

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Tinjauan penelitian terdahulu pada dasarnya dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai topik yang akan diteliti dengan penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya agar tidak terjadi pengulangan dalam penelitian kali ini. Berdasarkan penelusuran referensi penelitian dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa penelitian terdahulu berkorelasi dengan penelitian penulis. Diantaranya sebagai berikut:

Siti Anisa pada tahun 2015 yang berjudul “Disiplin Kerja Kinerja Karyawan Poultryshoup Water Farm Ditinjau Dari Manajemen Syariah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan tentang disiplin kerja karyawan “Water Farm”. Dan juga mengetahui disiplin kinerja karyawan ditinjau dari kinerja karyawan serta sanksi yang di berikan kepada karyawan yang tidak disiplin.¹

Persamaan dari penelitian di atas yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian di atas dengan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian. Di mana penelitian di atas berlokasi di Water Farm sedangkan penelitian ini berlokasi di Bank Bukopin Parepare.

Nailil Amani pada tahun 2018 yang judul “Strategi Untuk Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwakerto.” Penelitian ini merupakan penelitian lapangan

¹Siti Anisa “*Disiplin Kerja Karyawan Poultryshoup Wates Farm di Tinjau Dari Manajemen Syariah*” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi Islam STAIN Kediri, 2015)

yang dilakukan di kantor BRI Syariah KC Purwakerto untuk menggali informasi dan data-data yang relevan dari sumber data.²

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini yaitu terletak pada spesifikasi obyek yang menitikberatkan pada kinerja karyawan serta metode yang digunakan yaitu metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak unsur yang ingin dibahas oleh peneliti, di mana penelitian sebelumnya menggunakan empat strategi dalam upaya peningkatan kualitas kinerja karyawan sedangkan penulis hanya berfokus pada satu unsur saja. Selain itu penulis menggunakan analisis manajemen syariah sedangkan penelitian di atas tidak menggunakannya.

Amelia Damayanti Putri pada tahun 2017 yang berjudul “Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal Jawa Tengah”. Penelitian tersebut menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif kualitatif. Yang diperoleh kesimpulan bahwa peran pelatihan terhadap karyawan sangatlah penting dalam peningkatan kinerja karyawan pada BTN Syariah Cabang Tegal. Sebab program tersebut memiliki SDM yang mampu bersaing dengan perbankan syariah di bidangnya.³

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini yaitu terletak pada metode yang digunakan yakni metode kualitatif. Selain itu memiliki objek penelitian yang sama yaitu kinerja karyawan. Perbedaan dari penelitian sebelumnya terletak pada

²Nailil Amani “Strategi Untuk Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwakerto” (Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Purwakerto, 2018)

³Amelia Damayanti Putri “Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal Jawa Tengah” (Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Purwokerto, 2017)

unsur yang ingin diteliti. Di mana pada penelitian sebelumnya adalah peningkatan kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan, sedangkan yang ingin dilakukan penulis hanya berfokus pada peningkatan kualitas pada Bank Bukopin Parepare (analisis manajemen syariah).

B. Tinjauan Teori

1. Peran

Setiap manusia dalam kehidupan masing-masing memiliki fungsi peran dan fungsi dalam menjalankan kehidupan. Dalam melaksanakan perannya, setiap manusia memiliki cara atau sikap yang berbeda-beda. Hal ini sangat dipengaruhi oleh latar belakang sosialnya.

Peran adalah deskripsi sosial tentang siapa kita dan kita siapa. Peran menjadi bermakna ketika dikaitkan dengan orang lain, komunikasi sosial atau politik. Peran menurut Soekarto adalah proses dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, menjalankan suatu peranan. Perbedaan kedudukan dan peranan untuk kepentingan ilmu pengetahuan.

