

## **Analisis Fiqih Muamalah Tentang Profesionalisme Dalam Kinerja Pelayanan Karyawan Klaim Mobil PT Asuransi Bumida Syariah 1967 Cabang Bandung**

The Analysis of Fiqih Muamalah About Professionalism in Employees 'Performance Claim Cars PT Insurance Bumida Syariah 1967 Branch Bandung

<sup>1</sup>Aris Priatna, <sup>2</sup>Neneng Nurhasanah, <sup>3</sup>Ifa Hanifia Senjiati

<sup>1,2,3</sup> Prodi Keuangan & Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung,  
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116  
email: <sup>1</sup>Stat111021@gmail.com

**Abstract.** The quality of employee performance in PT Bumida as an insurance company has been good in terms of kerohaniaan or in enforcing Islamic law, but there are still employees who placed diunit work that is not in accordance with his expertise so that professionals work as in the case of doing the task of the car because it always piles up and the problem there is someone interested in the terpelangan that entangled, therefore the author is more interested about the suitability of the principles of muamalah fiqih and professionalism performance of employees. Based on the background that has been described above, it can be formulated some of the principal issues, namely: 1). What is the attitude of professionalism in working according to fiqih muamalah, 2). How the performance of employees in bumida branch bandung, and 3). How muamalah fiqih analysis on the performance of service employees claims Mobil PT Bumida Syariah 1967 Sharia Branch Bandung. Metode research used in this research is descriptive method of qualitative analysis. Teknik data used by the author in conducting this research are: documentation, literature study and interview with employees staff claims. Research results stating the attitude of employees profesionalisme in employee performance according to muamalah fiqih consists of 3 principles namely 1). The principle of keadilan that has the attitude of professionalism siddiq (honest), 2). The principle of al-mas'uliyah (accountability) or its nature (responsible) and the nature of tabligh (communicative). 3). The principle of honesty and truth has the nature of professionalism of the nature of siddiq (honest), the nature of trust (nature of responsibility), the nature of tabligh (communicative), and the nature of fathanah. In the performance of employees of legal services in bumida can be concluded the implementation of work in accordance with professionalism is good enough based on professional indicators, muamalah fiqih analysis on service performance of PT bumida car workshop employees are good enough in accordance with professionalism in Islam and meet professionalism indicators in fiqih muamalah.

**Keywords:** Service, professionalism, employee performance

**Abstrak.** Kualitas kinerja karyawan di PT Bumida sebagai perusahaan asuransi sudah baik dalam segi kerohaniaan atau dalam menegakan syariat Islam, namun masih ada karyawan yang ditempatkan diunit kerja yang tidak sesuai dengan keahliannya sehingga profesional dalam bekerja seperti dalam hal kecepatan dalam mengerjakan tugas klaim mobil sehingga pekerjaan selalu menumpuk dan permasalahan lain ada nasabah yang mengajukan klaim baru langsung dilayani dengan menyampingkan nasabah yang terlebih dahulu mengajukan klaim, oleh karena itu penulis meneliti lebih lanjut tentang kesesuaian prinsip fiqih muamalah dan profesionalisme kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan, yaitu: 1). Bagaimana sikap profesionalisme dalam bekerja menurut fiqih muamalah, 2). Bagaimana kinerja karyawan pelayanan penanganan klaim mobil di asuransi bumida cabang bandung, dan 3). Bagaimana analisis fiqih muamalah terhadap kinerja pelayanan karyawan penanganan Klaim Mobil PT Bumida Syariah 1967 Cabang syariah Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah: dokumentasi, studi kepustakaan dan wawancara dengan karyawan staf klaim. Hasil penelitian menyatakan sikap karyawan profesionalisme dalam kinerja karyawan menurut fiqih muamalah terdiri dari 3 prinsip yaitu 1). Prinsip keadilan yang memiliki nilai profesionalisme sifat siddiq (jujur), 2). Prinsip al-mas'uliyah (accountability) atau juga sifat amanah (bertanggung jawab) dan sifat tabligh (komunikatif). 3). Prinsip kejujuran dan kebenaran memiliki nilai profesionalisme sifat siddiq (jujur), sifat amanah (bertanggung jawab), sifat tabligh (komunikatif), dan sifat fathanah (cerdas). dalam kinerja karyawan pelayanan penanganan klaim di bumida dapat disimpulkan pelaksanaan bekerja sesuai dengan profesionalisme sudah cukup baik berdasarkan indikator profesionalisme, analisis fiqih muamalah terhadap kinerja pelayanan

karyawan penanganan klaim mobil PT bumida sudah cukup baik sesuai dengan profesionalisme dalam Islam dan memenuhi indikator profesionalisme dalam fiqih muamalah.

