

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Secara sederhana, istilah *service* bisa diartikan sebagai melakukan sesuatu bagi orang lain. Ada tiga kata yang dapat mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik atau sektor industri, seperti pendidikan, kesehatan, asuransi, perbankan, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).¹

Pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²

¹ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), 3.

² Ratminto, *Manajemen Pelayanan.*, 2.

Pengertian pelayanan menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu. Sedangkan pelayanan oleh Gasper didefinisikan sebagai aktivitas pada keterkaitan antara pemasok dan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.³

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk sesuai dengan ukuran berlaku pada produk untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani.

2. Elemen - Elemen Pelayanan

Menurut para pemasar dalam menciptakan pelayanan perlu memperhatikan elemen-elemen pelayanan sebagai berikut :⁴

1. *Realibility* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan baik apabila dalam perjanjian telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen. Allah SWT berfirman :

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

³ Sutisna, "Konsep Kualitas Pelayanan", *Sutisna online*, <http://Sutisna.com/artikel/artikel-ilmu-sosial/konsep-kualitas-pelayanan.htm>, diakses 03 Januari 2016.

⁴ Tjiptono, *Service.*, 174-175.

Artinya : “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”⁵

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionallitas. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan professional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian dan kemampuannya.

3. *Assurance* (kepastian/jaminan)

Pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta tanggap terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap tanggap, sopan santun dan kelembahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen pada perusahaan penyedia jasa. Allah SWT berfirman :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

⁵ Qs. An-Nahl (16): 91.

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.”⁶

4. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana satu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.⁷ Allah SWT berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”⁸

⁶ Qs. Ali Imran (3): 159.

⁷ Gregorius Candra, *Strategi dan Program Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), 8-9.

⁸ Qs. An Nahl (16): 90.

3. Prinsip - Prinsip Pelayanan

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :⁹

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

⁹ Ratminto, *Manajemen Pelayanan.*, 21-23.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

4. Dimensi Layanan Prima

Adapun Dimensi layanan prima menurut Fandy: 2012 adalah sebagai berikut :¹⁰

- a. *Reliabilitas*, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
- b. Daya Tangkap, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
- c. Jaminan, berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
- d. Empati, berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti Fisik, berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

¹⁰ Tjiptono, *Service Management.*, 174-175.

B. Jaminan Sosial

1. Makna Jaminan Sosial (takaful ijtima'i)

Bahwa substansi kata *takaful* menunjukkan arti tanggung jawab, sedangkan kata *ijtima'i* artinya masyarakat. Berdasarkan hal tersebut dapat diartikan bahwa jaminan sosial adalah tanggung jawab penjaminan yang harus dilaksanakan oleh masyarakat muslim terhadap individu-individunya yang membutuhkan dengan cara menutupi kebutuhan, dan berusaha merealisasikan kebutuhan, dan menghindarkan keburukan dari mereka.¹¹

Sabda Nabi yang komprehensif bagi makna jaminan sosial adalah :

عَنِ النَّعْمَانِ بْنِ بَشِيرٍ. قَالَ : رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: مَثَلُ الْمُؤْمِنِينَ فِي تَوَادُّهِمْ وَتَرَاحُمِهِمْ وَتَعَاطُفِهِمْ، مَثَلُ الْجَسَدِ. إِذَا اشْتَكَى مِنْهُ عَضْوٌ، تَدَا عَى لَهُ سَائِرُ الْجَسَدِ بِالسَّهْرِ وَالْحُمَّى.¹²

Artinya: “Perumpamaan orang-orang mukmin dalam saling mencintai dan saling kasih sayang mereka adalah seperti tubuh, jika salah satu anggota tubuhnya mengadu, maka seluruh anggota tubuhnya akan merespon dengan berjaga dan demam.”

Takaful terlaksana dalam suasana yang diliputi kecintaan dan kasih sayang, dimana orang kaya merasakan bahwa didalam hartanya terdapat hak yang jelas bagi orang-orang yang membutuhkan,¹³ sehingga dia mengeluarkannya dengan hati yang tulus karena mengharap pahala dari sisi Allah SWT.

¹¹ Jariban bin Ahmad Al Haritsi, *Fikih Ekonomi Umar bin Al Khathab* (Jakarta: Khalifa, 2006), 285-286.