Biddle dan Thomas membagi lima indikator tentang perilaku dalam kaitannya dengan peran sebagai berikut:⁴

- a. Harapan tentang peran (expectation)
- b. Norma (norm)
- c. Wujud perilaku dalam peran (performance)
- d. Penilaian (evaluation) dan saksi (sanction)

⁴ <http://digilib.uinsby.ac.id/18163/5/bab%202.pdf> (diakses pada tanggal 15 juni 2021)

2. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah tingkatan di mana sumber daya manusia (SDM) para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Menurut Byars dan Rue, kinerja merupakan derajat penyusunan tugas yang mengatur pekerjaan seseorang. Jadi, kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Kinerja karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.⁵ Kinerja menurut manajemen sumber daya manusia merupakan hasil yang telah dicapai dari yang telah dilakukan, dikerjakan seseorang dalam melaksanakan tugasnya.

Setiap perusahaan membutuhkan karyawan sebagai tenaga yang menjalankan setiap aktivitas yang ada dalam organisasi perusahaan. Karyawan merupakan aset terpenting yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap kesuksesan sebuah perusahaan. Tanpa mesin canggih, perusahaan dapat terus beroperasi secara manual, akan tetapi tanpa karyawan, perusahaan tidak dapat berjalan sama sekali. Karyawan juga merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai.

⁵Bintoro dan Daryanto, *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2017), h. 105.

Membahas tentang karyawan, didalam struktur organisasi perusahaan karyawan memiliki *job description* sesuai jabatannya. *Job description* digunakan sebagai panduan bagi perusahaan kepada karyawannya.

Perkembangan perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang optimal, kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasa dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja. Kinerja karyawan mengarah pada prestasi seseorang yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan.

a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Hasibuan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1) Sikap Mental (motivasi kerja, disiplin kerja, etika kerja)

Sikap mental yang dimiliki seorang pegawai akan memberikan pengaruh terhadap kinerjanya. Sikap mental yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi kerja, disiplin kerja dan etika yang dimiliki seorang pegawai.

2) Pendidikan

Pendidikan yang dimiliki oleh seorang pegawai mempengaruhi kinerja pegawai tersebut. Semakin tinggi pendidikan seorang pegawai maka kemungkinan juga kinerjanya semakin tinggi.

3) Ketrampilan

Pegawai yang memiliki ketrampilan akan mempunyai kinerja yang lebih baik dari pada pegawai yang tidak mempunyai ketrampilan.

4) Kepemimpinan

Kepemimpinan manajer memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawainya. Manajer yang mempunyai gaya kepemimpinan yang baik akan meningkatkan kinerja bawahannya.

5) Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan pegawai mempengaruhi terhadap kinerja pegawai. Pegawai akan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya apabila mempunyai penghasilan yang sesuai.

6) Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman akan dapat meningkatkan kinerja pegawai.

7) Komunikasi

Para pegawai dan manajer harus senantiasa menciptakan komunikasi yang harmonis dan baik. Dengan adanya komunikasi yang baik maka akan mempengaruhi dalam menjalankan tugas perusahaan.

8) Sarana pra sarana

Perusahaan harus memberikan fasilitas atau sarana dan prasarannya yang dapat mendukung kinerja pegawai.

9) Kesempatan Berprestasi

Adanya kesempatan berprestasi dalam perusahaan dapat memberikan motivasi kepada pegawai untuk selalu meningkatkan kinerja.

a. Penilaian Kinerja

Menurut Mondy, salah satu faktor keberhasilan manajemen kinerja adalah penilaian kinerja. Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah

sistem formal untuk menilai dan mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim.

Penilaian kinerja adalah suatu penilaian formal mengenai seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka. Kinerja karyawan seharusnya dievaluasi secara berkala karena berbagai alasan. Salah satu alasannya adalah bahwa penilaian kinerja diperlukan untuk melihat kualitas dari hasil yang telah dikerjakan oleh karyawan.

