

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Sepanjang penelusuran referensi yang penulis lakukan, penelitian yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Penulis menemukan penelitian yang berjudul yaitu:

- 2.1.1 *“Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink dikecamatan Towuti kabupaten Luwu Timur”* oleh Rika Febrianti dari Jurusan program studi manajemen konsentrasi perbankan keuangan mikro STIE Makassar pada tahun 2019. Penelitian ini menjelaskan tentang manfaat, kenyamanan dan keamanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink. manfaat, kenyamanan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink. Variabel keamanan merupakan variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink.<sup>1</sup>

Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat digambarkan bahwa penelitian terdahulu berfokus pada kepuasan pelanggan menggunakan produk Agen BRILink dan menjelaskan tentang manfaat, kenyamanan dan keamanan pelanggan menggunakan produk Agen BRILink penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif sedangkan

---

<sup>1</sup> Rika Febrianti., *“Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink dikecamatan Towuti kabupaten Luwu Timur”*. Jurusan program studi manajemen konsentrasi perbankan keuangan mikro STIE Makassar (2019).

calon peneliti berfokus pada keberadaan Agen BRILink dalam memudahkan transaksi dan calon peneliti menggunakan metode kualitatif.

2.1.2 *“Analisis implementasi pengembangan agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat”*. Oleh Gustian Anita dari Program studi perbankan syariah Fakultas syariah dan ekonomi islam IAIN Curup tahun 2019, penelitian ini membahas tentang kegunaan untuk memahami bagaimana analisis implementasi pengembangan Agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat. Setelah diwawancara kepada bank, Agen BRILink dan nasabah, bank mendapat keuntungan adalah edukasi perbankan yang lebih efektif dan menghilangkan batas-batas formal layanan perbankan, keuntungan agen BRILink adalah memperoleh margin, dagangan diwarung menjadi laku, mendapatkan keuntungan dan membantu perekonomian mereka, sedangkan keuntungan bagi nasabah adalah dengan adanya agen BRILink lokasi lebih dekat daripada bank, mudah untuk dijangkau ataupun bertransaksi, tidak perlu susah payah mengantri dan lainnya.<sup>2</sup>

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu penelitian terdahulu meneliti tentang analisis implementasi pengembangan Agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat sedangkan calon peneliti meneliti tentang eksistensi Agen BRILink dalam memudahkan transaksi.

---

<sup>2</sup>Gustian Anita., *“Analisis implementasi pengembangan agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat”*. Program studi perbankan syariah Fakultas syariah dan ekonomi islam IAIN Curup tahun( 2019).

2.1.3 “*Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat bertransaksi melalui branchless banking bank syariah*”. Oleh Suci Monika Dwi skripsi dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (2017). Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dikemukakan peneliti dapat disimpulkan bahwa: terdapat pengaruh positif signifikan kemudahan terhadap minat masyarakat bertransaksi melalui *Branchless Banking* bank syariah. Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan ada pengaruh positif signifikan kemudahan terhadap minat masyarakat terbukti kebenarannya.<sup>3</sup>

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan meneliti tentang kemudahan bertransaksi sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan meneliti tentang minat masyarakat bertransaksi melalui branchless banking bank syariah.

## 2.2 Tinjauan Teoritis

Penelitian ini akan menggunakan suatu bangunan kerangka teoritis atau konsep-konsep yang menjadi *grand* teori dalam menganalisis permasalahan yang akan diteliti atau untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dibangun sebelumnya. Adapun tinjauan teori yang digunakan adalah:

---

<sup>3</sup>Monika Dwi,. “*Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat bertransaksi melalui branchless banking bank syariah*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2017).

## 2.2.1 Teori Eksistensi

### a. Pengertian Eksistensi

Eksistensi berasal dari kata Bahasa latin *existere* yang artinya muncul, ada, timbul, memiliki keberadaan actual. *Existere* disusun dari *ex* yang artinya keluar dan *sistere* yang artinya tampil atau muncul. Terdapat beberapa pengertian tentang eksistensi yang dijelaskan menjadi 4 pengertian. Pertama, eksistensi adalah apa yang ada. Kedua, eksistensi adalah apa yang memiliki aktualisasi. Ketiga, eksistensi adalah segala sesuatu yang dialami dan menekankan bahwa sesuatu itu ada. Keempat, eksistensi adalah kesempurnaan.

