

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi/pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena hakikatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau *public servant*. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang dibutuhkan masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrasi kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai *“segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan pemerintah perundang-undangan.”*¹

Pelayanan public dikelompokkan menjadi tiga kelompok sebagai berikut.²

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya

¹Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. 2.

²*Ibid.*, hlm. 20.

status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Banyak instansi pemerintah yang menyediakan pelayanan administratif, salah satunya adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Minimnya informasi mengenai pembuatan dokumen, tidak tepatnya waktu pelayanan yang diberikan, lamanya pembuatan dokumen, serta kesibukan masyarakat untuk mengurus pembuatan dokumen tersebut membuat masyarakat lebih memilih untuk menggunakan biro jasa/agen/calor.

Biro jasa atau calor selalu memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat mengenai informasi persyaratan atau tata cara pembuatan dokumen tersebut. Dalam ajaran Islam, memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat ini disebut dengan kezaliman. Maka dari itu Allah SWT melarang umatnya untuk melakukan kezaliman di atas muka bumi ini.³

³Irham Fahmi, *Etika Bisnis Teori, Kasus, dan Solusi*, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm. 232.

Dalam kaitannya dengan keberadaan biro jasa pelayanan, Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 menegaskan bahwa pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki izin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang bersangkutan, terutama dalam hal yang menyangkut persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik.⁴ Dalam penelitian kali ini mengambil salah satu biro jasa yang berada di Kabupaten Kudus yaitu CV. Patih Sinar Jaya Makmur.

Dalam praktiknya pengurusan dokumen yang dilakukan oleh masyarakat akan dipersulit dibandingkan dengan para calo atau biro jasa karena biro jasa atau calo mempunyai oknum orang dalam yang akan mempermudah pekerjaannya. Untuk mempermudah pengurusan dokumen biasanya para biro memiliki jalur khusus dengan biaya tambahan kepada para petugas. Biaya tambahan itulah yang disebut pungutan liar atau lebih dikenal dengan sebutan “pungli”. Biaya tambahan yang ditarik setiap daerah berbeda-beda⁵

Pada hari Jum'at, tanggal 21 Oktober 2016, Presiden Indonesia Joko Widodo telah menandatangani Peraturan Presiden (Perpres) No. 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar, yang sekaligus diundangkan oleh Menteri Hukum dan HAM Yasonna H. Laoly pada hari yang sama, dengan penanggung jawab Operasi Pemberantasan Pungutan Liar (OPP) yaitu Menko Polhukam Wiranto melalui Satgas Saber Pungli. Satgas

⁴Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Op.Cit.*, hlm. 27-28.

⁵Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad pada tanggal 10 Juli 2017, pukul 10.00 WIB.

Saber Pungli bertugas untuk memberantas semua tindakan pungutan liar (pungli) yang ada di sekitar masyarakat dan dapat merugikan masyarakat. Untuk itu semua instansi penyelenggara pelayanan tidak lagi melayani para calo/biro jasa karena jika tertangkap basah melakukan praktik pungli, petugas yang berwenang akan memberikan sanksi kepada pelaku pungli.⁶

Dengan adanya kebijakan Saber Pungli membuat para calo/biro jasa lebih sulit dalam menjalankan pekerjaannya. Semua pekerjaan yang lebih mudah dengan hanya mengeluarkan biaya tambahan sekarang akan lebih sulit karena adanya kebijakan tersebut. Lalu bagaimanakah sistem kerja calo/biro jasa setelah adanya saber pungli? Masih adakah pungutan liar dalam praktiknya? Dari penjelasan diatas, peneliti ingin membuat skripsi dengan judul **“Dampak Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli) pada Sistem Kerja CV. Patih Sinar Jaya Makmur ditinjau dari Perspektif Islam”**.

B. Fokus Penelitian

Agar lebih terarah, peneliti memfokuskan penelitiannya pada bagaimana sistem kerja CV. Patih Sinar Jaya Makmur sebelum dan setelah adanya sapu bersih pungutan liar (saber pungli) ditinjau dalam pandangan ekonomi Islam.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah di paparkan diatas, maka rumusan masalah yang ingin digali dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana sistem kerja CV. Patih Sinar Jaya Makmur sebelum dan sesudah adanya sapu bersih pungutan liar (saber pungli)?

⁶<https://www.google.co.id/amp/s/app.kompas.com/amp/nasional/read/2016/10/21/16000501/jokowi.teken.perpres.satgas.saber.pungli.salah.satu.wewenangnyott>. diakses pada 16 Desember 2016, pukul 20.00 WIB.

2. Bagaimana pandangan ekonomi Islam terhadap sistem kerja CV. Patih Sinar Jaya Makmur?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem kerja CV. Patih Sinar Jaya Makmur sebelum dan sesudah adanya sapu bersih pungutan liar (saber pungli).
2. Untuk mengetahui pandangan ekonomi Islam terhadap sistem kerja CV. Patih Sinar Jaya Makmur.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis:
 - a. Mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan ekonomi, khususnya ekonomi Islam mengenai sistem kerja yang baik sesuai dengan ajaran Islam.
 - b. Sebagai bahan dasar untuk penelitian lebih lanjut sistem kerja yang dianjurkan dalam Islam, sehingga dapat diperoleh analisa dan keputusan yang lebih sempurna.
2. Manfaat Praktis:
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja yang produktif melalui sistem kerja yang sesuai dengan ekonomi Islam.
 - b. Sebagai masukan dan sarana evaluasi bagi CV. Patih Sinar Jaya Makmur khususnya dalam hal sistem kerja yang baik sesuai dengan ekonomi Islam.
 - c. Penelitian ini diharapkan dapat menarik minat para pemilik biro jasa untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan sistem ekonomi Islam.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari tiga bagian. Bagian pertama terdiri dari halaman judul, nota persetujuan pembimbing, halaman pernyataan, halaman motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar table dan daftar gambar.

Bagian kedua terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, analisis dan pembahasan, serta penutup. Bab I pendahuluan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bab II landasan teori merupakan uraian dari landasan teori kinerja, manajemen kinerja, penilaian kinerja, kinerja dalam islam, larangan pungutan liar serta kajian-kajian sebelumnya dan pengembangan hipotesis. Bab III metode penelitian menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subyek dan obyek penelitian, instrument penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data dan analisis data. Bab IV analisis dan pembahasan menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data, dan pembahasan yang dilakukan sesuai dengan alat analisis yang digunakan. Bab V penutup berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang berhubungan dengan penelitian serupa di masa yang akan datang. Bagian ketiga dari penelitian ini terdiri dari daftar pustaka, riwayat hidup penulis, dan lampiran-lampiran.