Penilaian kinerja berguna untuk memberikan umpan balik antara karyawan dengan perusahaan, mendorong perbaikan kinerja, membuat keputusan valid, memberi alasan pemberhentian, mengidentifikasi kebutuhan dan pengembangan untuk perbaikan kinerja karyawan, serta membuat kebijakan dalam mempertahankan karyawan.⁶

Selanjutnya A.A Anwar Prabu Mangkunegara mengutip pendapat dari A.Dale Timple yang menyatakan faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sifat, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi.⁷

⁶Nurmilasari, *Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Mandiri Parepare Analisis Manajemen Syariah* (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare, 2019)

⁷Dimas Fajri Abdullah, *Pengaruh Pengembangan Karyawan Berbasis Nilai-Nilai Islam Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT Al Ikhlas Di Yogyakarta*(Skripsi: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2015)

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- 2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- 3) Memiliki tujuan yang realitas.
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya.
- 5) Memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Menurut Robbins, indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator, yaitu:

- a) Kualitas, Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b) Kuantitas, Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c) Ketepatan Waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d) Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan

dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

- e) Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat diaman karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawannya terhadap perusahaan dimana dia bekerja.⁸

2. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas di definisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas juga merupakan kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil kerja dengan pembagian pekerjaan. Dengan adanya kualitas yang baik dalam melakukan sebuah pekerjaan maka nantinya dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan serta hasil yang mampu bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

Definisi *Quality Management* adalah sebagai suatu cara meningkatkan performa secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia.⁹ *Quality management* dalam suatu perusahaan mempunyai peranan yang sangat besar dalam mendukung eksistensi terutama pada bank itu sendiri. Dengan kualitas yang selalu

⁸Bintoro dan Daryanto, *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, h. 107.

⁹https://www.slideshare.net/mobile/k_tarou/bpm-ekma4265

terjaga maka langkah ini akan menjadi solusi yang bagus untuk mempertahankan suatu organisasi karena bagaimanapun juga tanpa adanya kualitas, maka eksistensi pada perusahaan akan terancam.

Manajemen Kualitas sebagai semua aktivitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan dan tanggung jawab serta mengimplementasikan melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, jaminan kualitas, dan peningkatan kualitas.

Tanggung jawab untuk manajemen kualitas ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak (*top management*) dan implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi. Gaspersz menjelaskan tujuan manajemen kualitas sebagai berikut:

- a. Perencanaan kualitas, adalah penetapan dan pengembangan tujuan untuk kualitas serta penerapan sistem kualitas.
- b. Pengendalian kualitas, adalah tehnik-tehnik dan aktivitas operasional yang digunakan untuk memenuhi persyaratan kualitas.
- c. Jaminan kualitas, adalah semua tindakan terencana dan sistematis yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk akan memuaskan untuk kualitas tertentu.
- d. Peningkatan kualitas, adalah tindakan-tindakan yang diambil guna meningkatkan nilai produk untuk pelanggan melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi dari proses dan aktivitas melalui struktur organisasi.

1. Manajemen Syariah

a. Pengertian Manajemen Syariah

Manajemen dalam bahasa Arab disebut dengan *idarah*. *Idarah* diambil dari perkataan *adartasy-syi'a* atau perkataan '*adarta bihi* juga dapat didasarkan pada kata *ad-dauran*. Pengamat bahasa menilai pengambilan kata yang kedua yaitu *adarta bihi* itu lebih tepat. Oleh karena itu, dalam *Elias Modern Dictionary English Arabic* kata manajemen, sepadan dengan kata *tadbir*, *idarah*, *siyasah*, dan *qiyasah* dalam bahasa Arab. Dalam Al-Qur'an dari kata-kata tersebut hanya ditemui *tadbir*. *Tadbir* adalah bentuk *masdar* dari kata *dabbara*, *yudabbiru*, *tadbirin*. *Tadbir* berarti penerbitan, pengaturan, pengurusan, perencanaan, dan persiapan.¹⁰

Secara istilah, sebagian pengamat mengartikan sebagai alat untuk merealisasikan tujuan umum. Olehkarena itu, mereka mengatakan bahwa *idarah* (manajemen) itu adalah suatu aktivitas khusus menyangkut kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek. Tujuan adalah agar hasil-hasil yang ditargetkan dapat tercapai dalam cara efektif dan efisien.¹¹

Manajemen syariah adalah suatu bentuk pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhaan Allah. Oleh sebab itu maka segala sesuatu langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarkan aturan-aturan Allah. Perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. Jika setiap perilaku orang yang terlibat dalam sebuah kegiatan

¹⁰Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Unit Perbit dan Percetakan UPP AMP YKPN, 2005),h. 177.