Eksistensi menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah keberadaan, kehadiran yang mengandung unsur bertahan. Artinya, eksistensi menjelaskan tentang penilaian ada atau tidak adanya pengaruh terhadap keberadaan seseorang tersebut. Apabila orang lain menganggap mempunyai sebuah eksistensi, maka keberadaan kita sudah dianggap dan dapat diperhitungkan oleh orang-orang disekeliling kita. eksistensi biasanya dijadikan sebagai acuan pembuktian diri bahwa kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan seseorang dapat berguna dan mendapat nilai yang baik dimata orang lain. Selain itu, eksistensi juga dianggap sebagai sebuah istilah yang bisa diapresiasi kepada seseorang yang sudah banyak memberi pengaruh positif kepada orang lain.<sup>4</sup>

Pemahaman secara umum, eksistensi berarti keberadaan. Akan tetapi eksistensi dalam kalangan filsafat *eksistensialisme* memiliki arti sebagai cara

---

<sup>4</sup>Irfan Ariffianto Hadi”Eksistensi Komunitas Waroeng Keroncong Di Kota Semarang” Skripsi Jurusan Pendidikan Seni Drama, Tari, Dan Musik Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Semarang, 2015,h.10.

berada manusia, bukan lagi apa yang ada, tetapi, apa yang memiliki aktualisasi (ada). Cara manusia berada di dunia berbeda dengan cara benda-benda. Benda-benda tidak sadar akan keberadaannya, meskipun mereka saling berdampingan.

### **b. Ciri-ciri Eksistensi**

Menurut Frankl dalam bukunya yang berjudul *Phcyhotherapy and Existensialsn* dan Smith dalam bukunya *What Maatters Most* adalah hal yang utama, ciri-ciri eksistensi diantaranya:

- 1) Kesadaran diri yaitu kemampuan untuk mengenali kekuatan dan kelemahan diri sendiri, apa yang mampu dilakukan, dan bagaimana cara melakukannya.
- 2) Kepercayaan diri yaitu kemampuan individu untuk melihat sisi positif dari suatu peristiwa.
- 3) Harga diri yaitu bagaimana individu memfokuskan pada orang ysnng dilayani atau individu bekerja.
- 4) Kesadaran akan mendesak yaitu kesadaran megenai pentingnya peran yang ada dalam dirinya untuk segera direalisasikan.<sup>5</sup>

### **2.2.2 Teori Manajemen Syariah**

Manajemen syariah adalah seni dalam mengelola semua sumber daya yang dimiliki dengan metode syariah yang telah tercantum dalam kitab suci atau telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Konsep syariah yang diambil dari hukum Al

---

<sup>5</sup>Munawarah" *Eksistensi Bank Muamalat Indonesia di Kota Palangkaraya*" Program studi Perbankan syariah fakultas Ekeonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangkaraya 2019,h. 29-30.

Quran sebagai dasar pengelolaan unsur-unsur manajemen agar dapat menggapai target yang dituju. Menurut Kajian Ayat Alquran Dalam sudut pandang Islam manajemen diistilahkan dengan menggunakan kata *al-tadbir* (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al Qur'an seperti firman Allah SWT:

Dalam surah As Sajadah ayat 5 Allah SWT berfirman :

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

Terjemahnya:

Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu (As Sajadah: 5).<sup>6</sup>

Dari isi kandungan diatas dapatlah diketahui bahwa Allah SWT adalah pengatur alam (Al Mudabbir/manager). Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah SWT dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.

