

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep dan Teori**

##### **1. Pelayanan**

###### **a. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Selain itu juga bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Sementara itu, perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa, dan (2) penyampaian jasa lain. Pelayanan juga diartikan perilaku petugas layanan dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen (Arif, 2010).

Menurut R.A Supriyono pelayanan 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 pelayanan merupakan hal

yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedang definisi yang lain menyatakan pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. (Hasibuan, 2005)

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (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. (Daryanto & Setyobudi, 2014)

Selanjutnya Moenir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan factor 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 pelayanan. (Moenir, 2006)

Secara spesifik pelayanan terbagi dalam bentuk 3 kategori yaitu sebagai berikut:

- 1) Pelayanan dengan lisan Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- 2) Pelayanan melalui tulisan Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.
- 3) Pelayanan dalam bentuk perbuatan Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu factor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja.

#### b. Dasar-Dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya. Dan berdasarkan penelitian Selanjutnya, Tjiptono (1998:91) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan

jasa yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh *dimention of service quality* yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:

a) Dimensi Tangible (Berwujud) terdiri atas indikator :

1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan ekspresi, *body language*, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai dengan ketentuan, bersih dan rapi.

2) Kenyamanan tempat melakukan layanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam

melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan.

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana serta pendukung lainnya yang memadai.

4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani penggunaan layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

5) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti : komputer, mesin printer, dan lain sebagainya

b) Dimensi Reability (kehandalan) terdiri atas indikator :

1) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Dalam melakukan pelayanan, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan.

3) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanana.

4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu dan menguasai. Keahlian merupakan suatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

c) Dimensi Responsiviness (ketanggapan), terdiri atas indikator :

1) Merespon setiap pelanggan.

Merespon berarti tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

2) Pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat dan

cepat. Tepat disini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.

3) Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu.

Jika pekerjaan dilakukan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat disini dapat diartikan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dibuat oleh masing – masing penyedia layanan.

4) Respon Keluhan Pelanggan

Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d) Dimensi Assurance (jaminan) terdiri atas indikator :

1) Jaminan tepat waktu pelayanan

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diperlukan oleh penyedia layanan.

2) Jaminan kepastian biaya pelayanan

Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing – masing penyedia layanan.

e) Dimensi Emphaty (Empati) terdiri atas indikator :

1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi

2) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

3) Tidak diskriminasi

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda-bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomer antrian yang disediakan.

4) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menayakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi. (Fandy & Tjiptono, 2005)

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu : (Kasmir, 2005)

1. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi
2. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
5. Berbicara dengan bahasa baik dan benar
6. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai

c. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

2. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

3. Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

5. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6. Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

#### d. Etika Dalam Pelayanan

Etika dalam islam memiliki 2 pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkret yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Etika/ethics berasal dari kata yunani yaitu ethos artinya kebiasaan. Ia membicarakan tentang kebiasaan (kehidupan) tetapi bukan menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sifat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk. (Ahmad, 2005)

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagai penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan bathin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani. Adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum antara lain sikap dan prilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak gerik, cara bertanya, dll. Adapun sikap dan prilaku terpuji (mahmudah), antara lain berlaku jujur (al-amanah), memelihara diri (al-iffah), perlakuan baik (ihsan), kebenaran (adl), keberanian (syaja'ah), dan malu (haya'). (Sudarsono, 1993).

Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut :

1. Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian terpenting dalam etika pelayanan. Dalam praktiknya sikap dan perilaku harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

2. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak gerik, sikap dan perilaku.

3. Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian necis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang ditetapkan.

4. Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan harus berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.

5. Gerak-gerak

Gerak-gerak meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.

6. Cara bertanya

Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. Kemudian sebaliknya bagi konsumen yang banyak

bertanya karyawan sebaiknya dapat mendengarkan dengan baik.

