskan sejumlah permasalahan penelitian yang akan menjadi kajian dalam penulisan skripsi ini. Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur perjanjian aktivasi layanan BNI Syaria *Internet Banking* dan penggunaan *e-Secure* sebagai alat pengamanan tambahan dari pihak BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor kepada pihak nasabah?

2. Bagaimana mekanisme akad *wakalah* dalam transaksi yang dilakukan nasabah melalui layanan BNI Syariah *Internet Banking* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor?
3. Bagaimana harmonisasi pelaksanaan akad *wakalah* dalam layanan BNI Syariah *Internet Banking* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor dengan Fatwa DSN-MUI Nomor 10/DSN-MUI/IV/2000 Tentang *Wakalah*?

## **B. Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan suatu penelitian tentu tidak lepas dari tujuan yang hendak dicapai. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui Bagaimana prosedur perjanjian aktivasi layanan BNI Syariah *Internet Banking* dan penggunaan *e-Secure* sebagai alat pengamanan tambahan dari pihak BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor kepada pihak nasabah.
2. Untuk mengetahui mekanisme akad *wakalah* dalam transaksi yang dilakukan nasabah melalui layanan BNI Syariah *Internet Banking* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor.
3. Bagaimana analisis pelaksanaan akad *wakalah* dalam layanan BNI Syariah *Internet Banking* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor dengan Fatwa DSN-MUI Nomor 10/DSN-MUI/IV/2000 Tentang *Wakalah*.



### C. Kerangka Pemikiran

Sehubungan dengan semakin berkembangnya pelayanan jasa bank melalui internet (*Internet Banking*) dan sebagai pelaksanaan lebih lanjut dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 tentang penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4292) serta Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 27/164/KEP/DIR tanggal 31 Maret 1995 tentang Penggunaan Teknologi Sistem Informasi oleh Bank, maka dipandang perlu untuk mengatur pelaksanaan penerapan manajemen risiko pada aktivitas *internet banking* dalam suatu Surat Edaran Bank Indonesia sebagai berikut:

1. *Internet Banking* adalah salah satu pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan Bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet, sehingga pendirian dan kegiatan *Internet Only Bank* tidak diperkenankan.
2. *Internet Banking* dapat berupa *informational Internet Banking*, *Communicative Internet Banking* dan *Transaccional Internet Banking*.

*Informational Internet Banking* adalah pelayanan jasa Bank kepada Nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).

*Communicative Internet Banking* adalah pelayanan jasa Bank kepada Nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan Bank penyedia *Internet Banking* secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transactional*).

*Transactional Internet Banking* adalah jasa Bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).

Mengingat aktivitas *Internet Banking* yang mengandung risiko maka perlu diketahui prosedur perjanjian dan persetujuan beserta syarat dan ketentuannya. Namun sebelum membahas bagaimana prosedur tersebut, maka akan dibahas terlebih dahulu bagaimana mekanisme akad *wakalah* dalam ekonomi syariah.

Secara bahasa arti *wakalah* atau *wikalah* (dengan *waw* difathah dan dikasrah) adalah melindungi. Menurut Wahbah Az-Zuhaili (2011:590) Hal ini sebagaimana firman Allah dalam Q.S Al-Muzzammil ayat 9:

رَبُّ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ فَاتَّخِذْهُ وَكِيلًا ٩

“(Dia-lah) Tuhan masyrik dan maghrib, tiada Tuhan (yang berhak disembah) melainkan Dia, Maka ambillah Dia sebagai Pelindung”

Menurut para ulama mazhab Hanafi *wakalah* adalah tindakan seseorang menempatkan orang lain di tempatnya untuk melakukan tindakan hukum yang tidak mengikat dan diketahui. Atau penyerahan tindakan hukum dan penjagaan terhadap sesuatu kepada orang lain yang menjadi *wakil*. Tindakan hukum ini

mencakup pembelanjaan terhadap harta, seperti jual beli, juga hal-hal lain yang secara *syara* bisa diwakilkan seperti juga memberi izin kepada orang lain untuk masuk rumah.