¹¹Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, h. 178

dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali dan tidak terjadi perilaku KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme) karena menyadari adanya pengawasan dari yang Maha tinggi, yaitu Allah swt. Yang akan mencatat setiap amal perbuatan yang baik maupun yang buruk.¹²

Q.S az-Zalzalah/99 : 7-8 yaitu:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿٨﴾

Terjemahnya:

*“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”.*¹³

Menurut Karebet dan Yusanto syariah memandang manajeme dari dua sisi, yaitu manajemen sebagai ilmu dan manajemen sebagai aktivitas. Sebagai ilmu manajemen dipandang sebagai salah satu dari ilmu umum yang lahir berdasarkan empiris yang tidak berkaitan dengan nilai, peradaban manapun. Namun sebagai aktivitas, maka manajemen dipandang sebagai sebuah amal yang akan diminta pertanggungjawabannya di hadapan Allah Swt, sehingga ia harus terikat pada aturan syara’, nilai-nilai pada peradaban Islam. Manajemen Islam (syariah) berpijak pada aqidah Islam. Karena aqidah Islam merupakan dasar ilmu pengetahuan.

1) Manajemen syariah menurut al-Qur’an

Al-Qur’an menjelaskan bahwa harta adalah salah satu objek untuk menguji ketaqwaan dari seseorang. Harta juga dapat membawa bencana bagi seseorang diakhirat nanti mila tak dapt memanfaatkannya dengan benar.

¹²Didin Hafidhuddin & Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Cet. 1; Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 5.

¹³Al-Qur’an dan Terjemahnya

Islam terdapat dua pandangan tentang melihat harta, sebagai suatu hak ataupun kepemilikan sesama manusia, Islam sangatlah menghargai. Sedangkan dalam hubungan antara manusia terhadap tuhan, manusia sebenarnya tak mempunyai hak sama sekali.

Bila kita melihat penjelasan di atas maka dalam manajemen syariah dititikberatkan pada bidang ekonomi tidak akan lepas dari kehati-hatian dalam menyikapi harta. Dengan kita menerapkan manajemen syariah secara penuh tidak akan membuat kita saling menindas sesama dalam menjalankan perekonomian.

2) Tujuan Manajemen Syariah

Semua organisasi, baik yang berbentuk badan usaha swasta, badan yang bersifat publik ataupun lembaga-lembaga sosial kemasyarakatan tentu mempunyai suatu tujuan tersendiri yang merupakan motivasi dari pendirinya. Manajemen dalam suatu badan usaha, baik industri, dan jasa didorong oleh motif pendapatan keuntungan (*profit*). Untuk mendapatkan keuntungan yang besar, manajemen haruslah diselenggarakan dengan efisien.

Manajemen yang kita kenal sekarang adalah manajemen Barat yang *Individualistis* dan *kapitalistis*. Di dalam masyarakat yang *Individualistis*. Kepentingan bersama dapat ditanggalkan demi kepentingan diri sendiri.

Hal ini disebabkan karena mereka telah meninggalakan nilai-nilai religius yang berdasarkan hubungan tanggungjawab antar manusia dengan Tuhannya, baik mengenai perintah yang *ma'ruf* dan pencegahan yang mungkar. Semata-mata ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan.

a. Prinsip Manajemen Syariah

Perbuatan manusia menurut pendekatan syariah dapat berbentuk perbuatan *ibadah* dan dapat berbentuk perbuatan *mu'amalah*, suatu perbuatan *ibadah* pada dasarnya tidak boleh dilakukan kecuali ada dalil atau ketentuan yang terdapat dalam Al-Qur'an atau Al-Hadist, yang menyatakan bahwa perbuatan itu harus atau boleh dilakukan. Sedangkan dalam *mu'amalah* pada dasarnya semua perbuatan boleh dilakukan kecuali ada ketentuan dalam Al-Qur'an atau Al-Hadist yang melarangnya.

