

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Service Excellent*(Pelayanan Prima)

1. Pengertian *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Beberapa definisi *service excellent* menurut Nina Rahmayanty dalam bukunya antara lain sebagai berikut:

Service Excellent adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara dibenaknya yang bersifat biasa dengan standart yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan surprise dari pelayanan perusahaan.

Service Excellent adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

Service Excellent adalah pelayanan dengan standart kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Berorientasi kepada kepuasan pelanggan, selalu mengikuti perkembangan standar Internasional /ISO,

dan menerapkan manajemen mutu total/konsistensi dan kesadaran mutu yang tinggi (*high quality consciousness*) seperti *customer orientation* (fokus pelanggan), *robotics*, *QC-Circles* (siklus kendali mutu), *automation* (otomatis), *disipline in tehe workplace* (disiplin), *quality imprivement* (perbaikan mutu), *zero defects* (kerusakan nol), dan sebagainya.

Service Excellent adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.¹

Dari berbagai definisi tentang *service excellent* dalam buku Nina Rahmayanty diatas dapat disimpulkan bahwa *service excellent* adalah layanan yang dapat memberikan kepuasan diluar harapan pelanggan sehingga dengan adanya layanan ini dapat menarik hati pelanggan.

Definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima oleh Barata yaitu

- a. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan

¹ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 17.

- d. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.²

2. Konsep *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*Action*)

²Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), 116.

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Pendapat lain menyatakan bahwa konsep pribadi

pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian.³

3. Dimensi *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Vincent Gespersz menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepetatan pelayanan
- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis
- d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan
- e. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya
- f. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya.
- g. Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.⁴

³M Nur Rianto, Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung:Alfabeta, 2012),215-216.

⁴ Khairul Maddy, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*,88.

4. Budaya Pemberian Pelayanan

Ada beberapa budaya pemberian pelayanan yaitu antara lain:

- a. *Self awarness* : kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.
- b. *Anthusias* : memberikan pelayanan dengan penuh antusias.
- c. *Reform* : memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.
- d. *Value* : pelayanan harus mampu memberikan nilai tambah.
- e. *Impressive* : pelayanan harus menarik, berkesan, namun tidak berlebihan.
- f. *Care* : memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal.
- g. *Evaluation* : pelayanan yang telah diberikan harus selalu di evaluasi secara rutin.⁵

5. Pentingnya *Service Excellent*

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu perusahaan :

- a. Pelayanan prima memiliki makna ekonomi

Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan perusahaan, meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan,

⁵Ibid, 222.

melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya. Bila membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan melalui testimony (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.

b. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan

Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Persaingan yang semakin maju

Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin kompetisiserta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

d. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan

Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Memahami sudut pandang pelanggan menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan.⁶

B. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika Bisnis Islam

Menelusuri asal usul etika tak lepas dari kata *ethos* dalam bahasa Yunani yang berarti kebiasaan (*custom*) atau karakter (*character*). Dalam kata lain seperti dalam pemakaian dan kamus Webster berarti karakter istimewa, sentiment, tabiat moral, atau keyakinan yang membimbing seseorang, kelompok atau institusi.

Dari uraian diatas dapat didefinisikan etika bisnis sebagai seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar, dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas. Dalam arti lain etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komit padanya dalam bertransaksi, berperilaku, dan berelasi guna mencapai “daratan” atau tujuan-tujuan bisnis dengan selamat.⁷

⁶Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, 37.

⁷ Faisal Badroen, *Etika Bisnis Islam* (Jakarta: Kencana, 2006), 15.

Dalam tradisi pemikiran Islam dari kata *khuluq* ini kemudian lebih dikenal dengan terma *akhlak*, atau *al falsafah*, *al adabiyah*. Menurut Ahmad Amin akhlak adalah ilmu yang menjelaskan baik dan buruk, menerangkan apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia kepada lainnya, menyatakan tujuan yang harus dituju oleh manusia didalam perbuatan mereka dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang harus diperbuat.

