

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank merupakan bagian dari sebuah sistem keuangan dan sistem pembayaran suatu negara, bahkan pada era globalisasi ini, bank sudah menjadi sebuah sistem keuangan dan sistem pembayaran dunia. Mengingat hal yang demikian itu, maka begitu suatu bank memperoleh izin berdiri dan beroperasi dari otoritas moneter negara yang bersangkutan, bank tersebut menjadi milik masyarakat. Oleh karena itu, eksistensinya bukan saja harus dijaga oleh para pemilik bank itu sendiri, tetapi juga oleh masyarakat nasional dan global.

Bank adalah lembaga keuangan yang eksistensinya tergantung mutlak pada kepercayaan mutlak dari nasabahnya yang mempercayakan dana dan jasa-jasa lain yang dilakukan mereka melalui bank pada khususnya dan dari masyarakat luas pada umumnya. Oleh karena itu, bank sangat berkepentingan agar kadar kepercayaan masyarakat, yang sudah maupun yang akan menyimpan dana, maupun yang telah atau akan menggunakan jasa-jasa bank lainnya terpelihara dengan baik dalam tingkat yang tinggi, mengingat bank adalah bagian dari sistem-sistem tersebut. Adapaun kepercayaan masyarakat kepada bank merupakan unsur yang paling pokok dari eksistensi suatu bank sehingga terpeliharanya kepercayaan masyarakat kepada perbankan adalah kepentingan masyarakat banyak.

Sebagaimana diketahui, salah satu faktor untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu bank pada khususnya dan perbankan pada

umumnya ialah kepatuhan bank terhadap kewajiban rahasia bank. Maksudnya adalah menyangkut dapat atau tidaknya bank dipercaya oleh nasabah yang menyimpan dana dan menggunakan jasa-jasa lainnya dari bank tersebut untuk tidak mengungkapkan keadaan keuangan dan transaksi nasabah serta keadaan lain dari nasabah yang bersangkutan kepada pihak lain. Dengan kata lain tergantung kepada kemampuan bank itu untuk menjunjung tinggi dan mematuhi dengan teguh rahasia bank.

Seiring dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap suatu bank maka perbankan pun mulai meningkatkan eksistensinya untuk menarik kepercayaan masyarakat yaitu dengan berdirinya perbankan syariah.

Dimana pendirian lembaga-lembaga keuangan syariah didasari dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dengan semua ketentuan pelaksanaannya baik berupa peraturan pemerintah, keputusan Menteri Keuangan, dan edaran Bank Indonesia, dimana lembaga syariah ini menggunakan sistem bagi hasil.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang berbasis syariah islam. Secara makro bank syariah memosisikan dirinya sebagai pemain aktif dalam mendukung dan memainkan kegiatan investasi di masyarakat sekitarnya. Di satu sisi bank syariah mendorong dan mengajak masyarakat untuk ikut aktif berinvestasi melalui berbagai produknya, sedangkan disisi lain bank syariah aktif untuk melakukan investasi di masyarakat. Selain itu, secara mikro bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menjamin seluruh aktivitas operasinya,

termasuk produk dan jasa keuangan yang ditawarkan, telah sesuai dengan prinsip syari'ah.

Sistem perbankan di Indonesia diatur dalam UU No.7 Tahun 1992 (diubah dengan UU No.10 Tahun 1998) tentang perbankan bahwa perbankan di Indonesia terdiri dari dua jenis, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Kedua jenis bank tersebut melaksanakan kegiatan konvensional atau syari'ah. Hal ini berarti bahwa Indonesia menganut sistem perbankan ganda (*Dual banking system*), yaitu ketika bank konvensional dan syari'ah beroperasi berdampingan. Semenjak itu, bank syari'ah mulai tumbuh pesat di Indonesia dalam bentuk umum syari'ah (*Full fledge islamick bank*), unit usaha syari'ah (bank konvensional yang membuka cabang syari'ah), dan *office chenneling* (gerai syari'ah di kantor bank konvensional). (Atang Abd. Hakim, 2011: 94).

Bank islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan barang dagangan utamanya. (Ensiklopedia Hukum Islam, 2001:194)

Bank Islam atau di Indonesia disebut bank syari'ah merupakan lembaga yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi di sektor riil melalui kegiatan aktivitas usaha (investasi, jual beli, atau lainnya) berdasarkan prinsip syari'ah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk

penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan nilai-nilai syari'ah yang bersifat makro maupun mikro.