Para ulama Mazhab Syafi'i mengatakan bahwa *wakalah* adalah penyerahan kewenangan terhadap sesuatu yang boleh dilakukan sendiri dan bias diwakilkan kepada orang lain, untuk dilakukan oleh *wakil* tersebut selama pemilik kewenangan asli masih hidup. Pembatasan dengan ketika masih hidup ini adalah untuk membedakannya dengan *wasiat*.

Menurut para ulama Mazhab Hanafi, rukun *wakalah* adalah *ijab* dan *qabul*. Jika tidak ada *ijab* dan *qabul*, maka akad itu tidak berlangsung. Dalam *wakalah* ketidakjelasan dapat mempengaruhi keabsahannya, sehingga ketidakjelasan, maka pembatasan dengan syarat tidak bias diterima. Akan tetapi, jika *wakil* melakukan tindakan dalam *wakalah* yang dibatasi dengan syarat, maka tindakannya itu sah karena adanya izin dari *muwakkil* walaupun akad *wakalah* itu rusak. Maka, dia adalah *wakil* dengan upah, maka nominal upah yang disebutkan menjadi batal dan dia hanya wajib mendapatkan yang berlaku umum.

*Wakalah* dibolehkan berdasarkan Al-Qur'an, sunna, dan ijma. Dalil dari Al-Qur'an adalah firman Allah surat Al-Kahfi ayat 19:

...فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هَذِهِ إِلَى الْمَدِينَةِ فَلْيَنْظُرْ أَيُّهَا أَزْكَى طَعَامًا فَلْيَأْتِكُمْ

بِرِزْقٍ مِّنْهُ...

“Dan Demikianlah Kami bangunkan mereka agar mereka saling bertanya di antara mereka sendiri. berkatalah salah seorang di antara mereka: sudah berapa lamakah kamu berada (disini?)". mereka menjawab: "Kita berada (disini) sehari atau setengah hari". berkata (yang lain lagi): "Tuhan kamu lebih mengetahui berapa lamanya kamu berada (di sini).

Maka suruhlah salah seorang di antara kamu untuk pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, dan hendaklah Dia Lihat manakah makanan yang lebih baik, Maka hendaklah ia membawa makanan itu untukmu, dan hendaklah ia Berlaku lemah-lembut dan janganlah sekali-kali menceritakan halmu kepada seorangpun”.

Adapun dalil dari sunnah, di antaranya adalah yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari dan Muslim bahwa Rasulullah mengutus para petugas untuk mengumpulkan *zakat*. Juga riwayat lain bahwa Rasulullah mewakilkan kepada Amr bin Umayyah adh-Dhammari dalam pernikahan Ummu Habibah bintu Abi Sufyan.

Kemudian untuk dalil *wakalah* dari ijma, maka para imam telah sepakat tentang kebolehan *wakalah*, di samping adanya kebutuhan orang-orang terhadapnya, karena seseorang terkadang tidak mampu melaksanakan semua keperluannya. Oleh karena itu, *wakalah* ini dibolehkan karena ia merupakan salah satu bentuk tolong menolong dalam kebaikan dan takwa.

