

MANAJEMEN PELAYANAN PERSPEKTIF AL-QURAN DAN HADITS

Azhar Lujjatul Widad
UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia
E-mail: azharlujjatul@gmail.com

Ega Rahmat Pauzi
UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia
E-mail: egarahmatpauzi95@gmail.com

Ari Prayoga
UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia
Email: ariprayoga@madrasah.id

Abstrak: This paper is aimed at exploring the understanding of service management from an Islamic perspective. The research method used is maudhu'i or thematic. The author collects various verses of the Koran regarding service management and includes several commentators' opinions about the interpretation of the verse. From this research, we found that there are many verses of the Al-Quran and Hadith that allude to the principles of service management. The conclusion from this research is that service is a dimension of mu'amalah which has an important position in Islam, one of which is in the field of education. Service of the highest quality is a must, the verses of the Al-Qur'an and hadith also speak a lot about service including: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Kata Kunci: Management, services, Al-Qur'an and hadith.

Pendahuluan

Pelayanan berarti memberikan suatu layanan atau bantuan kepada orang yang memerlukan. Dalam tindakan tersebut tercermin perilaku terpuji. Meskipun setiap agama mendorong munculnya sikap melayani di setiap orang, agama Islam memberi penekanan khusus tentang sikap ini.

Dalam Islam, pilar sikap melayani adalah berbuat ihsan kepada orang lain. Al-Qur'an menyuruh manusia untuk berbuat ihsan kepada

orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia. Dalam surah Al-Qashash ayat 77 Allah berfirman:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَكَ اللَّهُ الدَّارِ الْآخِرَةِ وَلَا تَنْسِ نَصِيبِكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَنْهَى الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: “ dan carilah pada apa yang telah dianugrahkan Allah kepadamu negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” {Q.S Al-Qashash (28): 77}.

Dalam tafsir tematik terbitan Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an ayat tersebut dipahami bahwa setiap muslim senantiasa termotivasi bekerja secara professional meskipun penghasilan yang ia peroleh tidak sesuai dengan beban pekerjaannya.¹ Ketimpangan pendapatan dengan tuntutan kerja demikian yang banyak dirasakan oleh pendidik dan tenaga kependidikan. Seorang yang berkecimpung di dunia pendidikan harus meyakini bahwa pendapatan yang kurang tadi akan ditutup oleh Allah dengan balasan yang lebih baik dari materi. Meskipun begitu, dalam menafsirkan ayat tersebut Quraish Shihab menekankan keseimbangan antara orientasi dunia dan ukhrawi.² Dalam konteks pendidikan, pengelola lembaga pendidikan harus mencari solusi alternatif untuk meningkatkan kesejahteraan pegawainya seperti mencari sumber dana lain selain sumbangan dari pemerintah. Sehingga pendidik dan tenaga kependidikan bisa menjadi pelayan pendidikan yang baik tanpa merasa gelisah memikirkan kesejahteraannya.

Sikap ihsan yang menjiwai setiap aktivitas pelayanan harus dilandasi dengan ilmu manajemen pelayanan yang benar. Tanpa pengetahuan manajemen pelayanan yang benar, sikap ihsan kita tidak akan tepat sasaran. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang benar tentang bagaimana cara mempraktikan pelayanan yang baik.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode maudhu'i atau tematik. Penulis menelusuri dan mengkaji beberapa tulisan mengenai

¹ Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, *Tafsir Al-Qur'an Tematik Jilid 6*, (Jakarta: Kamil Pustaka, 2014), h. 89.

² Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an Jilid 10*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002) h. 408.

manajemen pelayanan baik dalam perspektif Islam maupun Barat. Hasil penelusuran tersebut kemudian dielaborasi menjadi beberapa kesimpulan. Selain itu penulis berusaha mengumpulkan beberapa ayat Al-Qur'an dan Hadist yang berkaitan dengan manajemen pelayanan. Beberapa pendapat para mufasir penulis ambil sebagai penguat konseptual ide yang penulis sampaikan.

