

Nilai-nilai Kualitas Layanan dalam Al-Qur'an dan Hadits

Syaeful Rokim, Aceng Zakaria, Rumba Triana

Syaeul8405@gmail.com

Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Hidayah Bogor

Abstrak: Artikel ini berusaha untuk menggali nilai-nilai kualitas layanan yang terkandung di dalam Al-Qur'an al-karim dan hadits nabawi. Pendekatan yang digunakan dalam artikel ini adalah pendekatan kepustakaan dan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun sumber utama dalam penelitian ini adalah teks ayat al-Qur'an dan hadits nabawi, serta sumber pendukung dari jurnal yang berkaitan tentang tema pembahasan. Artikel ini menemukan bahwa ada nilai-nilai yang menunjukkan pada kualitas layanan bagi umat Islam dalam kegiatan mereka yang berhubungan dengan sesama muslim atau orang lain. Hasil dari penelitian ini bahwa nilai kualitas layanan dilihat dari segi dimensinya yang terkandung dalam al-Qur'an dan Hadits Nabawi adalah zaen, ihsan, mubadarah, ikram dan ihtimam.

Kata Kunci: Service Quality, Al-Qur'an, Hadits

Pendahuluan

Islam merupakan agama yang memperhatikan kebaikan dan kemaslahatan secara umum. Tidak ada kebaikan kecilpun melainkan islam memberikan perhatian padanya dan menjelaskannya kepada umatnya. Kebaikan yang ditunjukkan Islam berlandaskan pada keadilan, sehingga tidak ada kedzaliman di dalamnya. Salah satu kebaikan yang ditunjukkan Islam kepada umat manusia adalah kebaikan layanan/khidmah baik dalam segi urusan ritual agama ataupun dalam segi interaksi sosial kepada masyarakat.

Berkaitan layanan yang baik kepada masyarakat, islam memberikan gambaran bahwa perbuatan ini memiliki pengaruh besar bagi pelakunya dan bagi masyarakatnya. Layanan yang baik akan memberikan dampak baik bagi pelaku dan masyarakat, sebaliknya layanan yang buruk akan berakibat buruk bagi pelaku dan masyarakat.

Rosululloh *shollallohu alaihi wa sallam* bersabda:

مَنْ سَنَّ سُنَّةً حَسَنَةً فَعَمِلَ بِهَا، كَانَ لَهُ أَجْرُهَا وَمِثْلُ أَجْرِ مَنْ عَمِلَ بِهَا، لَا يَنْقُصُ مِنْ أَجُورِهِمْ شَيْئًا وَمَنْ سَنَّ سُنَّةً سَيِّئَةً فَعَمِلَ بِهَا، كَانَ عَلَيْهِ وَزْرُهَا وَوِزْرُ مَنْ عَمِلَ بِهَا مِنْ بَعْدِهِ لَا يَنْقُصُ مِنْ أَوْزَارِهِمْ شَيْئًا¹

Barangsiapa yang membuat perbuatan baik (sunnah hasanah) dalam Islam maka dia akan memperoleh pahala dan pahala orang yang mengikutinya, dengan tanpa mengurangi pahala mereka sedikit pun. Dan barangsiapa yang membuat perbuatan buruk (sunnah sayyi'ah) dalam Islam maka ia akan mendapatkan dosa dan dosa orang yang mengikutinya, dengan tanpa mengurangi dosa mereka sedikit pun."

Imam Muhyiddin an-Nawawi menjelaskan dalam bukunya "Syarah Shahih Muslim" bahwa kata dalam hadits "sanna sunnah hasanah" memiliki arti memulai perbuatan kebaikan di hadapan masyarakat, kemudian perbuatan baiknya diikuti oleh masyarakat. sedangkan "sanna sunnah sayyi'ah" berarti pelopor perbuatan i kebatilan dan keburukan (*ikhtira' al-abathil wal-mustaqbahat*). Hal ini menunjukkan bahwa kata sunnah dalam hadits ini bukanlah sunnah Rosululloh karena sunnah rosululloh semuanya kebaikan, tidak ada keburukan di dalamnya. Akan tetapi makna kata sunnah dalam hadits ini adalah perbuatan secara umum yang memang adakalanya baik dan adakalanya buruk².