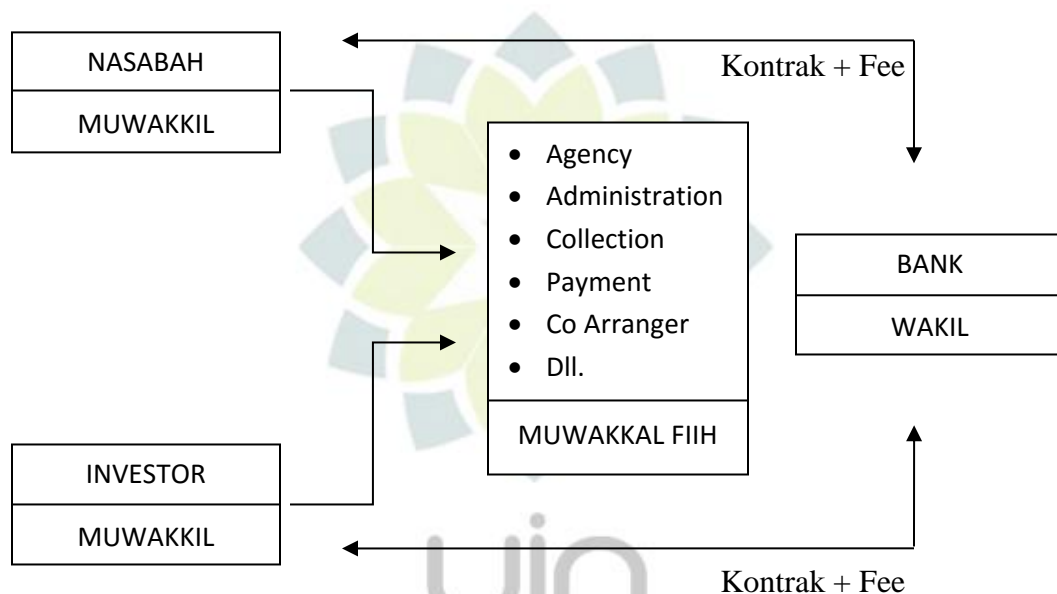
*Huquuq al-aqd* adalah berbagai hal yang perlu dilakukan agar tercapai tujuan dari transaksi, seperti penyerahan barang, penerimaan pembayaran, dan

pengembalian barang karena adanya cacat, karena adanya *khiyarru'yah* atau *khiyar syarat*, serta menjamin pengembalian pembayaran jika ada orang lain yang berhak terhadap barang itu. Para ulama sepakat bahwa jika dalam akad-akad yang berlangsung dengan *ijab* dan *qabul*, seperti jual beli, *wakil* menisbatkannya kepada *muwakkil*, maka menurut jumhur ulama, kaidah umum yang berlaku dalam *wakalah* jual beli adalah *huquuq al-aqdnya* berada di tangan wakil. Sehingga dalam kondisi terakhir ini, *wakil* harus menyerahkan barang dagangan kepada pembelinya dan menerima pembayarannya. Dia juga menerima pembayaran dan memintanya, serta mengembalikan barang jika ada cacat dan hal-hal lain sejenisnya.

Jika penjelasan di atas dihubungkan dengan hasil penelitian di lapangan yang dalam formulir permohonan atau surat perjanjian untuk aplikasi layanan BNI Syariah *Internet Banking* tidak terdapat pernyataan akad *wakalah* yang semestinya digunakan dan prosedur dalam perjanjian penggunaan *e-Secure* pada layanan *internet banking* ini sebagaimana yang diuraikan pada rumusan masalah di atas, maka apa yang terjadi dilapangan masih belum sesuai dengan teori yang seharusnya dilaksanakan. Oleh karena itu, berbagai pihak yang terlibat perlu melakukan perbaikan kearah yang lebih baik lagi demi berlangsungnya kegiatan perekonomian Islam sebagaimana semestinya.

Adapun aplikasi akad *wakalah* dalam perbankan secara umum dapat di gambarkan dalam skema berikut ini ( Antonio, 2001: 123):

### Skema Wakalah



Gambar 1.1  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

Pada skema diatas maka dapat dijelaskan bahwa nasabah dan investor bertindak sebagai *muwakkil* dimana segala jenis layanan transaksi ( *agency, administration, collection, payment, co arranger, dll*) sebagai objeknya *ataumuwakkal fiih* diwakilkan kepada pihak bank sebagai *wakil* dari pada nasabah dan investor untuk melaksanakan keperluan mereka oleh karena tidak adanya kemampuan, kompetensi, wewenang, dan pengalaman daripada keduanya. Dan sebagai ganti dari layanan yang diberikan bank sebagai *wakil* dari nasabah dan

investor dalam melaksanakan apa yang diperlukan oleh keduanya (*agency, administration, collection, payment, co arranger, dll*) maka bank berhak menerima *fee* yang disepakati antara nasabah dengan bank maupun investor dengan bank.