**Kata kunci : Pelayanan, profesionalisme , kinerja karyawan**

## A. Pendahuluan

Pandangan syari'ah atau perspektif Islam telah memberikan rambu-rambu untuk mendapatkan sumber daya manusia yang profesional. Profesionalisme telah diajarkan sebagaimana disebutkan dalam Al-Qur'an surah Al Isro ayat 36 . yang artinya :

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا<sup>1</sup> (36)

Artinya: “Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban.”

Ayat ini menjelaskan larangan bekerja tanpa ilmu, bekerja harus mempunyai pengetahuan yang cukup pada bidang tersebut, karena semua amal yang kita lakukan akan dipertanggung jawabkan dihadapan Allah SWT .

Hadist bukhari juga menyebutkan

لَا يُسَدُّ الْأَمْرُ إِلَىٰ غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ<sup>2</sup>

Artinya: “Apabila suatu perkara diserahkan kepada yang bukan ahlinya maka tunggulah kehancurannya”.

Hadist ini menguatkan surat Al Isro ayat 36 bahwa bekerja harus sesuai ahlinya, sebagai contoh orang yang ahli dibidang informatika, bukan bekerja dibidang kedokteran dan sebagainya.

Ayat dan hadist tersebut memberikan gambaran pentingnya tenaga kerja dan karyawan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Mengingat sangat pentingnya proses peningkatan kinerja karyawan bagi perusahaan, diharapkan dengan adanya proses peningkatan kinerja karyawan yang efektif berdampak bagi perkembangan perusahaan kedepannya untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas di PT Asuransi BUMIDA

PT BUMIDA sebagai perusahaan asuransi sudah baik dalam segi kerohanian atau dalam menegakan syariat islam, namun masih ada karyawan yang ditempatkan di unit kerja yang tidak sesuai dengan keahliannya sehingga profesional dalam bekerja seperti dalam bidang kecepatan dalam mengerjakan tugas klaim mobil agar pekerjaan tidak selalu menumpuk dan jangan sampai ada nasabah yang mengajukan klaim baru langsung dilayani dengan menyampingkan nasabah yang terlebih dahulu mengajukan klaim penulis melihat masih ada masalah yang seperti itu, karena seperti yang penulis sampaikan diatas etos kerja dalam islam harus sesuai dengan prinsip-prinsip islam yang benar dan salah satunya harus bekerja secara profesional.

## B. Landasan Teori

### Profesionalisme dalam Islam

Ajaran Islam sebagai agama universal sangat kaya akan pesan-pesan yang mendidik bagi muslim untuk menjadi umat terbaik, menjadi khalifa, yang mengatur dengan baik bumi dan se isinya. Pesan-pesan sangat mendorong kepada setiap muslim untuk berbuat dan bekerja secara profesional, yakni bekerja dengan benar, optimal,

<sup>1</sup> Al-Quran dan Terjemahannya, Karya Toha Putra, Semarang, 1995

<sup>2</sup> Imam Bukhari, Sahih Al Bukhari, Dar Al Kutub al Alamiah, 2004, Hlm.32

jujur, disiplin dan tekun. Akhlak Islam yang di ajarkan oleh Nabi Muhammad SAW, memiliki sifat-sifat yang dapat dijadikan landasan bagi pengembangan profesionalisme.

Ini dapat dilihat pada pengertian sifat-sifat akhlak Nabi sebagai berikut :  
1). Sifat kejujuran (shiddiq), 2) Sifat komunikatif (tabligh), 3). Sifat cerdas (fathanah)

### **Kinerja Karyawan Menurut Islam**

Pengertian kinerja atau prestasi kerja ialah kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan pekerjaan. sejauh mana keberhasilan seseorang atau organisasi dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut “*level of performance*”. Biasanya orang yang *level of performance* tinggi disebut orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standart dikatakan sebagai tidak produktif atau ber *performance* rendah.

Firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Ahqaaf ayat 19

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُؤَقِّبَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ (١٩)

Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan<sup>3</sup>

Dari ayat tersebut bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja (*performance*) menurut Bernardin dan Russel adalah catatan hasil kerja individu yang diperoleh melalui fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan individu selama periode waktu tertentu.<sup>4</sup>

Pengertian lain dari Cardy et.al., menyebutkan bahwa kinerja dipandang sebagai bagian dari fungsi sistem kerja dari karakteristik seorang pekerja (karyawan), karena karakteristik pekerja diasumsikan memiliki pengaruh besar terhadap kinerja hal ini didasari pada perbedaan-perbedaan individu dalam melaksanakan pekerjaan sehingga mempengaruhi kinerja. Gibson memahami kinerja adalah hasil kerja yang diinginkan dari perilaku dan kinerja individu yang merupakan dasar kinerja organisasi. Kemudian, Mangkunegara menjelaskan pula bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.<sup>5</sup>

### **C. Analisis**

#### **Sikap Profesionalisme Dalam Bekerja Menurut Fiqih Muamalah**

prinsip fiqih muamalah yang pertama yaitu prinsip keadilan yang menjelaskan bahwa menguasai beberapa keahlian melalui program pendidikan sebagai pemimpin sangat lah penting karena dalam menentukan keputusan yang adil diperlukan pengetahuan yang luas agar dalam keputusannya bisa secara adil dan benar, selain itu

<sup>3</sup> Al- Quran dan Terjemahan, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 1990.

<sup>4</sup> Mohammad Ikbal Bahua, (2016), *Kinerja Penyuluh Pertanian*, Yogyakarta: Deepublish, hlm 51

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm 52

diperlukan sifat *Amanah* dan Sifat *siddiq* yang sesuai dengan profesionalisme menurut islam.

Prinsip fiqih muamalah yang kedua menjelaskan tentang prinsip *al-mas'uliyah* (*accountability*) yang menjelaskan bahwa profesionalisme harus memiliki keinginan untuk senantiasa mengembangkan profesinya yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan keterampilan serta memiliki pengetahuan khusus sehingga lebih *up to date* dan juga harus memiliki sifat *amanah* (bertanggung jawab), sifat *tabligh* (komunikatif) untuk menjadi karyawan yang professional sesuai dengan ajaran Islam.

Dijelaskan dalam al-quran surat Yasiin ayat 12 :

إِنَّا نَحْنُ نُحْيِي الْمَوْتَىٰ وَنَكْتُبُ مَا قَدَّمُوا وَآثَارَهُمْ وَكُلَّ شَيْءٍ أَحْصَيْنَاهُ فِي إِمَامٍ مُّبِينٍ

Yang Artinya :

“*Sesungguhnya Kami menghidupkan orang-orang mati dan Kami menuliskan apa yang telah mereka kerjakan dan bekas-bekas yang mereka tinggalkan. Dan segala sesuatu Kami kumpulkan dalam kitab Induk yang nyata (Lauh Mahfuzh).*” (QS. Yasin: 12)

“*Kami menuliskan apa-apa yang mereka kerjakan dan bekas-bekas yang mereka tinggalkan*” kutipan terjemahan dari ayat tersebut menunjukkan bagaimana nanti di akhirat Allah Ta’ala menunjukkan catatan perbuatan manusia di dunia. Dan perbuatan mereka akan dimintai pertanggung jawaban, dan berkaitan juga dengan sikap profesionalisme seorang pegawai harus bertanggung jawab karena akan dipertanggung jawaban di akhirat kelak.

Prinsip fiqih muamalah yang ketiga menjelaskan tentang prinsip kejujuran dan kebenaran yang menjelaskan bahwa profesionalisme harus memiliki rasa bangga atas profesi yang dikerjakan dan memiliki kemampuan , untuk memperbaiki/meningkatkan keahlian khusus untuk mengambil keputusan yang benar dan Islam dalam profesionalisme mengajarkan kita unuk mempunyai sifat-sifat *siddiq* (kejujuran) sifat *amanah* (bertanggung Jawab), sifat *tabligh* (komunikatif) dan sifat *fathanah* (cerdas) sebagai pondasi seorang mukmin dalam bekerja jujur dan menegakan kebenaran.

### **Analisis Pelaksanaan Profesionalisme dalam Kinerja Karyawan Pelayanan Penanganan Klaim Mobil di Asuransi Bumida Cabanag Bandung.**

Pelaksanaan bekerja ada beberapa acuan untuk menjadi seseorang bisa bekerja sesuai dengan profesionalisme nya, diantaranya sebagai berikut :

