

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kualitas pelayanan

##### 1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna. Beberapa contoh definisi yang kerap kali dijumpai antara lain:<sup>1</sup>

- a. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan
- b. Kecocokan untuk pemakaian
- c. Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan
- d. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- e. Melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal
- f. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Fandy Tjiptono merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>2</sup>

Menurut Rasyid, pelayanan adalah proses kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar yang menjadi kewajiban bagi pemerintah, yang wujudnya dapat berupa jasa layanan dan fisik (*infrastruktur*). Masalah pelayan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi pokok pemerintah,

---

<sup>1</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Servis* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2000) 45.

<sup>2</sup> Nurman, *Strategi Pembangunan Daerah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), 24.

yaitu pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*).<sup>3</sup>

Kasmir mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada anggota.<sup>4</sup> Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia pelayanan kepada pihak yang dilayani.<sup>5</sup>

Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut dinilai baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima tak sesuai dengan harapan masyarakat, maka pelayanan tersebut dinilai buruk. Dengan demikian, baik buruknya pelayanan akan ditentukan oleh pengetahuan dan keterampilan serta fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki dan dapat dipergunakan dan dimanfaatkan oleh pemberi pelayanan atau aparat yang memberikan pelayanan.

Zeithaml mengemukakan ada 10 (sepuluh) dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur melihat kualitas pelayanan publik. Yaitu:<sup>6</sup>

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;

---

<sup>3</sup> Ibid, 18.

<sup>4</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 15.

<sup>5</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), 10.

<sup>6</sup> Nurman, *Strategi Pembangunan*, 25.

- c. *Araesponsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. *Coutesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *Credibilitas*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko;
- h. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. *Communiton*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk memngetahui kebutuhan pelanggan.

## 2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Untuk menciptakan pelayanan berkualitas (*profesional*), organisasi yang bersangkutan harus bisa mengimplementasikan delapan prinsip pelayanan yang dijelaskan oleh Lembaga Administrasi Negara. prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas (*profesional*) sebagai berikut :

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- c. Kejelasan dan kepastian, mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - 1) Prosedur/tata cara pelayanan;
  - 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - 4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; dan
  - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
- e. *Efisien*, mengandung arti:
  - 1) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memerhatikan

keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan; dan

2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaa pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan;

g. *Responsif*, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani; dan

h. *Adaptif*, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa megalami tumbuh kembang.<sup>7</sup>

### 3. Perspektif Kualitas Pelayanan

Garvin menyatakan 5 (lima) macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan: Adapun kelima macam perspektif kualitas tersebut adalah:<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Ibid, 21.

<sup>8</sup> Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Prilaku Konsumen* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013), 99-100.

a. Pendekatan Transendental (*transcendental approach*)

Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai keunggulan bawaan (*innate excellence*), di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.

b. Pendekatan berbasis produk (*product-based approach*)

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.

c. Pendekatan berbasis pengguna (*user-based approach*)

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya, kualitas yang disarankan *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

d. Pendekatan berbasis manufaktur (*manufacturing-based approach*)

Perspektif ini bersifat berdasarkan pasokan (*supply-based*) dan secara khusus memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan kemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kesamaan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Penentuan kualitas dalam pendekatan ini adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan oleh konsumen pengguna.

e. Pendekatan berbasis nilai (*value-based approach*)

Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif sehingga produk yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat untuk dibeli (*best-buy*).

#### 4. Pengukur Kualitas Pelayanan

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Apabila kita meminjam pendapat Lenvine, maka produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi 3 (tiga) , yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.<sup>9</sup>

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa benar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dasar untuk menilai kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu tidak berkualitas pada saat yang lain. Penilaian tentang harapan (apa yang diatur) dan kenyataan (apa yang dirasakan) menjadi perhatian dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

---

<sup>9</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008), 144.

## B. Etika Pelayanan Islam

### 1. Definisi etika Islam

Pengertian Etika didefinisikan sebagai *A sset of rules that define right and wrong conducts*. Seperangkat aturan/undang-undang yang menentukan pada prilaku benar dan salah. *Ethical rules: when our behaviors is acceptable and when it is disapproved and considered to be wrong. Ethical rules are guides to moral behavior*. Aturan prilaku etika ketika tingkah laku kita diterima masyarakat, dan sebaliknya manakalah prilaku kita ditolak oleh masyarakat karena dinilai sebagai perbuatan salah. Jika prilaku kita diterima dan menguntungkan bagi banyak pihak maka hal itu dinilai sebagai prilaku etis karena mendatangkan manfaat positif dan keuntungan bagi semua pihak. Sebaliknya manakalah prilaku kita merugikan banyak pihak, maka pasti akan ditolak karena merugikan masyarakat, dan karena itu prilaku ini dinilai sebagai tidak etis dilakukan. Oleh karenanya aturan etika adalah pedoman bagi prilaku moral di dalam masyarakat.<sup>10</sup>

Istilah etika diartikan sebagai suatu perbuatan standart (*standard of conduct*) yang memimpin individu dalam membuat keputusan. Etika merupakan suatu studi mengenai perbuatan yang salah dan benar dan pilihan moral yang dilakukan oleh seseorang, keputusan etika adalah suatu hal yang benar mengenai prilaku standart. Menurut Taha Jabir, definisi etika adalah model prilaku yang diikuti untuk mengharmoniskan hubungan antara

---

<sup>10</sup> Muslich, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: CV. Adipura, 2004), 2.



manusia meminimalkan penyimpangan dan berfungsi untuk kesejahteraan masyarakat.<sup>11</sup>

Etika dalam Islam menyangkut norma dan tuntunan atau ajaran yang mengatur sistem kehidupan individu atau lembaga (*corporate*), kelompok lembaga atau *corporate*) dan masyarakat dalam interaksi hidup antar individu, antar kelompok atau masyarakat dalam konteks bermasyarakat maupun dalam konteks hubungan dengan Allah dan lingkungan.<sup>12</sup> Etika di dalam Islam memang mengacu pada dua sumber yaitu Al-Qur'an dan Sunnah atau Hadis Nabi Muhammad SAW. Dua sumber ini merupakan sentral segala sumber yang membimbing segala perilaku dalam menjalankan ibadah, perbuatan atau aktivitas umat Islam yang benar-benar menjalankan ajaran Islam.<sup>13</sup>

Perintah Allah di dalam wahyu-Nya memang tidak berhenti hanya pada tataran beribadah secara ritual belaka, tetapi juga terkait erat dengan perbuatan-perbuatan baik terhadap sesama manusia dan lingkungan sebagai implimentasi dari keshalehan sosial dari umat Islam yang dituntut untuk berlaku baik (beramal sholeh). Disamping itu Islam dengan wahyu Al-Qur'an sangat mencela dan melarang atas perilaku yang buruk dan merugikan terhadap diri sendiri, sesama manusia dan lingkungan. Bahkan Allah SWT akan melaknat terhadap manusia atau kaum yang melakukan

---

<sup>11</sup> Buchari Alma, Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Ssyari'ah* (Bandung: Alfabeta, 2009), 202.

<sup>12</sup> Muslich, *Etika Bisnis.*, 25.

<sup>13</sup> *Ibid*, 22.

kejahatan dan kemungkarannya dan membuat bencana kerusakan di muka bumi ini.

فَهَلْ عَسَيْتُمْ إِنْ تَوَلَّيْتُمْ أَنْ تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ وَتُقَطِّعُوا أَرْحَامَكُمْ

*“Maka apakah kiranya jika kamu berkuasa kamu akan membuat kerusakan di muka bumi dan memutuskan hubungan kekeluargaan?”<sup>14</sup>*

Dan

أُولَئِكَ الَّذِينَ لَعَنَهُمُ اللَّهُ فَأَصَمَّهُمْ وَأَعَمَّى أَبْصَارَهُمْ

*“Mereka itulah orang-orang yang dilaknati Allah dan ditulikan-Nya telinga mereka dan dibutakan-Nya penglihatan mereka.”<sup>15</sup>*

Dalam Islam, istilah yang paling dekat berhubungan dengan istilah etika di dalam Al-Qur'an adalah khuluq. Al-Qur'an juga mempergunakan sejumlah istilah lain untuk menggambarkan konsep tentang kebaikan: *khayr* (kebaikan), *birr* (kebenaran), *qist* (persamaan), *'adl* (kesetaraan dan keadilan), *haqq* (kebenaran dan kebaikan), *ma'ruf* (mengetahui dan menyetujui), dan *taqwa* (ketakwaan).

Aturan etika Islam berbeda dengan aturan moral seperti yang diyakini oleh agama lain. Agama kristen, sebagaimana juga beberapa agama timur lain cenderung menekankan sifat kesementaraan kehidupan ini, dan nilai-nilai meditasi serta penyingkiran dari dunia ini. Islam, di sisi lain, menekankan bahwa keshalehan tidak diperoleh dengan cara melepaskan diri

<sup>14</sup> Q.S. Muhammad (22), 734.

<sup>15</sup> Q.S. Muhammad (23), 734.

dari kehidupan dunia ini. Seorang muslim harus membuktikan keshalehannya melalui partisipasi aktif dalam persoalan kehidupan sehari-hari dan melalui perjuangan dalam kehidupan untuk melawan kezaliman. Gagasan mengenai partisipasi aktif manusia dalam dunia material merupakan bagian konsep tazkiyah, yakni pertumbuhan dan pembersihan, dan sangat penting berkaitan dengan teori ekonomi Islam.<sup>16</sup>

Dengan kata lain, seorang muslim diharapkan berpartisipasi aktif di dunia dengan satu tuntunan bahwa segala bentuk perkembangan dan pertumbuhan material harus ditunjukkan demi keadilan sosial dan peningkatan ketakwaan spiritual baik bagi ummah maupun bagi dirinya sendiri.

## 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”.<sup>17</sup>

Dalam kitab Shahih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadis, sebagai berikut:

---

<sup>16</sup> Rafik Issa Beekun, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 29.

<sup>17</sup> Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syari’ah”, *Nalar Fiqh*, 10 (2014), 119.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ  
 مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ  
 الْقِيَامَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ  
 مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ.

*Artinya: “Dari Abu Hurairah, dia berkata, Rasulullah SAW. telah bersabda , Barang siapa membebaskan seorang mukmin dari suatu kesulitan dunia, maka Allah akan membebaskannya dari suatu kesulitan pada hari kiamat. Barang siapa memberika kemudahan kepada orang yang berada dalam kesulitan, maka Allah akan memberikan kemudahan di dunia dan akhirat.”(H.R. Muslim)<sup>18</sup>*

Hadis di atas menjelaskan mengenai keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia ingin memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama agar bisa memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan berupa materi, ilmu, kerja sama, memberikan nasehat dan sebagainya.

Hadis berikutnya adalah tentang standart layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Rasulullah SAW bersabda:

حَدَّثَنَا مُسَدَّدٌ قَالَ : حَدَّثَنَا يَحْيَى عَنْ ثَعْبَةَ, عَنْ قَتَادَةَ, عَنْ أَنَسٍ رَضِيَ  
 اللَّهُ عَنْهُ, عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَ عَنْ حُسَيْنِ الْمُعَلِّمِ قَالَ : حَدَّثَنَا قَتَادَةُ  
 عَنْ أَنَسٍ, عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : (( لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبُّ لِأَخِيهِ  
 مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ)).

*Artinya: “Musaddad menyampaikan kepada kami darri Yahya, dari Syu’bah, dari Qatadah, dari Anas, dari Nabi: dari Husain al-mu’alim, dari Qatadah, dari Anas dari Nabi yang bersabda,”Tidak sempurna iman seseorang dari kalian sehingga dia mencintai saudaranya sebagaimana dia mencintai dirinya sendiri.””(H.R. Bukhori)<sup>19</sup>*

<sup>18</sup> Muhammad Nashiruddin Al Albani, *Mukhtashar Shahih Muslim* (Jakarta: Pustaka azzam, 2012), 583-584.

<sup>19</sup> Abu Abdullah Muhammad bin ismail al-Bukhori, *Shahih al-Bukhori* (Jakarta: Al mahira, 2011), 7.

Dari kandungan hadis diatas adalah “perlakukan saudara seperti memperlakukan diri anda sendiri”, manusia pasti ingin diperlakukan dengan baik, dilayani dengan sopan, dilayani dengan cepat, maka aplikasi dari keinginan tersebut adalah melayani orang lain.

### 3. Karakteristik pelayanan dalam Islam

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:<sup>20</sup>

- a. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini sesuai Al-Qur'an sebagai berikut:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ

*“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan.”*<sup>21</sup>

- b. Bertanggung jawab atau 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 mulai dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.

<sup>20</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam* (Semarang: Walisonggo Press, 2009), 153.

<sup>21</sup> Q.S. Asy-Syu'ara (181), 526.

- d. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap bisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama bisnis.
- 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 sholat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

#### 4. Etika Pelayanan Islam

Etika dapat sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan yang baik dari yang buruk. Etika merupakan bidang ilmu yang bersifat normatif karena ia berperan menentukan apa yang harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan oleh seorang individu.<sup>22</sup> Terdapat beberapa nilai-nilai Islam yang dapat diterapkan dalam pelayanan, yaitu terdiri dari:

##### a. *Fathanah*

Adalah mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban. Dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa pekerjaan yang dilakukan dengan kesungguhan, optimal, dan

---

<sup>22</sup> Beekun, *Etika Bisnis.*, 3.

tidak asal-asalan akan menghasilkan sesuatu yang baik. Sifat ini digambarkan dalam firman Allah SWT :

قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلَيْمُ

*Berkata Yusuf: "Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan."*<sup>23</sup>

Sifat ini akan menumbuhkan kreativitas dan kemampuan untuk melakukan berbagai macam inovasi yang bermanfaat. Kreatif dan inovatif hanya dimiliki seseorang yang mau menambah ilmu pengetahuan dan informasi yang berhubungan dengan pekerjaannya.<sup>24</sup>

b. *Shiddiq*

Adalah memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Allah memerintahkan orang-orang yang beriman untuk senantiasa memiliki sifat shiddiq dan menciptakan lingkungan yang shiddiq. Dijelaskan dalam firman-Nya,

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

*"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar."*<sup>25</sup>

Dalam dunia kerja, kejujuran ditampilkan dengan bentuk kesungguhan dan ketepatan (mujahadah dan itqan), baik dalam ketepatan waktu,

<sup>23</sup> Q.S. Yusuf (55), 326.

<sup>24</sup> Didin Hafidhuddin, Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2003), 74.

<sup>25</sup> Q.S. At-Taubah (119), 276.

janji, pelayanan, dan mengakui kelemahan dan kekurangan (tidak ditutup-tutupi). Untuk kemudian diperbaiki secara terus menerus agar dapat menjauhkan diri dari sifat bohong.<sup>26</sup> Seperti Kisah Nab Muhammad SAW ketika berdagang, beliau berkata sesuai dengan fakta.

c. *Amanah*

Adalah memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah bermakna bahwa setiap pribadi yang mempunyai kedudukan fungsional dalam interaksi antar manusia dituntut agar melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya. Allah SWT berfirman,

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

*“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.”<sup>27</sup>*

Amanat ditampilkan dalam keterbukaan, pelayanan yang optimal, kejujuran, dan ihsan (melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin). Sifat amanah ini harus dimiliki oleh setiap muslim, apalagi yang

<sup>26</sup> Tanjung, *Manajemen Syari'ah*, 173.

<sup>27</sup> Q.S. An-Nisa' (58), 113.



memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.<sup>28</sup>

d. *Tabligh*

Adalah mampu berkomunikasi dengan baik. Istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervisi.<sup>29</sup>

Dijelaskan dalam Al-Qur'an sebagai berikut:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى

*“maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut.”<sup>30</sup>*

Untuk mencairkan suasana, ada satu budaya yang sangat baik untuk dibiasakan, yaitu budaya senyum.<sup>31</sup> *tabligh* yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentatif, dan persuasif akan menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin soled dan kuat.<sup>32</sup>

---

<sup>28</sup> Tanjung, *Manajemen Syari'ah*, 75.

<sup>29</sup> Ibid, 56.

<sup>30</sup> Q.S. Thaaha (44), 435.

<sup>31</sup> Tanjung, *Manajemen Syari'ah*., 62.

<sup>32</sup> Ibid., 75.