#### **D. Langkah-langkah Penelitian**

Demi mempermudah penelitian agar lebih sistematis dalam menyusun tulisan ini, diperlukan tahapan-tahapan dalam penelitian, adapun tahapan tahapan yang ditempuh dalam penelitian ini meliputi:

##### **1. Metode Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini menggunakan metode penelitian deskriptif.

penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya. (Nana Syaodih Sukmadinata (2007:72) Oleh karena itu, penulis menggambarkan fakta yang terjadi mengenai Pelaksanaan Layanan *Internet Banking* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor (Analisis Fatwa Dewan Syariah Nasional No.10/DSN-MUI/IV/2000 Tentang *Wakalah*).

##### **2. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana dapat diperoleh Sumber data, dalam penelitian ini terbagi kepada dua bagian yaitu sumber data primer dan sumber data skunder (Cik Hasan Bisri, 2008: 64).

#### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang menjadi sumber pokok dari data-data yang dikumpulkan. Data primer ini didapat dari hasil wawancara dengan karyawan bank BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor yang terlibat langsung dalam Pelaksanaan Pelayanan *Internet Banking* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor (Analisis Fatwa Dewan Syariah Nasional No.10/DSN-MUI/IV/2000 Tentang *Wakalah*).

#### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data-data lain yang menunjang data primer. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari literatur atau buku- buku yang relevan atau berkaitan dengan masalah yang diteliti, seperti dari hasil wawancara, internet, hasil survey, dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

### 3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang dapat mencakup



hampir semua data numerik. Data ini dapat menggunakan kata-kata untuk menggambarkan fakta dan fenomena yang diamati.

Data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang tidak berupa hitungan atau angka, yang mana data ini adalah data yang sesuai dengan rumusan masalah tentang Pelaksanaan Pelayanan *Internet Banking* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor (Analisis Fatwa Dewan Syariah Nasional No.10/DSN-MUI/IV/2000 Tentang *Wakalah*).

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan, dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah (Sugiyono, 2007: 224):

##### a. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang mengamati dan mencermati serta melakukan pencatatan data atas informasi yang sesuai dengan konteks penilaian. Penulis melakukan pengamatan langsung dan penelitian secara sistematis ke lokasi penelitian. Penulis melakukan penelitian di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor.

##### b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data

tersebut (Beni Ahmad Saebani, 2008: 190). Wawancara ini dilakukan di Bank BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor dengan Bpk Fasabela Faza sebagai Cash Office Manager, Ibu Neni Safitri sebagai *costumer service* dan Bpk Gani Hamdani sebagai Teller.

#### c. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan (*book Survey*) adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari dan meneliti data-data dan teori-teori dari sumber-sumber atau buku-buku yang ada relevansinya dengan judul penelitian.

#### 5. Analisis Data

Setelah data terkumpul, kemudian data dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Tahap menganalisis data merupakan tahap yang akan menjelaskan pertanyaan-pertanyaan yang ada pada rumusan masalah. Dari data-data yang telah ada akan diketahui bagaimana Pelaksanaan Pelayanan *Internet Banking* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor (Analisis Fatwa Dewan Syariah Nasional No.10/DSN-MUI/IV/2000 Tentang *Wakalah*).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif antara lain, yaitu:

- a. Menelaah seluruh data yang diperoleh dari berbagai sumber melalui observasi dan wawancara dengan cara dibaca, dipelajari dan ditelaah untuk kemudian dipahami secara baik.

- b. Kategorisasi data yaitu pengelompokan data yang terkumpul dalam bagian-bagian yang secara jelas berkaitan atas dasar intuisi pikiran, pendapat atau kriteria tertentu.
- c. Menghubungkan data dengan teori yang sudah dikemukakan dalam kerangka pemikiran.
- d. Menganalisis data secara deduktif dan induktif.
- e. Menarik kesimpulan.