Nilai-nilai makro yang dimaksud adalah keadilan, masalah, sistem zakat, bebas dari bunga (riba), bebas dari kegiatan spekulatif yang nonproduktif seperti perjudian (maysir), bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (gharar), bebas dari hal-hal yang rusak atau tidak sah (bathil) dan penggunaan uang sebagai alat tukar. Sebagaimana dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah Ayat 275 :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ  
ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ  
مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا  
خَالِدُونَ

Artinya :

Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

Sementara itu, nilai-nilai mikro yang harus dimiliki oleh pelaku perbankan syari'ah adalah sifat-sifat mulia yang dicontohkan Rasulullah SAW. yaitu shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah. (Ascarya, 2008:V)

Dimana cara operasional bank syari'ah ini pada hakekatnya sama saja dengan bank konvensional biasa, yang berbeda hanyalah masalah bagi hasil dan produk yang menurut syariat islam tidak dibenarkan. Bank syari'ah memang tidak menggunakan konsep bunga dalam operasionalnya tetapi bukan berarti tidak menggunakan beban biaya kepada konsumen yang menikmati layanan jasanya beban tetap ada tapi cara perhitungannya tidak seperti bunga pada bank konvensional. Hal ini karena dalam bank konvensional biasanya menggunakan instrumen bunga (bunga perbankan) dalam perhitungannya bank syari'ah menggunakan instrumen bagi hasil.

Prinsip perbankan islam adalah keseimbangan antara sektor riil dan sektor moneter sehingga pertumbuhan pembiayaan yang dikeluarkan perbankan syari'ah tidak boleh lepas dari pertumbuhan pembiayaan sektor riil yang dibiayainya. Sehingga pada saat perekonomian *lesu* maka *yield* yang diterima perbankan syari'ah akan menurun yang pada akhirnya *return* yang dibagi hasilkan akan menurun. Sebaliknya pada saat perekonomian booming maka penerimaan yang diterima perbankan syari'ah akan meningkat dan pada gilirannya *return* yang dibagi hasilkan terhadap nasabah akan meningkat pula. Dengan kata lain keberhasilan kinerja perbankan syari'ah akan sangat ditentukan oleh keberhasilan kinerja sektor riil, bukan sebaliknya. Dalam pandangan islam uang hanyalah alat tukar dan bukan merupakan barang komoditi, islam tidak mengenal *time value of money* tetapi *economical value of time*. Dengan kata lain yang berharga dalam pandangan islam adalah waktu bukan uang.

Sistem perbankan syari'ah merupakan perbankan yang sangat manusiawi yang berupaya meningkatkan perekonomian, yang dalam penyaluran kreditnya menggunakan sistem bagi hasil. Dimana dalam konsep bagi hasil perhitungan jasa yang digunakan perbankan syari'ah dimulai pada saat nasabah (penerimaan kredit) memperoleh keuntungan dan apabila pengguna kredit tidak mendapat keuntungan pihak perbankan tidak berhak membebankan biaya kepada krediturnya.

Istilah bank syari'ah adalah khas Indonesia yang tidak dijumpai di negara lain. Di tempat lain, lembaga ini disebut "Bank Islam" (*Islamic Bank*). Di Indonesia, term bank islam telah mengalami kontekstualisasi sehingga muncul nama Bank Syari'ah.

Lembaga keuangan Islam dalam wujud Bank Syari'ah merupakan sub sistem dari sistem ekonomi islam. Pada masa Nabi, model-model transaksi seperti menghimpun dana umat, pinjam meminjam uang dan barang, penyaluran dana kepada masyarakat ditangani oleh lembaga keuangan.

Dalam bank syari'ah sumber dana berasal dari modal inti (*core capital*) dan dana pihak ketiga yang terdiri dari dana titipan (*wadi'ah*).

Prinsip-prinsip dan tatanan ekonomi yang berlandaskan syari'ah islam merupakan suatu kebutuhan sekaligus suatu keharusan, hal ini didasarkan pada keyakinan umat yang kuat bahwa Islam adalah ajaran yang tidak hanya mengatur ibadah mahdhah dan muamalah saja, tetapi mengatur juga kehidupan sosial ekonomi.

