

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. Kinerja

Suatu perusahaan tentu membutuhkan karyawan sebagai tenaga kerjanya guna meningkatkan produk yang berkualitas. Mengingat karyawan merupakan asset penting bagi perusahaan, banyak hal yang perlu diperhatikan terkait dengan peningkatan kinerjanya. Kinerja yang baik merupakan salah satu sasaran organisasi dalam mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Tercapainya kinerja yang baik tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang baik pula.¹

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:²

- a. Faktor kemampuan. Pegawai perlu di tempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b. Faktor motivasi. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan pegawai kearah pencapaian tujuan kerja.
- c. Sikap mental. Merupakan yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

¹Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi*, Pustaka Setia, Bandung, 2010, hlm. 186.

²*Ibid.*, hlm. 189.

Mencapai kinerja tinggi bukanlah hasil sampingan otomatis dari membangun budaya yang kompak dan meyakinkan, tetapi juga memerlukan manajemen tertentu. Untuk itu diperlukan beberapa tindakan untuk memastikan diperolehnya kinerja tinggi.³

a. Mempekerjakan orang yang tepat

Praktik mempekerjakan orang dalam jangka panjang dapat menjadi alasan keberhasilan organisasi.

b. Memberikan penghargaan pada orang yang tepat

Organisasi mempunyai banyak cara member reward atau penghargaan orang yang kinerjanya di atas atau di luar harapan. Untuk sebagian besar, penghargaan memberikan recognition atau pengakuan seperti promosi karena promosi jarang dapat diperoleh tanpa usaha yang kuat.

c. Mempromosikan orang yang tepat

Dalam mempertimbangkan promosi, menemukan calon yang memenuhi kualifikasi adalah suatu keharusan. Mempromosikan seseorang yang tidak memiliki kualifikasi merupakan bencana bagi orang yang dipromosikan dan mereka yang menjadi bawahannya.

d. Mengusahakan insentif yang tepat

Orang bekerja di mana pun untuk menghasilkan uang. Perbedaan tingkat kompensasi untuk orang yang menunjukkan pekerjaan yang dapat dibandingkan adalah memecah belah. Kepada setiap orang yang melakukan pekerjaan yang sama, perbedaan ini sulit dipertahankan.

e. Mengorganisasi untuk mendapatkan yang terbaik

Perusahaan mengorganisasikan dirinya secara structural untuk menyelesaikan sasaran yang berbeda dan sering bersaing. Model

³Wibowo, *Budaya Organisasi*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm. 378-385.

organisasi yang paling lama adalah *functional*, dengan mengelompokkan bersama dibawah satu orang tertentu bagian dari operasional, seperti manufaktur, pemasaran dan penjualan, penelitian dan pengembangan.

Bentuk yang paling umum untuk organisasi yang bersifat desentralisasi adalah struktur *divisional*. Dalam struktur ini semua fungsi yang diperlukan untuk mendukung lini produk divisional merupakan bisnis yang berdiri sendiri. Fungsi tertentu seperti keuangan dan/atau sumber daya manusia disentralisir di tingkat korporasi.

f. Menetapkan standart kinerja

Dengan adanya standart kinerja tidak diartikan sebagai target finansia perusahaan yang diciptakan untuk memacu kinerja dan memonitor hasilnya, tetapi merupakan serangkaian proses penganggaran dan perencanaan dan cenderung harus hidup sendiri.

2. Manajemen Kinerja

Manajemen kinerja adalah tentang mengelola organisasi. Manajemen kinerja merupakan proses manajemen secara alamiah. Manajemen kinerja mengelola kinerja dalam konteks lingkungan bisnis baik internal maupun eksternal. Hal ini menyangkut bagaimana suatu usaha bisnis dikembangkan, apa yang ditetapkan untuk dilakukan dan bagaimana menjalankannya. Manajemen kinerja bersangkutan dengan masalah pengelolaan semua sumber daya dalam organisasi yang menjadi masukan, proses pelaksanaan kinerja, keluaran atau hasil kinerja, dan manfaat atau dampak dari suatu kinerja.⁴

⁴Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Rajawali, Jakarta, 2013, hlm. 21-25.

a. Masukan

Manajemen kinerja memerlukan masukan dalam bentuk tersedianya kapabilitas sumber daya manusia, baik sebagai individu, maupun sebagai tim. Kapabilitas sumber daya manusia diwujudkan dalam bentuk pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi.

Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan diharapkan dapat meningkatkan kualitas proses kinerja maupun hasil kerjanya. Sementara itu, kompetensi diperlukan agar sumber daya manusia mempunyai kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi sehingga dapat memberikan kinerja terbaiknya.

b. Proses

Manajemen kinerja mencakup suatu proses pelaksanaan kinerja tentang bagaimana kinerja dijalankan. Manajemen kinerja diawali dengan suatu perencanaan tentang bagaimana merencanakan tujuan yang diharapkan di masa depan, dan menyusun semua sumber daya dan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam perencanaan dirumuskan tentang tujuan dan harapan di masa depan. Tujuan dan sasaran dirumuskan dalam rencana bisnis.

c. Keluaran

Manajemen kinerja sangat berkepentingan dengan keluaran yang merupakan hasil kerja organisasi. Hasil kerja yang dapat dicapai organisasi perlu dibandingkan dengan tujuan yang diharapkan organisasi untuk dicapai. Keluaran organisasi dapat lebih besar atau lebih rendah dari tujuan yang ditetapkan.

d. Manfaat

Manajemen kinerja tidak hanya memfokuskan pada keluaran dan hasil kerja langsung dari sumber daya manusia. Manajemen kinerja perlu memerhatikan manfaat atau dampak dari hasil kerja. Dampak kerja suatu organisasi merupakan manfaat yang dapat diperoleh di luar

produk atau keluaran langsung kinerja. Misalnya, dengan produksi yang dihasilkan, organisasi dapat memberikan dampak pada penghematan atau peningkatan devisa, peningkatan kesejahteraan masyarakat dan sebagainya.

Tujuan manajemen kinerja dari suatu organisasi berbagai macam diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Menerjemahkan visi dan misi dari organisasi ke dalam tujuan dan hasil yang jelas, mudah dipahami dan dapat diukur sehingga membantu keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan.
- b. Menyediakan informasi untuk menilai, mengelola dan meningkatkan keberhasilan kinerja keseluruhan organisasi.
- c. Mengubah paradigma dari orientasi pengendalian dan ketaatan menjadi pendekatan strategik yang berkelanjutan kepada keberhasilan organisasi.
- d. Menyediakan manajemen kinerja yang lengkap dengan memasukkan ukuran-ukuran kualitas, biaya, ketetapan waktu, kepuasan *stakeholders*, dan peningkatan keahlian pegawai.

3. Penilaian Kinerja

Penilaian karya atau disebut juga penilaian kinerja adalah suatu metode yang dikembangkan organisasi untuk menilai dan mengukur kinerja.⁵ Adapun metode penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

a. Penilaian prestasi kerja di masa lalu

Metode ini merupakan metode tertua dan paling sederhana untuk menilai prestasi karyawan dan diterapkan secara tidak sistematis maupun dengan sistematis.⁶ Yang termasuk dalam metode ini adalah:

⁵Sunarto, *Manajemen Karyawan*, Amus, Yogyakarta, 2005, hlm. 153.

⁶Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2009, hlm. 97.

1) *Rating scale*

Metode ini digunakan untuk mengukur karakteristik, misalnya mengenai inisiatif, ketergantungan, kematangan, dan kontribusinya terhadap tujuan kerja.⁷ Sepanjang diketahui metode ini merupakan metode paling tertua dan paling banyak digunakan dalam menilai prestasi kerja para pegawai di masa lalu meskipun diakui bahwa metode ini sesungguhnya bersifat subyektif. Cara penggunaannya ialah:⁸

