

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Dasar Tentang Layanan

Layanan merupakan proses dari aktivitas menyampaikan produk, komunikasi personal dalam menyampaikan informasi dan pengalaman berinteraksi.¹ Secara umum, layanan atau pelayanan dapat diartikan setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan/nasabah agar dapat terpenuhi apa yang diharapkan.²

Adanya beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan pelanggan :

1. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat dengan cepat dan aman mendukung kelancaran operasional produk pelanggan.
3. Ada berbagai macam produk yang memuaskan tersedia
4. Tanggung jawab untuk setiap pelanggan
5. Dapat berkomunikasi dengan jelas, ceria dan dapat menangkap keinginan pelanggan.
6. Menjamin keberhasilan setiap transaksi

¹Susilowati Budiningsih dan Yuridistya Primdhita, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Bank Syariah," *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, vol. 16, no. 2 (Desember 2019): 122, <http://dx.doi.org/10.33370/jmk.v16i2.339>.

²Meithina Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 57.

7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan oleh perusahaan.³

B. Konsep Dasar Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

1. Pengertian Muamalat DIN

Mobile banking (M-banking) merupakan layanan berbasis digital yang diberikan oleh Lembaga perbankan.⁴ Muamalat DIN (M-DIN) juga merupakan aplikasi layanan *mobile banking* yang dimiliki oleh Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik nasabah maupun non nasabah. Aplikasi Muamalat DIN diberikan untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan.

Fitur Muamalat DIN :

- a. Transfer antar Muamalat, antar bank lain, SKN, RTGS.
- b. Pembayaran dan *top up* :
 1. PLN (pascabayar dan Prabayar)
 2. Telkom (Telkom Pay dan Internet Telkom)
 3. Ponsel *pascabrayar* (Halo, indosat Ooredoo, XL Xplor, Tri Pospaid, Smartfren)
 4. Pulsa ponsel (Telkomsel, XL, Indosat, Tri, Smartfren)

³Kasmir, *Etika Customer Service*, cet. ke-1 (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 22.

⁴Miftahudin dan Decky Hendarsyah, "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP Bengkulu Dengan Bank Mandiri KC Bengkulu," *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, vol. 8, no. 1 (Juni 2019): 18, <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.149>.

5. Paket data (XL MDS, Telkomsel dan indosat)
 6. Uang elektronik (OVO dan Gopay)
 7. TV berlangganan (MNC Vision, Indovision, TOP TV, Okevision, Transvision, Topas TV)
 8. Tiket pesawat
 9. Zakat
 10. VA (*Virtual Account*)
 11. DPLK Syariah muamalat
 12. *Top up* ShopeePay.⁵
2. Kelebihan aplikasi Muamalat DIN :

Bank Muamalat telah meluncurkan aplikasi mobile banking baru bernama Muamalat Digital Islamic Network atau disingkat Muamalat DIN. Aplikasi ini dilengkapi dengan beberapa fitur canggih seperti *biometric login* dan *auto read One Time Password (OTP)* otomatis.

Chief Executive Officer (CEO) Bank Muamalat Achmad K Permana mengatakan Muamalat juga dirancang untuk melayani kebutuhan nasabah dengan melakukan transaksi finansial dan non finansial secara *real-time*. Dengan berbagai fitur yang ada, diharapkan *customer experience* nasabah *existing* dapat secara maksimal. Selain itu, akuisisi nasabah baru akan meningkat dan pendapatan dari *fee based income* semakin bertambah.

⁵Bank Muamalat, “Muamalat DIN (Digital Islamic Network),” April 2022, Diakses melalui <https://www.bankmuamalat.co.id/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network> pada tanggal 26 Mei 2022.

Muamalat DIN juga dapat diunduh melalui *Google Play Store* untuk pengguna OS Android dan *App Store* untuk pengguna OS iOS. Aplikasi ini juga dapat digunakan oleh non nasabah Bank Muamalat karena memiliki fungsi internal Islami seperti kalkulator zakat, jadwal sholat dan penunjuk arah kiblat.