Diera globalisasi saat ini perbankan syari'ah sebagai lembaga atau industri yang bergerak dibidang jasa keuangan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitasnya, baik kualitas jasa layanan maupun kualitas produk jasa yang dipasarkannya pada halayak. Hal ini penting seiring dengan kesadaran masyarakat terhadap jasa pelayanan yang didapatkan sebagai konsekwensi logis dari persaingan pemasaran produk dan jenis yang sama. Pada awalnya kualitas dianggap hanya menjadi tanggung jawab para manajer produksi dan operator pembuat produk dan pelayanan.

Bertitik tolak dari pentingnya manajemen pada dunia perbankan syari'ah sebagai lembaga keuangan islam, maka sejauh mana perbankan syari'ah mampu untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan pada masyarakat guna memenangkan persaingan pada industri sejenis dalam meningkatkan pendapatan perbankan syari'ah yang akhirnya meningkatkan perekonomian umat.

Dalam hal ini semangat untuk meningkatkan kualitas perbankan syari'ah disemaikan pula oleh PT. BPRS PNM Al-Ma'soem

Keberadaan BPRS Al-Masoem melalui mottonya Meraih Sukses Bersama Kemaslahatan Umat harus terus dukembangkan, melalui motto tersebut BPRS terus mengembangkan sayapnya melalui pembukaan layanan kantor kas maupun pembukaan kantor cabang sampai akhir Desember 2011 BPRS PNM Al-Masoem telah membuka 4 (empat) kantor cabang dan 2 (dua) kantor kas. Yaitu pada bulan:

- 2003 beroperasinya Kantror Kas Cipacing Jatinangor
- Juli 2006 beroperasinya Kantor Cabang Majalaya

- Agustus 2007 beroperasinya Kantor Cabang Jatiwangi
- Maret 2008 beroperasinya Kantor Cabang Kopo
- September 2009 beroperasinya Kantor Cabang Arcamanik
- Juni 2011 beroperasinya Kantor Kas Ciwidey

Komitmen yang kuat dari para shareholdes untuk mengembangkan perbangkan ini melalui visinya yaitu “Menjalankan Muamalah dalam Perbankan berdasarkan Syariat Islam” serta keberadaannya mampu meningkatkan kualitas kehidupan ekonomi umat. Terbukti dengan komitmen yang kuat dari para pemilik untuk tetap menjaga agar posisi ratio *Capital Adequacy Ratio* (CAR) bank berada pada kisaran di atas 8%, dan posisi akhir desember 2011 CAR BPRS sebesar 28,8%.

Kinerja PT. BPRS PNM Al-Ma'soem :

- Dalam usia yang ke 17 tahun, berdasarkan penilaian bank Indonesia 13 tahun berturut-turut BPRS PNM Al-Masoem memperoleh predikat tingkat kesehatan dengan predikat SEHAT
- Sejak tahun 2001, laporan keuangan BPRS PNM Al-Masoem selalui di audit oleh kantor akuntansi independent dan diperoleh hasil yang memuaskan dengan predikat sehat, serta opini laporan keuangan menyajikan secara wajar dalam semua hal yang materil, posisi laporan keuangan, laporan laba rugi, serta laporan arus kas sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku umum.
- Sebagai BPRS rujukan tempat melakukan studi banding BPRS baik dalam hal operasional maupun dalam hal pembiayaan.



- Sebagai projek PT. Permodalan Nasional Madani dalam hal pengembangan SOP (Sistem Operasional dan Prosedur), dan pengembangan IT LKM/S
- Sebagai mitra terpercaya linkage program dan PT. PNM (Persero), dan lembaga keuangan lainnya baik bank maupun non bank. (BPRS Al-Ma'soem, 2007 :12-13)

Maka dari itu manajemen operasional perbankan syari'ah merupakan sebuah langkah dalam meningkatkan kualitas sebuah bank dalam mengelola dana nasabah dan memberikan kepuasan pelanggan atau nasabah dengan hasil yang dicapai. Maka dari itu bagaimana manajemen operasional perbankan syari'ah yang cocok yang berbasis sistem ekonomi islam tersebut.