Adanya pengertian khuluk-akhlak yang pada intinya merupakan gambaran atau studi kritis tentang perilaku manusia dari sudut pandang kebaikan dan keburukan, maka etika al-qur'an dapat dikembangkan dari tema-tema yang terkait langsung dengan ruang lingkup akhlak. Terma-terma yang dimaksud misalnya, *al-khair*, *al-birr*, *al-qist*, *al-adl*, *al-haqq*, *al ma'ruf*, *at-taqwa*, *ash-shalihat*, *as-syasyi'at*, *asy-syar*. Hal ini telah dilakukan oleh golongan yang mengembangkan tipologi islam moralitas spiritual.⁸

Aksioma-aksioma Etika yang dikemukakan oleh Syed Nawab Haider Naqvi yang meliputi:

- a. Kesatuan (*tauhid*), ini dimasukdkan bahwa sumber utama etika islam adalah kepercayaan total dan murni terhadap (keesaan) Tuhan. Kenyataan ini secara khusus ditunjukkan dimensi vertikal yang menghubungkan institusi-institusi sosial yang terbatas dan tak sempurna dengan Dzat yang sempurna dan tak terbatas. Perhatikan terus menerus untuk memenuhi tuntutan etik akan meningkatkan kesadaran individual yang akan pada gilirannya akan menambah kekuatan insting, baik terhadap sesama

⁸ Muhammad, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2004), 40.

manusia maupun alam lingkungannya. Hal ini akan semakin kuat dan mantap jika dimotivasi oleh perasaan tauhid kepada Tuhan Yang Maha Esa.

- b. Keseimbangan, tidak terciptanya keseimbangan/ kesejajaran sama halnya dengan terjadinya kedhaliman. Misalnya sumber daya yang hanya mengalir dari yang miskin kepada yang kaya. Ini jelas tidak dibenarkan dalam islam, islam menuntut keseimbangan antara kepentingan diri dan kepentingan orang lain, antara kepentingan si kaya dan si miskin, antara hak penjual dan pembeli. Artinya, hendaknya sumber daya ekonomi itu tidak hanya terakumulasi pada kalangan orang atau kelompok tertentu semata, apabila hal ini terjadi berarti terjadi kekejaman yang berkembang di masyarakat.
- c. Kehendak bebas (*ikhtiyar*), dalam pandangan islam manusia dianugerahi potensi untuk berkehendak dan memilih antara pilihan-pilihan yang beragam, kendati kebebasan tidak terbatas sebagaimana kebebasan yang dimiliki Tuhan. Dalam situasi apapun, harus dibimbing oleh aturan-aturan dan prosedur-prosedur yang didasar pada ketentuan-ketentuan Tuhan yang dalam syariat-Nya yang dicontohkan oleh Rosulullah. Oleh karena itu, kebebasan dalam memilih apapun, termasuk dalam hal bisnis harus dimaknai kebebasan yang tidak kontra produksi dengan ketentuan syariat yang mengedepankan etika.
- d. Tanggungjawab (*Fardh*), manusia harus berani bertanggungjawab segala pilihannya tidak saja dihadapan manusia, bahkan yang paling penting

adalah kelak dihadapan Tuhan. Tanggung jawab terhadap Tuhan, karena ia sebagai makhluk yang mengakui adanya Tuhan (*tauhid*). Sedangkan tanggung jawab terhadap manusia, itu sebagai makhluk sosial, adapun tanggungjawab terhadap diri sendiri, karena ia bebas berkehendak sehingga tidak mungkin dipertanggung jawabkan oleh orang lain.⁹

2. 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 langsung bersifat etis. Islam mempergunakan pendekatan terbuka terhadap etika, bukan yang berorientasi pada diri sendiri.¹⁰ 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, ilmu maupun raganya.¹¹ Selain itu, Ihsan adalah suatu usaha individu untuk bersungguh-sungguh bekerja, tanpa kenal menyerah dengan dedikasi penuh menuju pada optimalisasi,

⁹ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* (Malang: UIN Malang Press, 2007), 12-17.

¹⁰ Rafik Isa Beekum, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 31.

¹¹ Rafidah, *Kualitas*, 122.

sehingga memperoleh hasil yang maksimal, hal ini tidak sama dengan *perfeksionisme*, melainkan optimalisasi.¹²

- b. *Itqan*, secara bahasa berarti mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Namun dalam beberapa hal, *itqan* juga diartikan melampaui target. *Itqan* dalam bekerja adalah bagaimana pekerjaan yang dilakukan seseorang tuntas, selesai, rapi dan tidak menimbulkan permasalahan lainnya.¹³ Karena Allah SWT telah menjanjikan bahwa barang siapa yang bekerja dengan sungguh-sungguh, maka Dia akan menunjukkan jalan kepadanya. Firman Allah SWT:



Artinya: “Barang siapa yang diberi petunjuk oleh Allah, maka dialah yang mendapat petunjuk; dan barang siapa yang disesatkan-Nya, maka kamu tak akan mendapatkan seseorang pemimpin pun yang dapat memberi petunjuk kepadanya”.(QS : Al Kahfi :17)¹⁴

- 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

¹² Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2009), 205.