¹² Muslim, *a i Muslim* (t.tp.: D r al- adith, 1991), IV: 1999.

¹³ Haritsi, *Fikih Ekonomi.*, 287.

2. Pilar Jaminan Sosial

Pilar jaminan sosial menjelaskan sumber dana dan mekanisme yang harus dijalankan dalam sebuah sistem jaminan sosial. Pilar jaminan sosial digunakan diberbagai negara karena sifatnya yang universal. Tetapi, rincian mekanisme proses dan besaran manfaat untuk memenuhi kebutuhan dasar yang berbeda-beda antara satu negara dengan negara lain. Pilar jaminan sosial yang universal yaitu :¹⁴

- a. Pilar bantuan sosial (*social assistance*), bagi mereka yang miskin dan tidak mampu atau tidak memiliki penghasilan tetap yang memadai untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Dalam UU SJSN, bantuan sosial diwujudkan dengan bantuan iuran oleh pemerintah agar mereka yang miskin dan tidak mampu dapat tetap menjadi peserta JKN. Penduduk miskin yang tidak mampu penerima bantuan sosial dalam bentuk subsidi iuran disebut Penerima Bantuan Iuran (PBI). Daerah yang memiliki lebih banyak penduduk miskin dan tidak mampu akan mendapat iuran PBI (secara tidak langsung, melalui BPJS) lebih banyak. Oleh karenanya, sistem JKN membayar tunggal lebih menguntungkan penduduk di berbagai daerah.
- b. Pilar Asuransi Sosial, yang merupakan suatu sistem pengumpulan dana dengan mekanisme transfer risiko yang wajib diikuti oleh semua penduduk. Penduduk berpenghasilan (diatas garis kemiskinan) wajib membayar iuran yang proporsional terhadap penghasilannya atau

¹⁴ Hasbullah Thabrany, *Jaminan Kesehatan Nasional* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), 99-101.

upahnya. Pilar ini merupakan tulang punggung dari SJSN. Intinya, mekanisme bantuan sosial, layanan sosial, atau asuransi sosial berujung sama yaitu pemenuhan kebutuhan dasar. Yang menjadi kata kunci adalah kecukupan atau kelayakan manfaat, manfaat yang asal ada atau asal jadi tidak akan mensejahterakan rakyat.

- c. Pilar Suplemen, pilar ini dapat disiapkan oleh mereka yang menginginkan jaminan yang lebih memuaskan dari paket JKN. Pilar ini dapat diisi dengan membeli asuransi komersial (baik asuransi kesehatan, pensiun, atau asuransi jiwa), tabungan sendiri, membeli saham, membeli surat berharga, menyimpan emas murni, atau program-program pribadi lain. Pada pilar ini dilakukan oleh perorangan, lembaga usaha, atau pemda yang kaya sebagai tambahan kesejahteraan.

3. Prinsip-Prinsip Badan Penjamin Jaminan Sosial (BPJS)

Sistem jaminan sosial telah menetapkan prinsip-prinsip yang sangat berbeda dengan prinsip dasar yang menjadi tugas BPJS, prinsip-prinsip tersebut antara lain :

- a) Prinsip kegotongroyongan

Prinsip kegotongroyongan adalah prinsip kebersamaan antar Peserta dalam menanggung beban biaya Jaminan Sosial, yang

diwujudkan dengan kewajiban setiap Peserta membayar Iuran sesuai dengan tingkat Gaji, Upah, atau penghasilannya.¹⁵

Gotong royong dalam JKN harus terjadi antar peserta yang mampu kepada peserta yang kurang mampu, yang berisiko rendah membantu yang berisiko tinggi, dan yang sehat membantu yang sakit. Ketiga unsur tersebut tidak terjadi pada mekanisme asuransi kesehatan komersial.

b) Prinsip nirlaba

Prinsip nirlaba adalah prinsip pengelolaan usaha yang mengutamakan penggunaan hasil pengembangan dana untuk memberikan Manfaat sebesar-besarnya bagi seluruh Peserta.¹⁶

Dalam transaksi sukarela, keuntungan bagi sebagian orang merupakan hak orang yang berusaha menghasilkan dan menjual produk bermutu. Hasil penjualan adalah milik perusahaan, dalam UU SJSN dana yang terkumpul dari transaksi wajib disebut dana amanat yang akan digunakan untuk biaya berobat peserta yang sakit.

c) Prinsip portabilitas

Prinsip portabilitas adalah prinsip memberikan jaminan yang berkelanjutan meskipun Peserta berpindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹⁷

¹⁵ www.bpkp.go.id, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, t.p. tt,p. 24.