Manajemen berasal dari bahasa latin bahasa Italia *maneggiare* berarti “mengendalikan”, kemudian bahasa Prancis *management* yang berarti “seni melaksanakan dan mengatur”, sedangkan dalam bahasa inggris istilah manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan keinginan yang hendak dicapai atau yang diinginkan oleh sebuah organisasi, baik organisasi bisnis, organisasi sosial, organisasi pemerintah, dan sebagainya. Sedangkan menurut Terry, George R.(1977) manajemen

---

<sup>6</sup>Defertemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid Warna Terjemahan dan Transliterasi Al-Misbah* (Jakarta Pusat : Beras Al-Fath), h.415

adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

1. Fungsi manajemen

- a. Perencanaan (*Plan ning*)

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

- b. Pengorganisasian (*organizing*)

Wujud dari pelaksanaan *organizing* ini adalah tampaknya kesatuan yang utuh, kekompakan, kesetiakawanan dan terciptanya mekanisme yang sehat, sehingga kegiatan lancar, stabil dan mudah mencapai tujuan yang ditetapkan. Proses *organizing* yang menekankan pentingnya tercipta kesatuan dalam segala tindakan, dalam hal ini al-Qur'an telah menyebutkan beta pentingnya tindakan kesatuan yang utuh, murni dan bulat dalam suatu organisasi.

- c. Penggerakan (*actuating*)

Fungsi *actuating* merupakan bagian dari proses kelompok atau organisasi yang tidak dapat dipisahkan. Adapun istilah dapat dikelompokkan ke dalam fungsi ini adalah *directing commanding, leading* dan *coordinating*. Karena

tindakan *actuating* sebagaimana tersebut di atas, maka proses ini memberikan penggerakan dan kesadaran terhadap dasar dari pada pekerjaan yang mereka lakukan, yaitu menuju tujuan yang telah ditetapkan, disertai dengan memberi motivasi-motivasi baru, bimbingan atau pengarahan, sehingga mereka bisa menyadari dan timbul kemauan untuk bekerja dengan tekun dan baik.

d. Evaluasi (*controlling*)

Controlling itu penting sebab merupakan jembatan terakhir dalam rantai fungsional kegiatan-kegiatan manajemen. Pengendalian merupakan salah satu cara para manajer untuk mengetahui apakah tujuan-tujuan organisasi itu tercapai atau tidak tercapai. Selain itu controlling adalah sebagai konsep pengendalian, pemantau efektifitas dari perencanaan, pengorganisasian, dan kepemimpinan serta pengambilan perbaikan pada saat dibutuhkan.<sup>7</sup>

Prinsip manajemen syariah yaitu mewajibkan para manajer berbuat baik, jujur dan amanah demi terciptanya kebahagiaan manusia (*falah*) dan kehidupan yang baik (*hayah tayyibah*), yang sangat menekankan aspek persaudaraan (*ukhuwwah*), keadilan susio ekonomi, dan pemenuhan kebutuhan spiritual ummat manusia. Ummat manusia yang memiliki kedudukan yang sama disisi Allah sebagai khalifah dan sekaligus sebagai hamba-Nya tidak akan dapat merasakan kebahagiaan dan ketenangan bati kecuali bila kebutuhan-kebutuhan materiil dan spiritual telah dipenuhi.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Sunarji harahap, "*Implementasi manajemen syariah dalam fungsi-fungsi manajemen*", Jurnal Fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sumatera utara, (2017), h.1-2.

<sup>8</sup>Ismail Nawawi, "*Manajemen Syariah: sebuah pemikiran, wacana dan realitas*", (Desember 2010), h. 19.

Hal tersebut dijelaskan dalam Hadist :

أَخْبَرَنَا مُحَمَّدُ بْنُ رَافِعٍ قَالَ حَدَّثَنَا عَبْدُ الرَّزَّاقِ قَالَ أَنْبَأَنَا مَعْمَرٌ عَنْ أَيُّوبَ عَنْ أَبِي قِلَابَةَ عَنْ أَبِي الْأَشْعَثِ عَنْ شَدَّادِ بْنِ أَوْسٍ قَالَ سَمِعْتُ مِنَ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ثِنْتَيْنِ فَقَالَ إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذَّبْحَ وَ لِيُجِدَّ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ ثُمَّ لِيُرِيحَ ذَبْحَتَهُ

“Rasulullah SAW. bersabda: “Sesungguhnya Allah mewajibkan perbuatan yang dilakukan dengan baik dalam segala hal, jika kamu membunuh binatang maka lakukanlah dengan cara yang baik, jika kamu mau menyembelih maka sembelihlah dengan cara yang baik, pertjamlah alat potongnya, kemudian istirahatkanlah binatangnya.” (HR. an-Nasa’i)<sup>9</sup>