¹³ Rafidah, *Kualitas*, 122.

¹⁴ Depag RI, *AL Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: J-ART, 2004), 90.

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 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.¹⁵

3. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam

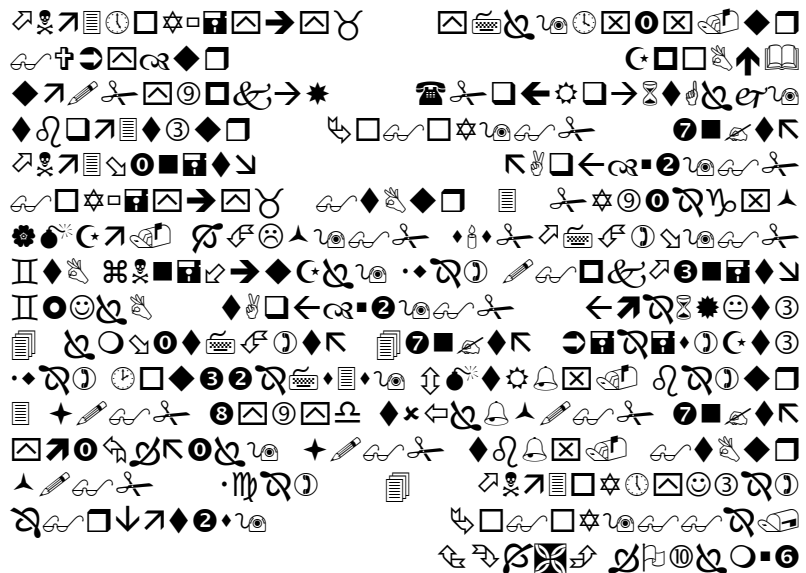
Banyak ayat Al Qur'an yang berbicara tentang hukum dan etika bahkan dalam hukum-hukum islam unsur etikanya sangat jelas. Dalam hal ini Al Qur'an telah memberikan petunjuk tentang hubungan antara para pelaku bisnis. Hal ini dianjurkan agar menumbuhkan I'tikad baik dalam transaksi demi terjadinya hubungan yang harmonis dan tanpa harus ada saling mencurigai antara pelaku

Sistem etika islam merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pandangan hidup Islami. Maka sistem ini bersifat sempurna. Dalam kaidah

¹⁵Priansa, *Manajemen Bisnis*, 202.

perilaku individu terdapat suatu keadilan atau keseimbangan .

Sebagaimana dalam surat Al-Baqarah ayat 143 :



Artinya : Dan demikian (pula) Kami telah menjadikan kamu (umat Islam), umat yang adil dan pilihan, agar kamu menjadi saksi atas (perbuatan) manusia dan agar Rasul (Muhammad) menjadi saksi atas (perbuatan) kamu. Dan Kami tidak menetapkan kiblat yang menjadi kiblatmu (sekarang) melainkan agar Kami mengetahui (supaya nyata) siapa yang mengikuti Rasul dan siapa yang membelot. Dan sungguh (pemindahan kiblat) itu terasa amat berat, kecuali bagi orang-orang yang telah diberi petunjuk oleh Allah; dan Allah tidak akan menyia-nyiakan imanmu. Sesungguhnya Allah Maha Pengasih lagi Maha Penyayang kepada manusia. (QS. Al Baqarah : 143)¹⁶

Ayat diatas menjelaskan bahwa umat islam dijadikan umat yang adil dan pilihan, karena mereka akan menjadi saksi atas perbuatan orang yang menyimpang dari kebenaran baik di dunia maupun akhirat.

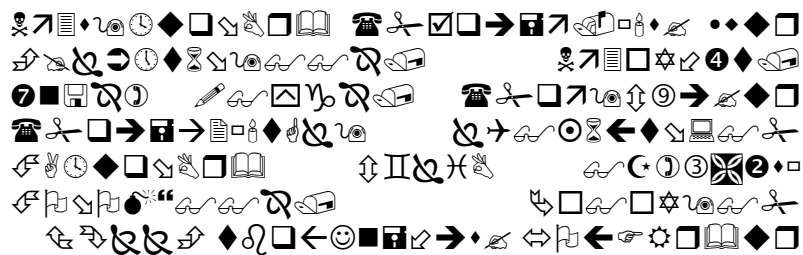
Etika Islam dalam bisnis tidak hanya melihat sisi komoditas yang ditawarkan, tetapi juga menyangkut konsumen, produsen, dan distribusi.