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Ibid.

Prinsip ini berlaku pada jaminan, manfaat baik berupa uang atau layanan yang menjadi hak peserta. Karena prinsipnya peserta harus selalu terjamin atau terlindungi kapanpun dan dimana pun.¹⁸

C. Etika Pelayanan Islam

1. Pengertian Etika Pelayanan dalam Islam

Istilah etika diartikan sebagai suatu perbuatan standar (*standard of conduct*) yang memimpin individu dalam membuat keputusan. Etika adalah suatu studi mengenai perbuatan yang salah dan benar dan pilihan moral yang dilakukan oleh seseorang, keputusan etik ialah suatu hal yang benar mengenai perilaku standar. Pelaku-pelaku bisnis diharapkan bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya artinya usaha yang dilakukan harus mampu memupuk atau membangun tingkat kepercayaan dari para relasi usaha. Kepercayaan, kejujuran, dan keadilan adalah elemen pokok dalam mencapai kesuksesan suatu bisnis.¹⁹

Etika berasal dari kata *ethos* yang berarti adat kebiasaan yang merupakan bagian dari filsafat. Perbedaan akhlak dan etika ialah etika merupakan cabang dari filsafat yang bertitik tolak dari akal pikiran, sedangkan akhlak ialah suatu ilmu pengetahuan yang mengajarkan mana yang baik dan mana yang buruk, berdasarkan ajaran dari Allah SWT.

Etika baik atau akhlak mulia tidak dapat terbentuk dengan sendirinya, tetapi ada faktor selain faktor ibadah yaitu dapat dipengaruhi

¹⁸ Habullah, *Jaminan.*, 153-155.

¹⁹ Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2009), 202.

oleh interpretasi terhadap hukum, faktor organisasional, serta faktor individu dan situasi.²⁰ Standar etika perilaku bisnis syariah mendidik agar para pelaku bisnis dalam menjalankan bisnisnya disertai dengan takwa, *aqshid* (rendah hati), *khidmad* (melayani dengan baik), dan amanah secara terus menerus.²¹

Nilai baik dan buruk bersifat universal, hal ini sesuai dengan perintah Allah dalam surat Ali Imran ayat 104 :

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ
وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya :

“Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang makruf dan mencegah dari yang munkar; merekalah orang-orang yang beruntung.”²²

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik atau perusahaan kepada calon pembeli. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini ditegaskan dalam surat Qs. Ali Imran: 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ...

²⁰ Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006), 59.

²¹ Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 187.

²² Qs. Ali Imran (3): 104.

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu...”

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dalam ayat Al Qur’an mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama tertuang pada Qs.Al-Maidah: 2. Hal ini bukan merupakan suatu yang sulit untuk diterapkan, hanya membutuhkan rasa cinta kepada Allah SWT dan Rasul Nya agar nilai-nilai interaksi sosial dapat diterapkan secara menyeluruh. Dalam Al Qur’an dijelaskan :

...وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ...

Artinya: “... berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada.”²³

Jadi apabila umat manusia mau menerapkan ajaran diatas, maka dapat dipastikan bahwa umat Islam adalah umat yang paling menjunjung tinggi profesional kerja dan pelayanan prima. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain.²⁴

²³ Qs. Al Qashash (28): 77.

²⁴ Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah”, *Nalar Fiqh*, 10 (2014), 118.

2. Pelayanan dalam Pandangan Islam

Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”.²⁵

Dalam kitab Shahih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: مَنْ نَفَّسَ عَن مَوْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَّسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرَ عَلَى مُسْلِمٍ سَتْرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَ الْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ.

Artinya: “Dari Abu Hurairah telah menceritakan kepada Rasulullah SAW: Barang siapa yang membebaskan seorang muslim dari suatu kesusahan yang dialaminya di dunia, niscaya Allah balas membebaskannya dari suatu kesusahan diantara kesusahan yang dialaminya di hari kiamat nanti. Dan Barang siapa yang memberikan kemudahan kepada orang yang tertimpa kesulitan, niscaya Allah akan balas dengan memberikan kemudahan dalam urusannya, baik di dunia maupun di akhirat. Dan barang siapa yang menutupi kelemahan seorang muslim, niscaya Allah akan balas menutupi

²⁵ Ibid., 119.

kelemahannya, baik di dunia maupun di akhirat, dan Allah senantiasa akan menolong hamba-Nya selama ia menolong saudaranya.”²⁶

Hadits ini menjelaskan tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia ingin memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi.

Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda :

عَنْ أَبِي حَمَزَةَ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، خَادِمِ رَسُولِ اللَّهِ ﷺ قَالَ: لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبُّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

Artinya: “Dari Abu Hamzah, Anas bin Malik RA, pembantu Rasulullah SAW, beliau bersabda : “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”.(HR. Bukhori).

Inti hadits ini adalah “Perlakukan saudara seperti memperlakukan diri anda sendiri”. Manusia pasti ingin diperlakukan dengan baik, dilayani dengan baik, dilayani dengan cepat, maka aplikasi dari keinginan tersebut adalah ketika melayani orang lain.

²⁶ Turmudzi, shakh At Turmudzi (Riyadh: International Ideas Home, t.tt.), I.

Jika ingin menelaah lebih jauh ajaran Islam, banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang digalakkan diberbagai instansi pemerintahan maupun swasta.²⁷

3. Etika Bekerja dalam Islam

Ketika berpartisipasi di suatu perusahaan, berbagai tindakan ataupun keputusan akan disebut etis apabila bergantung pada niat yang melakukannya, Allah SWT Maha Kuasa dan mengetahui segala apa yang diniatkan oleh manusia. Keputusan yang menguntungkan kelompok mayoritas ataupun minoritas tidak secara langsung bersifat etis. Islam mempergunakan pendekatan terbuka terhadap etika, bukan yang berorientasi pada diri sendiri.²⁸ Diantara adab dan etika dalam bekerja dalam Islam adalah :

- a. Ihsan, yakni perbuatan seseorang untuk melakukan perbuatan yang ma'ruf dan menahan diri dari dosa. Dia mendermakan kebaikan kepada hamba Allah SWT yang lainnya baik melalui hartanya, kehormatannya, ilmunya maupun raganya.²⁹ Selain itu, Ihsan adalah suatu usaha individu untuk bersungguh-sungguh bekerja, tanpa kenal menyerah dengan dedikasi penuh menuju pada optimalisasi, sehingga memperoleh hasil yang maksimal, hal ini tidak sama dengan *perfeksionisme*, melainkan optimalisasi.³⁰

²⁷ Rafidah, "Kualitas", 120.

²⁸ Rafik Issa Beekum, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 31.

²⁹ Rafidah, "Kualitas", 122.

³⁰ Priansa, *Manajemen Bisnis*, 205.

- b. *Itqan*, secara bahasa berarti mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Namun dalam beberapa hal, *itqan* juga sering diartikan melampaui target. *Itqan* dalam bekerja adalah bagaimana pekerjaan yang dilakukan seseorang tuntas, selesai, rapi dan tidak menimbulkan permasalahan lainnya.³¹ karena Allah SWT telah menjanjikan bahwa barang siapa yang bekerja dengan sungguh-sungguh, maka Dia akan menunjukkan jalan kepadanya. Firman Allah SWT :

... مَنْ يَهْدِ اللَّهُ فَهُوَ الْمُهْتَدِ وَمَنْ يُضِلِّ فَلَنْ تَجِدَ لَهُ وَلِيًّا مُرْشِدًا

Artinya : “Barang siapa yang diberi petunjuk oleh Allah, maka dialah yang mendapat petunjuk; dan barang siapa yang disesatkan-Nya, maka kamu tak akan mendapatkan seorang pemimpin pun yang dapat memberi petunjuk kepadanya.”³²

- c. *Taysir*, dalam memberikan pelayanan orang muslim juga harus memperhatikan aspek mempermudah orang lain, dalam proses mencari rezeki orang tersebut.
- d. *Samahah*, kata samhan sendiri secara bahasa memiliki arti longgar, toleransi, membuat orang lain senang. Sehingga seorang pebisnis yang baik, ia akan memudahkan dan menyenangkan orang lain ketika bertransaksi dengannya.
- e. *Ash-Shidiq* (kejujuran), kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam

³¹ Rafidah, “Kualitas”., 122.