Untuk itu guna mengetahui bagaimana manajemen operasional perbankan syari'ah yang relepan diterapkan dalam sistem perbankan syari'ah, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang operasional perbankan syari'ah. Dalam rangka membatasi ruang lingkup permasalahan, penelitian ini diberi judul **FUNGSI MANAJEMEN SISTEM OPERASIONAL PERBANKAN SYARI'AH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN** (*Studi Deskriptif Terhadap Penerapan Fungsi Manajemen pada PT. BPRS PNM Al-Ma'soem Jalan Rancaekek No. 01 Desa Dangdeur Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung*)

## **B. Rumusan Masalah**

Melihat fenomena PT. BPRS PNM Al-Ma'soem yang telah menerapkan standar manajemen operasional dalam setiap produk dan layanannya terhadap

nasabah. Maka penulis mencoba merumuskan permasalahan penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan operasional PT. BPRS PNM Al-Ma'soem dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan terhadap nasabah?
2. Bagaimana pengorganisasian operasional PT. BPRS PNM Al-Ma'soem dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan terhadap nasabah?
3. Bagaimana implementasi operasional PT. BPRS PNM Al-Ma'soem dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan terhadap nasabah?
4. Bagaimana pengendalian atau pengawasan operasional PT. BPRS PNM Al-Ma'soem dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan terhadap nasabah?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### ***1. Tujuan Penelitian***

Berdasarkan data-data yang dijadikan rujukan dan sandaran referensi dalam penelitian skripsi penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui perencanaan operasional PT. BPRS PNM Al-Ma'soem dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan terhadap nasabah?
- b. Mengetahui pengorganisasian operasional PT. BPRS PNM Al-Ma'soem Karimah dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan terhadap nasabah?
- c. Mengetahui implementasi operasional PT. BPRS PNM Al-Ma'soem dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan terhadap nasabah?

- d. Mengetahui pengendalian atau pengawasan operasional PT. BPRS PNM Al-Ma'soem dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan terhadap nasabah?

## 2. Kegunaan Penelitian

Secara umum hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah informasi dan keilmuan tentang fungsi manajemen sistem operasional perbankan syari'ah dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan. Dimana perbankan syari'ah merupakan salah satu kajian keilmuan jurusan manajemen dakwah. Adapun secara khusus penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh lembaga-lembaga terkait diantaranya :

### a. Jurusan Manajemen Dakwah

- 1) Sebagai upaya untuk menambah khazanah keilmuan tentang perbankan syari'ah sebagai salah satu kajian studi jurusan manajemen dakwah yaitu dalam matakuliah manajemen keuangan islam
- 2) Untuk menambah khazanah informasi dan keilmuan tentang pentingnya manajemen dalam sistem perbankan islam

### b. Dunia Perbankan Syari'ah

- 1) Sebagai acuan tentang pentingnya fungsi manajemen secara praktis dalam meningkatkan produk dan layanan dalam kehidupan sistem perbankan syari'ah
- 2) Sebagai acuan tentang pentingnya perbaikan produk jasa dan pelayanan yang mengacu kepada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan

pelanggan atau nasabah dengan mengacu kepada sistem operasional perbankan syari'ah.

#### **D. Kerangka Berpikir**

Mengetahui dan memaknai istilah dalam penelitian sangat penting untuk menghindari kesalahan pemahaman dalam mengungkapkan makna yang terkandung di dalamnya guna menghindari sikap verbalistik. Adapun makna-makna istilah yang terkandung dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Istilah manajemen sering di dekatkan dengan istilah administrasi, karena memang antara manajemen dengan administrasi mempunyai lahan yang sama dan hanya berbeda dalam pembagian tugasnya. Apabila administrasi berbicara tentang hal-hal yang makro maka manajemen berbicara tentang hal-hal yang mikro. Artinya, ruang lingkup administrasi lebih luas sedangkan manajemen agak terbatas. Dalam formulasi yang konkret dapat digambarkan bahwa administrasi menentukan arah kebijakan suatu tujuan yang hendak dicapai oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen mempunyai tugas mengatur bagaimana cara dan langkah serta usaha untuk mencapai tujuan tersebut.