(Kasmir, 2006)

e. Tujuan Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah beberapa hal yang diberikan karyawan terhadap pelanggan guna memberikan kepuasan kepada konsumen, ukuran pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan untuk memenuhi kepuasannya yaitu:

1. Kualitas pelayanan dalam bentuk fisik yaitu kemampuan perusahaan/toko kelontong dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal/konsumen/masyarakat. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik toko kelontong dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. Kualitas pelayanan dalam bentuk kehandalan karyawan yaitu kemampuan toko kelontong untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Kualitas pelayanan dalam bentuk ketanggapan karyawan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. Kualitas pelayanan dalam bentuk empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Dalam merumuskan macam-macam dan tujuan dari kualitas

pelayanan, maka toko kelontong harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan kualitas barang dan layanan. Disamping itu adanya suatu macam-macam sistem pelayanan yang baik peran divisi pemasaran merupakan peran strategis dalam menentukan masa depan perusahaan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, baik melalui perkembangan kreatifitas, fleksibilitas, maupun proaktif (Anatan & Ellitan, 2009).

Strategi pelayanan, suatu strategi untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan, sumber daya manusia yang memberikan layanan, sitem pelayanan, prosedur dan tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik memiliki dan seluruh sumber daya manusia yang ada.

Dalam penetapan macam-macam sistem pelayanan mencakup strategi yang dilakukan, dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat merasakan langsung, agar tidak terjadi distorsi tentang suatu kepuasan yang akan mereka terima. Sementara secara spesifik adanya peranan pelayanan yang diberikan secara nyata akan memberikan pengaruh bagi semua pihak terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan. Sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Adapun beberapa tujuan dasar dari kualitas pelayanan diantaranya:

- 1) Kinerja yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada para pelanggan.
- 2) Interaksi karyawan yaitu seperti keramahan karyawan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- 3) Keandalan yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko kelontong.
- 4) Pelayanan etika dan kesadaran yaitu lebih pda penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik penyajian jasa.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa yang dibutuhkan oleh konsumen tidak hanya barang yang bermutu tetapi juga pelayanan yang baik terhadap konsumen. Ada beberapa tempat yang menyediakan barang bermutu tetapi pelayannya kurang baik terhadap konsumen dan itu akan mempengaruhi minat dan loyalitas konsumen.

## 2. Pelayanan dalam Islam

Menurut ensiklopedia islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang dilakukan menjadi 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. (Muhammad, 1999)

Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

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

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagai mana dijelaskan dalam ayat al qur'an:

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

Artinya : Dan tolong menolong lah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (*al-maidah 5 :2*).

Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa:

الدَّاءُ عَلَى الْكَيْدِ كَمَا عَلَى الْعِلْمِ

Artinya: “Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya” (Hr. Muslim)

Maksud hadist diatas adalah di ibaratkan 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. (Rahman, 2010)

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 dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. (Khatimah, 2011)

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami 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:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ۖ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ  
عَلَىٰ مَا هَدَيْتُمْ ۗ وَالْعَلَّكُمْ 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 Rahiyallahu ‘Anhu, ia berkata: Rasulullah Shallallahu ‘Alaihi Wasallam bersabda yang berbunyi:

يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا وَبَشِّرُوا وَلَا تُفَبِّرُوا

Artinya: “Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”. (*Muttafaq ‘Alaih*)

### c. Prinsip Persamaan (*Musawwah*)

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. Golongan pertama adalah mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah. Golongan yang kedua adalah orang-orang durhaka, celaka dan hina disisi Allah. Seperti yang dikatakan dalam sebuah hadist yang berbunyi:

حَدَّثَنَا عَلِيُّ بْنُ حُجْرٍ قَالَ : أَخْبَدَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ جَعْفَرٍ قَالَ : حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ دِينَارٍ، عَنْ ابْنِ عُمَرَ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ خَطَبَ النَّاسَ يَوْمَ غَتَحِ مَلَّةَ، فَقَالَ : يَا أَيُّهَا النَّاسُ ، إِنَّ اللَّهَ قَدْ أَذْهَبَ عَنْكُمْ عُيْبَةَ الْجَاهِلِيَّةِ وَتَعَاظَمَعَا بِأَبَائِعَا، فَالْإِنْسَانُ رَجُلَانِ بَدُّ تَقِيٍّ كَدِيمٍ عَلَى اللَّهِ، وَفَا جِدُّ شَقِيٍّ هَيْنَ عَلَى اللَّهِ، وَ