1. Menguasai beberapa keahlian melalui program pendidikan sebagai pemimpin , contoh dalam pelaksanaan nya karyawan PT Bumida khusus nya staf klaim selalu diberikan pelatihan oleh perusahaan seperti pembekalan sebagai pemimpin dengan cara seminar atau diberikan materi lapangan, materi yang diberikan bukan hanya sekedar tugas nya sebagai staf klaim tetapi lebih ke pemahaman cara bekerja di lapangan contohnya ilmu mengenai kendaraan , selain harus tau harga nya staf klaim juga harus tahu semua komponen yang ada di mobil tersebut ,dari pendalaman ilmu itulah karyawan staf klaim mempunyai keahlian khusus untuk menunjang pekerjaan nya dan bisa jd sebagai seorang pemimpin.
2. Tidak berat sebelah, jujur dan sewenang-wenang , dalam pelasaan nya profesionalisme ini belum maksimal masih ada saja perbuatan berat sebelah terhadap nasabah, seperti dalam pengajuan klaim ,ada nasabah yang menajukan terlebih dahulu klaim nya namun biasanya perbangkan selalu didahulukan karena sudah menajdi langganan di perusahaan tersebut maka dari itu suka di

dahulukan dalam pengerjaannya, yang berakibat penumpukan pekerjaan dan adanya komplain dari nasabah atau marketing.

3. Keinginan untuk senantiasa mengembangkan profesinya yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan keterampilannya, dalam pelaksanaan nya karyawan selalu diskusi dengan teman bekerjanya dan belajar sendiri terhadap kasus-kasus yang sedang ditanganinya, baik dari buku atau turun kelapangan untuk lebih jelasnya.
4. Memiliki pengetahuan khusus agar lebih *up to date*, dalam pelaksanaannya diawali dengan brifing pagi biasanya dari setiap karyawan akan memaparkan kondisi atau permasalahan yang baru terjadi, seperti pengetahuan khusus mengenai permasalahan kendaraan, karena kendaraan semakin pesat dengan teknologinya ataupun kondisi mesinnya disini tugas nya karyawan untuk saling *shering* dengan teman bekerjanya yang belum mempunyai pengetahuan khusus.
5. Memiliki rasa bangga atas profesi yang dikerjakan dengan demikian akan timbul rasa ikhlas dalam bekerja, dalam pelaksanaannya mempunyai rasa ikhlas dalam bekerja sudah dirasakan oleh karyawan bumida contonya karyawan bumida selalu bekerja dengan semangat sampai tugas nya beres meskipun itu tuntutan dalam bekerja namun karyawan bumida selalu yakin bahwa bekerja adalah sebagian dari ibadah didunia.
6. Memiliki kemampuan untuk memperbaiki/meningkatkan keahlian khusus untuk mengambil keputusan yang benar, dalam pelaksanaannya karyawan staf klaim mempunyai keahlian lain selain bisa bekerja dalam ilmu akuntansi, staf klaim pun bisa ahli dalam bidang IT ini sangat menguntungkan bagi pekerjaannya bilamana ada kerusakan dalam IT tidak perlu sewa orang lain dan disitulah keahlian khusus nya yang diperlukan oleh perusahaan.

Berikut ini adalah perhitungan penilaian pelayanan karyawan klaim pada pelaksanaannya, dengan indikator dikatakan YA bilamana sesuai dengan hasil wawancara dan dikatakan TIDAK bilamana belum sesuai dengan keadaan.

### **Analisis Fiqih Muamalah Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan Penanganan Klaim Mobil PT Asuransi Bumida Syariah 1967 Cabang Bandung**

Prinsip fiqih muamalah *al-mas'uliyah (accountabilty)* mengaruskan seorang karyawan memiliki dua sifat dalam islam yaitu sifat *Amanah* (bertanggung jawab) dan sifat *Tabligh* (komunikatif), yang menjadi pembahasan yaitu keterkaitannya dengan SOP pembuatan polis asuransi yang diberikan kepada nasabah mengaruskan karyawan dapat bekerja secara komunikatif dan bertanggung jawab karena dalam pembuatannya karyawan harus survei langsung terhadap kendaraan yang diajukan oleh nasabah memastikan apakah benar atau tidak dengan yang diajukan sebelumnya ini sangatlah penting agar menghindari kecurangan ataupun penipuan dari nasabah dan juga karyawan tersebut berperan penting dengan jumlah premi yang harus dibayarkan nasabah cara menentukannya dengan survei langsung lalu dihitung dengan standar perhitungan perusahaan oleh sebab itu karyawan harus didasari dengan pengetahuan tentang prinsip *al-mas'uliyah (accountabilty)* dan dalam praktek nya sudah baik karyawan di PT BUMIDA sudah menjalankan dua aspek penting dalam islam yaitu sifat *amanah* dan *tabligh* meskipun belum sempurna dalam pekerjaannya.

