

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Tentang Strategi Pelayanan

##### 1. Pengertian Strategi Pelayanan

Secara etimologi strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu “*strategos*” yang berarti jenderal. Pada awalnya kata “Strategi” digunakan untuk kepentingan militer saja tetapi kemudian berkembang berbagai bidang yang berbeda seperti strategi ekonomi, pemasaran, manajemen, strategic dan lain sebagainya.<sup>8</sup>

Pengertian strategi secara umum adalah proses penentuan rencana pemimpin puncak berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai menyusun cara atau upaya bagaimana agar tujuan dapat tercapai.<sup>9</sup> Menurut Chandler, strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tidak lanjut serta prioritas alokasi sumber daya.

Stephanie K. Marrus yang dikutip oleh Husain Umar menyatakan bahwa strategi adalah suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, serta penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat di capai.<sup>10</sup>

Secara umum pengertian pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia

---

<sup>8</sup> Thomas Sumarsan, *System Pengendalian Manajemen*, Jakarta: Indeks, 2013, 61

<sup>9</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Strategi* (Bandung: PT Refika Aditama, 2014), 2.

<sup>10</sup> Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik* (Jakarta: Rajawali Pres, 2010), 16.

dan menggunakan peralatan. Menurut Fandy Tjiptono mendefinisikan pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan<sup>11</sup>. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya<sup>12</sup>.

Sedangkan Menurut Gronroos pelayan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.<sup>13</sup>

Jadi pengertian strategi pelayanan adalah cara menyikapi suatu keadaan atau kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara yang diambil tersebut berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi.

## 2. Indikator Pelayanan

Indikator yang sering digunakan dalam mengevaluasi pelayanan meliputi<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Fandy Tjiptono, *Menejemen Jasa*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2006, 87.

<sup>12</sup> Drs. H. Malayu dan S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara 2007), 152.

<sup>13</sup> Ratminto dan Atik Scepti Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR, 2005), 2.

<sup>14</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2003), 85.

a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan dan perlengkapan, sumberdaya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

b) Keunggulan atau keunikan (*Reliability*)

Keandalan berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

*Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

d) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

e) Empati (*Empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

### 3. Kriteria Pelayanan Yang Baik

Selain empat pokok diatas, pelayanan yang baik yang harus dipenuhi oleh perusahaan antara lain<sup>15</sup>:

#### a) Tersedianya Karyawan yang Baik

Karyawan yang melayani pelanggan merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani pelanggan. Mereka harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan, serta pintar. Jadi mereka harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga semakin tertarik.

#### b) Tersedianya Sarana dan Prasarana

Dalam melayani pelanggan hal lain yang juga penting diperhatikan adalah sarana dan pra sarana yang dimiliki perusahaan. Kelengkapan sarana dan pra sarana akan membuat pelanggan betah berurusan dengan perusahaan.

#### c) Bertanggung Jawab

Seorang karyawan yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan yang pelanggan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

#### d) Mampu melayani secara tepat dan cepat

---

<sup>15</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2011), 308-310.

Seorang karyawan yang melayani pelanggan dituntut mampu melayani secara tepat dan cepat. Layanan yang di berikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan.

e) Mampu berkomunikasi

Seorang karyawan yang melayani pelanggan harus mampu berbicara dengan baik kepada setiap pelanggan atau calon pelanggan dan cepat memahami keinginan mereka.

f) Memberikan jaminan kerahasiaan

Kemampuan menjaga rahasia perusahaan dan pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan.

Perusahaan harus mempunyai karyawan yang mempunyai pengetahuan dan kemampuan tertentu untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

## **B. Kajian tentang Pelanggan**

Definisi pelanggan memberikan pandangan mendalam yang penting untuk memahami mengapa perusahaan harus menciptakan dan memelihara pelanggan dan bukan hanya menarik pembeli. Definisi tersebut berasal dari kata *custom* yang artinya membuat sesuatu menjadi kebiasaan atau biasa. Sedangkan pengertian pelanggan secara harfiah adalah seseorang yang menjadi

terbiasa untuk membeli dari anda, dan kebiasaan itu terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering selama periode tertentu.<sup>16</sup>

Pelanggan merupakan orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tersebut tetapi berulang-ulang.

Menurut Lupiyoadi Pelanggan adalah seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut.<sup>17</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah seseorang individu yang membeli atau menggunakan barang secara berulang-ulang untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk tersebut.

Pelanggan mempunyai kriteria Menurut Gasperz diantaranya adalah sebagai berikut:<sup>18</sup>

1. Pelanggan internal (*Internal Customer*)

Merupakan orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi (Performance) pekerjaan atau perusahaan kita.