النَّاسُ بَنُو آدَمَ، وَخَلَقَ اللَّهُ آدَمَ مِنْ تُرَابٍ " قَالَ اللَّهُ : يَا أَيُّهَا  
النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى

Artinya: “Sesungguhnya Rasulullah s.a.w berkhotbah pada hari kemenangan Mekah, Nabi bersabda: “wahai manusia!, sesungguhnya Allah sungguh-sungguh telah menghapuskan kesombongan jahiliyah dan mengagung-agungkan bapak mereka, maka manusia terbagi dua golongan: Golongan yang bagus, bertaqwa dan mulia disisi 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 وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ  
أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ اتَّقَى اللَّهَ 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. (Nasution & Effendi, 1987)

d. 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 damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.”

Secara majasi kata ukhuwah (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

Di sebuah hadist juga di sebutkan:

الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ، لَا بَظْلَ لَهُ وَلَا يُسْلَمُ لَهُ، وَمَنْ كَانَ فِي حَاجَةٍ أ

خَيْمٍ، كَانَ اللَّهُ ضَيْئًا جِئْتِهِ، وَمَنْ فَدَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ، فَدَّجَ اللَّهُ عَنْهُ

كُذِبَتْ مِنْ كُذْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ سَتَدَّ مُسْلِمًا، سَتَدَّهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ

Artinya: “Seorang muslim adalah saudara orang muslim lainnya. Ia tidak boleh menzalimi dan tidak boleh membiarkannya di ganggu orang lain (bahkan ia wajib menolong dan membelanya).”

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 karma untuk kebaikan prilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai 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 salah satu prinsip bisnis yang islami rasulullah mengatakan "saidul kaunkhalimuhum" (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi konsumennya). Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja. Adapun budaya kerja dalam islam yang mengacu kepada sifat-sifat nabi adalah kesuksesan Nabi Muhammad SAW berbisnis dilandasi oleh:

### 1. *Shiddiq*

Berarti memiliki kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dengan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan.

### 2. *Istiqamah*

Berarti konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqamah dalam kebaikan ditampilkan dalam keteguhan, kesabaran serta keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

### 3. *Fathanah*

Berarti mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban.

### 4. *Tabligh*

Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan ketentuan ajaran islam. Tabligh yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentatif dan persuasif akan membutuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.

### 5. *Amanah* (tanggung jawab)

Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan,

kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal. (Hafihuddin & Tanjung, 2003)

## **B. Kajian Penelitian Terdahulu**

Kajian penelitian terdahulu adalah penelitian yang relevan dan erat kaitannya dengan obyek penelitian yang diteliti. Terdapat beberapa penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan atau topik penelitian ini.

Penelitian Muthmainnah yang berjudul “Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Pada Pedagang di Pasar Tradisional Peunayong Banda Aceh”. Berdasarkan hasil penelitian di pasar tradisional Peunayong yang diperoleh, di mana para pedagang belum sepenuhnya menjalankan prinsip etika yang sesuai dengan bisnis Islam. Selain itu kurangnya keramahan bagi para pembeli sehingga kenyamanan yang dirasakan menjadi berkurang dalam membeli suatu barang. Hal ini terlihat dari jawaban para pembeli yang kurang puas terhadap pelayanannya. Di sisi lain hanya beberapa prinsip etika bisnis Islam yang dijalankan yang sesuai dengan ajaran agama Islam, seperti mereka yang lebih mengutamakan niat ibadah kepada Allah dan jujur dalam menawarkan barang yang di perdagangan (Muthmainnah, 2019).