Layanan yang berkualitas tidak hanya dibutuhkan dalam pada segi ekonomi dan bisnis. Akan tetapi pada segi keagamaan dan interaksi sosial, masyarakat juga berhak dan membutuhkan layanan yang berkualitas, sehingga mereka dapat mendapatkan informasi yang jelas berkaitan ajaran agama dan interaksi sosial yang baik antara umat beragama.³ Terutama bagi masyarakat umat Islam, mereka berhak dan membutuhkan layanan-layanan keagamaan

¹ Muslim al-Hajjaj Al-Naisaburi, "Shahih Muslim" (Riyadh: Bait al-Afkar, 1998).

² Yahya bin Syaraf Al-Nawawi, *Shahih Muslim Bi-Syarah Al-Nawawi* (Kairo: al-Mathba'ah al-Mishriyah, 1929).

³ Anik Farida and M Taufik Hidayatulloh, "Kebutuhan Layanan Keagamaan Umat Khonghucu Di DKI Jakarta," *Jurnal Multikultural & Multireligius* 17, no. 1 (2018).

yang baik dari para pemuka agama dan petugas yang berwenang terkait agama Islam, seperti layanan zakat, sholat (mencakup waktu, jama'ah dan tempat), haji, qurban, pernikahan dan lainnya. Jadi, para pemegang kebijakan agama Islam dan para pengurusnya memiliki kewajiban dalam melayani masyarakat umat Islam dengan kualitas layanan yang baik, sehingga mereka dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kepuasan dalam melaksanakan syariat islam, seperti kepuasan muzakki dalam ibadah zakat dan kepercayaanya pada lembaga zakat.⁴

Al-Qur'an al-karim merupakan petunjuk utama bagi umat manusia pun dalam segi beragama dan segi bermasyarakat. Petunjuk al-Qur'an mencakup seluruh permasalahan dalam kehidupan manusia, termasuk pada segi layanan keagamaan.⁵ Alloh *subhanahu wa ta'ala* berfirman:

وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِّكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ

Dan Kami turunkan kepadamu Al Kitab (Al-Qur'an) untuk menjelaskan segala sesuatu dan petunjuk serta rahmat dan kabar gembira bagi orang-orang yang berserah diri. (QS. Al-Nahl: 89)

Selain itu, Nabi Muhammad *shollallohu alaihi wa sallam* juga diutus untuk menyampaikan petunjuk al-Qur'an dan menjadi suri tauladan. Teladan Nabi Muhammad *shollallohu alaihi wa sallam* mencakup pada segi keagamaan dan segi pelayanan kepada umat manusia, baik perkataan, perbuatan dan sikap.⁶ Alloh *subhanahu wa ta'ala* berfirman:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَآلَ يَوْمِ آخِرٍ
وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rosululloh itu suri teladan yang baik bagi kalian (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Alloh dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Alloh. (QS. Al-Ahzab: 21)

Secara umum, umat manusia mendapatkan petunjuk dari al-Qur'an dan mendapatkan teladan dari Nabi Muhammad *shollallohu alaihi wa sallam* dalam hal pelayanan keagamaan, sehingga tidak ada masalah lagi dalam hal ini dan layanan keagamaan berjalan dengan baik (*service quality*). Akan tetapi, realita layanan keagamaan di Indonesia masih kurang dan membutuhkan perbaikan yang sistematis agar masyarakat dapat melaksanakan ibadah agamanya secara baik dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap para petugas atau pemuka agama dalam menjalankan tugas melayani umat.⁷

⁴ Karebet Gunawan, "Pelayanan Lembaga Zakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Muzakki," *ZISWAF: Jurnal Zakat Dan Wakaf* 4, no. 2 (2018): 297–312.

⁵ Ahmad Syaripudin, "Al-Qur'an Sebagai Sumber Agama Islam," *Nukhbatul Ulum: Jurnal Bidang Kajian Islam* 2, no. 1 (2016): 132–39.