- a) Pada lembar penilaian terhadap kolom yang berisikan faktor-faktor yang dinilai. Jumlah dan faktor-faktor tersebut dapat berbeda dari satu jenis pekerjaan ke jenis pekerjaan lain, tergantung pada segi-segi pekerjaan apa yang dipandang kritikal dalam mengukur keberhasilan seseorang menunaikan kewajibannya.
- b) Pada kolom lain dari lembaran penilaian itu terdapat kategori penilaian yang diisi oleh penilai. Kategori tersebut dapat dinyatakan dalam bentuk amat baik, baik, cukup,, kurang dan sangat kurang. Cara lain ialah dengan memberikan angka misalnya:
 - 90 – 100 untuk amat baik,
 - 80 – 89 untuk baik,
 - 70 – 79 untuk cukup,
 - 60 – 69 untuk kurang,
 - 0 – 59 untuk sangat kurang.

⁷*Ibid.*

⁸Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hlm. 234-235.

2) Checklist

Metode lain yang juga sering digunakan dalam menilai prestasi kerja di masa lalu ialah penggunaan *checklist*. Dengan metode ini bagian kepegawaian mempersiapkan formulir isian yang mengandung:⁹

- a) Nama pegawai yang dinilai
- b) Bagian di mana pegawai bekerja,
- c) Nama dan jabatan penilai,
- d) Tanggal penilaian dilakukan,
- e) Faktor-faktor yang dinilai dengan sorotan perhatian terutama ditujukan pada aspek-aspek kritikal dalam mengukur keberhasilan seseorang menyelesaikan tugas.

Dengan metode ini sebenarnya penilai tidak menilai tetapi hanya memberikan masukan/informasi bagi penilaian yang dilakukan oleh bagian personalia. Penilai tinggal memilih kalimat-kalimat atau kata-kata yang menggambarkan prestasi kerja dan karakteristik setiap individu karyawan, baru melaporkannya kepada bagian personalia untuk menetapkan bobot nilai, indeks nilai, dan kebijaksanaan selanjutnya bagi karyawan bersangkutan.¹⁰

3) Peristiwa kritis

Dengan metode ini penilai harus mencatat semua kejadian mengenai tingkah laku bawahannya sehari-hari yang kemudian dimasukkan ke dalam buku catatan khusus yang terdiri dari berbagai macam kategori tingkah laku bawahannya.¹¹

⁹*Ibid.*, hlm. 235.

¹⁰Malayu S.P. Hasibuan, *Op. Cit.*, hlm. 98.

¹¹*Ibid.*, hlm. 98-99.

4) Tes dan observasi

Untuk jenis-jenis pekerjaan tertentu penilaian dapat berupa tes dan observasi. Artinya, pegawai yang dinilai diuji kemampuannya, baik melalui ujian tertulis yang menyangkut berbagai hal seperti tingkat pengetahuan tentang prosedur dan mekanisme kerja yang telah ditetapkan dan harus ditaati atau melalui ujian praktek yang langsung diamati oleh penilai.¹²

5) Evaluasi lapangan

Penggunaan metode ini meletakkan tanggung jawab utama dalam melakukan penilaian pada para ahli penilaian yang bertugas di bagian kepegawaian. Hasil penilaian yang dilakukan kemudian disampaikan kepada dua pihak, yaitu kepada atasan langsung pegawai yang dinilai untuk diteliti, diubah atau disetujui dan kepada pegawai yang bersangkutan sendiri untuk dibicarakan, baik yang menyangkut segi-segi penilaian yang bersifat positif maupun yang negatif.¹³

b. Penilaian prestasi kerja berorientasi masa depan

Metode ini umumnya mempunyai sasaran atau tujuan memprediksi potensi pegawai yang dinilai sehingga secara realitas dapat menentukan rencana kariernya serta memilih teknik pengembangan yang paling cocok baginya.¹⁴ Adapun yang termasuk dalam metode ini adalah:

1) Penilaian diri sendiri

Meskipun bahwa dalam menilai diri sendiri seseorang akan cenderung menonjolkan cirri-ciri positif mengenai dirinya, orang

¹²Sondang P. Siagian, *Op. Cit.*, hlm. 240.

¹³*Ibid.*, hlm. 239.