Hasil dan Pembahasan

Dalam manajemen pelayanan pendidikan, seorang pelayan harus betul-betul memperlakukan *stakeholder* sebaik mungkin. Rasulullah memberi contoh kepada kita bagaimana sikap yang benar ketika berinteraksi dengan orang lain. Dalam surah Ali 'Imran ayat 159 disebutkan bahwa

فِيمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ إِنَّمَا لَهُمْ مُّلْكٌ وَلَوْ كُنْتَ فَظُّلْمًا غَلِيلُ الْقَلْبِ لَا نَفْضُوا مِنْ حَوْلِكَ^٣
فَأَعْفُ عَنْهُمْ وَأَسْتَغْفِرُ لَهُمْ وَشَأْوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَرَمْتَ فَتَوْكِنْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: "Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh Allah mencintai orang-orang yang bertawakal. Q.S Ali 'Imran (3): 159.

Wahbah Az-Zuhaili memahami ayat tersebut sebagai landasan pedoman interaksi dengan manusia. Menurutnya, Allah Swt menjadikan Nabi Muhammad Saw sebagai sosok yang mudah berinteraksi, santun dalam bertutur kata dan memberi nasihat dan penuh kelembutan. Seandainya Nabi Saw berjiwa keras dan berhati kasar, tentu orang-orang akan menjauhinya.³

Dalam konteks manajemen pelayanan pendidikan, ayat tersebut mengandung beberapa pedoman operasional. Pertama, karakter kepribadian lemah lembut harus ada di setiap orang yang terlibat di dunia pendidikan. Hubungan kepala sekolah dengan guru, guru dengan guru, guru dengan murid dan pihak sekolah dengan wali murid harus dilandasi dengan sikap lemah lembut. Apalagi tenaga kependidikan yang setiap hari bertemu orang tua siswa melayani kebutuhan sekolah

³ Wahbah Az-zuhaili, *Tafsir Al-Wasith Jilid 1*, (Jakarta: Gema Insani, 2013), h. 229.

seperti bendahara sekolah. Sikap demikian akan mencerminkan lingkungan sekolah yang sehat dan ramah anak.

Kedua, disamping sifat lemah lembut yang harus tampak dalam hubungan sosial, sifat kelembutan hati juga harus tertanam di hati pelaku pendidikan. Sifat kelembutan hati akan melahirkan perasaan saling memaafkan dan ampunan diantara mereka. Dengan kondisi hati yang saling memaafkan dan berprasangka baik segala persoalan pendidikan akan mudah terselesaikan. *Ketiga*, setiap sekolah sebaiknya membuka saluran komunikasi antara pihak sekolah dan pihak luar. Bentuknya bisa berupa penyediaan kotak saran atau pemanfaatan media sosial. Tujuannya supaya pihak luar bisa menyalurkan pendapatnya mengenai permasalahan-permasalahan yang ada di sekolah. Dengan cara itu, pihak sekolah mengembangkan prinsip musyawarah sebagaimana anjuran ayat diatas.

Pada kenyataannya, tugas seorang pelayan tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Sering kali terjadi benturan antara tekanan eksternal seperti keluhan pengguna jasa dan tekanan internal seperti tuntutan kerja yang berat dan kecilnya gaji. Disitulah perlunya sandaran iman sebagai penguat motivasi kita dalam melayani setiap orang. Allah Swt berfirman dalam surah At-Taubah ayat 105

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرِى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسْتَرُّونَ إِلَى عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَدَةِ فَيُنَسِّكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: "Dan Katakanlah, 'Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.'" Q.S At-Taubah (9): 105.

Ketika menafsirkan ayat diatas, Hasbi Ash-Shiddieqy membagi tujuan bekerja (beramal) bagi seorang muslim menjadi empat yaitu tujuan dunia, akhirat, diri sendiri dan umat. Setiap pekerjaan tersebut akan mendapatkan balasannya baik di dunia maupun di akhirat.⁴ Tujuan pelayanan pendidikan yang paling mulia adalah ketika pelayanan tersebut berorientasi ukhrawi berbasiskan pemberdayaan umat. Selain itu, ayat diatas menunjukan betapa besarnya pengawasan terhadap segala pekerjaan. Ketika menjalankan fungsi pelayanan pendidikan, dia akan senantiasa diawasi oleh Allah Swt dan orang-orang mukmin disekitarnya. Sehingga pekerjaan tersebut akan dimintai