Menurut para ahli, pengertian manajemen dapat dikemukakan sebagai berikut :

Buchari Zainun “ Manajemen adalah penggunaan efektif dari pada sumber-sumber tenaga manusia serta bahan-bahan material lainnya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan itu”. ( Khatib Pahlawan Kayo, 2007: 16)

Tom Degenaars, expert PBB yang diperbantukan pada lembaga Adminitrasi Negara RI, (1978-1979) “Manajemen didefinisikan sebagai suatu proses yang

berhubungan dengan bimbingan kegiatan kelompok dan berdasarkan atas tujuan yang jelas yang harus dicapai dengan menggunakan sumber-sumber tenaga manusia dan bukan manusia. ( Khatib Pahlawan Kayo, 2007: 17)

Adapun teori manajemen yang lain menurut para ahli adalah sebagai berikut :

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Menurut Melayu Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Malayu S.P. Hasibuan, 2006:1)

G.R. Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. (Malayu S.P. Hasibuan, 2006: 2)

Mengenai fungsi-fungsi manajemen terdapat banyak sekali pandangan-pandangan yang berbeda-beda satu sama lain. Dalam hal ini peneliti mengambil pandangan dari George R. Terry yang merumuskan fungsi-fungsi manajemen yang disingkat POAC, yakni :

1. Perencanaan (*Planning*)

Mengenai perencanaan ini dapat diberikan beberapa pengertian. Perencanaan ialah perencanaan tentang apa yang akan dicapai, yang kemudian memberikan pedoman, garis-garis besar tentang apa yang akan dituju. Perencanaan merupakan persiapan-persiapan dari pada pelaksanaan suatu tujuan. (Soekarno, 1980:66)

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturanbermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, bagaimana keuangannya dan fasilitas-fasilitasnya. (Malayu S.P. Hasibuan, 2006 : 40)

3. Implementasi atau pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan adalah mengarahkan semua bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan. (Malayu Hasibuan, 2006 : 41)

4. Pengendalian atau pengawasan (*Controlling*)

Pengendalian adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan dapat terselenggara. (Malayu S.P. Hasibuan, 2006 : 41)

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha. Sedangkan bank adalah salah satu badan usaha finansial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. (Herman Darmawi, 2011 : 1).

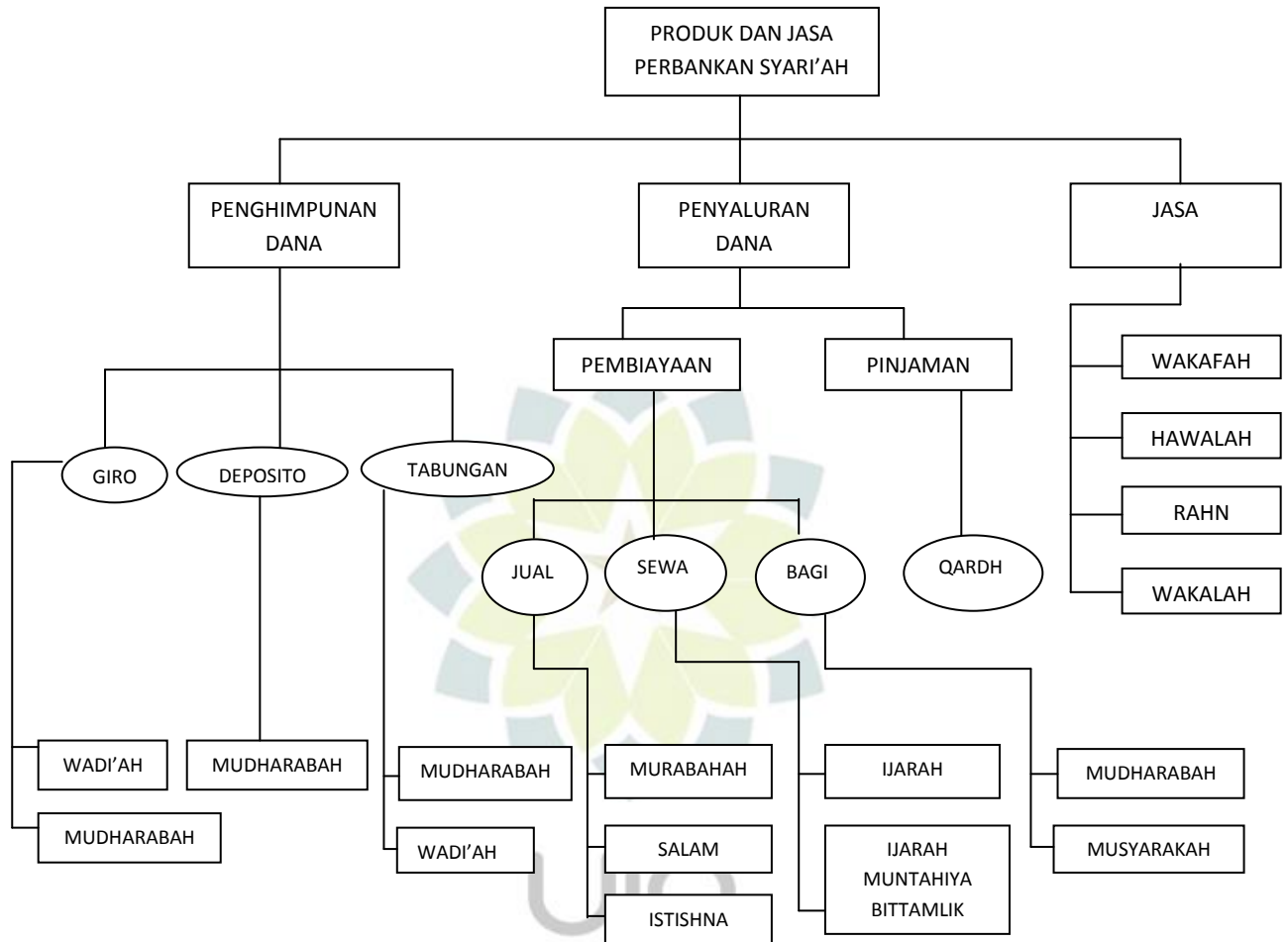
Istilah bank berasal dari bahasa Italy berasal dari kata “banco” yang berarti kepingan papan atau tempat buku atau sejenis meja, kemudian arti itu diperluas menjadi meja tempat pertukaran uang yang digunakan oleh para pemberi pinjaman dan para pedagang paluta di Eropa untuk memamerkan uang dan kekayaan mereka dari sinilah timbulnya istilah bank.