¹⁴Abu Fahmi, *et. al.*, *HRD Syariah Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*, Gramedia, Jakarta, 2014, hlm. 182.

yang sudah matang jiwanya akan juga mengakui bahwa dalam dirinya terdapat kelemahan. Pengakuan demikian akan mempermudah menerima bantuan pihak lain, seperti pejabat dan bagian kepegawaian, atasan langsung dan rekan-rekan sekerja untuk mengatasinya.¹⁵

2) *Management by Objectives (MBO)*

Dalam metode ini karyawan langsung diikutsertakan dalam perumusan dan pemutusan persoalan dengan memperhatikan kemampuan bawahan dalam menentukan sarasanya masing-masing yang ditekankan pada pencapaian sasaran perusahaan. Ciri-ciri MBO adalah:¹⁶

- a) adanya interaksi antara atasan dengan bawahan secara langsung.
- b) Atasan bersama-sama dengan bawahan menentukan sasaran dan criteria pekerjaan.
- c) Menekankan pada masa sekarang dan masa yang akan datang.
- d) Menekankan pada hasil yang hendak dicapai.

Kelemahan MBO adalah:¹⁷

- a) Pendekatan melalui MBO sangat individualistis untuk menetapkan tujuan dan kerja sama dalam penilaiannya,
- b) Jika menetapkan sasaran tidak hati-hati bisa mengakibatkan sasaran yang satu akan menghambat sasaran yang lainnya,
- c) Sulitnya menetapkan sasaran yang mempunyai tingkat kesulitan sama.

¹⁵Sondang P. Siagian, *Op. Cit.*, hlm. 244.

¹⁶Malayu S.P. Hasibuan, *Op. Cit.*, hlm. 99.

¹⁷*Ibid.*, hlm. 99-100.

3) Pusat penilaian

Teknik ini digunakan untuk menilai potensi para manajer tingkat menengah yang diperkirakan memiliki potensi untuk menduduki jabatan manajerial yang lebih tinggi dalam organisasi di masa depan.¹⁸

4. Perubahan Lingkungan Kerja

Berbagai perubahan lingkungan bisnis meliputi aspek internal dan eksternal. Perubahan eksternal lebih banyak melihat pada berbagai factor di luar organisasi yang mempengaruhi perubahan peran sumber daya manusia. Sementara perubahan internal lebih banyak melihat pada berbagai factor di dalam organisasi yang mempengaruhi perubahan peran sumber daya manusia.¹⁹

a. Perubahan Eksternal

Perubahan eksternal dalam lingkungan bisnis meliputi tantangan global, yang berupa ekspansi global dan persaingan akan penugasan internasional, persaingan domestik dan internasional (kinerja karyawan dan perberdayaan), karakteristik demografi (gender, pendapatan, *glass-ceiling effect*, minoritas, mayoritas, dan diversitas angkatan kerja), karakteristik angkatan kerja (tingkat pendidikan dan nilai budaya kerja). Serta terakhir trend ekonomi dan organisasional yang meliputi: perubahan skill dan pekerjaan, perubahan organisasi, kemajuan teknologi, otomatisasi dan robotis.

b. Perubahan Internal

Perubahan internal dalam lingkungan bisnis meliputi permasalahan manajemen puncak (nilai dan budaya, hak dan etika, serta program

¹⁸Sondang P. Siagian, *Op. Cit.*, hlm. 247.

¹⁹Jeffrey Pfeffer, et., al., *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, Amara Books, Jogjakarta, 2003, hlm. 4-5.

pengembangan), struktur organisasional (manajemen sumber daya strategis⁰, budaya organisasi (filosofi sumber daya manusia), ukuran organisasi (pengendalian perilaku).

5. Etika Bisnis dalam Islam

Pelaksanaan etika bisnis di masyarakat sangat didambakan oleh semua orang. Namun banyak pula orang yang tidak ingin melaksanakan etika ini secara murni. Mereka masih berusaha melanggar perjanjian, manipulasi dalam segala tindakan. Mereka kurang memahami etika bisnis, atau saja mungkin mereka paham, tapi memang tidak mau melaksanakan. Perilaku yang kurang layak, seperti monopoli, oligopoly, dumping, fasilitas, suap, proteksi, nepotisme, tidak ramah lingkungan akan mendapatkan tantangan luas di masyarakat.