⁴ Hasbi Ash-Shiddieqy, *Tafsir Al-Qur'anul Majid An-Nuur Juz 11*, (Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2000), h. 1735.

pertanggungjawaban oleh Allah dan orang-orang mukmin sebagai konsekuensi pengawasan tadi. Lebih jauh lagi, segala pekerjaan kita akan ditampilkan dihadapan Allah Swt, Rasulullah, dan orang-orang beriman.⁵

Pelayanan prima seharusnya diterapkan secara kontinyu. Pelayanan prima yang tidak ada keberlanjutannya menggulirkan roda organisasi yang tidak sehat. Selain itu, ketergesaan tersebut meruntuhkan bangunan nama baik organisasi. Padahal saat ini, pengembangan nama baik organisasi menjadi salah satu fokus perhatian setiap organisasi.

اكفوا من العمل ما تطقوون فإن الله لا يمل حتى تملوا وإن أحب العمل إلى الله
أدومه وإن قل (رواه أبو داود عن عائشة)

Artinya: “Bekerjalah semaksimal yang kamu bisa lakukan, karena sesungguhnya Allah tidak pernah bosan sampai kalian bosan sendiri. Hanya saja, amal perbuatan yang paling dicintai oleh Allah adalah sedikit namun kontinyu”. (HR. Abu Dawud)

Nilai kontinuitas akan melahirkan citra organisasi yang baik. Apabila pelayanan prima dilakukan setiap waktu, maka citra organisasi tersebut sebagai pemberi pelayanan prima akan terbangun dengan baik. Pada akhirnya, *stake holder* akan merasa nyaman berinteraksi dengan sistem organisasi tersebut. Selanjutnya, sebagaimana telah disebutkan pada tinjauan teori, bahwa ada 5 dimensi yang bisa dijadikan indikator kualitas suatu pelayanan, yaitu: *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Berikut penjelasan ayat-ayat Al-Qur'an yang memiliki munasabah dengan dimensi-dimensi diatas.

1. *Tangibels* (Bukti Fisik)

Pada aspek ini salah satu penentu kualitas pelayanan adalah penampilan personal sebagai penyedia layanan jasa, penampilan rapi, bersih, dan meyakinkan merupakan syarat untuk meyakinkan pelanggan. Islam sangat memperhatikan kerapian dan kebersihan, hal tersebut tercermin pada salah satu hadis Rasulullah SAW sebagai berikut:

لَوْلَا أَنْ أَشْفَقَ عَلَىٰ أَمَّتِي لَأَمْرَنُهُمْ بِالسُّوَاكِ إِنْدَ كُلِّ وُضُوءٍ

⁵ Muhammad Nasib Rifa'i, *Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*, (Jakarta: Gema Insani, 2012), h. 467.

Artinya: “Kalau bukan karena akan memberatkan umatku maka akan kuperintahkan mereka untuk bersiwak setiap akan wudlu”. (Hadits riwayat Bukhari dan Muslim)

2. *Reliability* (Keandalan)

Islam mengajarkan agar umatnya senantiasa menepati janji ketika sudah menyepakati suatu perjanjian, dan Islam juga mengajarkan agar umat Islam menjaga amanat yang telah diberikan. Dalam konteks pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan adalah suatu keharusan, karena salah satu faktor yang mendorong kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan adalah kesesuaian antara janji dan pelayanan yang diberikan.

Allah SWT berfirman:

وَأَوْفُوا بِعِهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْهَضُوا أُلَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقُدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَعْلَمُونَ

Artinya: Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. Q.S An-Nahl (16): 91

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Sikap cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, hanya akan dilakukan ketika seorang pegawai memiliki profesionalitas yang tinggi dalam bekerja. Ketika seorang pegawai sadar akan tugasnya untuk melayani pelanggan, maka dengan sigap dan cepat untuk segera memenuhi kebutuhan pelanggannya. Allah SWT berfirman:

فَلَمَّا فَرَغْتَ فَلَا صَبَبْ

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain” Q.S As-Syârâh (94):7

4. *Assurance* (Jaminan)

Rasulullah SAW memiliki teladan yang baik dalam bertutur kata, bersikap dan bertindak, salah satu misi Rasul diutus ke bumi adalah untuk menyempurnakan akhlak. Islam menjunjung tinggi sikap sopan santun dan saling melayani dan menghormati. Dalam

konteks pelayanan salah satu penentu kualitas pelayanan adalah sikap ramah dan sopan santun. Allah SWT berfirman:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أَسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَنْ كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَدَكَرَ اللَّهُ كَثِيرًا

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.” Q.S Al-Ahzab (33): 21.