Mobile banking sebelumnya memiliki fitur yang masih sedikit dibandingkan Muamalat DIN diperbanyak dengan menambahkan fitur yang berguna untuk memantau rekening nasabah. Rekening dapat dilihat oleh semua semua nasabah yang memiliki akun yang ditampilkan dengan tampilan *single portfolio view*.

Nasabah dapat membuka rekening baru secara online melalui aplikasi Muamalat DIN serta nasabah juga dapat melakukan isi ulang uang elektronik seperti Go-Pay, LinkAja, OVO dan ShopeePay melalui Muamalat DIN. Dapat juga melakukan pembayaran menggunakan QRIS dan VA (*Virtual Account*).

Dari segi keamanan dijamin lebih aman karena kehadirannya *biometric login* dan *auto read OTP*. Teknologi *biometric* memudahkan nasabah untuk login dengan sidik jari (*finger print*) dan pengenalan wajah (*Face ID*). *Face ID* tersedia untuk seri *iPhone X* dan lebih tinggi.⁶

⁶Afifa Marwah, "Muamalat DIN Syariah Mobile Banking Review," April 2022, Diakses melalui <https://duwitmu.com/tabungan/muamalat-din-syariah-mobile-banking> pada tanggal 18 Juli 2022.

1. Peningkatan Jumlah Transaksi Transfer Nasabah

1. Pengertian Peningkatan

Peningkatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses atau cara perbuatan untuk menaikkan sesuatu atau usaha untuk memajukan sesuatu, kesesuatu yang lebih baik lagi daripada sebelumnya.⁷ Peningkatan berasal dari kata dasar tingkat yang berarti pangkat, taraf dan kelas. Arti peningkatan itu sendiri berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar lebih baik. Selain itu peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.

2. Pengertian Nasabah

Perusahaan atau badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa dibidang keuangan adalah perbankan. Nasabah adalah orang yang memiliki rekening pada Lembaga perbankan.⁸ Menurut Saladin yang dikutip oleh Evi dalam jurnalnya, nasabah adalah “konsumen-konsumen sebagai penyedia dana”.⁹ Sedangkan, menurut peraturan Bank Indonesia No.2/19/PBI/2000 Pasal 1 Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.¹⁰ Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah orang atau konsumen yang menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank.

⁷“Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),” Diakses melalui kbbi.web.id pada tanggal 20 Juli 2022.

⁸Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Kencana, 2006), 132.

⁹Evi Yupitri dan Raina Linda Sari, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Non Muslim,” *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 1, no. 1 (2012): 49.

¹⁰Bank Indonesia, “Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020,” Diakses melalui <https://www.bi.go.id> pada tanggal 16 Mei 2022.

3. Sifat-Sifat Nasabah

Sifat-sifat nasabah yang harus dikenali diantaranya sebagai berikut :

a. Nasabah dianggap raja

Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sama baiknya dengan pelayanan kepada raja, sehingga segala keinginan dan kebutuhan mereka terpenuhi.

b. Keinginan dan kebutuhannya selalu ingin dipenuhi

Peran *customer service* berusaha untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau didebat maupun disinggung

Memberikan kesempatan nasabah untuk mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank selalu ingin diperhatikan. Jangan sekali-kali menyepelekan nasabah.

e. Nasabah adalah sumber pendapatan bagi bank

Pendapatan utama di perbankan adalah dengan nasabah. Nasabah melakukan transaksi agar bank memperoleh dana.¹¹

4. Macam-Macam Nasabah

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, ed. Revisi cet. ke-5 (Jakarta: Kencana, 2018), 184.

Perbankan. Dalam Pasal 1 dijelaskan nasabah terdiri dari dua pengertian, yaitu :¹²

- a. Nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menempatkan dananya dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian Bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

5. Transaksi Nasabah

a. Pengertian Transaksi Nasabah

Transaksi secara umum adalah persetujuan antara jual beli yang dilakukan dalam bidang perdagangan antara dua pihak atau pelunasan dan pembayaran yang dilakukan.¹³ Transaksi dalam bidang jasa perbankan adalah kegiatan pembukaan rekening bank dengan menambahkan atau mengurangi saldo pada rekening nasabah.

¹² Bank Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor: 2/19/2000 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pemberian Perintah Atau Izin Tertulis Membuka Rahasia Bank," 2000, Diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138301/peraturan-bi-no-219pbi2000> pada tanggal 26 Mei 2022.