Jika dikaitkan dengan manajemen secara umum, maka hadis tersebut menganjurkan pada umat Islam agar mengerjakan sesuatu dengan baik dan selalu ada peningkatan nilai dari jelek menjadi lebih baik. Manajemen adalah melakukan sesuatu agar lebih baik. Perbuatan yang tidak ada manfaatnya adalah sama dengan perbuatan yang tidak pernah direncanakan. Adapun langkah-langkah menerapkan manajemen syari’ah yang berkualitas adalah bekerja dengan sungguh-sungguh, dilakukan secara terus-menerus, tidak asal-asalan, dilakukan secara bersama-sama, dan mau belajar dari keberhasilan dan kegagalan dari diri sendiri dan orang lain.

### 2.2.3 Teori Kemudahan Transaksi

kemudahan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep kemudahan memberikan pengertian bahwa apabila suatu teknologi mudah digunakan, maka penggunaan cenderung untuk menggunakan teknologi tersebut.

<sup>9</sup>[http://ardiyanpratiwi.blogspot.com/2017/09/manajemen-hadis-ekonomi\\_88.html](http://ardiyanpratiwi.blogspot.com/2017/09/manajemen-hadis-ekonomi_88.html)

Hal tersebut dijelaskan dalam Hadist :

عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ وَإِذَا اشْتَرَى وَإِذَا اقْتَضَى (رواه البخاري)

“Dari jabir Bin Abdillah ra, bahwasanya Rasulullah SAW bersabda, “Allah SWT akan memberikan rahmat kepada seseorang yang mempermudah ketika menjual, mempermudah ketika membeli dan mempermudah ketika menagih hutang”.<sup>10</sup>

Hadits yang sangat sederhana ini menggambarkan tentang penggabungan dua hakekat besar, hakekat kebaikan dunia dan hakekat akhirat dalam satu hal; yaitu dalam mempermudah ketika bertransaksi bisnis dengan pihak lain. Karena memudahkan orang lain (baca ; customer) dalam bertransaksi bisnis di satu sisi merupakan aspek duniawi yang tentunya akan mendatangkan maslahat duniawi berupa bertambah senang dan bertambah banyaknya konsumen, perputaran bisnis yang cepat, dan sebagainya.

Namun di sisi lain, hal ini juga merupakan “ibadah” dan sunnah dalam muamalah, yang oleh karenanya akan mendapatkan rahmat Allah dan juga bahkan (dalam riwayat lain) mendapatkan ampunan Allah SWT. Ketiga hal tersebut adalah; memudahkan orang lain ketika membeli, ketika menjual dan ketika menagih pembayaran (baca ; menagih hutang).

Transaksi adalah suatu pertemuan antara dua pihak (penjual dan pembeli) yang saling menguntungkan, yang berdasarkan data/bukti/dokumen pendukung lalu dimasukkan ke jurnal setelah melalui pencatatan. Transaksi dapat dikatakan sebagai suatu kejadian yang dapat mempengaruhi posisi keuangan dari suatu badan usaha dan sebagai hal yang wajar untuk dicatat. Kejadian yang dapat mempengaruhi suatu

---

<sup>10</sup><https://www.erasuslim.com/peradaban/tafsir-hadist/mempermudah-customer-dalam-transaksi-bisnis.htm>

institusi dan semua kejadian tersebut tidak dapat dicatat seluruhnya sebagai transaksi, tergantung pada jenis kejadian itu apakah dapat di ukur atau tidak.<sup>11</sup>

Berbicara mengenai “Transaksi” umumnya orang orang akan mengatakan bahwa hal tersebut adalah perjanjian jual beli antar para pihak bersepakat untuk itu. Didalam lingkup hukum, sebenarnya istilah transaksi adalah penamaan terhadap keberadaan suatu perikata ataupun hubungan hukum yang terjadi antara para pihak.

Transaksi juga dimaksud sebagai suatu kegiatan yang dilakukan seseorang dan dapat menimbulkan perubahan terhadap harta atau keuangan, baik itu bertambah maupun berkurang. Contoh dari melakukan transaksi diantaranya ialah membeli barang, menjual barang, berhutang, memberi hutang, dan membayar berbagai kebutuhan hidup.