Manajemen yang baik harus memenuhi syarat-syarat yang tidak boleh ditinggalkan (*condition sine qua non*) demi mencapai hasil yang baik. Oleh karena itu, para penguasa dan pengusaha wajib mempelajari ilmu manajemen syariah yaitu:

1) Keadilan

Meski benar bahwa keadilan dan ketidakadilan telah terlihat jelas semenjak manusia eksis di muka bumi, manusia masih kabur dalam menggambarkan tapal batasnya. Arti keadilan tidak pernah di pahami secara lengkap. Keadilan merupakan satu prinsip fundamental dalam ideology islam. Pengelolaan keadilan seharusnya tidak sepotong-potong, tanpa mengacu pada status sosial, *asset financial*, kelas dan keyakinan religious seseorang. Al-qur'an telah memerintahkan penganutnya untuk mengambil keputusan dengan berpegangan pada kesamaan derajat, keutuhan dan keterbukaan. Maka keadilan adalah ideal untuk diterapkan dalam hubungan dengan sesama manusia.

Kata kunci yang digunakan Al-Qur'an dalam menjelaskan konsep keadilan adalah '*adl*' dan '*qist*', '*adl*' mengandung pengertian *sawiyyat*, dan juga mengandung makna pemerataan dan kesamaan. Penyamaraan dan kesamaan ini berlawanan dengan kata *zulm* dan *jaur* (kejahatan dan penindasan). *Qist* mengandung

makna distribusi, angsuran, jarak yang merata. *Taqassata* salah satu kata derivasinya juga bermakna distribusi yang merata bagi masyarakat, dan *qistas*, kata turunan lainnya, berarti keseimbangan berat. Sehingga kedua kata didalam al-qur'an yang digunakan untuk menyatakan keadilan yakni 'adl dan *qist* mengandung makna distribusi yang merata, termasuk distribusi pemateri.¹⁴Oleh sebab itu, dalam mengelola suatu perusahaan keadilan sangat dibutuhkan apalagi keadilan bagi setiap pekerja atau karyawan yang berada dalam lingkup perusahaan.

2) Amanah dan Pertanggungjawaban

Dalam hal ini amanah dan pertanggungjawaban, islam menggariskan

dalam firman-nya dan QS. An-Nisa/4: 58 sebagai berikut:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Terjemahnya:

*“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat”.*¹⁵

Ibn katsir mengemukakan bahwa ayat ini menyatakan sifat-sifat utusan Tuhan, yaitu: menyampaikan seruan tuhan, member nasihat dan kepercayaan. Al-maraghi mengklasifikasikan amanat terbagi atas : a). Tanggung jawab manusia kepada sesamanya. b). Tanggung jawab manusia kepada tuhan. c). Tanggung jawab manusia kepada dirinya sendiri.

¹⁴Waeniati, *Manajemen strategi Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Makassar Raya Motor Cabang Parepare* (Skripsi: Jurusan syariah dan Ekonomi Islam, 2018)

¹⁵Al-Qur'an dan Terjemahannya.

Prinsip tersebut bermakna bahwa setiap pribadi yang mempunyai kedudukan fungsional dalam interaksi antara manusia dituntut agar melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya. Apabila ada kelalaian terhadap kewajiban tersebut akan mengakibatkan kerugian bagi dirinya sendiri. Persoalan lebih lanjut berkenaan dengan kewajiban-kewajiban yang menjadi tanggung jawab dan sumber tanggung jawab tersebut. Persoalan ini terkait dengan amanat yang telah dikemukakan, yaitu amanat dari tuhan berupa tugas-tugas berupa kewajiban yang dibebankan oleh agama, dan amanat dari sesama manusia, baik amanat yang bersifat individual maupun organisasional.