Berbisnis secara etis sangat perlu dilakukan karena profesi bisnis pada hakekatnya adalah profesi luhur yang melayani masyarakat banyak. Usaha bisnis berada di tengah-tengah masyarakat, mereka harus menjaga kelangsungan hidup bisnisnya. Caranya ialah menjalankan prinsip etika bisnis.

6. Kinerja dalam Islam

Kinerja bisnis dalam perspektif syariah dapat dilihat dari tiga sisi:²⁰

- a. Bisnis pada dasarnya ada dalam konteks bermuamalah, menurut hukum asal sepanjang tidak ada (belum ditemukan) aturan yang melarang maka aktivitas yang dapat menghasilkan kinerja itu sah-sah saja.
- b. Bisnis syariah sangat menghargai aktivitas yang didasari kajian ilmu pengetahuan dan teknologi serta hasil-hasil penelitian, karena kitab

²⁰Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, Aswaja, Yogyakarta, 2014, hlm. 276-278.

suci umat Islam (Al-Qur'an) itu sendiri salah satu dari enam pokok-pokok kandungan isinya adalah ilmu pengetahuan.

c. Dan kinerja bisnis dari sisi yang spesifik adalah kinerja dalam koridor syariah, maksudnya bisnis yang dijalankan itu benar-benar terjaga dari segala larangan syariah, yaitu:

- 1) Tidak melakukan aktivitas bisnis yang bersifat riba, maysir, gharar, ihtikar, dan tadlis.
- 2) Bebas dari transaksi yang diharamkan Islam, seperti minuman keras, narkoba dan pelacuran.
- 3) Tidak memperoleh dan menggunakan harta secara tidak halal, seperti menipu, riba dan spekulasi.
- 4) Tidak melakukan persaingan yang tidak adil, seperti monopoli dan oligopoly.
- 5) Tidak melakukan pemalsuan dan penipuan seperti testimony fiktif, iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan. Eksploitasi wanita dalam bisnis kosmetik dan perawatan tubuh.
- 6) Tidak mangkir membayar pajak untuk Negara dan membayar zakat, serta berinfak dan bersedekah untuk kemaslahatan umat.

Bagi pebisnis syariah ketentuan-ketentuan tersebut harus benar-benar dijaga dan ditaati, jangan sampai keluar dari koridor yang sudah ditentukan. Tentunya juga para pebisnis syariah sudah memahami betul, betapapun baiknya kinerja bisnisnya, omzetnya besar dan keuntungan berlimpah, namun kalau dalam proses mencapainya terjadi pelanggaran terhadap koridor syariah, walau hanya sedikit (1 aturan saja) maka bisnis itu di mata syariah sudah cacat, hasil dan keuntungannya juga tidak berkah. Di setiap yang tidak berkah berarti tidak mendapat ridlo Allah.

Penilaian kinerja syariah pada prinsipnya adalah merencanakan, memantau, serta mengevaluasi kompetensi syariah para karyawan. Kompetensi syariah perlu dievaluasi dan dikembangkan karena sejalan dengan tujuan perusahaan, yaitu bisnis dan *mardhotillah*. Namun, untuk menilai suatu kinerja yang “intangibile” tidaklah mudah. Umpamanya bagaimana kita dapat menilai naiknya ibadah atau bahkan tingkat keimanan seseorang? Belum ada “takwa meter” yang mampu mengukur dengan cepat dan mudah.²¹

Penilaian kinerja merupakan konsep yang sangat penting dalam sistem manajemen kinerja. Karena apabila penilaian kinerja dilakukan secara teratur dan terus menerus pada setiap jenjang hierarki akan menjadi dasar untuk tersedianya dan mendorong umpan balik, dia menentukan hal-hal apa saja yang berjalan dengan baik membangun fondasi kesuksesan organisasi di masa mendatang, dan dia juga sanggup menandai hal-hal apa saja yang tidak berjalan dengan baik sehingga tindakan perbaikan dapat diambil. Hasil penilaian kinerja dipergunakan sebagai pemberian penghargaan baik financial maupun non-finansial atau bahkan sebagai dasar pertimbangan keputusan manajemen sumber daya manusia yang lainnya.²²