Dalam surah Al-Baqarah ayat 282 Allah berfirman :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَيْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ؕ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ؕ وَلَا يَأْتِ  
 كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ؕ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ؕ  
 فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمْلِئَ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ ؕ وَاسْتَشْهِدُوا  
 شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ ؕ فَإِنْ لَمْ يَكُونَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتَانِ مِمَّن تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا  
 فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَىٰ ؕ وَلَا يَأْتِ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا ؕ وَلَا تَسْمَعُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ  
 أَجَلِهِ ؕ ذَٰلِكُمْ أَفْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشُّهَدَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا ؕ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ  
 فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا ؕ وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ ؕ وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ ؕ وَإِنْ تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ  
 فُسُوقٌ بِكُمْ ؕ وَاتَّقُوا اللَّهَ ؕ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ ؕ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

<sup>11</sup>Hery, Akuntansi Keuangan Menengah, ( Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 63.

Terjemahnya :

Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.<sup>12</sup>

Adapun transaksi perbankan meliputi setiap transaksi yang dilakukan melalui lembaga perbankan, yang dilakukan oleh orang atau badan sebagai subyek hukum. Hampir semua transaksi perbankan pada hakikatnya merupakan derivative dari transaksi yang disebut dalam pasal 1 ayat (2) undang-undang perbankan, sesuai dengan fungsi utama perbankan Indonesia yang menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat.

---

<sup>12</sup>Defertemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid Warna Terjemahan dan Transliterasi Al-Misbah* (Jakarta Pusat : Beras Al-Fath), h.48

Adapun dalam transaksi perbankan, semua persetujuan dan hubungan antara bank dengan nasabah dilakukan dengan memperhatikan peraturan yang berlaku, yakni peraturan perundang-undangan yang berlaku di republik Indonesia, khususnya dibidang perbankan, termasuk tetapi tidak terbatas pada peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh bank Indonesia dan ketentuan-ketentuan dari asosiasi-ososiasi dengan siapa bank bergabung serta aturan-aturan dan kebiasaan-kebiasaan lain yang berlaku pada waktu dan ditempat tindakan atau persetujuan tersebut dilaksanakan.<sup>13</sup>

#### 2.2.4 Teori Masyarakat

Masyarakat dalam bahasa Inggris disebut “society” asal kata “sociuc” yang berarti kawan. Adapun kata “masyarakat” berasal dari bahasa Arab yaitu “syirk” yang berarti bergaul atau dalam bahasa ilmiahnya interaksi. Adanya saling bergaul itu tentu karena adanya bentuk-bentuk aturan hidup yang bukan disebabkan oleh manusia sebagai perorangan, melainkan oleh unsur-unsur kekuatan lain. Arti yang lebih khusus masyarakat disebut pula kesatuan sosial maupun ikatan-ikatan kasih sayang yang erat. Kata masyarakat hanya terdapat dalam dua bahasa yakni Indonesia dan Malaysia. Kemudian diadopsi ke dalam bahasa Indonesia yang artinya berhubungan dan pembentukan suatu kelompok atau golongan.<sup>14</sup> Masyarakat menurut Para ahli Sosiologi adalah sebagai berikut :

1. Mac Iver dan Page mendefinisikan masyarakat merupakan jalinan hubungan sosial dan selalu berubah.

---

<sup>13</sup>Ratna Suryani, *Tinjauan yuridis terhadap transaksi perbankan melalui internet banking di Indonesia*, (fakultas hukum universitas sebelas maret Surakarta 2008), h. 48-49.

<sup>14</sup> Drs. Sidi Gazalba, *Masyarakat Islam, Pengantar Sosiologi & Sosiografi*, (Jakarta, Bulan Bintang, 1976), hlm. 11.

2. Koentjaraningrat mendefinisikan masyarakat adalah kesatuan hidup makhluk-makhluk manusia yang terikat oleh suatu sistem adat istiadat tertentu.