⁶ Ibnu Kathir Ismail Umar, "Tafsir Al-Quran Al'Azim" (Riyadh: Dar Tayibah, 1999).

⁷ Dian Hafit Syaifullah, "Tingkat Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Keagamaan Yang Diselenggarakan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat (Ditjen Bimas) Buddha Tahun Layanan 2018," *Jurnal SMART (Studi Masyarakat, Religi, Dan Tradisi)* 5, no. 1 (2019): 73–84.

Salah satu hasil penelitian tentang layanan masyarakat di salah satu lembaga pengelolaan zakat “Klinik Rumah Zakat Yogyakarta” menyimpulkan bahwa dalam sistem pelayanan dan pemberdayaan kesehatan yang dilaksanakan oleh Yayasan Rumah Zakat Indonesia masih rendah dan butuh perbaikan. Hal ini berdasarkan data angka kunjungan ulang klinik selama 3 (tiga) tahun terakhir menunjukkan jumlah pasien yang kembali menggunakan layanan Klinik Rumah Zakat. Sehingga sangat penting dilakukan kajian untuk perbaikan di masa depan tentang kualitas layanan, dan kepuasan pasien.⁸

Secara umum, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang berimbang dengan harapan konsumen.⁹ Kualitas layanan (*service quality*) mencakup lima unsur/dimensi. Yaitu; *tangible* (sarana), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).¹⁰

Dalam artikel ini, penulis berusaha menggali gambaran utama tentang nilai-nilai kualitas layanan (*service quality*) yang telah terkandung di dalam al-Qur'an dan telah dicontohkan oleh Nabi Muhammad *shollallohu alaihi wa sallam*. Sehingga tulisan ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang dibatasi pada lima unsur kualitas layanan; *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Lima unsur ini telah digunakan oleh masyarakat umum dan menjadi dimensi utama dalam kualitas layanan.¹¹ Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana nilai-nilai kualitas layanan menurut al-Qur'an dan hadits dalam layanan keagamaan?

Dalam rangka menjawab pertanyaan ini, penulis melakukan penelusuran pustaka yang hasilnya dijelaskan pada beberapa sub bahasan.

Hasil dan Pembahasan

Dari data yang ditemukan, peneliti memperoleh hasil bahwa Islam memperhatikan kualitas layanan bagi umat manusia, terutama pada layanan keagamaan bagi umat Islam. Adapun dimensi *service quality* dalam prespektif al-Qur'an dan hadits adalah *zaen*, *ihsan*, *mubadarah*, *ikram* dan *ihitimam*. Hal ini dapat kita temukan petunjuknya di dalam al-Qur'an. Al-Qur'an sebagai sumber utama dalam ajaran Islam menyebutkan beberapa dimensi kualitas layanan yang menjadi standar layanan bagi para pemuka Islam, secara khusus dan umat Islam secara umumnya.

⁸ Triana Helmawati and Siti Dyah Handayani, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta,” *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)* 3, no. 1 (2014).

⁹ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Sidoarjo: Umsida Press, 2018).

¹⁰ Hollis Landrum et al., “Measuring IS System Service Quality with SERVQUAL: Users’ Perceptions of Relative Importance of the Five SERVPERF Dimensions,” *Informing Science* 12 (2009).

¹¹ Kadek Indri Novita Sari Putri and I Nyoman Nurcaya, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar” (Udayana University, 2013).

Selanjutnya, kita akan membahas secara terperinci dimensi-dimensi *service quality* dan membandingkannya dengan nilai-nilai layanan yang terkandung dalam Al-Qur'an dan Hadits Nabawi.

1. Tangible

Salah unsur yang menjadi dimensi kualitas layanan menurut para akademisi adalah *Tangible*. Yang dimaksud dengan *Tangible* secara umum adalah penampilan dari personel, fasilitas, dan sarana-sarana komunikasi yang dapat diketahui melalui panca indera konsumen/objek yang mendapatkan layanan.¹² Hasil analisis korelasi dan regresi menunjukkan bahwa atribut fisik (*tangible*) dari kualitas layanan adalah kunci kepuasan pelanggan.¹³ Islam memberikan isyarat tentang dimensi ini dalam layanan baik pada segi keagamaan atau segi sosial kemasyarakatan.

