

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

##### 1. Pengertian Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Kasmir dalam buku *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik* mendefinisikan pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Dalam hal ini jenis pelayanan dapat dibedakan menjadi 2 kelompok yakni pelayanan ke dalam atau pelayanan yang dilakukan antar karyawan dengan pimpinan; atau antar sesama karyawan dalam perusahaan, serta pelayanan ke luar yakni pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan.<sup>1</sup> Sedangkan Barata menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>2</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan didefinisikan sebagai perihal atau cara melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atas jasa yang telah diberikan. Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>3</sup> Dari

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Customer Services Excellent : Teori dan Praktik*, (Depok: Rajawali Pers, 2018), 47.

<sup>2</sup> Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 1.

<sup>3</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 22.

beberapa definisi pelayanan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pelayanan adalah usaha yang bertujuan guna memenuhi kebutuhan dan keinginan seorang pelanggan atau nasabah suatu perusahaan. Dengan demikian, perusahaan harus dapat menciptakan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya.

Pelayanan terbaik biasa disebut dengan pelayanan prima (*service excellent*) yang memiliki definisi suatu kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan mewujudkan kepuasannya agar pelanggan selalu royal kepada perusahaan.<sup>4</sup> Kasmir mendefinisikan pelayanan prima (*service excellent*) sebagai kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat mewujudkan rasa puas bagi pelanggan karena pelayanan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.<sup>5</sup> Dengan kata lain, sebuah perusahaan harus dapat menyiapkan sumber daya manusia yang berkompeten serta di dukung dengan sarana dan prasarana yang selalu mengikuti perkembangan teknologi guna memenuhi pelayanan secara cepat dan tepat. Selain itu, pelayanan prima atau *service excellent* juga perlu didukung oleh kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan atau nasabah.

---

<sup>4</sup> Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 1.

<sup>5</sup> Kasmir, *Customer Services Excellent : Teori dan Praktik* (Depok: Rajawali Pers, 2018), 64.

## 2. Kualitas dan Ciri-Ciri Pelayanan Prima

Pelayanan prima secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan tersebut sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.<sup>6</sup> Pelanggan yang puas berarti telah merasakan pelayanan yang berkualitas. Adapun penentu kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima hal yaitu:

a. Keandalan (*Reability*)

Keandalan disini berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk melayani secara akurat dan tepat tanpa membuat kesalahan apapun, cara penyampaian jasa kepada pelanggan pun harus tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah disepakati.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berkaitan dengan kemampuan dan kesediaan karyawan untuk merespon kebutuhan dan keinginan mereka serta memberikan jasa secara cepat dan tepat.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan disini berarti bahwa bagaimana perilaku karyawan dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan untuk menghilangkan sifat keragu-raguan yang ada pada diri konsumen serta

---

<sup>6</sup> Wakhid Basori, *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran untuk SMK/MAK Kelas IX* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019), 191.

membuat konsumen merasa aman dan terbebas dari bahaya atau resiko.

**d. Empati (*Empaty*)**

Perusahaan memberikan perhatian personal kepada pelanggan yang mengalami kesulitan serta memberikan kemudahan untuk melakukan komunikasi.

**e. Produk-produk Fisik (*Tangibles*)**

Berkaitan dengan fasilitas fisik yang meliputi perlengkapan sarana dan prasarana komunikasi, penampilan karyawan, serta material yang digunakan dalam proses pelayanan.<sup>7</sup>

Terlepas dari hal tersebut, terdapat beberapa faktor yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pertama, pelayanan yang baik dipengaruhi oleh sumber daya manusia (karyawan) yang memberikan pelayanan tersebut. Faktor karyawan disini harus mampu melayani pelanggan secara cepat, tepat, dan sempurna. Dengan kata lain ia harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, ramah tamah, sopan santun, dan bertanggung jawab atas pelanggannya.