¹³Imam Yahya dan Retnandi Meita Putri, "Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Di BRI Syariah KC Semarang," *Conomica: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2016): 57.

b. Macam-Macam Transaksi Nasabah Muamalat DIN

Muamalat DIN hadir memberikan kemudahan dan kenyamanan nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi dalam genggamannya *smartphone*. Berikut macam-macam transaksi pada aplikasi muamalat DIN :

1. Transaksi menggunakan fitur *Smart Transfer*, yaitu fitur yang akan mengidentifikasi secara otomatis serta merekomendasikan jenis metode transfer sesuai dengan kebutuhan nasabah berdasarkan bank tujuan dan nominal transaksi.
2. Fitur transaksi yang berulang dan terjadwal untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transfer, pembayaran tagihan dan isi ulang. Nasabah dapat memilih transaksi terjadwal maka terdapat pilihan tanggal proses transaksi akan dijalankan sesuai dengan tanggal yang dipilih. Sedangkan, fitur berulang nasabah akan terdapat pilihan waktu yang fleksibel yaitu berulang secara harian, mingguan, bulanan, 3 bulan, 6 bulan serta tahunan.
3. Fitur QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*) sehingga transaksi lebih mudah digunakan nasabah untuk melakukan pembayaran di seluruh *merchant* yang terhubung dengan QRIS. Penggunaan QRIS cukup mudah dengan melakukan *scan* langsung pada QR code di *merchant* yang tersedia.

4. Terdapat fitur *history* sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan pengecekan secara mandiri atas transaksi yang sudah pernah dilakukan atau belum.¹⁴

5. Transaksi Transfer

a. Pengertian Transaksi Transfer

Seiring perkembangan zaman dan perkembangan teknologi yang semakin canggih dalam dunia perbankan khususnya untuk melakukan pemindahan dana sejumlah tertentu ke alamat yang dikehendaki walaupun ditempat yang berjarak jauh yang disebut dengan transfer.

Transfer merupakan salah satu aktivitas layanan perbankan dengan memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima dana tersebut.¹⁵ Pengertian transfer menurut Johannes dalam bukunya, transfer merupakan salah satu kegiatan jasa yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabahnya dalam upaya mempermudah transaksi, baik dilakukan di dalam maupun di luar negeri cukup dengan jangkauan operasional bank tersebut maupun bank korespondennya.¹⁶

¹⁴Bank Muamalat, “Apa Saja Sih Kemudahan Transaksi Melalui Mobile Banking Syariah Di Muamalat DIN,” 2021, Diakses melalui <https://www.bankmuamalat.co.id/info/apa-saja-sih-kemudahan-transaksi-melalui-mobile-banking-syariah-di-muamalat-din111> pada tanggal 21 Mei 2022.

¹⁵Ikatan Bankir Indonesia, *Mengenal Operasional Perbankan 1* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 48.

¹⁶Johannes Ibrahim dan Yohanes Hermanto Sirait, *Kejahatan Transfer Dana: Evolusi Dan Modus Kejahatan Melalui Sarana Lembaga Keuangan Bank* (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), 84–85.

Transfer dalam arti lain adalah kiriman sejumlah uang yang diterima bank dalam bentuk setoran tunai yang dilakukan oleh pemilik dana melalui bank dan diteruskan kepada bank lain untuk dibayarkan kepada nasabah.

b. Jenis Transfer Bank

Layanan transfer dengan memanfaatkan teknologi yang ada harus digunakan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masing-masing nasabah. Ada tiga jenis mekanisme transfer antar bank yang dimudahkan dengan teknologi antara lain :

1. Transfer *Online* Antar Bank

Transfer *online* antar bank merupakan metode transfer uang dalam waktu yang cepat dengan menggunakan *switching* yang menghubungkan antar bank. Dana bisa langsung masuk ke rekening tujuan saat itu juga selama 24 jam dalam jangka waktu 7 hari. Transfer antar bank memiliki limit maksimal transaksi pengiriman dananya terbatas, maksimal Rp 50.000.000,00 per transaksi sesuai dengan kebijakan tiap bank.¹⁷