Firman Allah Subhanahuata'ala dalam surah Al-Infitar ayat 5:

عَلِمَتْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ وَأَخَّرَتْ ﴿٥﴾

Maka tiap-tiap jiwa akan mengetahui apa yang telah dikerjakan dan yang dilalaikannya. (QS. Al-Infithar : 5)²³

Firman Allah Subhanahuata'ala dalam surah Al-Infitar ayat 10-12:

²¹Abu Fahmi, et., al., *Op.Cit.*, hlm. 183.

²²Veithzal Rivai Zainal, *Manajemen Sumber Daya Insani Cara Tepat dan Mudah dalam Menerapkan Manajemen Sumber Daya Insani dalam Perusahaan secara Islami*, RajaGrafindo, Jakarta, 2014, hlm. 412.

²³Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Diponegoro, Bandung, 2009, hlm. 469.

وَإِنَّ عَلَيْكُمْ لَحَافِظِينَ ۖ كِرَامًا كَاتِبِينَ ۖ يَعْلَمُونَ مَا تَفْعَلُونَ ﴿١٠﴾

*Padahal sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu). Yang mulia (di sisi Allah) dan mencatat (pekerjaan-pekerjaanmu itu). Mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Al-Infithar : 10-12)*²⁴

Ayat di atas menunjukkan bahwa setiap pekerjaan yang kita lakukan tidak terlepas dari pengawasan Allah Yang Maha Kuasa. Dan Dialah sang Elevator seluruh umat manusia untuk nantinya diberikan hasilnya di akhirat kelak.²⁵

7. Larangan Pungutan Liar (Pungli)

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 diamanatkan agar penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:²⁶

- a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat,
- b. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa,
- c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan,
- d. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

²⁴*Ibid.*

²⁵Veithzal Rivai Zainal, *Op. Cit.*, hlm 413.

²⁶Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. 26.

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”.

Dalam Islam pungutan liar atau yang lebih sering disebut dengan pungli termasuk dalam kategori risywah atau suap. Risywah adalah memberikan sesuatu kepada pihak lain untuk mendapatkan sesuatu yang bukan haknya. Pada umumnya, risywah tersebut dalam bentuk melakukan sesuatu yang dilarang oleh hukum yang berlaku atau untuk mempercepat mendapatkan sesuatu yang seharusnya didapatkan kemudian (perlu waktu).²⁷

Risywah diharamkan menurut Islam, sesuai dengan nash Al-Qur'an yaitu:

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. (QS. An-Nisaa : 29)*²⁸

Ayat Al-Qur'an di atas menjelaskan hal penting yaitu 'illat diharamkannya risywah yaitu memakan harta orang lain secara batil (aklu amwalinnas bil bathil). Karena sesungguhnya orang yang mendapatkan sesuatu dengan cara suap, sesungguhnya telah mengambil hak orang lain. Atau telah mencuri hak orang lain dengan modus suap-menyuap.²⁹

²⁷Adiwarman Karim dan Oni Sahroni, *Riba, Gharar dan Kaidah-kaidah Ekonomi Syariah Analisis Fikih & Ekonomi*, RajaGrafindo, Jakarta, 2015, hlm. 201.

²⁸Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, *Op.Cit.*, hlm. 65.

²⁹Adiwarman Karim dan Oni Sahroni, *Op. Cit.*, hlm. 203.