3) Kominikatif

Ketepatan penyampaian komunikasi ini, selanjutnya disebut sebagai komunikatif. Berkaitan dengan komunikasi ini dalam Al-Qur'an dijelaskan dalam Q.S Al-Maidah/5: 67 sebagai berikut:

﴿يٰٓاَيُّهَا الرَّسُوْلُ بَلِّغْ مَا اُنزِلَ اِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَاِنْ لَّمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ ۗ وَاللّٰهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ ۗ اِنَّ اللّٰهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكٰفِرِيْنَ ۝٦٧﴾

Terjemahnya:

*“Hai rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir”.*¹⁶

Sesungguhnya dalam setiap gerak manusia tidak dapat menghindari untuk berkomunikasi. Ketika pejabat mengatakan ‘No coment’ misalnya, sebelumnya ia telah menyampaikan komentar. Dalam manajemen, komunikasi menjadi faktor

¹⁶Al-Qur'an dan Terjemahannya.

penting dalam melakukan transformasi kebijakan atau keputusan dalam rangka pelaksanaan manajerial itu sendiri menuju kehidupan yang diharapkan. Begitu akrabnya komunikasi dengan kehidupan manusia, sehingga manusia perlu komunikasi untuk menghindari keterhambatan.

Komunikasi menjadi faktor penting dalam melakukan transformasi kebijakana atau keputusan dalam rangka pelaksanaan manajerial itu sendiri menuju tercapainya tujuan yang diharapkan. Begitu pentingnya kominikasi dalam manajemen, sehingga menuntut komunikasi dalam manajemen, sehingga menuntut komunikasi tersebut disampaikan dengan tepat. Ketepatan penyampaian komunikasi ini, selanjutnya disebut sebagai komunikatif.

b. Fungsi Manajemen Syariah

Adapun fungsi manajemen syariah yaitu:

1) Perencanaan

Perencanaan adalah keseluruhan proses dan penentuan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Dalam perencanaan terlebih yang harus diperhatikan adalah apa yang harus dilakukan dan siapa yang akan melakukannya. Jadi perencanaan disini berarti memilih sekumpulan kegiatan dan pmutusan selanjutnya apa yang harus dilakukan, kapan, bagaimana, dan oleh siapa.

2) Pengorganisasian

Wujud dari pelaksanaan organisasi ini adalah tampaknya kesatuan yang utuh, kekompakan, kesetiakawanan, dan terciptanya mekanisme yang sehat, sehingga kegiatan lancar, stabil dan mudah mencapai tujuan yang ditetapkan. Proses organisasi

yang menekankan pentingnya tercipta kesatuan dalam segala tindakan, dalam hal ini al-Qur'an telah menyebutkan betapa pentingnya tindakan kesatuan yang utuh, murni dan bulat dalam suatu organisasi.

Q.S al-Anfaal/8 : 46 yaitu:

وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَزَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ وَأَصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ ﴿٤٦﴾

Terjemahnya:

“Dan taatlah kepada Allah dan rasul-Nya dan janganlah kamu berbantah-bantahan, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan hilang kekuatanmu dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”.¹⁷

3) Penggerakan

Fungsi penggerakan merupakan bagian dari proses kelompok atau organisasi yang tidak dapat dipisahkan. Adapun istilah yang dapat dikelompokkan kedalam fungsi ini adalah *directing commanding, leading dan coordination*. Karena tindakan penggerak sebagaimana tersebut diatas, maka proses ini akan juga memberikan *motivating*, untuk memberikan penggerakan dan kesadaran terhadap dasar dari pekerjaan yang mereka lakukan, yaitu menuju tujuan yang telah ditetapkan, disertai dengan memberi motivasi dan bimbingan atau pengarahan, sehingga mereka bisa menyadari dan timbul kemauan untuk bekerja dengan tekun dan baik.

4) Pengawasan

Pengawasan ini penting sebab merupakan jembatan terakhir dalam rantai fungsional kegiatan-kegiatan manajemen. Pengawasan merupakan salah satu cara para manajer untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan organisasi itu tercapai atau tidak dan

¹⁷Al-Qur'an dan Terjemahnya

mengapa tercapai atau tidak tercapai. Selain itu pengawasan adalah sebagai konsep pengadilan, pemantau efektifitas dari perencanaan, pengorganisasian, dan kepemimpinan serta pengambilan perbaikan pada saat dibutuhkan.