قُولُّ مَعْرُوفٍ وَمَعْفَرَةٍ حَيْرٌ مِنْ صَدَقَةٍ يَتَبَعُهَا أَذَى وَاللَّهُ عَنِّي حَلِيمٌ

Artinya: “Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun.” Q.S Al Baqoroh (2): 263

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: (مِنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ، فَلَيَقُولَ خَيْرًا أَوْ لِيَصُمِّتْ ، وَمِنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ، فَلَيَكْرِمْ جَارَهُ ، وَمِنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ، فَلَيَكْرِمْ ضَيْفَهُ) رواه البخاري ومسلم

5. *Emphaty* (Peduli)

الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبَنْيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا

Artinya: “Orang mukmin dengan orang mukmin yang lain seperti sebuah bangunan, sebagian menguatkan sebagian yang lain.” [Shahih Muslim No.4684]

Hadir diatas menjelaskan bagaimana sikap seorang mukmin terhadap mukmin lainnya yang memiliki jiwa empati yang sangat tinggi. Konsep tersebut bias digunakan dalam konteks pelayanan, semangat untuk memberikan pelayanan terbaik merupakan salah satu indikator yang menunjukkan baiknya kualitas suatu pelayanan.

Mengetahui kualitas pelayanan ada 5 dimensi yang telah disusun oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, sebagai indikator kualitas pelayanan yang kemudian disebut dengan teori SERVQUAL. Indikator tersebut meliputi; *tangibels* , pelayanan berupa fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personal; *reliability*, Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang terpercaya dan dapat dipertanggungjawabkan; *responsiveness* , kesanggupan untuk memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap terhadap kebutuhan pelanggan; *assurances*, pegawai yang memiliki pengetahuan dan tatakrama yang baik sehingga pelanggan

memberikan kepercayaannya; *empathy*, sikap tegas pegawai, tetapi memiliki perhatian tinggi terhadap kebutuhan konsumen.⁶

Kesimpulan

Pelayanan merupakan dimensi *mu'amalah* yang memiliki kedudukan penting dalam Islam, salah satunya pada bidang Pendidikan. Pelayanan dengan kualitas terbaik adalah suatu keharusan, ayat Al-Qur'an dan hadis pun berbicara banyak mengenai pelayanan. Selanjutnya untuk mengukur kualitas layanan kita bisa menggunakan indikator dari Parasuraman, dkk, yaitu: *tangibles, realibility, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Lembaga Pendidikan Islam dengan semua komponen didalamnya hendaknya menerapkan konsep pelayanan terbaik, dengan tujuan pengamalan *mu'amalah* dalam Islam serta tercapainya kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Ash-Shiddieqy, Hasbi. *Tafsir Al-Qur'anul Majid An-Nuur Juz 11*. Semarang: Pustaka Rizki Putra, 2000.
- Az-zuhaili, Wahbah. *Tafsir Al-Wasith Jilid 1*. Jakarta: Gema Insani, 2013.
- C.F Kwok, Angus, "The Evolution Of Management Theories: A Literature Review." *Nang Yan Bussiness Journal* 3 No. 1 (April 2014): 34-35.
- Hamka. *Tafsir Al-Azhar Jilid 6*. Jakarta: Gema Insani, 2015.
- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an. *Tafsir Al-Qur'an Tematik Jilid 6*. Jakarta: Kamil Pustaka, 2014.
- Nasib Rifa'i, Muhammad. *Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*. Jakarta: Gema Insani, 2012.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L.Berry , "SERVQUAL: A Multiple Item-Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no.1 (Spring 1988): 23.

⁶ Parasuraman, et.al, "SERVQUAL: A Multiple Item-Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64, no.1 (Spring 1988): 23.

Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Shihab, Quraish. *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an Jilid 10*. Jakarta: Lentera Hati, 2002.