

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas sistem pengendalian manajemen pada BTM AMMAN Magelang dengan menggunakan kerangka *Four Levers of Control* (LoC). Sebagai lembaga keuangan mikro syariah, BTM AMMAN menghadapi tantangan struktural dalam menyinkronkan misi sosial-dakwah dengan target kinerja finansial. Menggunakan metode kualitatif studi kasus melalui wawancara mendalam terhadap 11 informan dan observasi partisipan, data dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo 15 guna memperoleh hasil abstraksi data yang lebih sistematis dan presisi. Hasil analisis menunjukkan bahwa *belief system* yang terinternalisasi melalui nilai-nilai syariah dan budaya kekeluargaan merupakan tuas pengendali paling vital yang mengompensasi keterbatasan kontrol formal. Meskipun BTM AMMAN telah memperkuat *diagnostic control* melalui pembentukan unit audit internal, keberhasilan lembaga dalam menjaga integritas operasional sangat bergantung pada komitmen etis karyawan. Ketegangan ditemukan pada interaksi antara fleksibilitas layanan dengan batasan prosedural yang kaku. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengelola BTM AMMAN dan lembaga keuangan mikro syariah lainnya dalam mentransformasi budaya organisasi menuju profesionalisme tanpa mengabaikan nilai etis. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada durasi observasi yang relatif singkat, sehingga penelitian mendatang diharapkan dapat memperluas cakupan lokus penelitian guna memperkuat generalisasi temuan.

Kata Kunci: *Four Levers of Control*, Sistem Pengendalian Manajemen, Lembaga Keuangan Mikro Syariah

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness of the management control system at BTM AMMAN Magelang using the Four Levers of Control (LoC) framework. As an Islamic microfinance institution, BTM AMMAN faces structural challenges in synchronizing its social-proselytizing (dakwah) mission with financial performance targets. Employing a qualitative case study method through in-depth interviews with 11 informants and participant observation, data were analyzed using NVivo 15 software to achieve more systematic and precise data abstraction. The analysis results indicate that the belief system, internalized through Sharia values and a culture of kinship, is the most vital control lever that compensates for the limitations of formal controls. Although BTM AMMAN has strengthened its diagnostic control through the establishment of an internal audit unit, the institution's success in maintaining operational integrity relies heavily on the ethical commitment of its employees. Tensions were identified in the interaction between service flexibility and rigid procedural boundaries. This research provides practical contributions for the management of BTM AMMAN and other Islamic microfinance institutions in transforming organizational culture toward professionalism without disregarding ethical values. Nonetheless, this study is limited by a relatively short observation period; therefore, future research is expected to expand the research locus to strengthen the generalization of findings.

Keywords: *Four Levers of Control, Management Control System, Islamic Microfinance Institution*