³² Qs. Al Kahfi (18): 17.

bermuamalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehingga dapat dijadikan pegangan. Dengan demikian kejujuran merupakan nilai moral yang mendasar untuk menggapai ridha Allah dalam bekerja.

Perintah Allah SWT. supaya manusia bekerja, namun tidak boleh lupa bahwa apapun yang dikerjakan akan dilihat oleh Allah SWT dan kelak akan diperhadapkan kembali kepada Allah SWT mengenai apa yang telah dikerjakan. Disinilah makna pentingnya jawaban manusia terhadap pekerjaan atau amal yang dilaksanakan.³³

4. Karakteristik Pelayanan dalam Islam

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:³⁴

- a) Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini sesuai dengan ayat Al – Qur`an dibawah ini :

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (١٨١) وَزِنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ (١٨٢)
وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْنُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ (١٨٣)

Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang- orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya

³³ Priansa, *Manajemen Bisnis.*, 202.

³⁴ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami* (Semarang: Walisongo Press, 2009), 153.

dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.³⁵

- b) Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- c) Tidak Menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
- d) Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
- e) Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
- f) Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

³⁵ Qs. Asy- Syu'ara (26) : 181-183.

5. Etika Pelayanan Islam

Etika dalam dunia bisnis pasti sangatlah diperlukan, agar menghindari sikap yang menyimpang. Para pelaku bisnis diharapkan dapat bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya, artinya untuk mencapai kepercayaan dalam mencapai suksesnya suatu bisnis.³⁶ Terdapat beberapa nilai-nilai islam yang dapat diterapkan dalam pelayanan, yakni terdiri dari:

a. *Fathanah*

Adalah bekerja dengan maksimal serta penuh komitmen dan kesungguhan.³⁷ Dalam Al Qur'an dijelaskan bahwa seorang yang bekerja sesuai profesi akan menghasilkan sesuatu yang baik untuk orang lain. Sifat ini digambarkan dalam firman Allah SWT :

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.³⁸

Sifat ini juga dapat diartikan memahami dan mengerti akan kewajiban dan tugasnya. Selain itu, *fathanah* akan menumbuhkan sikap kreativitas dan kemampuan untuk melakukan berbagai inovasi untuk menambah pengetahuan dan informasi yang baik.³⁹

³⁶ Priansa, *Manajemen.*, 203.

³⁷ Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2003), 63.

³⁸ Qs. Al Israa' (17): 84.

³⁹ Hafidhuddin, *Manajemen.*, 74.

b. *Shiddiq*

Dalam dunia bisnis, kejujuran ditampilkan dengan bentuk kesungguhan dan ketepatan (*itqan*), baik dalam ketepatan waktu, pelayanan, maupun janji. Untuk kemudian diperbaiki secara terus menerus agar dapat menjauhkan diri dari sifat bohong.⁴⁰ Seperti pada saat Rasulullah berdagang dahulu tidak pernah berbohong atau berbicara sesuai dengan fakta.

c. Amanah

Berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah dalam dunia bisnis ditampilkan dalam pelayanan yang optimal, kejujuran dan *ihsan* (melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin). Sifat amanah ini harus dimiliki oleh setiap muslim, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.⁴¹ Dalam Al Qur'an disebutkan :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran

⁴⁰ Ibid., 73.

⁴¹ Ibid., 75.

yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.⁴²

d. *Tabligh*

Menurut Didin, *tabligh* adalah penyampaian dengan argumentatif dan sabar.⁴³ Apabila seorang sudah memiliki sifat *tabligh*, maka orang tersebut dapat menyampaikan informasi dengan tepat dan benar. Karena informasi yang benar dan tepat dengan penyampaian yang sopan dan ramah akan memberikan pelayanan yang baik pada orang lain, dan ini merupakan inti dari pelayanan sebuah perusahaan. Dalam Al Qur'an juga di sebutkan :

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لِّعَلَّهِ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى

Artinya : “maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”.⁴⁴

Maksud dari sifat *tabligh* adalah jika seorang karyawan atau staf dari sebuah perusahaan melayani dengan cara berbicara yang lemah lembut, ramah, dan argumentatif, orang lain akan merasa puas akan pelayanan pada perusahaan tersebut.

⁴² Qs. An Nisaa (4): 58.

⁴³ Hafidhuddin, *Manajemen.*, 75.

⁴⁴ Qs. Thahaa (20): 44.