Syari'ah adalah kata bahasa arab yang secara harfiyahnya berarti jalan yang ditempuh atau garis yang mesti lalui. Secara terminologi, definisi syaria'ah adalah peraturan-peraturan dan hukum yang telah digariskan pokok-pokoknya dan dibebankan kepada kaum muslimin supaya mematuhi, supaya syari'ah ini diambil oleh orang islam sebagai penghubung diantaranya Allah dan di antaranya dengan manusia (Syeikh Mahmud Syaltut dalam Karim, 2010:7)

Bank syari'ah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan barang dagangan utamanya. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas antara lain :

1. Memindahkan uang
2. Menerima dan membayar kembali uang dalam rekening koran
3. Mendiskonto surat wesel, surat order maupun surat berharga lainnya
4. Membeli dan menjual surat-surat berharga
5. Memberi dan menjual cek. (Ensiklopedia Hukum Islam, 2001:194)

Adapun produk, jasa dan akad Perbankan syari'ah adalah sebagai beriku:



Gambar 1.1 Produk dan Jasa, serta Akad Bank Syari'ah

Seperti dapat dilihat dalam bagan diatas, produk perbankan syari'ah dapat dibagi menjadi tiga yaitu :

1. Produk penghimpunan dana
2. Produk penyaluran dana
3. Produk yang berkaitan dengan jasa yang diberikan perbankan kepada nasabah. (Sri Indah Nikensari, 2012 : 127).



Membahas tentang persoalan perbankan syari'ah pada dasarnya bersumber pada konsep uang dalam islam. Sebab bisnis perbankan tidak akan lepas dari persoalan uang. Di dalam ajaran islam, uang dipandang sebagai alat tukar bukan suatu barang komoditi diterimanya uang dengan maksud melenyapkan ketidakadilan, ketidak jujuran dan penghisapan dalam ekonomi dan tukar menukar. Dalam konsep ekonomi, tukar menukar islam jauh-jauh hari telah melarang adanya riba bunga bank dalam pandangan islam hukumnya haram, karena bunga bank merupakan instrumen penting dalam dunia perbankan.