Alloh *subhanahu wa ta'ala* berfirman:

يٰبَنِي آدَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ ۖ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا ۚ إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ

Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di setiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Alloh tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan. (QS. Al-A'raf: 31)

Ayat ini mengisyaratkan bahwa setiap kaum muslimin, terutama pemuka/imam mereka harus menjaga penampilan dan memperbaiki penampilan dalam melayani umat dan dalam menjalankan keagamaan. Hal ini diperingatkan kepada kaum muslimin dikarenakan telah terjadi penampilan buruk pada kaum musyrikin, mereka melakukan kegiatan keagamaan (*thawaf*) di ka'bah dalam kondisi telanjang, baik lelaki ataupun wanita. Mujahid, Atha', Ibrahim al-Nakha'i, Said bin Jubair, Qatadah, Sudi, Dhohak, dan para ulama lainnya mengatakan bahwa ayat ini turun berkaitan tentang perbaikan penampilan dalam menjalankan peribadahan *thawaf* di Ka'bah bagi kaum musyrikin.¹⁴ Hanya saja, ketetapan ini berlaku bagi siapa saja, terutama para pengurus masjid dalam memberikan pelayanan dan menjalankan ibadah masjid-masjid di seluruh penjuru dunia.

Setiap kaum muslimin dianjurkan untuk menggunakan pakaian yang terbaik saat menjalankan shalat, baik shalat wajib atau sunnah. Pakaian yang menutupi aurat ini akan menjadikannya berpenampilan yang indah, sebaliknya penampilan yang buruk akan berakibat buruk dan kekecewaan.¹⁵

Aturan ini pun telah dicontohkan oleh Nabi Muhammad *shollallohu alaihi wa sallam* dalam kehidupannya dan dalam melayani umat manusia. Terdapat dalam hadits dan atsar yang banyak tentang baju atau pakaian yang dahulu Nabi

¹² Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*.

¹³ Quang Nguyen et al., "Understanding Customer Satisfaction in the UK Quick Service Restaurant Industry: The Influence of the Tangible Attributes of Perceived Service Quality," *British Food Journal*, 2018.

¹⁴ Ismail Umar, "Tafsir Al-Quran Al'Azim."

¹⁵ Abdurrahman Nashir Al-Sa'di, *Taisir Al-Karim Al-Rahman Fi Tafsir Kalam Al-Mannan* (Riyadh: Dar Ibn al-Jawzi, n.d.).

shollallohu alaihi wa sallam mengenakannya. Yaitu: Dari Amr bin Harits dia berkata,

رَأَيْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَلَى الْمَنْبَرِ وَعَلَيْهِ عِمَامَةٌ سَوْدَاءُ قَدْ أَرَخَى
طَرَفَيْهَا بَيْنَ كَتِفَيْهِ¹⁶

“Aku melihat Rosululloh *Shallallohu Alaihi Wasallam* di atas mimbar dan di atas kepala beliau ada sorban hitam yang kedua ujung sorban tersebut beliau julurkan di antara kedua pundak beliau. (HR. Muslim)

كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا قَامَ مِنَ اللَّيْلِ، يَشُوصُ فَاهُ بِالسَّوَاكِ¹⁷

“Rosululloh, jika bangun dari malam, beliau mencuci dan menggosok mulutnya dengan siwak.” (HR Al-Bukhari)

Selain memberikan teladan, Nabi *shollallohu alaihi wa sallam* menjelaskan bahwa penampilan yang baik bukan sebuah kesombongan, akan tetapi penampilan baik akan menarik kecintaan Allah dan masyarakat.