Berikut ini adalah perhitungan penilaian pelayanan karyawan klaim pada analisis nya, dengan indikator dikatakan YA bilamana sesuai dengan hasil wawancara dan dikatakan TIDAK bilamana belum sesuai dengan keadaan

Analisis fiqih muamalah terhadap kinerja pelayanan karyawan penanganan klaim mobil PT Bumida sudah cukup baik sesuai dengan profesionalisme dalam

islam dan memenuhi indikator profesionalisme dalam islam yaitu prinsip keadilan yang memiliki Sifat *siddiq* (kejujuran), prinsip al-mas'uliyah (*accountability*) yang memiliki sifat *amanah*, prinsip al-mas'uliyah (*accountability*) yang memiliki Sifat *Tabligh* (Komunikatif), prinsip kebenaran dan kejujuran dengan Sifat *siddiq* (kejujuran), prinsip kebenaran dan kejujuran dengan Sifat *tabligh* (komunikatif) dan prinsip kebenaran dan kejujuran dengan Sifat *Fathanah* (Cerdas), yang tidak sesuai hanya prinsip kebenaran dan kejujuran dengan Sifat *amanah* (bertanggung jawab) karena masih terdapat ketidakadilan dalam penanganan klaim dengan cara mendahulukan nasabah yang pertama masuk lalu membiarkan nasabah yang lama, sangatlah bertentangan dengan SOP dan profesionalisme dalam islam.

#### D. Kesimpulan

1. Sikap profesionalisme dalam bekerja menurut fiqih muamalah terdiri dari 3 prinsip yaitu 1). Prinsip keadilan yang memiliki sifat *siddiq* (jujur), 2). Prinsip al-mas'uliyah (*accountability*) atau juga prinsip tanggung jawab yang memiliki nilai sifat *amanah* (bertanggung jawab) dan sifat *tabligh* (komunikatif). 3). Prinsip kejujuran dan kebenaran yang memiliki sifat *siddiq* (jujur), sifat *amanah* (bertanggung jawab), sifat *tabligh* (komunikatif), dan sifat *fathanah* (cerdas).
2. Kinerja karyawan pelayanan penanganan klaim di Asuransi PT Bumida syariah Cabang Bandung adalah sudah cukup baik berdasarkan penilaian indikator profesionalisme yaitu menguasai 1). Beberapa keahlian melalui program pendidikan sebagai pemimpin, 2). Keinginan untuk senantiasa mengembangkan profesinya yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan serta keterampilannya, 3). Memiliki pengetahuan khusus agar lebih *up to date* 4). Memiliki rasa bangga atas profesi yang dikerjakan dengan demikian akan timbul rasa ikhlas dalam bekerja, dan 5). Memiliki kemampuan untuk memperbaiki/meningkatkan keahlian khusus untuk mengambil keputusan yang benar. Aspek yang tidak terpenuhi hanya indikator 6). Tidak berat sebelah, jujur dan sewenang-wenang karena dalam pelaksanaannya masih ada karyawan yang berat sebelah atau tidak adil dengan mendahulukan klaim baru dari pada klaim yang duluan masuk.
3. Analisis fiqih muamalah terhadap kinerja pelayanan karyawan penanganan klaim mobil PT Bumida sudah cukup baik sesuai dengan profesionalisme dalam Islam dan memenuhi indikator profesionalisme dalam islam yaitu prinsip keadilan yang memiliki Sifat *siddiq* (kejujuran), prinsip al-mas'uliyah (*accountability*) yang memiliki sifat *amanah*, prinsip al-mas'uliyah (*accountability*) yang memiliki Sifat *Tabligh* (Komunikatif), prinsip kebenaran dan kejujuran dengan Sifat *siddiq* (kejujuran), prinsip kebenaran dan kejujuran dengan Sifat *tabligh* (komunikatif) dan prinsip kebenaran dan kejujuran dengan Sifat *Fathanah* (Cerdas), yang tidak sesuai hanya prinsip kebenaran dan kejujuran dengan Sifat *amanah* (bertanggung jawab) karena masih terdapat ketidakadilan dalam penanganan klaim dengan cara mendahulukan nasabah yang pertama masuk lalu membiarkan nasabah yang lama, sangatlah bertentangan dengan SOP dan profesionalisme dalam islam.

#### Daftar Pustaka

- Al- Quran dan Terjemahan, Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta, 1990.  
 Al-Quran dan Terjemahannya, Karya Toha Putra, Semarang, 1995  
*Ibid*, hlm 52

Imam Bukhari, Sahih Al Bukhari, Dar Al Kutub al Alamiyah, 2004, Hlm. 32

Mohammad Iqbal Bahua, (2016), *Kinerja Penyuluh Pertanian*, Yogyakarta:  
Deepublish, 2016

hlm 51