2. Transfer melalui Sistem Kliring Nasional (SKN)

Transfer melalui SKN merupakan sistem transfer elektronik dimana bank-bank terhubung dengan SKN yang diselenggarakan oleh bank. Bank akan meneruskan perintah

¹⁷Otoritas Jasa Keuangan, “Yakin Sudah Kenal Mekanisme Transfer Antar Bank?,” Di akses melalui <http://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10521> pada tanggal 26 November 2022 jam 09.39.

transfer nasabah ke SKN yang kemudian akan diteruskan oleh SKN pada bank tujuan sesuai dengan jadwal dalam satu hari. Dalam satu hari bisa melakukan transfer sebanyak 4 kali melalui SKN. Pada transfer SKN ini juga digunakan untuk nominal lebih besar dari transfer antar bank, dengan catatan tidak lebih dari Rp 500.000.000,00 (per transfer).

3. Transfer melalui sistem *Real Time Gross Settlement* (RTGS)

Transfer melalui sistem RTGS merupakan sistem transfer elektronik dimana bank-bank yang sudah terhubung dengan RTGS Bank Indonesia yang proses transaksinya dapat terlaksana pada saat itu juga (*real time*). Dengan minimal transfer Rp 100.000.000,00 (per transfer).¹⁸

c. Metode Transfer Muamalat DIN

Metode transfer menggunakan layanan Muamalat DIN merupakan kegiatan memindahkan sejumlah dana kepada penerima dana dengan menggunakan layanan aplikasi yang difasilitasi oleh Bank Muamalat. Berikut merupakan metode Transfer menggunakan layanan Muamalat DIN:

1. Melakukan login ke aplikasi Muamalat DIN lalu pilih menu Transfer Dana.
2. Memasukkan detail transfer dengan beberapa tahapan diantaranya:

¹⁸Edy Purwo Saputro, dkk, *Digitalisasi Perbankan: Prospek, Tantangan & Kinerja* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2022), 29–30.

- a. Pilih “Rekening Sumber” untuk sumber dana
 - b. Pilih “Rekening Penerima” daftarkan rekening penerima dengan klik ikon plus “+”
 - c. Masukkan “Nominal” transfer
 - d. Pilih “Jadwal Transfer”
 - e. Masukkan “Berita” transfer yang diperlukan
- Terdapat fitur Smart Transfer secara otomatis merekomendasikan metode transfer yang dapat dilakukan (Transfer Online, SKN, RTGS).
3. Konfirmasi dan masukkan TIN
 4. Bukti Transaksi akan tersimpan di galeri telepon.¹⁹

D. Tinjauan Tentang Manajemen Syariah

1. Pengertian Manajemen Syariah

Manajemen berasal dari Bahasa Italia *maneggiare* yang berarti mengendalikan. Manajemen dalam Bahasa Perancis kuno yakni *management*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan dalam bahasa Inggris berasal dari kata *to manage* yang artinya mengelola atau mengatur.²⁰

¹⁹Bank Muamalat Indonesia, “Transfer Muamalat DIN,” Diakses melalui <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network> Pada Tanggal 22 Desember 2022.

²⁰Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi* (Malang: AE Publishing, 2020), 1.

Manajemen atau manajemen konvensional merupakan suatu proses yang akan dilakukan secara bersama guna mencapai tujuan bersama.²¹ Menurut Manullang dalam bukunya John Supriyanto, manajemen adalah seni dan ilmu untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, penempatan karyawan, pemberian perintah dan pengawasan terhadap sumber daya manusia dan alam, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.²² Menurut Taylor dalam bukunya Pandji Anggara, Manajemen adalah upaya menyelaraskan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan para staf, dan pengendalian atas semua aktifitas sehingga seluruh elemen organisasi mampu berinteraksi secara harmonis guna mencapai tujuan akhir organisasi.²³ Jadi, dapat disimpulkan bahwa manajemen suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian dari berbagai organisasi untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Manajemen syariah dalam bahasa arab manajemen berasal dari kata *al-idarah*, yang artinya kantor. Menurut ketentuan al-Qur'an *tadbir* yang berarti penerbitan, pengaturan, pengurusan, perencanaan dan persiapan. Secara istilah, manajemen berarti sebagai alat untuk merealisasikan tujuan umum. Manajemen menurut ahli bahasa yang berarti mengatakan bahwa manajemen (*idarah/tadbir*) itu adalah suatu aktivitas khusus yang menyangkut kepemimpinan pengarahannya, pengembangan personal,

²¹M Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), 16.