2. Pelanggan antara (*Intermedieate Customer*)

Merupakan mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara bukan sebagai pemakai akhir produk itu.

---

<sup>16</sup> Jill Giffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2005), 31.

<sup>17</sup> Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*, (Jakarta: 2013, Salemba Empat), 25

<sup>18</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha, 2008), 10.

### 3. Pelanggan Eksternal (*Eksternal Customer*)

Merupakan pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut-sebut sebagai pelanggan nyata (*Real Customer*).<sup>19</sup>

## C. Kajian Tentang Manajemen Syariah

### 1. Pengertian Manajemen Syariah

Manajemen berasal dari kata *to manage*, kata *manage* dijelaskan berasal dari Bahasa Itali "*Managgio*" dari kata "*Managiare*" kata *manage* dalam kamus diberi arti: *To direct and control* (membimbing dan mengawasi). *To treat with care* (memperlakukan dengan seksama). *To carry on business or affairs* (mengurus bisnis dan permasalahan). *To achieve one's purpose* (mencapai tujuan tertentu).

Manajemen merupakan proses kegiatan yang akan dilakukan secara bersama untuk mencapai tujuan.<sup>20</sup> Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut Taylor Manajemen adalah upaya menyelaraskan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan para staff, dan pengendalian atas semua aktifitas sehingga seluruh elemen organisasi mampu berinteraksi secara harmonis guna mencapai tujuan akhir organisasi.<sup>21</sup> Manajemen dapat disimpulkan bahwa definisikan proses perencanaan, pengorganisasian,

---

<sup>19</sup> Ibid.,

<sup>20</sup> M Manullang, *Dasar - Dasar Manajemen* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), 16.

<sup>21</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Koperasi Teori dan Praktek* (Jakarta: PT.Dunia Pustaka Jaya, 1995), Cet.ke-1, 9.

kepemimpinan, dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.<sup>22</sup>

Dalam islam kata manajemen berasal dari bahasa arab yang disebut *idarah* yang sepadan dengan kata *tadbir* yang berarti pengaturan, pengurusan, perencanaan dan persiapan. Secara istilah, sebagian pengamat mengartikannya sebagai alat untuk merealisasikan tujuan umum. Oleh karena itu mereka mengatakan bahwa manajemen syariah adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan proposal, perencanaan, dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek atau usaha yang sesuai dengan syariah.<sup>23</sup>

Manajemen syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan serta sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>24</sup> Jika setiap perilaku orang yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali dan tidak terjadi perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme karena menyadari adanya pengawasan dari Allah yang akan mencatat setiap amal perbuatan yang baik maupun yang buruk.

Berbeda dengan perilaku dalam manajemen konvensional yang sama sekali tidak terkait bahkan terlepas dari nilai-nilai tauhid. Orang-orang menerapkan manajemen konvensional tidak merasa adanya pengawasan

---

<sup>22</sup> Ismail Solihin, *Pengantar Manajemen* (Jakarta:Erlangga, 2009), 4.

<sup>23</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: STIM TKPN,2001), 178.

<sup>24</sup> Didin Hafidhuddin. *Manajemen Syariah Dalam Praktek* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), 201.

melekat, kecuali semata-mata pengawasan dari pemimpin atau atasan. Setiap kegiatan dalam manajemen syariah diupayakan menjadi amal sholeh yang bernilai abadi. Manajemen syariah membahas perilaku yang diupayakan menjadi amal sholeh yang bernilai abadi.<sup>25</sup>

## 2. Syarat Manajemen Syariah

Syarat-syarat manajemen ini bersumber dari Al-quran dan sunnah yang berfungsi sebagai pengelola unsur-unsur manajemen sehingga sesuai target yang dituju. Hal tersebut terdapat pada firman Allah SWT dalam Surat Az-Zalzalah ayat 7-8:<sup>26</sup>

> o §' sOE t A\$ s) ÷ W̄ B ö @y J ÷ è t f ` y J sù  
 ` t Bu r Ç ð È ¼ç nt □ t f # \ □ ø ‹ y z  
 # v □ x © ; o §' sOE t A\$ s) ÷ W̄ B ö @y J ÷ è t f  
 Ç Ñ È ¼ç nt □ t f

Artinya: Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya. Dan Barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya pula.

Ada beberapa persyaratan dalam manajemen syariah yaitu:

- 1) Niat yang ikhlas karena Allah. Suatu perbuatan, walaupun terkesan baik, tetapi jika tidak dilandasi keikhlasan karena Allah, maka perbuatan itu tidak dikatakan sebagai amal sholeh. Niat yang ikhlas hanya dimiliki orang-orang yang beriman.