Perbankan syari'ah merupakan lembaga keuangan ekonomi yang bersyariatkan islam sekaligus sebagai sarana dakwah islamiyah yang mencoba menjawab tantangan dakwah islamiyah tersebut khususnya dalam bidang ekonomi. Hal ini didasarkan kepada realitas kehidupan yang ada bahwa sistem ekonomi yang ada saat ini merupakan sistem ekonomi kafitalis yang penuh dengan riba sementara ajaran islam sangat melarang adanya riba dalam kehidupan umat sebagaimana dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 275 :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ<sup>ع</sup>  
 ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا<sup>ط</sup> وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا<sup>ع</sup> فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ<sup>ح</sup>  
 مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ<sup>ط</sup> وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا  
 خَالِدُونَ .

Artinya :

*Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata*

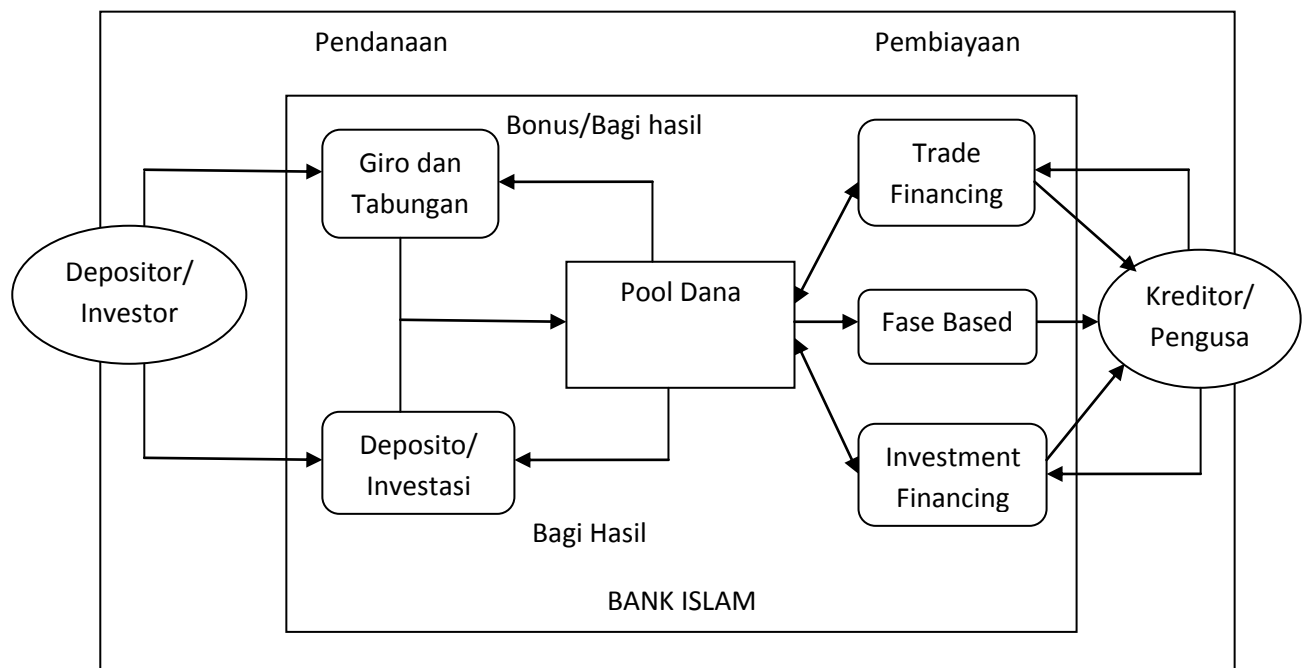
*(berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.*

Pentingnya evaluasi produk dan perluasan pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan mutlak diperlukan. Untuk itu perlu adanya inovasi dan reorientasi produk jasa dan pelayanan guna pemenuhan kebutuhan pelanggan tersebut. Namun disisi lain konsep inovasi dan reorientasi produk jasa dan pelayanan guna memenuhi kebutuhan pelanggan (*costumer servis*) dalam sistem perbankan syari'ah tidak boleh keluar dari nilai-nilai ilahiyah yang menjadi basik dan nilai khasan perbankan syari'ah sebagai perbankan islam.