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ:
«لَا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ مَنْ كَانَ فِي قَلْبِهِ مِثْقَالُ ذَرَّةٍ مِنْ كِبَرٍ». قَالَ رَجُلٌ: إِنَّ الرَّجُلَ يُحِبُّ أَنْ
يَكُونَ ثَوْبُهُ حَسَنًا وَنَعْلُهُ حَسَنَةً. قَالَ: «إِنَّ اللَّهَ جَمِيلٌ يُحِبُّ الْجَمَالَ، الْكِبَرُ بَطْرُ الْحَقِّ،
وَعَمُطُ النَّاسِ»¹⁸

Diriwayatkan dari Abdulloh bin Mas’ud, dari Nabi *shollallohu alaihi wa sallam*, beliau bersabda: tidak masuk surga, orang di dalam hatinya terdapat kesombongan sebesar biji gandum. Seorang sahabat berkata; Sungguh seorang lelaki suka berpakaian baik dan bersandal baik juga. Nabi *shollallohu alaihi wa sallam* bersabda: Sesungguhnya Allah menyukai keindahan. Kesombongan itu menolak kebenaran dan meremehkan manusia.” (HR. Muslim)

Dari hadits-hadits tersebut dan atsar lainnya menunjukkan bahwa Nabi *shollallohu alaihi wa sallam* selalu menjaga penampilan baik dari pakaian yang dipakainya dan sarana lain yang mendukungnya, seperti bersiwak dan sorban. Walaupun peralatan, fasilitas dan sarana komunikasi terlihat masih sederhana, dikarenakan di masa itu belum mengalami perkembangan teknologi. Akan tetapi, hal ini menunjukkan bahwa *tangible* dalam layanan pada segi keagamaan dan segi sosial kemasyarakatan menjadi perhatian dalam Islam, sebelum hal itu menjadi perhatian umat manusia. Prinsip ini dapat disebut dengan prinsip *zaen* atau *husnu al-madzhar*, yakni menampakan penampilan yang baik pada segi fasilitas, peralatan dan sarana komunikasi.

¹⁶ Al-Naisaburi, “Shahih Muslim.”

¹⁷ Muhammad Ismail Al-Bukhari, “Shahih Al-Bukhari” (Riyadh: Bait al-Afkar, 1998).

¹⁸ Al-Naisaburi, “Shahih Muslim.”

2. Reliability

Reliability yang dimaksud adalah keandalan atau profesional dalam memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada obyek yang mendapatkan layanan.¹⁹ Adapun nilai-nilai profesional/keandalan dalam layanan juga menjadi perhatian dalam ajaran Islam. Petunjuk hal itu terdapat di dalam ayat al-Qur'an, di antara adalah sebagai berikut:

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الرَّحِيمُ ۚ

“(Alloh) Yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kalian, siapa di antara kalian yang lebih baik amalnya. Dan Dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun.” (QS. Al-Mulk: 2)

Dalam ayat ini, Alloh lebih memperhatikan tentang yang terbaik amalnya (profesional dalam beramal dan memberikan layanan), seperti yang dikatakan oleh Muhammad ibnu Ajlan, bahwa dalam hal ini Alloh tidak mengungkapkannya dengan kalimat lebih banyak amalnya.²⁰ Ini menunjukkan bahwa kualitas dalam beramal memiliki nilai lebih di sisi Alloh *subhanahu wa ta'ala*. Fudhail bin 'iyadh menafsirkan bahwa yang dimaksud dengan yang terbaik amalannya adalah Yang paling ikhlas dan paling sesuai dengan sunnah.²¹

Penjelasan dari Fudhail bin 'Iyadh ini menekankan bahwa seberapa banyak amalan seseorang tetapi tidak ikhlas, maka tidak bernilai di sisi Alloh. Demikian juga jika seorang beramal dengan ikhlas namun tidak sesuai dengan sunnah maka tidak bernilai. Oleh karena amal yang terbaik menurutnya adalah amalan yang mengandung keikhlasan dan kesesuaian dengan petunjuk Nabi *shollallohu alaihi wa sallam*.

Jadi dalam pandangan Islam, perhatian terkait kualitas dalam beramal/berbuat lebih diutamakan dari sekedar kuantitas saja. Jika kualitas dan kuantitas digabungkan maka itu lebih utama.