<sup>25</sup> Syaparuddin, *Rekonstruksi Pembelajaran Ekonomi Islam Pada Perguruan Tinggi Agama Islam*, jurnal At-Taradhi, volume 3, Nomor 1, Juni 2012, 5.

<sup>26</sup> Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktek*, ( Jakarta: Gema Insani press, 2003), 5.

- 2) Tatacara pelaksanaannya sesuai dengan syariat. Suatu perbuatan yang baik tetapi tidak sesuai dengan ketentuan syariat, maka tidak dikatakan sebagai amal sholeh.
- 3) Dilakukan dengan penuh kesungguhan. Perbuatan yang dilakukan asal-asalan tidak termasuk amal sholeh. Sudah menjadi anggapan umum bahwa karena ikhlas maka suatu pekerjaan dilaksanakan dengan asal-asalan tanpa kesungguhan. Keikhlasan seseorang dapat dilihat dari kesungguhannya dalam melakukan perbuatannya.<sup>27</sup>

Manajemen sebenarnya tidak dapat dilepaskan dengan perilaku. Untuk masa yang akan datang manajemen syariah akan diarahkan kepada manajemen perilaku. Arahnya adalah memperbaiki perilaku yang benar dan konsisten, merasa diawasi oleh Allah ketika melaksanakan suatu pekerjaan, sehingga tanggung jawab bukan hanya kepada pemimpin, tetapi Allah SWT. Dalam manajemen syariah aspek tauhid sangatlah kuat sehingga seseorang akan benar dan jujur ketika tidak diawasi oleh manusia.<sup>28</sup>

### 3. Prinsip – Prinsip Manajemen Syariah

Beberapa prinsip atau kaidah dan teknik manajemen yang ada relevansi dengan Al-Qur'an atau Al-Hadits yang terdapat dalam Al-Quran surah Al-Qashash ayat 77 sebagai berikut:

š □ 9 t ? # u ä ! \$ y J ‹ İ ù Æ ÷ t Gö / \$ # u r  
 ( not □ Å z F y \$ # u ' # α \$ ! \$ # a ! \$ #  
 š Æ ï B y 7 t 7 Š Å Á t R š [ Y s ? Ÿ w u r

<sup>27</sup> Didin, *Manajemen Syariah Dalam Praktek*, 6.

<sup>28</sup> Ibid.

! \$ y J Ÿ2 ` Å j ô mr & u r ( \$ u ‹ ÷ R ′ %ø \$ #  
 Ÿw r ( š □ ø ‹ s9 î ) a ! \$ # z ` | i ô mr &  
 ' î û y Š\$ | i x Ÿ ø9 \$ # Æ ÷ ö 7 s?  
 □ = İ t ä † Ÿw ©! \$ # " b î ) ( Ç Ú ö ′ F { \$ #  
 Ç Đ Đ È t û i İ %Å j ø Ÿ ß J ø9 \$ #

Artinya: Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.

Manajemen syariah memiliki prinsip yang berkaitan dengan kondisinya tersebut antara lain sebagai berikut:<sup>29</sup>

a) Prinsip Keadilan

Keadilan merupakan satu prinsip fundamental dalam ideologi islam. Pengelolana keadilan seharusnya tidak sepotong-potong, tanpa mengacu kepada status sosial, kelas dan keyakinan religius seseorang. Al-qur'an telah memerintahkan penganutnya untuk mengambil keputusan dengan berpegang pada kesamaan derajat, keutuhan dan keterbukaan. Maka, keadilan adalah ideal untuk diterapkan dalam hubungan dengan sesama.

b) Prinsip Amanah dan pertanggung jawaban

Setiap pribadi yang mempsunyai kedudukan fungsional dalam interaksi antara manusia dituntut agar melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya. Apabila ada kelalaian terhadap kewajibannya

---

<sup>29</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, 160-162.

akan mengakibatkan kerugian bagi diri sendiri. Berkenaan dengan kewajiban yang menjadi tanggung jawab. Amanat dari Tuhan berupa tugas-tugas yang dibebankan oleh agama, amanat dari sesama manusia, baik amanat yang bersifat individual maupun organisasional, dan amanat dituntut untuk profesional.<sup>30</sup>

c) Prinsip Komunikatif (*Amar Ma'ruf Nahi Munkar*)

Dalam manajemen komunikasi menjadi faktor penting dalam melakukan transformasi kebijakan atau keputusan dalam rangka pelaksanaan manajerial menuju tujuan yang diharapkan. Komunikasi disampaikan secara tepat. Ketepatan penyampaian disebut komunikatif.