²² John Supriyanto, *Manajemen* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2014), 4.

²³Pandji Anoraga, *Manajemen Koperasi Teori dan Praktek, Cet.ke-1* (Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya, 1995), 9.

perencanaan dan pengawasan terhadap pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu kegiatan. Tujuan dari manajemen adalah mengatur agar hasil yang hendak dicapai dapat terlaksana secara efektif dan efisien.²⁴

Manajemen syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. Jika setiap perilaku orang yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali dan tidak terjadi perilaku KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme) karena menyadari adanya pengawasan dari Allah.²⁵ Manajemen konvensional merupakan sebuah ilmu yang mengajarkan tentang proses guna tercapainya tujuan organisasi melalui upaya bersama dengan sejumlah orang atau sumber yang dimiliki organisasi.²⁶ Berikut ini perbedaan manajemen syariah dan manajemen konvensional :²⁷

²⁴Ismail Nawawi, "Manajemen Syariah: Sebuah Pemikiran, Wacana dan Realita (Bagian Pertama)," *Al-Qanun* 13, no. 2 (2010): 313.

²⁵Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2008), 5.

²⁶Nurdin dkk, *Pengantar Manajemen Teori Dan Aplikasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Menghadapi Revolusi Industri 5.0* (Sumatra Barat: Insan Cendikia Mandiri, 2021), 1.

²⁷Hamdi Agustin, "Sistem Informasi Manajemen Menurut Perspektif Islam," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 1, no. 1 (2018): 65.

Tabel 2.2

Perbedaan Manajemen Syariah dan Manajemen Konvensional

No	Manajemen Syariah	Manajemen Konvensional
1.	Berlandaskan Al-Qur'an dan Hadist	Berlandaskan teori buatan manusia dan etika sekuler
2.	Aktivitas dalam rangka ibadah kepada Allah SWT	Aktivitas dalam rangka bekerja untuk dunia
3.	Mengikuti etika dan prinsip-prinsip Islam	Mengikuti aturan dan filosofi sekularisme dan kapitalisme
4.	Mencapai tujuan organisasi melalui metode dan prosedur yang halal	Mencapai tujuan organisasi melalui cara apapun yang sesuai keinginan dan ambisi
5.	Untuk mencapai ketaatan kepada Allah	Untuk mencapai kepuasan pemilik dengan memaksimalkan laba
6.	Berorientasi dan mencapai keselamatan akhirat	Berorientasi dan mencapai keuntungan duniawi
7.	Menjaga keseimbangan antara dunia dan akhirat	Tidak ada menjaga keseimbangan dunia dan akhirat
8.	Keterampilan teknis (Manajerial) dan ibadah sangat penting	Hanya keterampilan teknis (Manajerial) yang diperlukan

Sumber : Jurnal Tabbaru': *Islamic Banking and Finance*.

2. Dasar Hukum Manajemen Syariah

a. Al-Qur'an

Allah berfirman dalam Q.S As-Sajadah ayat 5 :

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

Artinya: “Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu”. (Q.S As-Sajdah ayat 5).²⁸

b. Al-Hadist

Rasulullah SAW, bersabda dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Imam Thabrani.

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ الْعَمَلَ أَنْ يُتَّقِنَهُ

Artinya: ”Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas dan tuntas).” (HR. Imam Thabrani)²⁹

3. Sistem Manajemen Syariah yang Dijalankan

Sistem manajemen syariah yang berlaku adalah sistem yang menjamin keberhasilan tindakan pelaku dan tidak melanggar aturan. Koridor dan rambu pengawasan dipasang untuk memastikan bahwa seseorang berhak atas gaji yang layak tergantung pada posisinya.³⁰

Sistem manajemen yang baik ditunjukkan dengan bagaimana mengkoordinasikan mekanisme dan hubungan kerja yang dijalankan

²⁸Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemah Special for Women* (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2018), 415.