Q.S al-Infithaar/82 :10-11 yaitu:

وَإِنَّ عَلَيْكُمْ لَحَافِظِينَ ۖ كِرَامًا كَاتِبِينَ

Terjemahnya:

“Padahal Sesungguhnya bagi kamu ada (Malaikat-malaikat) yang Mengawasi (pekerjaanmu). Yang mulia (di sisi Allah) dan mencatat (pekerjaan-pekerjaanmu itu)”.¹⁸

C. Kerangka Konseptual

Penelitian ini berjudul “Peran Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Kualitas Bank Bukopin Parepare (Analisis Manajemen Syariah)”. Untuk lebih memahami lebih jelas tentang penelitian ini maka dipandang perlu untuk menguraikan pengertian judul sehingga tidak menimbulkan pengertian dan penafsiran berbeda. Pengertian ini dimaksudkan agar terciptanya persamaan persepsi dalam memahami sebagai landasan pokok dalam mengembangkan masalah pembahasan selanjutnya.

1. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai tujuan dari organisasi.¹⁹

¹⁸Al-Qur’an dan Terjemahnya

¹⁹Fauziah, Skripsi: “Analisis Perbandingan Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Kabupaten Rokan Hulu” (Pasir Pengaraian: Universitas Pasir Pengaraian, 2016), h. 5.

2. Manajemen Syariah

Manajemen syariah secara terminologi didefinisikan sebagai manajemen yang dilandasi hukum-hukum Islam yang bersumber Al-Qur'an dan Hadist. Manajemen syariah lahir untuk menyelesaikan carut marutnya dunia bisnis yang tidak bisa di akomodir, oleh karena itu manajemen syariah adalah manajemen yang tidak bebas nilai.²⁰

3. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasi atau ditetapkan.

4. Bank

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf kehidupan rakyat banyak.²¹

²⁰Johan Arifin, *Penguatan Manajemen Syariah Melalui Total Quality Management Bagi Pelaku Lembaga Keuangan Syariah Dikota Semarang*

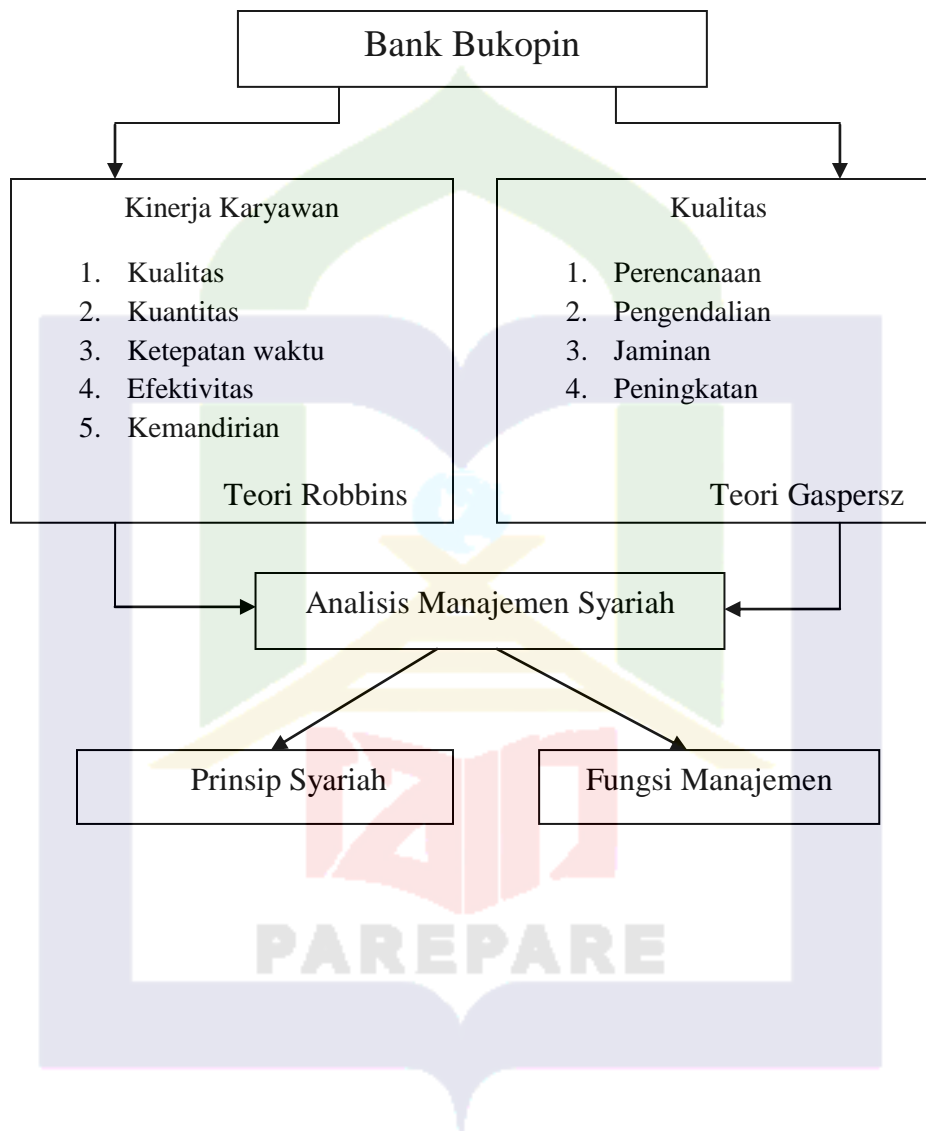
²¹Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, Edisi Ketiga (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2001) h. 510.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dibuat dengan tujuan sebagai landasan sistematis berfikir dalam mengukur dan menyelesaikan masalah yang di bahas dalam proposal penelitian sehingga memperoleh informasi tentang bagaimana kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas manajemen Bank Bukopin Parepare (analisis manajemen syariah).