Kedua, pelayanan yang baik juga harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai guna menunjang kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana tersebut juga harus

---

<sup>7</sup> Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertasi Himpunan Jurnal penelitian* (Yogyakarta: CV Andir Offset, 2013), 100.

dilengkapi dengan kemajuan teknologi yang dioperasikan oleh sumber daya manusia yang berkualitas pula. Sehingga kedua faktor tersebut harus saling mendukung guna menciptakan pelayanan yang optimal. Selain itu, juga terdapat beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik (*service excellent*) juga harus diikuti oleh manajemen dalam melayani pelanggan atau nasabah yaitu:

1) Tersedia karyawan yang baik

Karyawan yang baik adalah karyawan yang mampu memahami dan memberi kenyamanan untuk pelanggannya. Seorang karyawan harus memiliki sikap ramah, sopan santun, cepat tanggap, pandai berkomunikasi, dan tentunya bertanggung jawab. Ia harus bisa memahami dan melayani kebutuhan pelanggan secara optimal.

2) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Seperti yang dibahas sebelumnya, sarana dan prasarana merupakan hal yang penting guna mendukung pelayanan prima yang optimal. Suasana ruangan yang nyaman harus pula di dukung dengan udara yang sejuk, tenang, serta tidak berisik sehingga mampu mengusir kebosanan dan pelanggan merasa betah.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam melakukan kegiatan pelayanan seorang karyawan harus mampu melayani pelanggan dari awal hingga permasalahan

yang dikeluhkan pelanggan tersebut tuntas. Dengan demikian karyawan tersebut dapat dikatakan bertanggung jawab terhadap tugasnya sehingga pelanggan merasa puas.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Layanan yang diberikan harus sesuai prosedur yang ada, begitu pula proses pekerjaan juga harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Dengan demikian, karyawan tersebut dapat dikatakan bahwa ia profesional dalam bekerja.

5) Mampu berkomunikasi

Komunikasi yang dimaksud adalah bagaimana cara karyawan tersebut memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan, baik berupa uang ataupun data pribadi pelanggan. Dengan menjaga kerahasiaan pelanggan berarti juga menjaga keharasiaan perusahaan. tingkat kepercayaan pelanggan terletak pada jaminan kerahasiaan disetiap transaksi.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan yang berkualitas adalah karyawan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam melayani setiap pelanggannya. Dengan adanya pengetahuan dan kemampuan

tersebut diharapkan dapat mempercepat pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan oleh seorang karyawan dimana karyawan tersebut dapat memahami kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, karyawan diharapkan mampu cepat tanggap terhadap apa yang dibutuhkan pelanggan.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan pelanggan merupakan suatu hal yang penting bagi setiap perusahaan. Tujuan dari pelayanan prima adalah untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan. Dengan adanya kepercayaan pada diri pelanggan maka dapat dipastikan pelanggan tersebut akan loyal kepada perusahaan.<sup>8</sup>

### **3. Tujuan Pelayanan Prima (*Service Excellent*)**

Tujuan merupakan suatu target yang hendak dicapai. Adapun tujuan dari pelayanan prima (*service excellent*) sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
- b. Membantu pelanggan guna mengambil keputusan agar membeli barang atau jasa yang sudah ditawarkan.
- c. Menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang ataupun jasa yang sudah ditawarkan.
- d. Menumbuhkan kepuasan pelanggan.

---

<sup>8</sup> Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik* (Depok: Rajawali Pers, 2018), 67-71.

- e. Menghindari terjadinya berbagai macam tuntutan dari pelanggan terhadap produk atau jasa yang telah digunakan.<sup>9</sup>

## B. Produk Pembiayaan

### 1. Pembiayaan *Murabahah*

#### a. Pengertian Pembiayaan *Murabahah*

Kata *al-murabahah* diambil dari bahasa Arab (*ar-ribhu*) yang memiliki arti kelebihan dan tambahan (keuntungan).<sup>10</sup> Sedangkan dalam sumber lain, *murabahah* memiliki pengertian sebagai akad jual beli atas barang tertentu, yaitu penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjualbelikan termasuk harga pembelian barang kepada pembeli dan kemudian ia mensyaratkan adanya laba atau keuntungan dalam jumlah tertentu dan atas dasar kesepakatan bersama.<sup>11</sup>

#### b. Dasar Hukum Pembiayaan *Murabahah*

Dasar hukum *murabahah* adalah sebagai berikut:

- 1) Dalam Al-Qur'an disebutkan:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ

Artinya :

“...Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba...”

[ QS. Al-Baqarah (2) : 275 ].<sup>12</sup>

<sup>9</sup> Wakhid Basori, *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran untuk SMK/MAK Kelas IX* (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019), 193.