3. Selo Soemardjan dan Soelaiman Soemardi menyebut masyarakat adalah tempat orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan.<sup>15</sup>

Dalam pengertian lain masyarakat atau disebut *community* (masyarakat setempat) adalah warga sebuah desa, sebuah kota, suku atau suatu negara. Apabila suatu kelompok itu baik, besar maupun kecil, hidup bersama, memenuhi kepentingan-kepentingan hidup bersama, maka disebut masyarakat setempat.<sup>16</sup>

### 2.2.5 Teori Pelayanan

Kamus besar Bahasa Indonesia berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani adalah “membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”.<sup>17</sup> pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan nasabah.<sup>18</sup>

Pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, selain itu pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan

<sup>15</sup>Ari H. Gunawan, *Sosiologi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), hlm. 14.

<sup>16</sup> Soejono Soekamto, *Sosiologi suatu Pengantar*, ( Jakarta, Rajawali,1990), hlm. 162 .

<sup>17</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia, (edisi keempat, Jakarta, gramedia pustaka utama, 2008), h.301.

<sup>18</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka, Belajar, 2005), h. 2.

kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan nasabah.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor sebagai berikut:

1. Kesadaran para pejabat, pimpinan dan pelaksana
2. Adanya aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Kemauan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
6. Tersedianya sarana, pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan.

Melihat dari pengertian diatas, tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan pada satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan dipihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat dapat dikaitkan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Adapun jenis pelayanan berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara (KEPMEN PAN) nomor 58 tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan administrasi
2. Pelayanan barang

### 3. Pelayanan jasa

Keterangan dari KEPMEN PAN akan lebih dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pelayanan administrasi: adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya.
- b. Pelayanan barang: adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dana atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada nasabah langsung.
- c. Pelayanan jasa: adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk terus ditingkatkan dan dipertahankan karena kualitas pelayanan menjadi dasar dalam mempertahankan loyalitas nasabah, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai sikap yang dibentuk dalam jangka panjang, evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan.<sup>19</sup>

Pada hakikatnya manusia atau masyarakat adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri. Dalam kehidupannya selalu membutuhkan peran serta orang lain. Oleh karena itu, manusia memiliki hasrat untuk selalu berhubungan dengan orang lain. Dalam kaitannya dengan dunia

---

<sup>19</sup>Agus, "Pengaruh loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Mandiri Persero Tbk Cabang Pinrang", *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, 2018, h. 19-33

perbankan, manusia merupakan faktor penting sebagai pelaksana dalam pengembangan sektor perbankan.<sup>20</sup>

## 2.3 TINJAUAN KONSEPTUAL

### 2.3.1 Agen BRILink

Agen BRILink merupakan perluasan layanan perbankan dari bank BRI yang bekerjasama dengan para nasabah untuk dijadikan agen yang mana nantinya para agen dapat melayani transaksi perbankan kepada masyarakat secara tepat waktu melalui sistem online yang menggunakan fitur EDC BRI dan aplikasi BRILink Mobile dengan konsep *sharing fee*.

Hadirnya agen Bank BRI ini membuat nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan hanya melalui agen tanpa harus ke unit kerja bank BRI. Beragam aktivitas yang bisa dilakukan oleh nasabah bank BRI mulai dari transfer sesama BRI, transfer ke bank lain atau sebaliknya, setor dan Tarik tunai, pembayaran tagihan listrik, air, BPJS, telepon, pembelian pulsa, pembayaran cicilan, setoran pinjaman, Top Up BRIZZI, info saldo dan berbagai transaksi lainnya.<sup>21</sup>

Adapun manfaat bagi masyarakat yaitu lokasi dekat dengan domisili sehingga dapat menghemat waktu dan biaya transportasi. Dapat melakukan transaksi tanpa dibatasi oleh jam operasional kantor maupun hari libur. Dapat melakukan transaksi

---

<sup>20</sup>Susi Lestari, "Pengembangan desa wisata dalam upaya pemerdayaan masyarakat" Skripsi program studi sosiologi fakultas ilmu sosial dan humaniora Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2 November 2009, h.23.

<sup>21</sup><http://www.google.co.id/amp/s/m.tribunnews.com/amp/bisnis/2019/11/19/jadi-agen-brilink-msyarakat-mudah-dan-makin-untung-usahanya>.

seperti setor tunai maupun Tarik tunai dalam jumlah yang kecil. Suasana dalam bertransaksi lebih kekeluargaan serta informal dibandingkan dengan unit kerja.