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas maka peneliti membuat tabel bagan kerang pikir seperti berikut:





Adapun penjelasan mengenai bagan kerangka pikir Bank Bukopin Parepare di atas yaitu sebagai berikut:

a. Bank Bukopin

Bank Bukopin merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan untuk masyarakat yang ingin menabung dimana perusahaan ini memiliki 3 lantai yang berbeda. Dimana tingkatan pada Bank Bukopin memiliki sistem pelayanan yang berbeda-beda.

b. Kinerja Karyawan

Pada dasarnya semua perusahaan atau bank menginginkan karyawan yang memiliki tingkat kinerja yang baik dimana nantinya mampu meningkatkan kualitas dari perusahaan itu sendiri. Namun sering kali kita melihat masih banyak karyawan-karyawan yang masih kurang memberikan pelayanan kepada setiap nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini perusahaan perlu menerapkan indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, diantaranya yaitu segi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian.

c. Kualitas

Dalam dunia perbankan hal yang paling diperhatikan yaitu dari segi kualitas dimana kualitas yang baik akan menjamin meningkatnya perusahaan dimana yang akan datang. Kualitas perusahaan sering kali mengalami penurunan apabila segala sesuatu yang telah disusun dengan baik tidak diterapkan oleh perusahaan, oleh karenanya diperlukan beberapa indikator untuk menunjang kualitas dari bank diantaranya yaitu dari segi perencanaan, pengendalian, jaminan, serta peningkatan.

d. Analisis Manajemen Syariah

Analisis manajemen syariah kemudian dibagi menjadi dua bagian yang mana bagian pertama membahas tentang fungsi manajemen yang diantaranya terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Dimana keempat fungsi manajemen ini sesuatu hal mesti dilakukan oleh setiap perusahaan. Untuk melihat apakah manajemen yang digunakan oleh Bank Bukopin telah sesuai dengan syariah Islam maka dari itu perlu digunakan prinsip manajemen untuk melihatnya. Dimana prinsip manajemen ini terbagi menjadi tiga bagian diantaranya yaitu keadilan, amanah dan tanggungjawab, dan yang ketiga adalah komunikatif.

