

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN TEORETIS

A. Pengertian Pelayanan dan Sumber Hukumnya

1. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa. pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan di maksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan²⁷.

Selanjutnya Moenir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan²⁸.

²⁷ Daryanto & Ismanto Setyobudi, *konsumen dan pelayanan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 135

²⁸ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hal. 275

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat²⁹.

PT. Arminareka Perdana merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Aplikasi kegiatan berupa service atau pelayanan. pelayanan dan etika pemasaran produk jasa perusahaan harus dilakukan dengan baik dan benar dan menjaga kepercayaan yang diberikan oleh konsumen sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pentingnya faktor pelayanan bagi sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, di mana pelayana menjadi penentu bagi keberhasilan perusahaan untuk memperoleh keuntungan serta untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

di samping itu dalam memberikan sebuah pelayanan yang baik, dituntut selalu bersikap ramah dan tersenyum. dengan tersenyum (*tabassum*) ternyata akan melahirkan cinta, kasih sayang, dan orang lain pun (konsumen) akan merasa lebih dihargai. dari Abu Dzar RA, Rasulullah Saw bersabda dalam haditsnya sebagai berikut :³⁰

عَنْ أَبِي ذَرٍّ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: تَبَسَّمَكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ

(رواه الترمذي)

²⁹ Moenir, Op.Cit., hlm 26

³⁰ Muhammad Faiz Almath, *1100 Hadist Terpilih*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1991), hlm. 105

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: *Abu Dzarr RA berkata; Rasulullah Saw bersabda, "Senyummu kepada saudaramu merupakan sedekah bagimu.."* (HR. Tirmidzi)

2. Aktivitas Pelayanan

Aktivitas pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. layanan haruslah aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan maupun berkelompok dalam bentuk badan atau organisasi. jadi aktivitas itu perwujudan antara gagasan (rencana) dan kenyataan, atau antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*)³¹.

3. Bentuk Pelayanan

Secara spesifik A.S Moenir membagi pelayanan dalam bentuk 3 kategori yaitu:³²

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan lisan dilakukan dengan petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang di harapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.

³¹ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm.

³² A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ket-4, hlm. 184

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Bertingkah laku sopan, sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan santun merupakan sesuatu bentuk penghargaan dan penghormatan kepada orang lain.
- 3) Waktu menyampaikan yang tepat, waktu penyampaian atau penerimaan dokumen sebagai produk dari pengelolaan masalah, merupakan hal penting dalam rangkaian pelayanan. mampu memberikan apa saja yang perlu dengan singkat tetapi jelas sehingga dapat memuaskan bagi seseorang yang ingin memperoleh kejelasan.

b. Layanan melalui tulisan

Layanan tulisan ada 2 jenis yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu di ketahui umum dan layanan dalam bentuk surat menyurat. layanan dalam bentuk surat menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus.

c. Layanan dalam bentuk perbuatan

Adapun pelayanan dalam bentuk perbuatan, perlu disertai kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dan disiplin dalam hal waktu, prosedur, dan metode yang telah di tentukan, agar hasilnya memenuhi syarat atau ketentuan agar hasilnya memenuhi syarat dan dapat memuaskan bagi yang berkepentingan.

d. Sumber-sumber hukum pelayanan

Dalam undang-undang No. 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji di isyaratkan tiga hal yang harus di upayakan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini departemen agama sebagai penyelenggara ibadah haji yaitu:

pertama, bimbingan yang mencakup pra haji, ketika berlangsung, dan paska haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. ketiga, perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan serta asumsi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.³³

B. Teori Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen

Kata manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno *ménage-ment*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur.³⁴ dengan kata lain, manajemen merupakan proses mengkoordinir kegiatan pekerjaan secara efisien dan efektif. efisiensi (tepat guna) yang menggambarkan tingkat kemubaziran sumber daya yang rendah dengan hasil yang maksimal. efektivitas (tepat sasaran) mencerminkan pencapaian sasaran yaitu melakukan segala sesuatu yang benar dan membantu organisasi mencapai sasarannya.³⁵

Manajemen merupakan kebutuhan yang tak terelakkan sehingga memudahkan pencapaian tujuan manusia dalam organisasi yang di perlukan untuk mengelola berbagai sumber daya organisasi, sarana dan prasarana, waktu, SDM, metode dan lainnya. manajemen menunjukkan cara-cara lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaan pekerjaan. manajemen telah memungkinkan kita untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam rangka

³³ Ishak Farid, *Ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999), hlm. 51

³⁴ Abdul Aziz, *Manajemen Investasi Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 19

³⁵ Herry, *Mahir Mengelola Bisnis dalam 30 hari*, (Yogyakarta: Gava Media, 2013), hlm.7

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pencapaian suatu tujuan. memberikan prediksi dan imajinasi agar kita dapat mengantisipasi perubahan lingkungan yang serba cepat.³⁶

Dalam perspektif manajemen strategis, manajemen organisasi (pengorganisasian) pada hakikatnya mengandung pengertian sebagai proses penetapan struktur peran melalui penentuan kegiatan yang harus di tempuh untuk mencapai visi, misi dan tujuan organisasi serta bagian-bagian pengelompokan aktivitas, penugasan kelompok-kelompok aktivitas, pendelegasian wewenang, pengkoordinasian hubungan-hubungan wewenang dan informasi, baik horizontal dan vertikal dalam struktur organisasi.³⁷

Usaha mengatur dan mengurus semua sumber materil dan sumber daya manusia itu di sebut manajemen. agar manajemen dan pengorganisasian bisa berdayaguna dan sukses dalam mencapai sasarannya, perlu di administrasikan (di kelola secara makro) lewat kepemimpinan.³⁸

2. Fungsi Manajemen

Menurut Terry (1977), fungsi dasar manajemen ialah berkenaan dengan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengendalian. masing-masing akan di uraikan sebagai berikut:

a. Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dapat di definisikan sebagai penentuan terlebih dahulu apa yang harus di kerjakan, kapan di kerjakan dan siapa yang mengerjakannya. dalam perencanaan terlibat unsur penentuan yang berarti

³⁶ M. Ismail Yusanto dan M. Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), hlm. 118

³⁷ *Ibid*, hlm. 119

³⁸ Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 121

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam perencanaan tersebut tersirat pengambilan keputusan. karena itu perencanaan dapat di lihat sebagai suatu proses dalam suatu kerangka untuk mengambil keputusan dan penyusunan rangkaian tindakan selanjutnya dimasa depan.

b. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Struktur organisasi menetapkan cara bagaimana tugas dan pekerjaan di bagi, d dikelompokkan dan di koordinir secara formal. pengorganisasian juga melingkupi kegiatan pembagian pekerjaan di antara anggota organisasi menjadi merata.³⁹

Tujuan pengorganisasian adalah untuk mengelompokkan kegiatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang dimiliki agar pelaksanaan dari suatu rencana dapat dicapai secara efektif dan ekonomis. langkah pertama yang sangat penting dalam pengorganisasian ini yang umumnya harus di lakukan sesudah perencanaan adalah proses mendesain organisasi yang penentuan struktur organisasi yang paling memadai untuk strategi.

c. Fungsi Menggerakkan (*Actuating*)

Penggerakan adalah keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas agar tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis. fungsi penggerakan ini berhubungan dengan para

³⁹Sentot Imam Wahjono, *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemimpin (manajer) yang memberikan motivasi kepada bawahannya untuk bekerja.⁴⁰

Kepemimpinan adalah suatu proses untuk mempengaruhi aktivitas dari pada kelompok yang terorganisir dalam usaha mencapai tujuan yang telah di tetapkan dalam pencapaian tujuan. memimpin adalah suatu proses mempengaruhi yang lain untuk bekerja menuju pencapaian tertentu. hal ini berkaitan dengan pengarahan manajer. pengarahan merupakan suatu proses pembimbingan, pemberian petunjuk dan instruksi kepada bawahan agar mereka bekerja sesuai dengan rencana yang telah di tetapkan.⁴¹

d. Fungsi Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian dalam sebuah organisasi terhadap suatu pekerjaan dalam mencapai tujuan merupakan perbaikan-perbaikan demi tercapainya tujuan organisasi.⁴²

Pengendalian adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan standar prestasi dengan sasaran perencanaan, merancang sistem umpan balik informasi sesungguhnya dengan standar terlebih dahulu di tetapkan menentukan apakah ada penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut dan mengambil tindakan perbaikan-perbaikan yang di perlukan untuk menjamin bahwa sumber daya organisasi yang digunakan sedapat mungkin dengan cara yang paling

⁴⁰Rahardjo Adisasmita, *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014) hlm. 24

⁴¹Yohanes Yahya, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hlm. 111

⁴²Badrudin, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 216

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

efektif dan efisien guna tercapainya sasaran organisasi.⁴³ tindakan pengendalian ini juga biasa di sebut pengawasan.

Proses kegiatan manajemen dalam sebuah organisasi yang mencakup fungsi-fungsi tersebut di atas, diharapkan dapat membawa organisasi tersebut kearah pencapaian sasaran yang telah di tentukan dan yang telah di tetapkan.

3. Unsur-unsur manajemen

Unsur atau komponen merupakan bagian penting yang harus tersedia dalam sebuah kegiatan. dalam hal ini Abdul Sani membagi unsur alat manajemen kedalam enam bagian diantaranya:

- a. Man yakni tenaga kerja manusia, sumber daya manusia (SDM) yang ada pada sebuah lembaga, SDM yang ada akan berpengaruh kepada lancar atau tidaknya manajemen lembaga dalam melaksanakan tujuan yang di laksanakan.
- b. Money adalah pembiayaan yang di perlukan untuk mencapai tujuan. dana tersebut dapat di peroleh dari pemerintah setempat atau dari donator yang secara sukarela memberi sumbangan demi lancarnya sebuah dakwah. di samping itu, dana itu juga dapat diperoleh dari lembaga usaha yang di kembangkan.

⁴³Buchari Alma dkk, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 119-

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Methods, adalah bahan-bahan yang di capai untuk mencapai tujuan. dalam penentuan metode ini harus di rencanakan secara matang sehingga tidak terjadi kefakuman di tengah jalan.
- d. Machines, adalah bahan-bahan yang di gunakan untuk mencapai tujuan atau misi lembaga. bahan ini harus mendukung proses pencapaian tujuan yang di rencanakan oleh sebuah lembaga.
- e. Machines, adalah alat-alat yang di perlukan, dalam hal ini alat-alat yang di gunakan bertujuan untuk memaksimalkan bahan-bahan yang tersedia.
- f. Market, adalah tempat untuk menawarkan hasil produksi, dalam hal ini misi lembaga dapat diterima oleh masyarakat yang pada gilirannya mereka dapat menerima produk yang telah di ciptakan.⁴⁴

Faktor sumber daya manusia dalam manajemen merupakan unsur terpenting sehingga berhasil dan gagalnya suatu manajemen tergantung kepada kemampuan manajer untuk mendorong dan menggerakkan orang-orang ke arah tujuan tujuan yang akan di capai. karena begitu pentingnya unsur manusia dalam sebuah manajemen melebihi unsur lainnya, maka boleh dikatakan manajemen itu merupakan proses sosial yang mengatasi segala-galanya.

C. Sistem Manajemen Pelayanan

Berbagai aktivitas dalam perusahaan yang harus dikerjakan oleh manajer dan kelompok pelaksana tersebut memerlukan adanya pengatur dan pengatur itu adalah manajemen. tujuan manajemen ini adalah

⁴⁴ Abdul Sani, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bina Aksara, 1992), hlm. 28

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengubah sumber daya yang ada agar menjadi suatu hasil yang memiliki nilai untuk mencapai sasaran perusahaan. oleh karena itu, perusahaan yang melakukan bisnis dengan sukses biasanya selalu memiliki manajemen yang baik.⁴⁵

Tujuan sistem pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. pelayanan dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”.

Pada dasarnya setiap perbuatan yang baik tentu memiliki tujuan yang baik, sehingga akan memberikan manfaat yang baik pula. di samping memiliki tujuan manajemen juga memberikan manfaat yang cukup banyak bagi perusahaan apabila di lakukan dengan sungguh-sungguh.

Berdasarkan pengertian di atas pengertian manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengordinasikan dana dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan.

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus di layani.

⁴⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 27.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik ada prinsip-prinsip manajemen yang dapat dipakai sebagai acuan. prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Identifikasikan kebutuhan jamaah yang sesungguhnya
2. Sediakan layanan yang terpadu
3. Buat sistem dan mendukung pelayanan jamaah
4. Usahakan agar semua orang atau karyawan terhadap kualitas pelayanan
5. Layanilah keluhan jamaah secara baik
6. Terus berinovasi
7. Bersikap tegas dan ramah terhadap jamaah
8. Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah

Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pelanggan adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan. bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal hingga selesai. mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang sudah di janjikan dalam program yang ditawarkan⁴⁶.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. manusia (karyawan) yang melalui jamaah secara tepat dan cepat. di samping itu, karyawan harus

⁴⁶ Kasmir, *Etika Costomer Service*, (jakarta: PT. Raja Gravindo Persada, 2006), hlm. 9

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan tanggung jawab penuh terhadap jamaah. pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lain.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.⁴⁷

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. karyawan harus ramah, sopan dan menarik. di samping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin di layani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting di perhatikan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang di miliki perusahaan. peralatan dan fasilitas yang di miliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus di

⁴⁷ *Ibid*, hlm. 186

lengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3) Dapat bertanggung jawab

Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab hingga selesai. artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Artinya dalam melayani jamaah di harapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. layanan yang di berikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5) Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah di mengerti.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan jamaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah-masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7) Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Artinya karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh jamaah. karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga jamaah mau menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu di jaga kepercayaannya agar tidak lari. semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

Kotler dan Keller yang di kutip oleh Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, di mana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. hal ini

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan. dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa.⁴⁸

Dalam hal tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik hal tersebut di definisikan oleh oleh Tjiptono meliputi:

- 1) Bukti Fisik (*tangible*) meliputi penampilan berupa fasilitas fisik, meliputi bangunan gedung, perlengkapan, ruangan *front office*, tersedia tempat parkir yang luas dan nyaman, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan karyawan.
- 2) Keandalan (*reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakai..
- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*) kesigapan karyawan hotel dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada pelanggan saat di butuhkan yang meliputi antara lain : kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, menangani keluhan pelanggan, dll.

⁴⁸ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2005), hlm. 128

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Jaminanan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.
- 5) Perhatian (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

D. Manajemen Pelayanan dalam Ekonomi Syariah

Secara umum landasan utama manajemen pelayanan adalah tolong menolong orang lain dalam ajaran islam tolong menolong kepada sesama merupakan kewajiban dan senantiasa di hubungkan dengan tingkat keimanan seseorang. pelayanan yang baik tidak hanya sekedar menolong orang lain, akan tetapi juga sebagai ibadah kepada Allah SWT, karena Allah memerintahkan untuk saling tolong-menolong sesuai dengan firman Allah dalam Q.S Al- Maidah ayat 2 :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “...Bertolong-tolonglah kamu dalam kebaikan dan taqwa dan janganlah kamu bertolong-tolong dalam berbuat dosa dan aniaya, dan takutlah kepada Allah. Sesungguhnya Allah sangat keras siksaan-Nya”⁴⁹

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa puas. ekonomi syariah

⁴⁹ Departemen Agama RI, *Al-Quran Tajwid & Terjemahan*, (Bandung: CV. Penerbit Diponegoro, 2010), hlm. 106

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bukan hanya berbicara tentang pemuasan materi bersifat fisik, tetapi juga berbicara cukup luas tentang pemuasan materi yang bersifat abstrak, pemuasan yang lebih berkaitan dengan posisi manusia sebagai hamba Allah.⁵⁰ dengan adanya rasa puas akan memberikan implikasi baik terbentuknya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi diantara kedua belah pihak. sebab dengan melalui perantara bisnis diantara pihak perusahaan dengan konsumennya tidak hanya kerjasama saling mencari keuntungan semata, namun di balik itu ada nilai kebersamaan untuk saling menjaga jalinan kerjasama yang terbangun dengan di ikat oleh tali persaudaraan.

Baik Al-Quran maupun Sunnah memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata krama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. seseorang pelaku bisnis muslim di haruskan untuk berperilaku sesuai yang dianjurkan Al-Quran dan Sunnah.

Ada beberapa nilai-nilai dalam pelayanan yang mengambil konsep dari keteladanan sifat Rasulullah, yaitu :

1. *Shiddiq*, artinya memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan yang berdasarkan ajaran islam. tidak ada satu ucapan pun yang saling bertentangan dengan perbuatan.⁵¹ Allah SWT senantiasa memerintahkan kepada setiap orang beriman untuk memiliki sifat *Shiddiq* dan jangan bersifat tidak jujur, sebagaimana firman Allah Q.S. Az-Zumar ayat 60 :

⁵⁰ Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam 2*, (Pekanbaru: Al-Mujtahid Pres, 2014), hlm. 94

⁵¹ Abu Abdillah Muhammad Adz-Dzahabi, *Siyar A'lamun Nubala'* (Kairo: Darul Hadits, 2006), hlm. 201

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

وَيَوْمَ الْقِيَامَةِ تَرَى الَّذِينَ كَذَبُوا عَلَى اللَّهِ وُجُوهُهُم مُّسْوَدَّةٌ أَلَيْسَ فِي جَهَنَّمَ مَثْوًى لِّلْمُتَكَبِّرِينَ ﴿٦٠﴾

Artinya : Dan pada hari kiamat kamu akan melihat orang-orang yang berbuat dusta terhadap Allah, mukanya menjadi hitam. bukankah dalam neraka Jahannam itu ada tempat bagi orang-orang yang menyombongkan diri.⁵²

Setiap karyawan yang memberikan pelayanan kepada jamaah wajib berlaku jujur, karena berbagai tindakan tidak jujur selain merupakan perbuatan yang jelas-jelas berdosa, juga akan mempengaruhi kepercayaan jamaah terhadap sebuah perusahaan. Apabila jamaah tidak percaya, maka jasa di perusahaan tersebut tidak akan ada yang memakainya.

2. *Fathanah*, yaitu mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang terjadi dalam tugas dan kewajiban. *Fathanah* berkaitan dengan kecerdasan, baik kecerdasan rasio, rasa maupun kecerdasan ilahiyah.⁵³ Allah berfirman dalam Q.S. Ar-Rad ayat 3 :

وَهُوَ الَّذِي مَدَّ الْأَرْضَ وَجَعَلَ فِيهَا رَوَاسِيَ وَأَنْهَارًا وَمِنْ كُلِّ الثَّمَرَاتِ جَعَلَ فِيهَا زَوْجَيْنِ اثْنَيْنِ يُغْشَى اللَّيْلُ النَّهَارَ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ ﴿٣﴾

Artinya : Dan Dia-lah Tuhan yang membentangkan bumi dan menjadikan gunung-gunung dan sungai-sungai padanya. dan menjadikan padanya semua buah-buahan berpasang-pasangan, Allah menutupkan malam kepada siang.

⁵² Departemen Agama RI, *Op.Cit.*, hlm. 465

⁵³ M. Nur Rianto Al Arif, *Op.Cit.*, hlm 26

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi kaum yang memikirkan.*⁵⁴

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan harus memiliki karyawan yang terdidik, serta memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam bidangnya masing-masing, sehingga jamaah merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut.

