

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi Pelayanan

1. Pengertian strategi pelayanan

Strategi memiliki banyak pengertian, salah satunya seperti menurut Hamel dan Prahalad strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan dimasa depan. Dengan demikian strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi.²⁰

Strategi lahir karena beberapa hal:²¹

1. Kondisi terjepit dalam mengambil keputusan
2. Tuntutan yang harus dijawab secepat mungkin
3. Jalan atau cara yang memang harus ditempuh guna mempertahankan suatu kondisi minimal stabil terhadap guncangan.

Sedangkan pengertian pelayanan menurut R.A Supriyono adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, Dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas dengan demikian

²⁰ Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik* (Jakarta:Raja Grafindo,2010)17.

²¹ Fredy rangkuti, *Taktik Membuat Rencana Pemasaran Berdasarkan CustomerValue dan Analisis kasus* (Gramedia Pustaka Utama,2002)13.

pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.²² Selain itu dalam pemberian pengertian tentang pelayanan Moenir juga mengatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.²³ Definisi lain dari Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan.²⁴

Dari pengertian tentang strategi dan juga pelayanan yang sudah ditulis diatas maka dapat dimaknai bahwa Strategi Pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang tersaji. Strategi identik dengan siasat untuk mengatasi masalah yang hadir, bukan sebaliknya.

AS. Moenir mengartikan strategi pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima,

²² Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005) 15

²³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) 27.

²⁴ Daryanti & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan* (Yogyakarta: Gava Media, 2014) 135.

Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa strategi pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan. Mendahulukan konsumen adalah iktikad yang baik, tetapi itu akan lebih dari sekedar kata-kata jika ada strategi pelayanan yang semestinya. Dua tujuan utama strategi ini adalah menciptakan perbedaan yang dapat dilihat dan dapat diukur oleh konsumen mempunyai dampak yang sesungguhnya didalam perusahaan.²⁵

Adapun strategi pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan nasabah dengan standart yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut diajukan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin selalu dianggap baik dimata nasabah. Karena nasabah akan menjadi setia terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

2. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Menurut Kasmir dalam melayani nasabah ada beberapa ciri-ciri yang perlu diperhatikan, ciri-ciri dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:²⁶

- a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan yang dirasakan nasabah sangat bergantung dari karyawan yang melayaninya, hendaknya seorang karyawan dalam

²⁵ Denis Walker, *Mendahulukan kepuasan pelanggan: Strategi untuk memberikan pelayanan terbaik*, Penerjemah: Anton Adiwitoyo, (Tangerang: Binarupa Askara, 2011)25.

²⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Grafindo Persada)223.

melayani nasabah harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah agar nasabah semakin tertarik dengan produk yang sedang ditawarkan.

b. Ketersediaan dan kelengkapan sarana prasarana

Dalam memperoleh pelayanan tentu setiap nasabah ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik, selain dari sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan tersebut dalam hal sarana prasarana yang tersedia harus memiliki nilai kenyamanan untuk setiap nasabah yang datang.

c. Bertanggung jawab kepada setiap Nasabah

Dalam menjalankan kewajibannya karyawan harus mampu melayani nasabah hingga tuntas. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan oleh nasabah.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani nasabah diharapkan karyawan mampu melayani secara tepat, cepat, dan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart perusahaan dan keinginan nasabah.

e. Mampu Berkomunikasi dengan baik

Karyawan harus mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah. komunikasi yang baik disini ialah, setiap karyawan harus mampu menjelaskan kepada nasabah dengan tutur kata yang halus, sopan dan mudah dipahami.

f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan, Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan dalam bekerja juga akan terjamin.

g. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

h. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan nasabah maupun calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan, hal ini penting untuk keberlangsungan kinerja perusahaan. Menjaga kepercayaan nasabah lama dapat dengan memberikan pelayanan yang baik, salah satunya dengan tidak mengabaikan keberadaanya.

i. Memberikan jaminan kerahasiaan transaksi

Menjaga kerahasiaan nasabah sama artinya dengan menjaga perusahaan. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