Manfaat bagi agen BRILink sebagai tambahan penghasilan disamping usaha inti yang sedang dijalankan. Bertambahnya penghasilan dari usaha inti karena adanya nasabah yang berkunjung di tempat usaha yang dapat memperluas segmen. Peningkatan citra atau *image* bagi agen karena dengan adanya kerjasama dengan menjadi agen resmi bank BRI yang terverifikasi, yang mana program BRILink di *branding* secara keseluruhan oleh bank BRI.<sup>22</sup>

### 2.3.2 Kemudahan Transaksi

Kemudahan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep kemudahan memberikan pengertian bahwa apabila suatu teknologi mudah digunakan, maka pengguna akan cenderung untuk menggunakan teknologi tersebut.

Transaksi adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang yang menimbulkan perubahan terhadap harta atau keuangan yang dimiliki baik itu bertambah atau berkurang. Misalnya menjual harta, membeli barang, membayar berbagai macam biaya untuk memenuhi kebutuhan hidup. Dalam transaksi terdapat administrasi transaksi, adapun yang dimaksud dengan administrasi disini ialah suatu kegiatan untuk mencatat perubahan keuangan seseorang atau organisasi yang dilakukan secara teliti serta menggunakan metode-metode tertentu.

---

<sup>22</sup>Luke Bella Evita "Mekanisme pelayanan agen BriLink pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk,( Cabang Madiun) (2017), h. 11.

Kemudahan transaksi merupakan persepsi seseorang yang tidak direpotkan dengan berbagai kegiatan dalam melakukan transaksi. Dalam bertransaksi berbagai hal dapat dilakukan hanya dengan sentuhan jari saja, dan hal tersebut bukan sesuatu yang wah lagi, melainkan sudah menyatu dalam aktivitas sehari-hari. Ternyata mudah saja tidak cukup, generasi milenial juga menginginkan kecepatan dalam mendapatkan informasi dan hasil yang mereka butuhkan. Tuntutan generasi milenial ini tentunya mendorong sektor-sektor lain untuk segera berbenah diri, salah satunya sektor perbankan.<sup>23</sup>

### 2.3.3 Analisis Manajemen Syariah

Pemikiran manajemen dalam islam muncul sesudah Allah Swt menurunkan risalah-Nya kepada Muhammad saw, Nabi dan Rasul akhir zaman. Pemikiran manajemen dalam islam bersumber dari *nass-nass* al-Qur'an dan petunjuk as-Sunnah. Selain itu ia juga berasaskan pada nilai-nilai kemanusiaan yang berkembang dalam masyarakat dalam waktu itu.

Manajemen Syariah datang karena tuntutan dari kesempurnaan islam itu sendiri. Islam harus diikuti secara sempurna (*kaffah*) dan komprehensif. Islam menuntut kaum muslimin untuk mengaktualisasikan keislamannya dalam aspek kehidupan. Dalam kehidupan manajemen mereka memiliki sistem manajemen tersendiri, dimana garis-garis besarnya telah digambarkan dalam al-Qur'an dan hadis. Ini semua adalah rambu-rambu dalam bidang manajemen yang harus ditaati oleh setiap muslim.

---

<sup>23</sup><http://www.google.co.id/amp/s/www.kompasiana.com/amp/diarronayu/5a1e54bc677ffb23045f7ae2/kemudahan-transaksi-perbankan-dalam-genggaman>.

Pemikiran manajemen syariah pada dasarnya berada pada dua kutub kebenaran yaitu kebenaran empirical dan kebenaran *transcendental*. Ketepatan pemikiran manajemen syariah berada pada tataran empirical ketika realita pengimplementasian baik dalam pola pemikiran maupun pola tindakan tidak mengandung pengaburan tindakan atau kebenaran yang disembunyikan. Dalam praktek, manajemen manajemen syariah dibangun diatas tiga ranah, yaitu manajemen, etika dan spiritualitas.tiga ranah ini membentuk hubungan tidak terpisahkan.<sup>24</sup>



---

<sup>24</sup>Ismail Nawawi “Manajemen Syariah:Sebuah pemikiran, wacana dan realita”. h. 2.

## 2.4 BAGAN KERANGKA PIKIR