Penelitian Apriyani yang berjudul “Analisis Pelayanan Toko Sembako di Pasar Sekampung Terhadap Perilaku Konsumen Perspektif Etika Bisnis Islam”. Berhasilkan hasil penelitian yang di peroleh, bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen di pasar Sekampung berbeda-beda. Toko ibu P pelayanannya kurang baik tetapi ada potongan harga, toko ibu M memberikan

pelayanan baik kepada konsumen dan toko ibu S pelayanannya baik kepada konsumen tetapi barang yang dijual harganya mahal dan tidak terjadi tawar-menawar. Ditinjau dari etika bisnis Islam pelayanan yang diberikan konsumen di toko sembako pasar Sekampung belum diterapkan yaitu tanggung jawab, transparansi dan kebenaran: kebajikan dan kejujuran (Apriyani, 2019).

Penelitian Fuad Bayu Irawan yang berjudul “Menyingkap Kualitas Pelayanan Pada Toko Kelontong Aulia Anugerah Pati”. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat diambil kesimpulan bahwa tingginya tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Toko Kelontong Aulia Anugerah Pati ini dilatar belakangi oleh kualitas pegawai menjadi acuan utama didalam sebuah toko kelontong aulia anugerah untuk mengatur sistem pelayanannya (Irawan, 2020).

Penelitian Aditya Permana Putra yang berjudul “Penerapan Etika Bisnis Islam di Narapati Syariah Hotel Bandung”. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diambil kesimpulan bahwa etika bisnis islam yang diterapkan pada bisnis hotel syariah di Narapati Hotel Syariah Bandung dilihat dari aspek etika bisnis islam yaitu Tauhid, Adil, Kehendak bebas serta Ihsan sudah dijalankan dan diterapkan dengan baik mulai dari produk, pelayanan serta pengelolaannya (Putra, 2021).

Penelitian A Faizal Luqmanul Haqim yang berjudul “Analisis Penerapan Prinsip Syariah dalam Transaksi Jual Beli di Pasar Tradisional Talaga Majalengka”. Penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan prinsip syariah di pasar talaga Majalengka belum diterapkan dengan baik pada prinsip kejujuran

dan keadilan (Haqim, 2021).

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>Peneliti (Tahun)</b>	<b>Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
Muthmainnah (2019)	Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Pada Pedagang di Pasar Tradisional Peunayong Banda Aceh	Penelitian tentang penerapan bisnis islam	Penelitian Muthmainnah membahas tentang konsep transaksi jual beli
Apriyani (2019)	Analisis Pelayanan Toko Sembako di Pasar Sekampung Terhadap Perilaku Konsumen Perspektif Etika Bisnis Islam	Penelitian tentang pelayanan toko	Apriyani meneliti toko sembako di pasar sekampung, sedangkan peneliti yaitu toko kelontong kurnia ilahi
Fuad Bayu Irawan (2020)	Menyingkap Kualitas Pelayanan Pada Toko Kelontong Aulia Anugerah Pati	Penelitian tentang kualitas pelayanan	Penelitian Fuad Bayu Irawan meneliti tentang kualitas pelayanan, sedangkan peneliti juga meneliti tentang perilaku konsumen
Aditya Permana Putra (2021)	Penerapan Etika Bisnis Islam di Narapati Syariah Hotel Bandung	Prinsip islam menjadi rujukan konsep dalam penelitian	Penelitian Aditya Permana Putra meneliti tentang narapati hotel syariah sedangkan peneliti yaitu toko kelontong
A Faizal Luqmanul Haqim (2021)	Analisis Penerapan Prinsip Syariah dalam Transaksi Jual Beli di Pasar	Prinsip islam menjadi rujukan konsep dalam penelitian	Penelitian A Faizal Luqmanul Haqim meneliti tentang jual beli.

	Tradisional Talaga Majalengka		
--	-------------------------------------	--	--

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa penelitian ini belum pernah diteliti sebelumnya. Penelitian yang dikaji oleh peneliti sebelumnya lebih mengarah pada perilaku konsumen terhadap suatu kualitas produk, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan lebih ditekankan pada kualitas pelayanan dalam perspektif islam .

### C. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir