

## **BAB III**

### **TINJAUAN TEORITIS**

#### **A. Pengertian Analisis Kualitas**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia analisis adalah suatu penguraian pokok atas berbagai bagiannya dipenalahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang lebih tepat. Sedangkan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

#### **B. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan publik adalah pemberian layanan ( melayani ) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan ataupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipati, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain – lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan<sup>1</sup>.

Patricia patton lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang harus dipahami oleh aparatur pelayanan. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut :

---

<sup>1</sup>Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010) , h. 5-6.

1. Bagaimana memandang diri sendiri

Harga diri tidak diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Misalnya seorang yang pekerjaannya membungkus makanan, ia tidak merasa rendah karena pekerjaannya itu. Ini karena ia memiliki rasa percaya diri terhadap dirinya sendiri, dan ia juga memiliki kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain. Jika menganggap diri kita tidak berharga dan mendasarkan citra diri seberapa besar materi yang dimiliki.

2. Bagaimana memandang orang lain

Pekerja membungkus pekerjaan menghargai orang lain, para konsumen dan barang yang dibelinya. Hal ini dilihat dari cara sikap dalam memperlakukan para konsumen. Dia mempergunakan makanan sebagai alat untuk belajar lebih banyak tentang kehidupan mereka dan bahkan bertindak sebagai penasehat.

3. Bagaimana memandang pekerjaan

Pekerja membungkus makanan menjadi pekerjaannya yang penting dan khusus. Ia menambah nilai pekerjaannya dengan cara mengemas barang belanja konsumen dengan efisien dan penuh perhatian. Ia bangga terhadap dirinya sendiri karena selama ini belum pernah barang yang dibungkus pecah atau rusak<sup>2</sup>.

Supaya perusahaan dapat unggul, atau bahkan hanya untuk bertahan hidup, dibutuhkan filosofi baru, hanya perusahaan yang berwawasan pelanggan

---

<sup>2</sup>*Ibid.* h. 9.

yang akan hidup, karena mereka bisa memberikan nilai lebih baik dari pada para pesaing kepada para saarannya. Perusahaan – peusahaan ini akan makhir dalam mendapatkan pelanggan, bukan sekedar membuat produk. Mereka canggih dalam merekayasa pasar, dan bukan hanya merekayasa produk<sup>3</sup>.

Dalam perekonomian yang persainganya maha hebat dengan semakin banyaknya pembeli yang rasional, perusahaan hanya dapat menang dengan mencptakan dan memberikan nilai yang unggul. Tugas ini mencangkup lima kapabilitas berikut : memahami nilai pelanggan, menciptakan nilai pelanggan, memberikan nilai pelanggan, merebut nilai pelanggan, dan mempertahankan nilai pelanggan<sup>4</sup>.

### **C. Karakteristik Pelayanan Prima**

Seiring dengan perkembangan sosial ekonomi masyarakat dan tumbuhnya lembaga – lembaga keuangan lain yang menawarkan jasa sejenis, keberadaan KSP mulai sedikit terpengaruh lembaga – lembaga keuangan mikro lain yang menawarkan berbagai kemudahan serta layanan yang lebih baik mulai mendapatkan hati dimasyarakat. Masyarakat mulai tertarik untuk mencoba dan memanfaatkan jasa lembaga keuangan lain. Diantara mereka merasakan bahwa ternyata lembaga mikro lain juga memberikan layanan yang baik, lebih perhatian dan banyak memberikan kemudahan.

---

<sup>3</sup>Fandi Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Persfektif Asia*, Ed 1, Cet 2 ( Yogyakarta: Andi, 2000), h. 46.

<sup>4</sup>Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, ( Jakarta:2005), h. 79.

Mewujudkan pelayanan prima memang tidak mudah, namun demikian juga pengurus dan pengelola mempunyai komitmen untuk merealisasikannya, tidak mustahil hal ini akan diwujudkan. Ini menuntut KSP dalam manajemen usahanya sehari – hari harus berfokus pada nasabah dan masyarakat yang menggunakan jasa KSP. Memperhatikan kompetitor dan jasa perubahan yang terjadi dimasyarakat, agar mampu menyesuaikan jasa dan sistem layanannya sesuai dengan perkembangan yang ada.

Masyarakat sangat menghendaki kemudahan akses dan kecepatan, maka dalam penyediaan jasa simpanan maupun pinjaman, KSP harus menyesuaikan sistemnya, misalnya mengembangkan sistem” jembat bola “, petugas mendatangi nasabah untuk mengambil tabungan maupun untuk menyerahkan kredit. Jika layanan ini menyakinkan empati dari petugas menjadi hal yang utama menurut nasabah, maka KSP perlu melatih petugas, pengelola dan pengurus nya untuk mampu memberikan keyakinan dan dapat berempati terhadap nasabahnya ketika memberikan layanan.

Adapun manfaatnya jika KSP memberikan pelayanan prima diantaranya :

1. Nasabah akan puas.
2. Nasabah yang puas akan menyampaikan kepuasannya kepada orang lain, bahkan bias jadi akan merekomendasikan KSP anda sebagai alternative pilihan untuk memanfaatkan jasa simpan pinjam.
3. Nasabah akan loyal pada KSP anda.

Loyalitas atau kesetiaan akan muncul kalau nasabah puas dari waktu ke waktu. Dari aspek pemasaran, loyalitas mempunyai nilai yang strategis, karena jika KSP mampu mempertahankan loyalitas ini, akan dapat mengurangi biaya promosi bahkan akan membantu promosi.

Adapun karakteristik pelayanan prima yang harus diikuti oleh pengurus koperasi antara lain:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Anggota ingin dilayani secara prima, untuk melayani anggota salah dan prasarana yang dimiliki koperasi. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara harus tenang dan sejuk.

- b. Sikap pengurus yang baik.

Kenyamanan anggota juga tergantung dari pengurus yang melayaninya. Pengurus harus ramah, sopan dan menarik. Selain itu pengurus harus cepat tanggap, pandai bicara, adil, menenangkan serta pintar.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap anggota

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pengurus harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai, lebih mementingkan keperluan nasabah dari kepentingan sendiri, dengan begitu Anggota akan merasa puas jika pengurus bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani anggota, diharapkan pengurus harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal dengan pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan anggota

e. Mampu berkomunikasi.

Pengurus harus mampu berbicara kepada anggota dengan baik. Pengurus harus mampu dengan cepat memahami keinginan anggota, artinya pengurus harus mampu berkomunikasi yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap anggota

Menjaga rahasia koperasi, sama artinya menjaga rahasia anggota, oleh karena itu pengurus harus mampu menjaga rahasia anggota, terhadap siapa saja. Rahasia koperasi adalah kepercayaan anggota terhadap koperasi.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi pengurus harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena pengurus selalu berhubungan dengan manusia umumnya. Maka pengurus perlu pelatihan yang khusus mengenal kemampuan dan pengetahuan dalam menghadapi anggota.

h. Berusaha memahami kebutuhan anggota

Pengurus harus cepat dan tanggap apa yang diinginkan anggota, pengurus yang lambat akan membuat anggota lari, usahakan untuk memenuhi keinginan anggota.

- i. Mampu member kepercayaan kepada anggota

Kepercayaan calon anggota kepada koperasi untuk diperlukan sehingga mau menjadi anggota koperasi yang bersangkutan agar anggota lama tidak lari<sup>5</sup>.

## **D. Koperasi**

### **1. Pengertian Koperasi**

Koperasi merupakan suatu bentuk usaha bersama yang dijalankan dan dikelola bersama berdasarkan asas kekeluargaan<sup>6</sup>.

Dalam rangka pembangunan ekonomi bangsa Indonesia, koperasi mempunyai kedudukan dan fungsi yang penting yang secara bersama – sama melakukan berbagai usaha demi tercapainya kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia yaitu

1. Mempersatukan, mengarahkan dan mengembangkan daya kreasi
2. Koperasi bertugas meningkatkan pendapatan
3. Koperasi bertugas mempertinggi taraf hidup bangsa Indonesia
4. Koperasi berperan serta secara aktif dalam membina kelangsungan perkembangan demokrasi ekonomi

---

<sup>5</sup>Rindjin Ketut, *Pengantar Ekonomi Perbankan Diindonesia*, (Denpasar: Guna Agung, 1983), h. 33.

<sup>6</sup>Ninik Widiyanti, *Manajemen Koperasi*, (Jakarta: PT. Renika Cipta, 2002), h.12.



5. Koperasi menciptakan atau membuka lapangan kerja baru<sup>7</sup>.

Dalam hal memperhatikan koperasi terhadap para anggota dan perekonomiannya itu timbul dari peningkatan jasa pelayanan perusahaan koperasi dan dari kegiatan –kegiatan kelompok koperasi seperti menawarkan kepada kepada para petani sebagai anggot, jasa – jasa pelayanan yang meningkatkan secara efektif kegiatan usaha mereka melalui usaha perkreditan, pengadaan dan pemasaran<sup>8</sup>.

## 2. Jenis-jenis koperasi

Ada dua jenis koperasi yang cukup dikenal luas oleh masyarakat, yakni KUD dan KSP. KUD (koperasi unit desa ) tumbuh dan berkembang subur pada masa pemerintahan dan orde baru. Sedangkan KSP (koperasi simpan pinjam) tumbuh dan berkembang di era globalisasi saat ini.

Dalam praktiknya, usaha koperasi disesuaikan dengan kondisi organisasi dan kepentingan anggotanya

1. Koperasi yang berdasarkan jenis usaha

a. Koperasi simpan pinjam (KSP)

Ialah koperasi yang memiliki usaha tunggal yaitu menampung simpanan anggota dan melayani pinjaman.

b. Koperasi serba usaha (KSU)

---

<sup>7</sup>DRS. G. Kartasapoetra, S. H, *Praktek Pengelolaan Koperasi*,(Jakarta: Rineka Cipta, 1991), h. 4.

<sup>8</sup>Ansarullah, SP,M.Ec, *Ekonomi Koperasi Untuk Pendidikan*, (pekanbaru: Cadas Press, 2013), h. 128.

Ialah koperasi yang bidang usahanya bermacam-macam, misalnya, unit simpan pinjam, unit pertokoan untuk melayani kebutuhan sehari-hari anggota juga masyarakat, unit produksi, unit wortel.

c. Koperasi konsumsi

Koperasi yang bidang usahanya menyediakan kebutuhan sehari-hari anggota, misalnya kebutuhan makanan, perabot, rumah tangga

d. Koperasi produksi

Ialah koperasi yang bidang usahanya membuat barang (memperoduksi) dan menjual secara bersama-sama

2. Koperasi berdasarkan keanggotaanya

a. Koperasi unit desa (KUD)

Ialah koperasi yang beranggotakan masyarakat pedesaan, koperasi ini melakukan usaha kegiatan ekonomi pedesaan terutama pertanian

b. Koperasi pegawai republik indonesia (KPRI)

Ialah koperasi yang beranggotakan para pegawai negeri, sebelum KPRI, koperasi ini bernama koperasi pegawai negeri (KPN), tujuan koperasi ini meningkatkan kesejahteraan para pegawai negeri.

### 3 Ciri-ciri Koperasi

Menurut burhan (1998 : 2) pada dasarnya koperasi mempunyai tiga ciri umum yaitu :

- a. Koperasi adalah suatu perkumpulan dari beberapa orang yang mempunyai kepentingan bersama, atas dasar itu merupakan upaya bersama dengan hak dan kewajiban yang sama.
- b. Perkumpulan koperasi tidak semata mata mencari keuntungan materil, tetapi juga non materil
- c. Peranan anggota lebih diutamakan dari peranan modal

Dari beberapa pengertian koperasi, oleh para ahli diatas dapat kita simpulkan para ahli dan undang-undang negaramengartikan koperasi sebagai suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum yang mempunyai kesamaan secara suka rela bekerjasama untuk mencapai tujuan kesejahteraan anggota.

#### **E. Koperasi dalam Islam**

Koperasi syariah adalah suatu organisasi yang beranggotakan orang perorangan atau badan Hukum yang bekerja sama dengan kesadaran dan berdasarkn syariat islam yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota atas dasar suka rela dan berasaskan kekeluargaan<sup>9</sup>.

Dari pengertian koperasi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa yang mendasari gagasan koperasi sesungguhnya adalah kerja sama, gotong-royong. Koperasi dari badan usahanya ada yang hanya menjalankan satu bidang usaha saja, misalnya bidang konsumsi, bidang kredit atau bidang konsumsi dan produksi. Koperasi didasari pada kerja sama, gotong royong dan demokratisasi

---

<sup>9</sup><http://sasaranilmu.blogspot.com/2013/06/makalah-ekonomi-islam-koperasi-syariah>.

ekonomi menuju kesejahteraan umum. Gotong royong ini sekurang-kurangnya dilihat dari dua segi yaitu:

1. Modal awal koperasi dikumpulkan dari semua anggota-anggotanya. Mengenai keanggotaan ini koperasi dalam koperasi berelaku asas satu anggota, satu suara. Karena itu dasarnya modal yang dimiliki anggota, tidak menyebabkan anggota itu tinggi kedudukannya dari anggota yang lebih kecil modalnya.
2. Permodalan itu sendiri tidak merupakan satu-satunya ukuran dalam pembagian hasil usaha, modal koperasi diberikan bunga terbatas yang sesuai dengan rapat anggota.

Koperasi dari segi bidang usahanya ada yang menjalankan satu bidang usaha saja, misalnya dibidang konsumsi, bidang kredit atau bidang produksi. Ini disebut koperasi bidang usaha tunggal (single purpose). Ada pula koperasi yang meluaskan usahanya dalam berbagai bidang, disebut koperasi serba usaha (multy purpose) misalnya pembelian dan penjualan.

Sisa hasil usaha koperasi sebagian besar dibagikan kepada anggota berdasarkan besar kecilnya peranan anggota dalam pemanfaatan anggota koperasi. Misalnya, dalam koperasi konsumsi semakin banyak pembeli maka makin banyaknya keuntungan yang diperoleh koperasi. Hal ini dimaksudkan untuk merangsang peran anggota dalam perkoperasian itu. Karena itu dikatakan bahwa koperasi itu adalah perkumpulan orang bukanlah perkumpulan modal.

Sebagian usaha badan koperasi tidak semata-mata mencari keuntungan akan tetapi lebih dari itu, koperasi bercita-cita untuk memupuk kerja sama dan mempererat pekerjasamaan, persaudaraan diantara sesama anggota koperasi itu.

Adapun sebagian ulama menganggap koperasi sebagai akad mudharabah, yakni suatu perjanjian kerja sama anantara dua orang atau lebih dari suatu pihak yang menyediakan modal usaha, sedangkan pihak lain melakukan usaha atas dasar profit sharing (membagi keuntungan) menurut perjanjian, dan diantara syarat syah mudharabah menetapkan keuntungan tiap tahun dengan persentase tetap.

Menurut Muhammad syaltut tidak setuju dengan pendapat tersebut, sebab syirkah ta'uwunyah tidak mengandung unsur mudharabah yang dirumuskan oleh fuqahah. Sebab syirkah ta'uwunyah, modal usahanya adalah dari sejumlah anggota pemegang saham, dan anggota koperasi itu dikelola oleh pengurus dan karyawan yang dibayar oleh koperasi menurut kedudukan dan fungsinya masing-masing. Kalau pemegang saham turut mengelola usaha koperasi itu, maka ia berhak mendapatkan gaji sesuai dengan sistem penggajian yang berlaku.

Dan Menurut Muhammad syaltut, koperasi merupakan syirkah baru yang diciptakan para ekonomi banyak sekali manfaatnya, yaitu memberikan keuntungan bagi pemilik saham, memberikan lapangan kerja kepada karyawannya, memberikan bantuan keuangan dari sebagian koperasi untuk memberikan tempat ibadah, sekolah, dan lain sebagainya. Dengan demikian

jelas, bahwa dalam koperasi ini tidak ada unsur kezaliman dan pemerasan. Pengelolaan koperasi demokratis dan terbuka, serta membagi keuntungan dan kerugian kepada para anggota menurut kesatuan ketentuan yang berlaku yang telah diketahui oleh seluruh anggota pemegang saham.

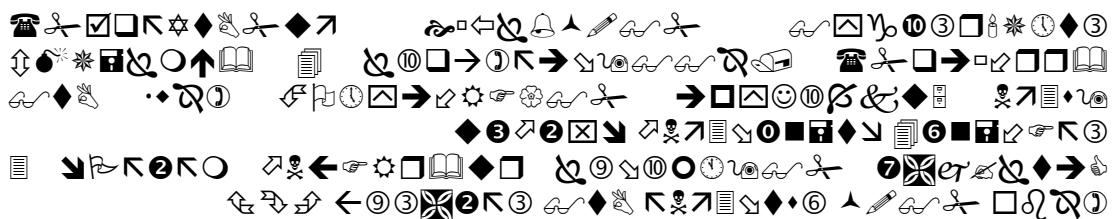
## F. Pelayanan Dalam Islam

Dibawah ini terdapat lima indikator pelayanan dalam pandangan Islam, antara lain:

### 1) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Adalah suatu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu konsumen dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam Islam kita harus menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi ditinggalkan oleh pelanggan<sup>10</sup>.