Adapun sistem operasional perbankan syari'ah sekaligus sebagai produk jasa dan pelayanan yang ditawarkan syari'ah adalah sebagai berikut :

1. Sistem penghimpunan dana bank syari'ah (Pendanaan)
  - Modal atau Giro
  - Titipan atau Tabungan
  - Investasi Deposito (Muhammad Syafi'i Antoni, 2001 : 146)
2. Sistem pembiayaan bank syari'ah
  - Pembiayaan Produktif
  - Pembiayaan Konsumtif. (Muhammad Syafi'i Antoni, 2001 : 160)

Secara garis besar sistem operasional perbankan syari'ah dapat di lihat pada gambar di bawah :



Gambar 1.2 Oprasi Bank Syari'ah

## E. Langkah-langkah Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dijadikan objek penelitian adalah PT. BPRS PNM Al-Ma'soem Jalan Rancaekek No 1 Desa Dangdeur Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.

### 2. Metode penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu suatu metode yang digunakan untuk penyelidikan yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang suatu keadaan, gejala atau suatu kegiatan. (Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2007 : 87).

Untuk membahas fungsi manajemen dalam sistem operasional perbankan syariah diperlukan sejumlah data kualitatif dan teknik pengumpulan bahan. Data tersebut diperlukan untuk memberi nilai keilmiahan dari karangan ilmiah ini.

### 3. Jenis data

Jenis data dalam penelitian ilmiah ini adalah jenis data kualitatif. Jenis data kualitatif adalah data deskriptif yang digambar dengan kata-kata atau kalimat-kalimat yang diperlukan menurut kategorisasi untuk memperoleh kesimpulan.

Adapun jenis data yang digunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini adalah berupa data teori tentang fungsi manajemen sistem operasional perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan yang dilaksanakan pada PT. BPRS PNM Al-Ma'soem dalam tataran praktek. Data tersebut dikumpulkan berupa arsip, buku atau tulisan, dokument resmi dan hasil wawancara.

### 4. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Sumber data primer adalah sumber data utama atau sesuai dengan objek kajian penelitian ini. Sumber data primer yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini adalah hasil observasi, dokumen resmi dan wawancara dengan pihak manajemen. Adapun dalam hal ini orang yang diminta datanya diantaranya pimpinan dan staf atau pihak manajemen PT. BPRS Al-Ma'soem.

Adapun sumber data sekunder adalah makalah-makalah, koran-koran, majalah, dokumen resmi dan arsip pribadi yang berkenaan dengan penerapan fungsi manajemen dalam perbankan syari'ah, buku-buku yang berkenaan dengan teori-teori ekonomi islam, perbankan konvensional, manajemen dan lain-lain yang menunjang pada pembahasan masalah penelitian ini.

#### 5. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan langkah-langkah sebagai berikut:

##### a. Observasi

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti, dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung. (Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2007 : 87). Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi objektif lokasi penelitian.

##### b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung. Wawancara dilaksanakan dengan maksud untuk mendapatkan informasi atau data yang berhubungan dengan permasalahan-permasalahan yang diteliti dan mendapatkan jawaban yang diharapkan. (Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2007 : 88).

##### c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan atau studi dokumenter, merupakan suatu proses pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen,

baik dokumen tertulis, arsip, surat-surat, majalah, surat kabar, jurnal, dan laporan penelitian. (Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2007: 88). Dokumen-dokumen yang dihimpun, dipilih yang sesuai dengan tujuan dan fokus masalah. Studi kepustakaan bertujuan untuk menunjang dan memperkuat hasil penelitian.

#### 6. Analisis data

Pada dasarnya analisis data merupakan penguraian data melalui tahapan kategorisasi dan klasifikasi, perbandingan dan pencarian hubungan antara data yang spesifik tentang hubungan antar peubah. (Cik Hasan Basri, 2001: 66).

Dalam hal ini penulis mencoba beberapa langkah-langkah penganalisaan data antara lain : Pertama membuat kategorisasi-kategorisasi permasalahan manajemen perbankan syari'ah secara umum kemudian diperkecil kepada permasalahan manajemen secara khusus atau sebaliknya langkah kedua mencari penyebab lahirnya permasalahan-permasalahan perbankan syari'ah tersebut. Dan langkah ketiga adalah penafsiran terhadap hasil pembahasan data penelitian, sehingga dapat diperoleh jawaban terhadap masalah-masalah penelitian yang diajukan.