Selain itu ada banyak sekali dalil dari sunnah yang mengharamkan suap dengan ungkapan yang sharih dan dhahir. Misalnya hadits berikut ini:

لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الرَّاشِيَّ وَالْمُرْتَشِيَّ - وَفِي رِوَايَةٍ زِيَادَةٌ - وَالرَّائِشَ

“Diriwayatkan dari Abu Hurairah, ia berkata : Rasulullah melaknat penyuap, yang menerima suap, dan perantaranya.”(H.R Ahmad)³⁰

Dilarangnya risywah bertujuan agar setiap pekerjaan dilakukan secara ihsan (professional) atas dasar kemampuannya sehingga setiap orang membekali dirinya untuk memiliki keahlian dan skill agar mendapatkan penghidupan yang layak sesuai dengan skill dan kemampuan yang dimilikinya. Pelarangan risywah juga bertujuan melarang setiap orang bermalas-malasan, karena pelaku risywah adalah orang malas bekerja dan orang yang kehilangan semangat bekerja.³¹

Suatu perbuatan baru dapat dikatakan sebagai tindakan risywah (suap-menyuap) jika dilakukan kedua belah pihak secara sukarela. Jika hanya salah satu pihak yang meminta suap dan pihak yang lain tidak rela atau dalam keadaan terpaksa atau hanya untuk memperoleh haknya, peristiwa tersebut bukan termasuk kategori risywah, melainkan tindak pemerasan.³²

Ada empat macam bentuk risywah, yang dikutipnya dari kitab al-Fath, yaitu sebagai berikut:³³

- a. Risywah yang haram atas orang yang mengambil dan yang memberikannya, yaitu risywah untuk mendapatkan keuntungan dalam peradilan dan pemerintahan.

³⁰*Ibid.*

³¹*Ibid.*, hlm. 204.

³²Ahmad Ifham, *Ini Lho Bank Syariah Memahami Bank Syariah dengan Mudah*, Gramedia, Jakarta, 2015, hlm. 42.

³³Umari Barmawi, *Ilmu Fiqih*, Ramdhani, Palembang, 1985, hlm 35.

- b. Risywah terhadap hakim agar dia memutuskan perkara, sekalipun keputusannya benar, karena dia mesti melakukan hal itu.
- c. Risywah untuk meluruskan suatu perkara dengan meminta penguasa menolak ke-mudharat-an dan mengambil mamfaat. Risywah ini haram bagi yang mengambilnya saja. Risywah ini dapat dianggap upah bagi orang yang berurusan dengan pemerintah. Pemberian tersebut digunakan untuk urusan seseorang, lalu dibagi-bagikan. Hal ini halal dari dua sisi seperti hadiah untuk menyenangkan orang. Akan tetapi dari satu sisi haram, karena substansinya adalah ke-zhalim-an. Oleh karena itu haram bagi yang mengambil saja, yaitu sebagai hadiah untuk menahan ke-zhalim-an dan sebagai upah dalam menyelesaikan perkara apabila disyaratkan. Namun bila tidak disyaratkan, sedangkan seseorang yakin bahwa pemberian itu adalah hadiah yang diberikan kepada penguasa, maka menurut ulama Hanafiyah tidak apa-apa. Kalau seseorang melaksanakan tugasnya tanpa disyaratkan, dan tidak pula karena ketama'annya, maka memberikan hadiah kepadanya adalah halal, namun makruh sebagaimana yang diriwayatkan dari Ibn Mas'ud.
- d. Risywah untuk menolak ancaman atas diri atau harta, boleh bagi yang memberikan dan haram bagi orang yang mengambil. Hal ini boleh dilakukan karena menolak ke-mudharat-an dari orang muslim adalah wajib, namun tidak boleh mengambil harta untuk melakukan yang wajib.

Sedangkan menurut menurut ulama mazhab Hanafi mereka membagi risywah (suap) menjadi empat kategori yaitu :

- a. Suap supaya diangkat sebagai hakim dan pejabat (demikian pula supaya bisa menjadi PNS). Suap ini hukumnya haram bagi yang menerima dan yang menyerahkan.