<sup>10</sup> Muhammad Ismail, *Pembiayaan Murabahah dalam perspektif Islam*, STAI Syaichona Cholil Bangkalan: Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam, Vol. 10 No. 2, 2015, 151.

<sup>11</sup> Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 181.

<sup>12</sup> Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an*, (Garut: Penerbit Jumanatul Ali-Art, 2006), 35.



2) Dalam Hadits disebutkan:

عَنْ رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ { أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ  
سُئِلَ : أَيُّ الْكَسْبِ أَطْيَبُ ؟ قَالَ : عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ ، وَكُلُّ بَيْعٍ  
مَبْرُورٍ { رَوَاهُ الْبَزَّازُ وَصَحَّحَهُ الْحَاكِمُ

“Dari Rifa’ah bin Rafi’, Nabi pernah ditanya mengenai pekerjaan apa yang paling baik. Jawaban Nabi, “kerja dengan tangan dan semua jual beli yang mabrur.”[HR Bazzar dinilai shahih oleh al-Hakim.]<sup>13</sup>

### c. Rukun dan Syarat Pembiayaan *Murabahah*

1) Adapun rukun *murabahah* adalah sebagai berikut:

- a) Adanya penjual (*ba’i*)
- b) Adanya pembeli (*musytari*)
- c) Adanya objek/barang yang diperjual belikan (*mabi’*)
- d) Adanya harga (*tsaman*)
- a) Melakukan ijab dan qabul.<sup>14</sup>

2) Sedangkan untuk syarat-syarat *murabahah* adalah sebagai berikut:

- a) Penjual harus memberitahukan biaya modal awal kepada pembeli.
- b) Kontrak perjanjian dalam *murabahah* harus sah sesuai dengan rukun yang telah ditetapkan.
- c) Kontrak perjanjian tersebut harus terbebas dari riba.

<sup>13</sup> HR. Bazzar, *shahih al-Hakim* (Bulughul Maram: Ibnu Hajar Al-Ashqolani Kitab Jual-Beli, 2013), 797

<sup>14</sup>Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 188.

- d) Si penjual harus menjelaskan kepada pembeli jika terjadi kecacatan atas barang sesudah terjadi transaksi.
- e) Penjual harus menjelaskan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, termasuk sistem pembayaran dan jangka waktu yang telah disepakati bersama apabila transaksi tersebut dilakukan secara utang.<sup>15</sup>

## 2. Pembiayaan *Mudharabah*

### a. Pengertian Pembiayaan *Mudharabah*

*Mudharabah* disebut juga *muqaradhah* memiliki arti berpergian guna urusan dagang. Secara muamalah, *mudharabah* diartikan sebagai seseorang yang memiliki modal (*shahibul maal*) dan menyerahkan modalnya kepada pekerja / pedagang (*mudharib*) untuk diperdagangkan / diperjual belikan, sedangkan laba yang diperoleh akan dibagi bersama menurut kesepakatan.<sup>16</sup>

Sedangkan *mudharabah* secara umum yang tercantum dalam kitab fiqhiyah dan perbankan Syariah merupakan suatu sistem pendanaan operasional realitas bisnis, yang mana pemilik modal (*shahibul maal*) menyediakan modal 100% kepada pengelola modal (*mudharib*) untuk melakukan aktivitas produksi dan keuntungan yang didapatkan akan dibagi antara pemilik modal dan pengelola

---

<sup>15</sup>Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 102.

<sup>16</sup> Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 210.

modal sesuai dengan kesepakatan awal yang disebutkan dalam akad.<sup>17</sup>

#### b. Dasar Hukum Pembiayaan *Mudharabah*

Dasar hukum *mudharabah* adalah sebagai berikut :

1) Dalam Al-Qur'an disebutkan :

وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ

Artinya :

“...Dan yang lain berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah SWT...” [ QS. Al-Muzzammil (73) : 20 ].<sup>18</sup>

2) Dalam Hadits disebutkan :

حَدَّثَنَا الْحَسَنُ بْنُ عَلِيٍّ الْخَلَّالُ حَدَّثَنَا بِشْرُ بْنُ ثَابِتِ الْبَزَّازِ حَدَّثَنَا  
نَصْرُ بْنُ الْقَاسِمِ عَنْ عَبْدِ الرَّحْمَنِ بْنِ دَاوُدَ عَنْ صَالِحِ بْنِ صُهَيْبٍ  
عَنْ أَبِيهِ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ثَلَاثٌ فِيهِنَّ  
الْبَرَكَهَةُ الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ وَالْمُقَارَضَةُ وَأَخْلَاطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلْبَيْتِ لَا  
لِلْبَيْعِ