Dalam nabawi, islam menenankan juga tentang kehandalan dalam setiap perbuatan, termasuk dalam kualitas layanan. Hal ini sebagaimana diriwayatkan oleh Abu ya'la, Syaddad rodhiyallohu anhu dari Rosululloh *shollallohu alaihi wa sallam*, beliau bersabda:

إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ. فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوا الْقِتْلَةَ، وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوا الذَّبْحَةَ، وَلِإِجْدَ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ، وَلِيُرْخَ ذَبِيحَتَهُ

“Sesungguhnya Alloh *subhanahu wa ta'ala* telah menetapkan perbuatan ihsan (baik) pada tiap-tiap sesuatu. Jika kalian membunuh, maka bunuhlah dengan cara yang baik, jika kalian menyembelih, maka sembelihlah dengan cara yang baik, hendaklah salah seorang di antara kalian menajamkan pisaunya dan menenangkan sembelihannya.” (HR Muslim)

¹⁹ Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*.

²⁰ Ismail Umar, “Tafsir Al-Quran Al’Azim.”

²¹ Al-Husain Mas’ud al-Baghawi, “Tafsir Al-Baghawi: Ma’alim Al-Tanzil” (Riyadh: Dar Tayibah, 1991).

²² Al-Naisaburi, “Shahih Muslim.”

Dalam hadits ini, ada petunjuk bahwa setiap perbuatan harus dilakukan dengan cara yang terbaik, termasuk dalam layanan umat dan interaksi dengan masyarakat. Begitu pula layanan terbaik terkait penyembelihan hewan, yaitu menyembelih hewan dengan cara terbaik dari dua segi; segi cara dan segi keadaan.²³

Kehandalan dalam layanan ini pun telah dicontohkan oleh Nabi Muhammad *shollallohu alaihi wa sallam*. Suatu hari, Rosululloh *shollallohu alaihi wa sallam* sedang berjalan bersama Anas bin Malik ra. dan para sahabat lainnya. Saat itu, Rosululloh *shollallohu alaihi wa sallam* mengenakan sebuah jubah Najrani dengan kerahnya yang lebar.

Saat sedang berjalan, tiba-tiba dari arah yang tidak diketahui, seorang lelaki badui mendekat dan menarik jubah yang dikenakan oleh Rosululloh *shollallohu alaihi wa sallam*. Si Badui tersebut menarik jubah tersebut dengan sekuat tenaga tanpa alasan yang jelas. Alhasil, jubah tersebut robek dan hanya menyisakan kerahnya saja di leher Rosululloh *shollallohu alaihi wa sallam*.

Tidak hanya itu, perbuatan si Badui tersebut telah menyebabkan bekas di leher Rosululloh *shollallohu alaihi wa sallam*. Tanpa merasa bersalah si Badui berkata, "Hai Muhammad, perintahkan mereka (sahabat) untuk memberikanku kekayaan yang Allah berikan padamu."

Anas dan para sahabat yang menyaksikan sikap kurang ajar si Badui tampak geram dan terlihat marah besar. Mereka seolah ingin menghajarnya. Namun, Rosululloh *shollallohu alaihi wa sallam* justru tersenyum kepada si Badui yang telah berbuat kasar kepadanya *shollallohu alaihi wa sallam*. Kemudian beliau *shollallohu alaihi wa sallam* memerintahkan para sahabat agar memberikan apa yang si Badui minta.^{24,25}

Selain itu, Ummul Mukminin Aisyah *rodhiyallohu anha* meriwayatkan bahwa Rosululloh pernah mengatakan bahwa Allah 'azza wa jalla menyukai hamba-hambanya yang melakukan suatu amal secara itqan.²⁶ Itqan maksudnya adalah melakukan dan mengatur sesuatu dengan terampil dan bijak dalam rangka untuk memperoleh hasil yang sempurna.²⁷

Dimensi *Reliability* dalam kualitas layanan lebih dikenal dalam ajaran agama Islam dengan istilah Ihsan dan Itqan.

3. *Responsiveness*

Responsiveness yang dimaksud dalam kualitas layanan adalah respon atau ketanggapan petugas dalam memberikan layanan secara cepat dan sistematis. Dalam dunia kerja, ketanggapan karyawan melayani customer dalam transaksi dan keluhan bukti kualitas layanan (*service quality*) dan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.²⁸

²³ Al-Nawawi, *Shahih Muslim Bi-Syarh Al-Nawawi*.