3. Dasar-dasar pelayanan

Hal paling mendasar yang harus dimiliki oleh setiap *Customer Service* yaitu, mampu mengamati dan menganalisa keberagaman karakteristik yang dimiliki setiap nasabah. Maka, tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari pembekalan teori dasar tentang pelayanan yang diberikan oleh lembaga kepada setiap karyawannya. Adapun teori dasar tentang pelayanan yang harus diperhatikan dan juga diterapkan secara maksimal oleh setiap karyawan yaitu:²⁷

- a. *Good Looking* , yang dimana hal paling mendasar yang harus diperhatikan adalah penampilan dari karyawan tersebut, keserasian dalam memadupadankan pakaian yang dikenakan, sehingga menarik untuk dilihat.
- b. Memiliki rasa percaya diri yang tinggi, bersikap ramah tamah dan pembawaan dengan penuh senyuman
- c. Membiasakan untuk menyapa dengan penuh kelembutan dengan menyebutkan nama dari nasabah tersebut jika dirasa sudah kenal.

²⁷ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008) 56.

- d. Rasa tenang dan tidak terburu-buru pada saat melayani nasabah, menjaga kesopanan dan juga rasa hormat kepada setiap pelanggan yang sudah datang dan bisa mendengarkan tentang apa yang menjadi keinginan pelanggan atau nasabah tersebut.
- e. Mampu menggunakan bahasa berbicara dengan baik dan benar dan tidak menggunakan kata-kata sulit dipahami.
- f. Tidak boleh menyela ataupun memotong pembicaraan nasabah saat nasabah melakukan konsultasi atau komplain.
- g. Mampu memberikan kepuasan dan keyakinan kepada nasabah, sehingga nantinya diharapkan nasabah mampu menciptakan nasabah yang loyal
- h. Segera meminta bantuan kepada karyawan yang lain apabila menemukan masalah yang sulit untuk diselesaikan sendiri.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa diantaranya adalah :²⁸

a. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

²⁸ Tjiptono Fandy, Service Management Mewujudkan Layanan Prima (Yogyakarta:Adi,2011)17.

Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

c. *Assurance* (Jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keragu raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

d. *Empathy* (empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

e. *Tangibles* (produk-produk fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

B. Konsep pelayanan prima

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya,

konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), kemampuan (*Ability*), penampilan (*Appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Berikut adalah penjabaran dari konsep pelayanan prima :²⁹

1. 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.

2. 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.

3. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan,

²⁹ Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar pelayanan prima I* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006)31.

mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

4. Kemampuan (*Ability*)

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

5. Penampilan (*Apparance*)

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

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) Adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk meminimalkan kerugian dan ketidakpuasan pelanggan.

C. Pelayanan dalam islam

Menurut Ensiklopedia islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan yang ada harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam

menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.³⁰

1. Konsep Pelayanan dalam islam

Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut.³¹

a. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik pada sesama adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat Al – Quran :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ
وَلَا الْقُلَابَ نَدْوًا وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ
فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَنْصَدُوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ
تَعْتَدُوا وَاعْتَدُوا نِعَاؤُنَا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ نَاتَّقُو اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ
شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : *Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kabajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (Al- Maidah:2).*

Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa: “Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya” (HR. Muslim).

³⁰ Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah* (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka, 2001) 96.

³¹ Nurhadi, “Konsep pelayanan perspektif ekonomi syariah”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.2, No.2 Halaman 144

Maksud hadist di atas adalah diibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.³²

b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang diberikan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempatan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.³³

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah:185 yaitu:

³² Nurhadi, "Konsep pelayanan perspektif ekonomi syariah", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2 No.2, (Februari,2018),144.

³³ Khatimah, *Penerapan syariah islam* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2011).

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ
 وَالْفُرْقَانِ فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ
 فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ
 مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ.

Artinya : Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur (Al-Baqarah: 185)
 Sebagaimana sebuah hadist dari Anas bin Mali Ra, ia berkata: Rasulullah saw bersabda yang berbunyi: “ permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”.³⁴

c. Prinsip Persamaan (*Musawah*)

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam islam hanya dikenal 2 golongan manusia yaitu:

- 1) Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah.
- 2) Orang – orang durhaka (*Fajir*), celaka dan hina di sisi Allah SWT.