Allah SWT telah berfirman dalam Q.S AL-Maidah : 1 yang berbunyi :



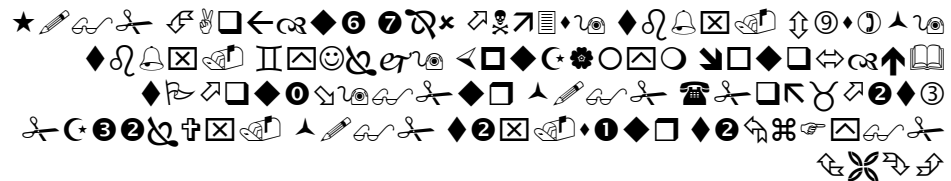
Artinya :*“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu[388]. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan*

<sup>10</sup><http://idb4.wikispaces.com/file/view/sm4006+analisis+pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+nasabah+BMT+KAFFAH+YOGYAKARTA.Pdf>. Jum'at, 09 Januari 2015 Jam 10.25 WIB oleh Prasetyo Adi.

*kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”<sup>11</sup>.*

## 2) **Realibility (keandalan)**

Adalah suatu kemampuan untuk memberkan jasa yang dijanjikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila hal ini dijalankan dengan baik maka konsumen akan merasa dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh tauladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktivitas perniagaan/muamalah. Allah SWT berfirman dalam QS AL-Ahzab : 21 yang berbunyi :



Artinya :*“Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah”<sup>12</sup>.*

Bagi seorang pemimpin haruslah mengikuti sifat-sifat nabi. menerapkan prinsip kepemimpinan akan membawa pada kondisi sebagai berikut:

- a. Mempertimbang kebutuhan semua pihak terkait termasuk pelanggan, pemilik, dan karyawan.
- b. Mendirikan visi yang jelas pada masa depan

<sup>11</sup>Depertemen agama RI , *Alqur’a tajwid an terjemahnya*, (Bandung : syaamil Cipta Media, 2006) , h. 106.

<sup>12</sup>*Ibid.* h. 106.

c. Menentukan target an tujuan yang mendatang<sup>13</sup>.

### 3) Assurance ( jaminan )

Adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, kecermatan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

Dalam memberikan pelyanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu penawaran produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapat kepercayaan dari konsumen dan yang terpenting adalah tidak melanggar syari'at Islam dalam bermuamalah.

Allah SWT mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaktub dalam QS. Asy-Syu'araa : 181-182 yang berbunyi :



Artinya :*“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus”*<sup>14</sup>.

<sup>13</sup>Veithzal Riva'I, *Islamic Human Capital*, (Jakarta: PT: Raja Grafindo Persada, 2009), h 525.

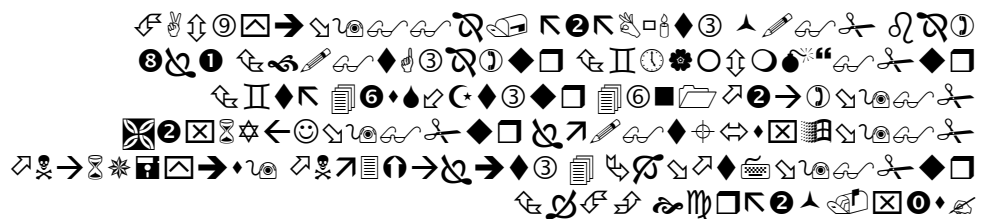
<sup>14</sup>Ibid , h. 524.



#### 4) *Emphaty* (perhatian)

Adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para kosumennya. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada para konsumennya haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain.

Allah SWT berfirman dalam QS. An-Nahl : 90 yang berbunyi :



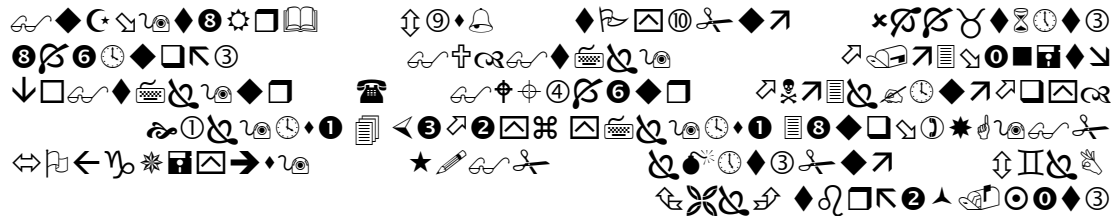
Artinya : *“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”*.

#### 5) *Tangible* (kemampuan fisik)

Adalah suatu bentuk penampilan fisik , peralatan personal, media komunikasi an hal- hal lain bersifat fisik. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah dan lembaga lainnya yang sangat memperhatikan pakainnya terutama yang beragama islam, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaan harus memprhatikan penampilann fisik para pengelola atau

karyawannya, berbusana yang santun. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT

firman dalam QS. Al-A'raf: 26 yang berbunyi,



Artinya : *“Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat”*.