Artinya :

“Telah menceritakan kepada kami Al Hasan bin Ali al-Khalal berkata, telah menceritakan kepada kami Bisyr bin Tsabit Al Bazzar berkata, telah menceritakan kepada kami Nashr bin Al Qasim dari ‘Abdurrahman bin Dawud dari Shalih bin Shuhaib dari Bapakny ia berkata, Rasulullah SAW bersabda: “Tiga hal yang didalamnya ada berkah, jual beli yang temponya tertentu, peminjam, dan campuran gandum dengan jelai untuk dikonsumsi orang-orang rumah bukan untuk dijual.” (HR. Ibnu Majah).<sup>19</sup>

<sup>17</sup> Ascaya Diana Yunita, *Bank Syariah: Gambaran Umum* (Jakarta: PPSK BI, 2005), 21.

<sup>18</sup> Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an* (Garut: Penerbit Jumanatul Ali-Art, 2006), 442.

<sup>19</sup> HR. Ibnu Majah, *Hadits Sunan Ibnu Majah*, Kitab Perdagangan No. 2280.

### c. Rukun dan Syarat Pembiayaan *Mudharabah*

- 1) Adapun rukun *mudharabah* adalah sebagai berikut :
  - a) Orang yang berakad: *shahibul maal / rabbul maal* (pemilik modal), *mudharib* (pelaksana/usahawan);
  - b) Modal (*maal*);
  - c) Kerja/usaha;
  - d) Keuntungan;
  - e) Akad (*ijab qabul*).
- 2) Sedangkan untuk syarat-syarat *mudharabah* adalah sebagai berikut :
  - a) Orang yang terikat dalam akad harus cakap hukum,
  - b) Syarat modal yang digunakan harus berbentuk uang tunai (bukan barang), jumlahnya jelas, tunai (tidak utang), dan langsung diserahkan kepada mudharib,
  - c) Pembagian keuntungan harus jelas dan juga sesuai dengan nisbah yang disepakati.<sup>20</sup>

### 3. Pembiayaan *Ijarah*

#### a. Pengertian Pembiayaan *Ijarah*

*Al-Ijarah* disebut juga *Al-Ajru* (upah) atau *Al-Iwadhu* (ganti) yang memiliki arti suatu jenis akad yang berguna untuk mengambil manfaat (ajaran) dengan jalan penggantian. Maksud “manfaat” adalah

---

<sup>20</sup> Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 213.

memiliki guna, yang berarti barang tersebut mempunyai banyak kegunaan dan selama menggunakannya tidak mengalami perubahan atau musnah.

Sedangkan menurut fatwa DSN-MUI, *ijarah* didefinisikan sebagai akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dan jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa/upah, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan objek barang itu sendiri.<sup>21</sup> Jadi akad *ijarah* adalah suatu akad yang dapat didefinisikan sebagai hak untuk memanfaatkan barang atau jasa dengan suatu imbalan tertentu.

#### b. Dasar Hukum Pembiayaan *Ijarah*

Dasar hukum pembiayaan *Ijarah* adalah sebagai berikut :

1) Dalam Al-Qur'an disebutkan :

اتَيْتُمْ مَّا سَلَّمْتُمْ إِذَا عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ فَلَا أَوْلَادِكُمْ تَسْتَزِعُونَ أَنِ ارْدْتُمْ وَإِنْ  
 ٢٣٣ - بِصِيرٍ تَعْمَلُونَ بِمَا اللَّهُ أَنَّ وَعَلِمُوا اللَّهَ وَاتَّقُوا بِالْمَعْرُوفِ

Artinya :

“Dan jika kamu ingin menyusukan anakmu kepada orang lain, maka tidak ada dosa bagimu memberikan pembayaran dengan cara yang patut. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan.” [ QS. Al-Baqarah (2) : 233 ].<sup>22</sup>

<sup>21</sup> Moh. Mufid, *Filsafat Hukum ekonomi Syariah “Kajian Ontologi, Epistemologi, dan Aksiologi Akad-akad Muamalah Kontemporer Edisi Pertama”* (Jakarta: Kencana, 2021), 199.

<sup>22</sup> Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an* (Garut: Penerbit Jumanatul Ali-Art, 2006), 28.

وَرَفَعْنَا الدُّنْيَا الْحَيٰوةَ فِي مَعِيشتِهِمْ بَيْنَهُمْ فَسَمْنَا نَحْنُ رَبِّكَ رَحْمَتَ يَحْسِبُونَ اَهُمْ  
 رَبِّكَ ۗ وَرَحْمَتُ سَخِرِيًّا بَعْضًا بَعْضُهُمْ لِيَتَّخِذَ دَرَجَاتٍ بَعْضٍ فَوْقَ بَعْضُهُمْ  
 ۓ - ۓۓ - يَجْمَعُونَ مِمَّا حَيْرٌ

Artinya :

“Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan kehidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat memanfaatkan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan.” [ QS. Al-Zukhruf (43) : 32 ].<sup>23</sup>

2) Dalam Hadits disebutkan :

عَنْ سَعْدٍ قَالَ كُنَّا نُكْرِي الْأَرْضَ بِمَا عَلَى السَّوَابِي مِنَ الزَّرْعِ وَمَا سَعِدَ  
 بِالْمَاءِ مِنْهَا فَفَنَهَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ ذَلِكَ وَأَمَرَنَا  
 أَنْ نُكْرِيَهَا بِذَهَبٍ أَوْ فِضَّةٍ

Artinya :

“Dari Sa’ad, ia berkata: “Kami pernah menyewakan tanah dengan imbalan tanaman yang mendapat siraman air di atas tanah itu, kemudian Rasulullah SAW melarang kami dari persewaan semacam itu dan memerintahkan kami untuk menyewakan tanah dengan emas atau perak.” (Hasan: An-Nasa’i)<sup>24</sup>

### c. Rukun dan Syarat Pembiayaan *Ijarah*

1) Adapun rukun *ijarah* adalah sebagai berikut :

- a) Penyewa (*musta’jir*),
- b) Pemilik barang (*mu’ajjir*),

<sup>23</sup> Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur’an*, 376.

<sup>24</sup> Hasan: An-Nasa’i, *Shahih Sunan Abu Daud Kitab Jual Beli 31. Muzara’ah*, nomor 3391.

- c) Barang/objek sewaan (*ma'jur*),
  - d) Harga sewa/manfaat sewa (*ajrun/ujrah*),
  - e) *Ijab qabul*.
- 2) Adapun syarat pembiayaan *ijarah* adalah sebagai berikut :
- a) Pemeliharaan objek *ijarah* adalah tanggung jawab pihak penyewa, dapat ditentukan lain di awal akad.
  - b) Kerusakan objek *ijarah* karena kelalaian pihak penyewa adalah tanggung jawab pribadi dari pihak tersebut dan ia wajib menggantinya.
  - c) Jika objek *ijarah* rusak selama masa akad yang terjadi dan bukan karena kelalaian penyewa, maka pihak yang menyewakan wajib menggantinya.
  - d) Namun, jika dalam akad *ijarah* tersebut tidak ditetapkan mengenai pihak yang bertanggung jawab apabila ada kerusakan objek *ijarah*, maka hukum kebiasaan yang berlaku di tempat tersebut yang dijadikan hukum.
  - e) Penyewa wajib membayar objek *ijarah* yang rusak berdasarkan waktu yang telah digunakan dan besarnya *ijarah* ditentukan melalui kesepakatan bersama.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Ahmad Ifham Sholohin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama 2013), 333.

#### 4. Pembiayaan *Qard*

##### a. Pengertian Pembiayaan *Qard*

Secara etimologi *Qard* atau *iqradh* dapat diartikan sebagai pinjaman. Sedangkan dalam terminology muamalah *qard* memiliki arti mempunyai sesuatu yakni hasil pinjaman yang dikembalikan (pinjaman tersebut) sebagai penggantinya dengan nilai yang sama).<sup>26</sup>

Dalam Undang-Undang Perbankan Syariah dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan akad pembiayaan *qard* adalah akad pinjaman dana kepada nasabah dengan ketentuan bahwa nasabah wajib menembalikan dana yang diterimanya pada jangka waktu yang telah disepakati.<sup>27</sup>

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa *qard* merupakan kegiatan transaksi pinjam-meminjam dana tanpa imbalan, tetapi dengan kewajiban pihak peminjam harus mengembalikan pokok pinjaman bisa secara sekaligus atau dengan cicilan dalam jangka waktu yang telah disepakati.

##### b. Dasar Hukum Pembiayaan *Qard*

Dasar hukum pembiayaan *qard* adalah sebagai berikut :

a) Dalam al-qur'an disebutkan :

يَقْبِضُ ۗ وَاللَّهُ كَثِيرَةٌ أَضْعَافًا ۗ إِلَيْهِ فَيُضْعِفُهُ ۗ حَسَنًا قَرْضًا ۗ اللَّهُ يُقْرِضُ ۗ الَّذِي ذَا مَنْ  
٢٤٥ - تُرْجِعُونَ ۗ وَإِلَيْهِ وَيَبْصُرُ ۗ

<sup>26</sup> Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 215.

<sup>27</sup> Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: Kompas Gramedia, 2012), 222.



Artinya :

“Barang siapa meminjami Allah dengan pinjaman yang baik, maka Allah melipatgandakan ganti kepadanya dengan banyak. Allah menahan dan melapangkan (rezeki) dan kepada-Nyalah kamu dikembalikan.” [ QS. Al-Baqarah (2) : 245 ].<sup>28</sup>

b) Dalam hadits disebutkan :

حَدَّثَنَا عَبْدُ الْعَزِيزِ بْنُ عَبْدِ اللَّهِ الْأَوْسِيُّ حَدَّثَنَا سُلَيْمَانُ بْنُ بِلَالٍ عَنْ  
ثَوْرِ بْنِ زَيْدٍ عَنْ أَبِي الْعَيْثِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى  
اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ أَخَذَ أَمْوَالَ النَّاسِ يُرِيدُ أَدَاءَهَا أَدَّى اللَّهُ عَنْهُ وَمَنْ  
أَخَذَ يُرِيدُ إِتْلَافَهَا أَتْلَفَهُ اللَّهُ

Artinya :

“Telah menceritakan kepada kami Abdul Aziz bin Abdullah Al Uwaisiy telah menceritakan kepada kami Sulaiman bin Bilal dari Tsaur bin Zaid dari Abu Al Goits dari Abu Hurairah raadliallahu ‘anhu dari Nabi SAW : “Siapa yang mengambil harta manusia (berhutang) disertai maksud akan membayarnya maka Allah akan membayarkannya untuknya, sebaliknya siapa yang mengambilnya dengan maksud merusaknya (merugikannya) maka Allah akan merusak orang itu.” (HR. Bukhari)<sup>29</sup>

### c. Rukun dan Syarat Pembiayaan *Qard*

1) Adapun rukun pembiayaan *qard* adalah sebagai berikut:

- a) Adanya pelaku yang biasa disebut dengan *muqridh*,
- b) Adanya penerima pinjaman atau *muqtaridh*,
- c) Objek akad berupa uang yang dipinjamkan,
- d) Ijab qabul atau serah terima.

2) Adapun syarat pembiayaan *qard* adalah sebagai berikut:

<sup>28</sup> Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an* (Garut: Penerbit Jumanatul Ali-Art, 2006), 30.

<sup>29</sup> Al-Bukhari, *Hadits Shahih Al-Bukhari Kitab Mencari Pinjaman dan Melunasi Hutang*, No 2212.

- a) Pelaku yang melaksanakan akad *qardh* harus cakap hukum dan baligh,
- b) Objek akad memiliki syarat sebagai berikut:
  - (1) Jelas mengenai nilai pinjamannya dan waktu pelunasannya,
  - (2) Peminjam harus diwajibkan membayar pokok pinjaman pada waktu yang telah disepakati, tidak boleh diperjanjikan akan ada penambahan atas pokok pinjamannya. Namun peminjam diperbolehkan memberikan sumbangan sukarela.
  - (3) Apabila memang peminjam mengalami kesulitan keuangan maka waktu peminjaman dapat diperpanjang atau menghapuskan sebagian atau seluruh kewajibannya. Namun apabila jika peminjam lalai maka dapat dikenakan denda.
  - (4) Ijab qabul untuk pernyataan saling ridha atau rela terhadap pihak-pihak yang terkait.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Sri Nurhayati & Wasilah, *Akuntansi Syariah di Indonesia Edisi 4* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 216.

## C. Manajemen Syariah

### 1. Pengertian manajemen Syariah

Manajemen syariah bersumber dari Al-Qur'an dan Al-Hadits dengan berasaskan nilai-nilai kemanusiaan yang berkembang dimasyarakat. Sehingga berada di dalam konteks syariah atau dipandu oleh aturan yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan. Dalam ajaran islam, manajemen dipandang sebagai perwujudan amal sholeh yang harus bertitik pusat dari niat baik. Niat baik tersebut akan memunculkan motivasi untuk mencapai kesejahteraan bersama.<sup>31</sup>

M. ma'ruf Abdullah dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Berbasis Syariah* menjelaskan bahwasanya manajemen syariah adalah manajemen yang tak bebas nilai, karena manajemen syariah ini tidak hanya berorientasi pada kehidupan dunia tetapi juga dipertanggung jawabkan pada kehidupan di akhirat kelak.<sup>32</sup> Sehingga dengan adanya manajemen syariah yang diterapkan dlaam kehidupan sehari-hari dapat membawa kebaikan dan menciptakan kesejahteraan antar umat.

### 2. Prinsip-prinsip manajemen Syariah

Menurut Jamil berikut merupakan prinsip-prinsip manajemen yang dijadikan patokan guna menjalankan sebuah bisnis yang sesuai dengan tatanan syariah :

---

<sup>31</sup>Udang Ahmad Kamaludin dan Muhammad Alfian, *Etika Manajemen Islam* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2010), 40.

<sup>32</sup> M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syariah* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012), 2.

**a. Keadilan**

Ajaran Islam telah memerintahkan pengikutnya guna mengambil keputusan dengan berpegang kepada derajat, keutuhan, dan keterbukaan. Keadilan merupakan suatu prinsip fundamental dalam ideology islam. Artinya pengelolaan keadilan seharusnya tidak sepotong-potong tanpa mengacu kepada status social, asset finansial, kelas, dan keyakinan religious seseorang.<sup>33</sup> Seperti seorang atasan yang selalu berlaku adil terhadap bawahannya. Begitu pula dalam pelayanan, seorang manajer harus bersikap adil kepada anggota serta tidak membedakan dalam memberikan pelayanan.

**b. Komunikatif**

Komunikasi merupakan suatu hal yang penting dalam berbagai hal. Dalam melakukan manajemen dituntut untuk dapat melakukan komunikasi secara baik, jelas, dan tepat. Ketepatan dalam berkomunikasi ini berguna untuk memahami lawan bicara mengenai suatu penjelasan tertentu. Seperti seorang manajer, karyawan, dan anggota yang komunikasinya terjaga dan sejalan akan terhindar dari kesalahpahaman dalam penyampaian.

**c. Amanah dan tanggung jawab**

Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan perbuatan

---

<sup>33</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Depok: Rajawali Pers, 2017), 73.

baik dalam segala hal. Dalam konteks ini lah seorang manajer mengemban amanah dalam menjalankan tugasnya dan ia harus dapat bertanggung jawab secara professional dalam pekerjaannya.<sup>34</sup>

### 3. Karakteristik Manajemen Syariah

Adapun karakteristik manajemen syariah adalah sebagai berikut:

- a. Manajemen yang berfokus kepada lingkungan social dan berpegang teguh terhadap nilai-nilai syariah.
- b. Manajemen syariah berkonsentrasi kepada variable ekonomi.
- c. Kepemimpinan dalam Islam dibangun dengan nilai-nilai *syura* (musyawarah), saling menasehati.
- d. Memperhatikan nilai-nilai kemanusiaan dan spiritual dengan setiap individu ikut andil dalam menetapkan suatu keputusan.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup>Widya Ratna Sari, *Strategi Pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) dalam Menjaga Loyalitas Anggota ditinjau dari Manajemen Syariah* (Kediri: IAIN Kediri, 2020),46.

<sup>35</sup>Widya Ratna Sari, *Strategi Pelayanan Simudha (Simpanan Mudharabah) dalam Menjaga Loyalitas Anggota ditinjau dari Manajemen Syariah* (Kediri: IAIN Kediri, 2020),46.