³⁴ Nurhadi, “Konsep pelayanan perspektif ekonomi syariah”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2 No.2, (Februari,2018),145.

Seperti yang dikatakan dalam sebuah hadist ketika Rasulullah saw berkutbah pada hari kemenangan mekah, Nabi bersabda: “wahai manusia!, sesungguhnya Allah sungguh – sungguh telah menghapuskan kesombongan jahiliyah dan mengagung – agungkan bapak meraka, maka manusia terbagi dua golongan: Golongan yang bagus, bertaqwa dan mulia di sisi Allah, dan golongan yang fajir celaka dan hina disisi Allah dan manusia adalah anak turun Adam yang diciptakan dari tanah”. Oleh karenanya tidak layak seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain. Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Qur’an:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاهُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ .

Artinya: *Wahai manusia, kami ciptakan kamu dari laki-laki dan perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia disisi Allah adalah yang paling takwa. Sungguh Allah maha mengetahui dan maha mengenal.* (QS. Al-Hujuraat: 13).

Dari ayat diatas sangat jelas kita ketahui bahwa kita dianjurkan Allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita, tanpa

harus membedakan bangsa, agama, suku ataupun dari golongan mana individu tersebut berasal.³⁵

d. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*).

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Qur'an yang berbunyi:

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا تُقِفُوا إِلَّا بِحَبْلِ مِنَ اللَّهِ وَحَبْلِ مِنَ النَّاسِ
وَبَاءُوا بِغَضَبٍ مِنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كُلُّ نُوَيْكُفُرُونَ
بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَفْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِعَيْرِ حَقِّ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ.

Artinya : Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (Perjanjian) dengan manusia dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan. yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh para Nabi tanpa alasan yang benar, yang demikian itu disebutkan mereka durhaka dan melampaui batas. (QS. Al-Imran: 122).³⁶

³⁵ Ibid,146.

³⁶ ibid, 146.

e. Prinsip lemah lembut (*Al-Layin*).

Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda:

“Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”.

Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al-Qur’an dalam QS. Ali Imron: 159 yang berbunyi:

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

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 apalagi kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakallah kepada Allah, Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Ali Imron: 159).*

f. Prinsip kekeluargaan (*ukhuwah*).

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena

agama. Ini tercermin jelas dalam ayat al-Qur'an surat Al-Hujurat: 10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: “Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. sebab itu dimainkanlah (perbaikilah hubungan) antara saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.(Q.S Al-Hujurat: 10)”

Menurut Fadla (2016) Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut islam yaitu :

1. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
2. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
3. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik Al-Qur'an maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata krama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai dengan yang dianjurkan Al-Qur'an dan sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa

melayani dalam bisnis. Sikap melayani adalah suatu prinsip bisnis yang islami, Rasulullah mengatakan “*Saidul kaunkhalimuhum*” (pengurus atau pengusaha itu adalah pelayanan bagi customernya). Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja.³⁷

2. 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. Terdapat beberapa nilai-nilai islami yang dapat diterapkan dalam pelayanan, yakni terdiri dari:

a. *Fathanah* (cerdas)

Adalah bekerja dengan maksimal serta penuh komitmen dan kesungguhan.³⁸ Sifat ini juga dapat diartikan memahami dan mengerti akan kewajiban dan tugasnya. Selain itu, *fatjanah* akan menumbuhkan sikap kreativitas dan kemampuan untuk melakukan berbagai inovasi untuk menambah pengetahuan dan informasi yang baik.³⁹

³⁷ *ibid*, 147-148.

³⁸ Didin Hafihudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2003), 63.

³⁹ *ibid*, 74.

b. *Shidiq* (jujur)

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* (dapat dipercaya)

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

d. *Tabligh* (menyampaikan)

Tabligh adalah penyampaian dengan argumentatif dan sabar.⁴² 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.

⁴⁰ *ibid*,73.

⁴¹ *ibid*,75.

⁴² *ibid*,75.

Maksud dari sifat *tabligh* adalah jika seseorang karyawan atau staf dari sebuah perusahaan melayani dengan cara bicara yang lemah lembut, ramah dan argumentatif.