- b. Permintaan suap dari seorang hakim sebelum dia mengambil sebuah keputusan. Suap ini juga haram bagi yang menyerahkan dan yang menerima meski hukum yang dijatuhkan adalah hukum yang benar dan adil karena menjatuhkan hukuman yang adil adalah kewajiban seorang hakim.
- c. Menyerahkan sejumlah harta kepada seseorang dalam rangka mencegah bahaya (ke-zhalim-an) orang tersebut atau untuk mendatangkan manfaat (yaitu menerima yang menjadi haknya). Suap ini hukumnya haram untuk yang menerima saja.
- d. Memberikan sejumlah harta kepada seseorang yang bisa membantu untuk mendapatkan hak. Menyerahkan dan menerima harta semisal ini hukumnya boleh karena uang yang diserahkan sebagai kompensasi bantuan itu tidak ubahnya sebagaimana upah.



B. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian yang mengkaji mengenai biro jasa/caloe masih tergolong sangat sedikit, namun berikut adalah hasil penelitian yang mengkaji mengenai biro jasa/caloe:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Pengarang	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Raden Puspo Sapto Saputro (2013)	Studi tentang Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Samsat Induk Samarinda	Tingkat kedisiplinan pegawai yang kurang dapat menghambat pemberian pelayanan pada masyarakat sehingga peristiwa ini akan memberikan kesempatan pada para biro jasa/caloe untuk melancarkan tugasnya.	Kendala dalam pelayanan public adalah peralatan yang terkadang mengalami kerusakan.
2.	Firsada Bahari, Siti Rochmah, Stefanus Pani Rengu	Penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap	prosedur pengurusan surat kedaraan yang masih berbelit/ruwet dan	Pemberian sosialisasi yang lebih jelas agar masyarakat memahami tata

		Drive-Thru dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan)	membutuhkan waktu yang panjang. Peristiwa ini membuat masyarakat mempercayakan biro jasa/calor untuk membantu pengurusan surat kendaraan tersebut.	pengurusan dokumen.
3.	Teguh Sanjaya, Imam Hardjanto, dan Stefanus Pani Rengu	Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap Kabupaten Banyuwangi	prosedur pembuatan surat kendaraan yang selalu berubah akan menyebabkan masyarakat tidak memahami cara pembuatan surat kendaraan sehingga mereka akan lebih mempercayakan semuanya kepada biro jasa/calor.	Keberadaan calo akan menghambat proses pelayanan kepada masyarakat.
4.	Ima Amaliah, Aan Julia, Westi Riani	Pengaruh Nilai Islam terhadap	pemahaman atas nilainilai	nilai agama Islam

	(2013)	Kinerja Kerja	agama akan terimplementasi dalam etika kerja seorang individu yang kemudian akan berpengaruh pada hasil kerjanya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja usaha kecil, pihak-pihak yang berkepentingan tidak hanya melihat dari aspek material semata tetapi juga harus mulai memertimbangkan aspek moral dan spiritual sebagai upaya untuk membangun pribadi pegawai yang berkarakter Islam.	secara statistik tidak terbukti berpengaruh langsung terhadap kinerja. Tetapi nilai agama Islam berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai usaha kecil di Kota Bandung melalui implementasi etika kerja Islam.
5.	Jarot Prianggono,	Pengaruh	Kualitas	program

<p>Dax E.S. Manupputy (2003)</p>	<p>Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Di Samsat Balikpapan</p>	<p>pelayanan atau <i>service quality</i> merupakan kunci utama dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan</p>	<p>pelayanan prima dibidang registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor sehingga menghasilkan pelayanan publik yang bersih bebas dari pungli, professional, transparan, akuntabel, murah, cepat, mudah dan tidak berbelit-belit.</p>
--------------------------------------	---	---	---

C. Kerangka Berpikir

CV. Patih Sinar Jaya Makmur setiap harinya akan memperoleh pelanggan dari dari pihak leasing. CV. Patih Sinar Jaya Makmur ini menyebut pelanggannya dengan sebutan nasabah. Pihak leasing akan menghubungi pihak biro melalui customer service.

Setelah dihubungi leasing, CV. Patih Sinar Jaya akan melakukan pengurusan dokumen di Samsat ataupun Polres baik dalam kota maupun luar kota. Saat pengurusan dokumen inilah akan ada biaya tambahan atau sering disebut dengan pungli. Bagaimana pandangan Islam mengenai biaya tambahan ini?

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