¹⁶ Depag RI, *AL Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: J-ART,2004),22.

Dalam fiqih islam sebagai salah satu rujukan etika islam dikemukakan pula hukum masing-masing dengan batasan jelas.

Sifat-sifat komoditi yang halal dan memberikan manfaat yang jelas merupakan syarat bagi bisnis yang etis. Demikian pula, transaksi yang tidak jelas arahnya dan tidak dipahami oleh masing-masing pihak dinilai sebagai transaksi bisnis yang tidak etis.¹⁷

Al Qur'an mengisyaratkan bahwa pelaku bisnis cenderung tarik menarik untuk memperoleh keuntungan sebanyak mungkin di pihaknya. Karena itu, Allah berfirman dalam surat Al Baqarah ayat 188 :

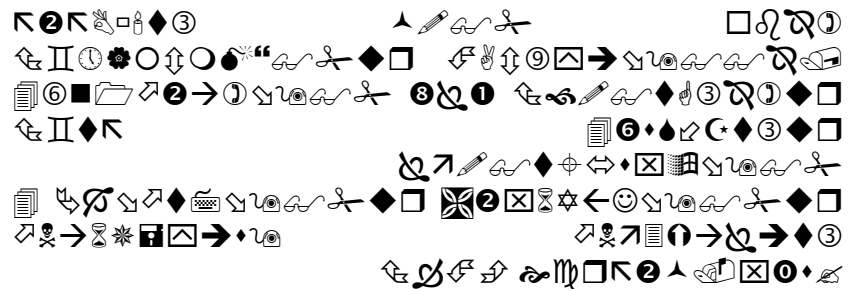


Artinya :Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui. (QS. Al Baqarah : 188)¹⁸

Dalam ayat lain, Allah juga menganjurkan untuk berlaku adil. Karena keadilan itu sendiri adalah fondasi kokoh yang memasuki semua aspek ajaran berupa aqidah, syariah, dan akhlak (moral). Sebagaimana disebutkan firman Allah :

¹⁷ Bambang Subandi, *Bisnis Sebagai Strategi Islam*, (Surabaya:Paramedia,2003),231.

¹⁸ Depag RI, *AL Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: J-ART,2004),29



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. (QS. An Nahl : 90)¹⁹

4. Etika Pelayanan Islam dalam Bisnis

Etika baik atau akhlak mulia tidak dapat terbentuk dengan sendirinyaa, tetapi ada dua faktor ibadah yaitu dapat dipengaruhi 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 hati), dan amanah secara terus menerus.²¹

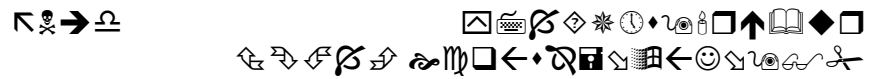
Nilai baik dan buruk bersifat universal, hal ini sesuai dengan perintah Allah dalam surat Ali Imran 104:



¹⁹ Depag RI, *AL Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: J-ART, 2004), 90.

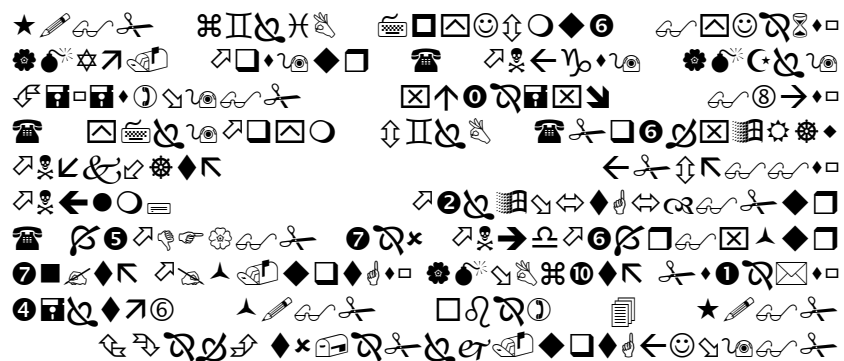
²⁰ Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2006), 59.

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



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”(QS : Al Imran :104).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 suat QS. Ali Imran: 159.



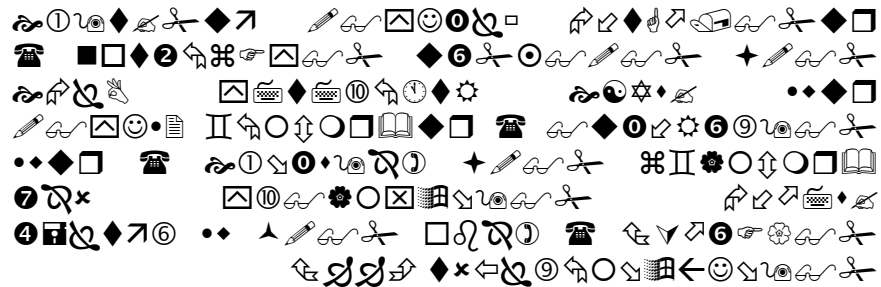
Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu...”(QS: Al Imran :159)²³

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 Quran mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama tertuang pada QS. Al Maidah:2. Hal ini bukan merupakan suatu yang sulit untuk diterapkan,

²² Depag RI, *AL Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: J-ART,2004),63.

²³ Depag RI, *AL Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: J-ART,2004),71.

hanya membutuhkan rasa cinta kepada Allah SWT dan RasulNya agar nilai-nilai interaksi sosial dapat diterapkan secara menyeluruh. Dalam Al Quran di jelaskan:

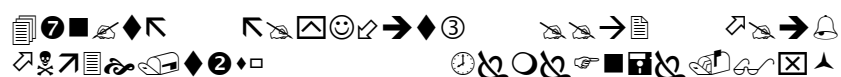


Artinya : Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.(QS: Al Qashash :77)²⁴

Terdapat beberapa nilai-nilai islam yang dapat diterapkan dalam pelayanan, yakni terdiri dari:

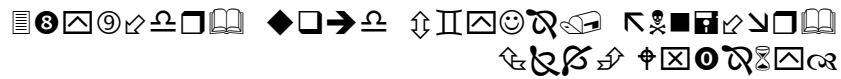
a. *Fathanah*

Adalah bekerja dengan maksimal serta penuh komitmen dan kesungguhan.²⁵ Dalam Al Quran dijelaskan bahwa seseorang yang bekerja sesuai profesi akan menghasilkan sesuatu yang baik untuk orang lain. Sifat ini digambarkan dalam firman Allah SWT.



²⁴ Depag RI, *AL Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: J-ART,2004),395.

²⁵ Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2003),63.



Artinya: Katakanlah “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing”. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.(QS: Al Isra : 84)²⁶

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.²⁷

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 sombong.²⁸ Seperti pada saat Rasulullah berdagang dahulu tidak pernah berbohong atau berbicara sesuai dengan fakta.

c. Amanah

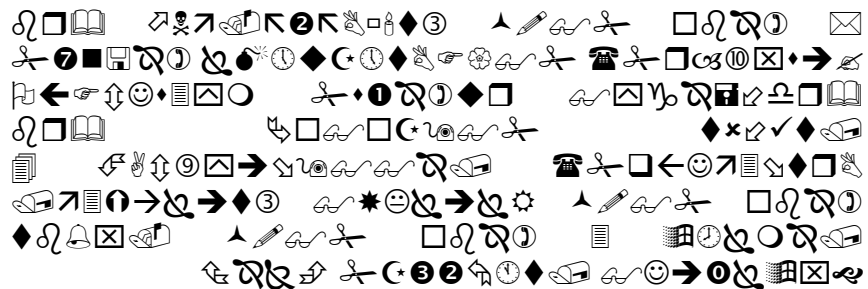
Berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah dalam dunia bisnis ditampilkan dalam pelayanan yang optimal, kejujuran dan *ihsan* (melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin). Sifat amanah ini harus dimiliki oleh setiap muslim. Apalagi yang memiliki

²⁶ Depag RI, *AL Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: J-ART,2004),290.

²⁷ Hafidhuddin, *Manajemen.*, 74.

²⁸ Ibid., 73.

pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.²⁹ Dalam Al Quran disebutkan:



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 yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.(QS: An Nissa: 58)³⁰

d. *Tabligh*

Menurut Didin, *tabligh* adalah penyampaian dengan argumentatif dan sabar.³¹ Apabila seseorang 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 Quran juga disebutkan:



²⁹ Ibid., 75.