Setiap muslim wajib melakukan perbuatan yang *ma'ruf*, yaitu perbuatan yang baik dan terpuji perbuatan tolong-menolong, menegakkan keadilan diantara manusia, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mempertinggikan efisiensi dan lainnya. Sedangkan perbuatan *munkar* (Keji) seperti korupsi, suap, pemberososan, dan sebagainya harus di jauhui dan bahkan harus dibantas.<sup>31</sup>

d) Prinsip Kejujuran

Dalam manajemen metode ini merupakan sebagai metode pengelolaan yang baik dan benar, untuk menghindarkan kesalahan dan kekeliruan dan menegakkan kebenaran. Kejujuran adalah metode Allah yang harus ditaati oleh manusia. Dengan demikian manajemen yang disusun oleh manusia untuk menegakkan kejujuran itu wajib.

---

<sup>30</sup> Ibid.,

<sup>31</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, 78.

#### 4. Fungsi Manajemen Syariah

Manajemen syariah berperan pada cara pandang dalam implementasi manajemen. Dimana standar yang diambil dalam setiap fungsi manajemen terikat dengan hukum-hukum syaria'. Fungsi manajemen sebagaimana kita ketahui ada empat yang utama yaitu: perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengontrolan (*controlling*), pengevaluasian (*evaluating*).<sup>32</sup>

Berikut ini adalah beberapa implementasi syariah dalam fungsi perencanaan:

##### a) Perencanaan Bidang Sumber Daya Manusia

Permasalahan utama bidang Sumber Daya Manusia (SDM) adalah penetapan standar perekrutan SDM. Implementasi syariah pada bidang ini dapat berupa penetapan profesionalisme yang harus dimiliki oleh seluruh komponen SDM perusahaan. Kriteria professional menurut syariah adalah harus memenuhi tiga unsur, yaitu *kafa'ah* (ahli dibidangnya), *amanah* (bersungguh-sungguh dan bertanggung jawab), *himmamatul 'amal* (memiliki etos kerja yang tinggi).<sup>33</sup>

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Serta sumber daya manusia syariah secara esensial adalah keimanan SDM syariah terhadap keesaan Allah dan kesadaran tertingginya untuk tunduk sepenuhnya pada kehendak Allah dan

---

<sup>32</sup> Melayu, S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta, Bumi Aksara, 2007), 3.

<sup>33</sup> Syaparuddin, *Rekonstruksi Pembelajaran Ekonomi Islam Pada Perguruan Tinggi Agama Islam*, 6

kesadaran bahwa dia sangat dekat dengan Allah. Serta SDM syariah memposisikan seakan-akan melihat Allah yang selalu mengawasinya, atau Allah selalu berada didalam hati setiap individu SDM syariah dan dimanapun.<sup>34</sup>

Syariah dalam konteks agama berarti jalan menuju kehidupan yang benar dan baik. Serta syariah tidak saja sebagai jalan menuju Allah tetapi juga sebagai jalan yang ditunjukkan oleh Allah melalui Rosulnya. Selain itu syariah adalah suatu bagian dari sistem islam yang komprehensif sebagai *way of life* dimana islam tidak saja mengatur hubungan manusia dengan Allah SWT akan tetapi islam juga mengatur hubungan manusia dengan manusia yang disebut muamalah, sehingga tidak sempurna islam seseorang apabila tidak ada keseimbangan antara kedua hubungan tersebut.<sup>35</sup>

Manajemen sumber daya manusia syariah dalam melakukan perencanaan serta pengawasan haruslah sesuai dengan Al-Quran dan Hadits. Karena orang yang melakukan sesuatu berdasarkan Al-Quran dan Hadits akan mendapatkan keselamatan sepanjang hidupnya, baik yang menyangkut keselamatan agama, diri, akal, harta, serta keselamatan keturunan. Sebaliknya, orang yang tidak melakukan sesuatu dengan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist menyebabkan kehancuran dalam kehidupannya, serta mendapatkan balasan dari Allah di akhirat nanti.<sup>36</sup>

#### b) Perencanaan Bidang Keuangan

---

<sup>34</sup> Faustino Cardoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Andi, 1995), 57.

<sup>35</sup> Iwan Triyuwono, *Organisasi dan Akuntansi Syariah* (Yogyakarta: LKIS, 2000), 253.

<sup>36</sup> *Ibid.*, 255.