²⁹Abdul Qasim Sulaiman bin Ahmad al-Lakhmiy ath-Thabrani, *Mu'jam Al-Ausath*, juz I (Kairo: Dar-Al Haramain, 1415), 897.

³⁰Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syariah* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012), 18.

secara bersamaan antar organisasi yang berjalan secara teratur dan terkoordinasi, terkontrol (diawasi) pimpinan, efek sinergis satu sama lain untuk membentuk kekuatan bersama Untuk mencapai tujuan bersama.

- a. Kegiatan sistem manajemen berasal dari fungsi perencanaan atau rencana. Setelah itu fungsi perencanaan dibuat oleh Organisasi untuk membuat rencana kerja. Pembuatan struktur dalam organisasi tergantung pada kebutuhan dan besar kecilnya sebuah organisasi. Kemudian, memasukkan orang-orang yang ditentukan sesuai standar masing-masing dan beri tanggung jawab.
- b. Orang-orang yang sudah diberi tanggung jawab dilanjutkan dengan Langkah pergerakan (*actuating*) oleh pimpinan.
- c. Kemudian, setelah aktivitas organisasi menuju tujuannya , maka kantor pemerintahan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan tujuan dari perusahaan adalah mendapatkan keuntungan. Maka seorang pemimpin mulai melaksanakan pengawasan dengan menegaskan para pengawas yang disebut dengan monitoring dan evaluasi.
- d. Monitoring dilakukan guna mencocokkan tujuan yang dapat dicapai dengan apa yang direncanakan semula. Jika terjadi kesenjangan dicari penyebabnya, kemudian Bersama-sama dengan unit kerja mendiskusikan untuk mencari solusi perbaikan. Jika permasalahan diketahui di awal kegiatan maka pada saat itu juga dilakukan perbaikan. Jika permasalahan diketahui di penghujung tahun, maka

perbaikan dilakukan pada tahun berikutnya (siklus yang berkelanjutan dari tahun ke tahun).

- e. Hasil dari monitoring menjadi sumber utama dalam melakukan penyusunan laporan tahunan, sehingga diketahui tingkat kinerja masing-masing organisasi. Laporan tahunan berfungsi sebagai *feedback* bagi mereka yang kerjanya melemah sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki diri dari kualitas dan kuantitas pekerja yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing.³¹

4. Prinsip-Prinsip Manajemen Syariah

Prinsip-prinsip manajemen syariah menurut Jamil dalam bukunya Muhammad antara lain sebagai berikut :³²

- a. Keadilan

keadilan merupakan satu prinsip fundamental dalam ideologi islam. pengelolaan keadilan seharusnya tidak memihak, terlepas dari status sosial, kelas dan keyakinan religius seseorang. Al-Qur'an telah memerintahkan penganutnya untuk membuat keputusan dengan menjaga kesamaan derajat, kebutuhan dan keterbukaan. Maka keadilan diterapkan dengan baik dalam hubungan dengan orang lain atau dengan sesama.

- b. Amanah dan Pertanggungjawaban

Setiap orang memiliki kedudukan fungsional dalam melakukan interaksi antara manusia dituntut untuk memenuhi

³¹ Ibid., 20-21.

³² Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Edisi Revisi (Yogyakarta: UPP AMP YKN, 2005), 183.

kewajiban mereka dengan cara terbaik. Kegagalan untuk melakukannya akan mengakibatkan kerugian pada diri sendiri. persoalan lebih lanjut berkenaan dengan kewajiban yang menjadi tanggung jawab. amanah dari Tuhan dalam bentuk kewajiban yang dibebankan oleh agama, amanat dari sesama manusia, baik amanat yang bersifat individual maupun organisasional serta dituntut untuk profesional.

c. Komunikatif

Komunikasi dalam manajemen menjadi faktor penting dalam melakukan transformasi kebijakan atau keputusan dalam rangka pelaksanaan manajerial menuju tujuan yang diharapkan. Begitu pentingnya komunikasi sehingga harus disampaikan secara tepat. Ketepatan penyampaian komunikasi disebut komunikatif.³³

³³Ibid., 183-185