²⁴ Al-Bukhari, "Shahih Al-Bukhari."

²⁵ Al-Naisaburi, "Shahih Muslim."

²⁶ Sulaiman Ahmad Al-Tabrani, *Al-Mu'jam Al-Awsath* (Kairo: Dar al-Haramain, 1995).

²⁷ Majma' al-Lughah Al-Arabiyah, *Al-Mu'jam Al-Wasith*, الإدارة العامة للمعجمات وإحياء التراث (Kairo: Maktabah Al-Syuruq al-Dauliyah, 2004).

²⁸ H Iberahim et al., "Customer Satisfaction on Reliability and Responsiveness of Self Service Technology for Retail Banking Services," *Procedia Economics and Finance* 37 (2016): 13–20.

Berkaitan dengan ketanggapan dan kecepatan dalam layanan, Islam telah mengisyaratkan hal itu dalam firman Allah *subhanahu wa ta'ala*, yaitu;

وَلِكُلِّ وُجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيُّهَا فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ أَيْنَ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمُ اللَّهُ جَمِيعًا إِنَّ اللَّهَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

Dan setiap umat mempunyai kiblat yang dia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah kamu dalam kebaikan. Di mana saja kamu berada, pasti Allah akan mengumpulkan kamu semuanya. Sungguh, Allah Mahakuasa atas segala sesuatu. (QS. Al-Baqarah: 148)

Disebutkan dalam ayat ini, perintah untuk bersegera atau tanggap dalam melaksanakan kebaikan-kebaikan dengan menggunakan kata berlomba-lomba. Kebaikan yang dimaksud dalam ayat ini adalah perbuatan-perbuatan yang telah ditetapkan di dalam syariat Islam, termasuk juga dalam pelayanan keagamaan bagi umat Islam.²⁹

Perintah untuk berlomba-lomba dalam kebaikan adalah tambahan dari perintah berbuat kebaikan itu sendiri; adapun maksud dari berlomba-lomba dalam kebaikan termasuk didalamnya penyempurnaan amalan, dan pengaplikasiannya sesempurna mungkin, dan senantiasa bergegas meraih kebaikan itu, dan barangsiapa yang berlomba-lomba di dunia dalam melakukan kebajikan, niscaya dia akan menjadi terdepan di akhirat menuju surga.³⁰

Kalimat *فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ* terdapat juga dalam surat al-Maidah ayat ke 48 (empat puluh delapan) maksudnya adalah wahai orang-orang beriman berlomba-lombalah dengan umat-umat lain yang telah menjalankan ketaatan kepada Allah atas dasar syari'at mereka, maka jalankanlah ketaatan kepada Allah atas dasar syari'at kalian agar kalian dapat mengalahkan mereka dalam ketaatan.³¹

Di dalam hadits nabawi, kami menemukan sabda Nabi *shollallohu alaihi wa sallam* yang mendorong umat Islam untuk berlomba-lomba dan tanggap dalam beramal shalih. Salah satunya sabda Rosululloh *shollallohu alaihi wa sallam*,

بَادِرُوا بِالْأَعْمَالِ فِتْنًا كَقَطْعِ اللَّيْلِ الْمُظْلِمِ يُصْبِحُ الرَّجُلُ مُؤْمِنًا وَيُمْسِي كَافِرًا أَوْ يُمْسِي مُؤْمِنًا وَيُصْبِحُ كَافِرًا يَبِيعُ دِينَهُ بِعَرَضٍ مِنَ الدُّنْيَا

“Bersegeralah melakukan amal-amal saleh (kebajikan). (Sebab) sebuah fitnah akan datang bagai sepotong malam yang gelap. Seseorang yang paginya mukmin, sorenya menjadi kafir. Dan seseorang yang sorenya bisa jadi mu'min, paginya menjadi kafir. Ia menjual agamanya dengan harga dunia.” (HR. Muslim)

Di dalam hadits ini, nabi *shollallohu alaihi wa sallam* memerintahkan umat Islam untuk bersegera dalam melakukan kebaikan. Selama ada kesempatan untuk bersegera maka diperintahkan untuk tanggap dalam melaksanakan.