Permasalahan utama bidang keuangan adalah penetapan sumber dana dan alokasi pengeluaran. Implementasi syariah pada bidang ini dapat berupa penetapan syarat kehalalan dana, baik sumber masukan maupun alokasinya. Misalkan peminjaman dana yang mengandung unsur riba.

c) Perencanaan Bidang Produksi

Implementasi syariah pada bidang ini berupa penetapan bahan masukan produksi dan proses yang akan dilangsungkan. Dalam dunia pendidikan, misalnya, inputnya adalah SDM muslim dan proses pendidikannya ditetapkan dengan menggunakan kurikulum yang islami. Dalam industri pangan, maka masukannya adalah bahan pangan yang telah dipastikan kehalalannya. Sementara proses produksinya ditetapkan berlangsung secara aman dan tidak bertentangan dengan syariah.

d) Perencanaan Bidang Pemasaran

Implementasi syariah pada bidang ini dapat berupa penetapan segmentasi pasar, target dan positioning, juga termasuk promosi. Dalam dunia pendidikan, misalnya segmen yang dibidik adalah SDM muslim. Target yang ingin dicapai adalah output didik (SDM) yang professional. Sedangkan posisi yang ditetapkan adalah lembaga yang memiliki unique position sebagai lembaga pendidikan manajemen syariah. Dalam promosi tidak melakukan kebohongan, penipuan.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup>Ibid. 567.

Berikut ini adalah beberapa implementasi syariah dalam fungsi pengorganisasian:

1) Aspek Struktur

Pada aspek struktur ini, yang ditekankan adalah SDMnya. Di dalam SDM tersebut syariah implementasikan pada hal-hal yang berhubungan dengan faktor profesionalisme serta akad pekerjaan. Harus dihindarkan penempatan SDM pada struktur yang tidak sesuai dengan akad pekerjaannya. Akan menyebabkan timbulnya kerusakan, dan bertentangan dengan keharusan kesesuaian antara akad dan pekerjaan.

2) Aspek Tugas dan Wewenang

Implementasi syariah pada aspek ini berupa penetapan budaya organisasi bahwa setiap interaksi antar SDM adalah hubungan *muamalah* yang selalu mengacu pada *amar ma'ruf nahi munkar*.<sup>38</sup>

Berikut ini beberapa implementasi syariah dalam fungsi pengarahan merupakan tugas utama dari fungsi kepemimpinan. Fungsi kepemimpinan selain sebagai penggembala (pembimbing, pengarah, pemberi solusi dan fasilitator), maka implementasi syariah dalam fungsi pengarahan dapat dilaksanakan pada dua fungsi utama dari kepemimpinan itu sendiri, yakni fungsi pemecahan masalah (pemberi solusi) dan fungsi sosial (fasilitator).

*Pertama*, fungsi pemecahan masalah. Mencakup pemberian pendapat, informasi dan solusi dari suatu permasalahan yang tentu saja

---

<sup>38</sup>Ibid., 568.

selalu disandarkan pada syariah, yakni dengan didukung oleh adanya dalil, argumentasi atau *hujjah* yang kuat. Fungsi ini diarahkan juga untuk dapat memberikan motivasi *ruhiyah* kepada para SDM organisasi.

*Kedua*, fungsi sosial. Fungsi sosial berhubungan dengan interaksi antar anggota komunitas dalam menjaga suasana kebersamaan tim agar tetap sebagai TEAM (*together everyone achieve see more*), yakni sebagai tujuan dari tim tersebut agar selalu terjaga kebersamaan dalam anggotanya. Setiap anggotanya harus dapat bersinergi dalam kesamaan visi, misi dan tujuan organisasi. Suasana tersebut dapat diringkas dalam formula *three in one (3 in 1)*, yakni kebersamaan seluruh anggota dalam kesatuan bingkai ide dan pemikiran, perasaan, dan aturan bermain. Tentu saja interaksi yang terjadi berada dalam koridor *amar ma'ruf nahi munkar*.<sup>39</sup>

Fungsi manajerial pengawasan adalah untuk mengukur dan mengoreksi prestasi kerja bawahan guna memastikan bahwa tujuan organisasi disemua tingkat dan rencana yang didesain untuk mencapainya, sedang dilaksanakan. Pengawasan membutuhkan prasyarat adanya perencanaan yang jelas dan matang serta struktur organisasi yang tepat. Dalam konteks ini, implementasi syariah diwujudkan melalui tiga pilar pengawasan, yaitu:

- a. Ketaqwaan individu. Seluruh personel SDM perusahaan dipastikan dan dibina agar menjadi SDM yang bertaqwa.

---

<sup>39</sup>M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syariah* (Yogyakarta:Aswaja Pressindo, 2012), 209-210.