³⁰ Depag RI, *AL Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: J-ART, 2004), 87.

³¹ Hafidhuddin, *Manajemen.*, 75.

Artinya: “maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”.(QS: Thahaa :44)³²

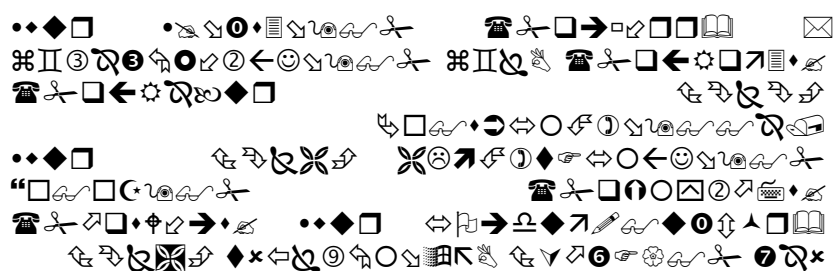
Maksud dari sifat tabligh adalah jika seseorang karyawan atau staf dari sebuah perusahaan melayani dengan cara berbicara yang lemah lembut, ramah, dan argumentatif, orang lain akan merasa puas akan pelayanan pada perusahaan tersebut.

5. Karakteristik Pelayanan dalam Islam

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam perlindungan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain.³³

- a. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak manipu, tidak mengada-ada fajta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji.

Hal ini sesuai dengan ayat Al Quran di bawah ini:



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 dan janganlah kamu merajalela

³² Depag RI, *AL Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: J-ART,2004),314.

³³ Burhan Arifin, *Etika Bisnis Islami* (Semarang: Walisongo Press, 2009), 153.

di muka bumi dengan membuat kerusakan”(QS: As Syu’ara : 181-183)³⁴

- 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.

C. Kaitan Etika bisnis islam dengan *Service Excellent*(Pelayanan Prima)

Pelayanan prima ialah melayani dengan sepenuh hati dan memberikan yang terbaik untuk pelanggan atau konsumen agar mereka

³⁴ Depag RI, *AL Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: J-ART,2004),374.

percaya dan tidak mengalami kebingungan dan keragu-raguan. Disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan, pelayanan prima sesuai dengan harapan pelanggan.

Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya karyawan menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan serta konsumen untuk dapat melakukan pelayanan dengan baik. Dituliskan juga dalam Al Qur'an Surat Al Anfal ayat 27 :



Artinya : Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.(QS. Al Anfal : 27)³⁵

Saat memberikan servis atau pelayanan kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah dan sopan , dan membuat mereka merasa nyaman itu akan membuat pelanggan merasa senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan adanya keinginan untuk membantu konsumen melayani kebutuhannya diharapkan karyawan dapat melayani dengan

³⁵Depag RI, *AL Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: J-ART,2004),180.

Dari ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah mengajarkan untuk menjaga kepercayaan yang diberikan seseorang kepada kita. Kepercayaan penting dalam hubungan sosial, dengan adanya kepercayaan antara satu dengan yang lain khususnya dalam suatu hubungan antara karyawan dan pelanggan akan meningkatkan keyakinan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Sehingga, meskipun pekerjaan karyawan dalam melakukan pelayanan yang terbaik tidak diawasi langsung oleh atasannya, namun karyawan tetap bekerja dengan sebaik mungkin untuk memenuhi harapan pelanggannya dan menjaga amanahnya.

Dalam Al Qur'an surat An Nissa' ayat 86 :



Artinya :Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.(QS. An Nisa : 86)³⁷

Pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, sikap melayani dan rendah hati yang melekat dalam diri seorang karyawan dengan kemampuan berkomunikasi yang baik upaya merebut hati pelanggan dengan memeberi perhatian, berkomunikasi dengan sopan,ramah serta murah senyum sehingga membuat

³⁷ Depag RI, *AL Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: J-ART,2004),91.

pelanggan senang. Kemudian selain itu, dengan komunikasi yang baik akan mempermudah karyawan dalam menjelaskan informasi kepada pelanggan.³⁸

³⁸ Mayasari Desi, “Peran Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terhadap kepercayaan (*trust*) nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabng Malang”, Skripsi UIN Malang 2015,28-30.