Dalam salah satu hadistnya 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 hadist yang diriwayatkan sahabat Jabir Bin Abdillah, rasulullah SAW bersabda:

عن جابر قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ
 (رواه الطبراني)
 Artinya : “dari Jabir Bin Abdillah, Rasulullah Saw bersabda, Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”(HR Ath Thabrani)⁵⁵

3. *Amanah*, memiliki makna tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan prima dan ihsan (berupaya menghasilkan yang terbaik) dalam segala hal. Sifat amanah harus di miliki oleh setiap mukmin apalagi yang memiliki pekerjaan terkait dengan pelayanan

⁵⁴ Departemen Agama RI, *Op.Cit.*, hlm. 249

⁵⁵ Muhammad Faiz Almath, *1100 Hadist Terpilih*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1991), hlm. 80

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada masyarakat. seorang mukmin ketika mendapatkan amanah akan berupaya melaksanakan dengan sebaik-baiknya.⁵⁶ di dalam Al-Quran telah jelas bahwa Allah menyuruh agar setiap mukmin menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, seperti pada Q.A. An-Nisa ayat 58 :

﴿ 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 yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.*⁵⁷

Dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari,

yaitu: “apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancuran, berkata seseorang: bagaimana menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? berkata Nabi: apabila di serahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancuran”.

4. *Tabligh*, artinya mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan keuntungan-keuntungan. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Al-Jin ayat 28 :

لَيَعْلَمَنَّ أَنْ قَدْ أَبْلَغُوا رِسَالَتِ رَبِّهِمْ وَأَحَاطَ بِمَا لَدَيْهِمْ وَأَحْصَىٰ كُلَّ

شَيْءٍ عَدَدًا ﴿٢٨﴾

⁵⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Op.Cit.*, hlm. 27

⁵⁷ Departemen Agama RI, *Op.Cit.*, hlm. 87

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya : *Supaya Dia mengetahui, bahwa Sesungguhnya Rasul-rasul itu telah menyampaikan risalah-risalah Tuhannya, sedang (sebenarnya) ilmu-Nya meliputi apa yang ada pada mereka, dan Dia menghitung segala sesuatu satu persatu.*⁵⁸

Dalam sebuah perusahaan harus memiliki karyawan yang komunikatif agar dapat menjadi pembicara yang unggul dalam memberikan pelayanan kepada jamaah, sekaligus sebagai contoh terhadap karyawan yang belum sempurna dalam berkomunikasi dengan jamaah.

5. *Istiqamah*, artinya konsisten. hal ini memberikan makna seorang pemberi pelayanan dalam peraktiknya selalu *istiqamah*. seseorang pemberi pelayanan harus dapat dipegang janjinya, dan tidak diperbolehkan berubah-ubah dalam berbicara maupun dalam memberikan janji. sebab dalam suatu perusahaan jasa memiliki karyawan yang konsisten akan menjadi cermin dari perusahaan tersebut secara keseluruhan. Allah memerintahkan untuk konsisten dalam kebenaran, sebagaimana firman-Nya dalam Q.S. Hud ayat 112 :

فَأَسْتَقِمَّ كَمَا أُمِرْتَ وَمَنْ تَابَ مَعَكَ وَلَا تَطْغَوْا إِنَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ

بَصِيرٌ

Artinya : *Maka tetaplah kamu pada jalan yang benar, sebagaimana diperintahkan kepadamu dan (juga) orang yang telah taubat beserta kamu dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Dia Maha melihat apa yang kamu kerjakan.*⁵⁹

⁵⁸ *Ibid.*, hlm. 573

⁵⁹ *Ibid.*, hlm. 234

jadi dalam ekonomi syariah, memberikan pelayanan yang baik kepada para jamaah merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah, sebab secara umum landasan utama pelayanan ialah menolong orang lain. di dalam ajaran islam tolong-menolong kepada sesama sebagaimana yang telah Allah SWT perintahkan, merupakan kewajiban dan senantiasa di hubungkan dengan tingkat keimanan seseorang. dan seorang pelaku bisnis muslim juga diharuskan untuk berperilaku sesuai yang dianjurkan Al-Quran dan Sunnah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.