²⁹ Shalih Abdul aziz Alu Al-Syaikh, *Al-Tafsir Al-Muyassar* (Al-Madinah al-Munawarah: Maktabah al-Malik Fahd, 2009).

³⁰ Umar Abdullah Al-Muqbil, “Liyaddabbaru Ayatih,” in 2 (Riyadh: Dar al-Hadarah, 2011).

³¹ Muhammad Sulaiman Al-Asyqar, *Zubdah Al-Tafsir*, 2007.

Terkadang kesempatan itu tidak terulang lagi, atau adanya kendala pada waktu setelahnya. Prinsip ini dapat kita sebut dengan prinsip mubadarah.

4. Assurance

Assurance dalam *service quality* adalah sebuah pemahaman dan sikap kesopanan dari petugas layanan yang dihubungkan dengan kemampuan mereka dalam meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan bahwa pihak penyedia layanan dapat memberikan *service* dengan sebaik-baiknya.³²

Islam –menurut penganutnya secara objektif- merupakan agama yang memperhatikan pentingnya *assurance* (penjaminan mutu). Dengan kata lain, bahwa setiap muslim berkewajiban untuk menjadi manusia bermutu dalam berbagai bidang kehidupan, baik dalam segi kepribadian, pekerjaan, pergaulan, produk, dan sebagainya. Sikap kesopanan merupakan bagian dari akhlak muslim yang hendaknya ditampilkan saat interaksi dalam pelayanan keagamaan. Prinsip Islam, manusia yang paling bermutu dihadapan Allah adalah manusia yang paling mulia.

Nabi shallallohu alaihi wa sallam bersabda,

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيَقُلْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ. ^{٣٤٣٣}

“Siapa saja yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaklah ia berkata baik atau diam. Siapa saja yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaklah ia memuliakan tetangganya. Siapa saja yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaklah ia memuliakan tamunya.” (HR. Bukhari dan Muslim)

Di kesempatan yang lain, Nabi shallallohu alaihi wa sallam bersabda:

مَا مِنْ شَيْءٍ يُوَضَّعُ فِي الْمِيزَانِ أَثْقَلَ مِنْ حُسْنِ الْخُلُقِ وَإِنْ صَاحِبَ حُسْنِ الْخُلُقِ لَيُبْلَغَ بِهِ دَرَجَةً صَاحِبِ الصَّوْمِ وَالصَّلَاةِ. ^{٣٥}

“Tidak ada sesuatu amalan yang jika diletakkan dalam timbangan lebih berat dari akhlak yang mulia. Sesungguhnya orang yang berakhlak mulia bisa menggapai derajat orang yang rajin puasa dan rajin shalat.” (HR. Tirmidzi)

Prilaku dan Akhlak yang baik dalam pelayanan keagamaan akan berpengaruh bagi masyarakat dalam memberikan penilaian positif dan kepuasan. Bahkan Islam yang dibawa Oleh Nabi Muhammad berorientasi pada penyempurnaan akhlak mulia, baik kepada Allah, sesama manusia ataupun kepada lingkungan sekitar.

Nabi shallallohu alaihi wa sallam bersabda:

إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ صَالِحَ الْأَخْلَاقِ.

³² Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*.

³³ Al-Bukhari, “Shahih Al-Bukhari.”

³⁴ Al-Naisaburi, “Shahih Muslim.”

³⁵ Muhammad Isa Al-Tirmidzi, “Jami’ Al-Tirmidzi” (Riyadh: Bait al-Afkar, 1998).

“Sesungguhnya aku hanyalah diutus untuk menyempurnakan akhlak yang luhur.” (HR. Ahmad)

Dalam layanan muamalah atau interaksi sosial secara umum, prinsip kesopanan dan kemudahan juga menjadi perhatian dalam Islam. Di mana, setiap muslim dianjurkan untuk menggunakan prinsip ini, sebagai keutamaannya adalah pelakunya akan mendapatkan rahmat dari Alloh swt.

Sebuah hadits di sebutkan dari sahabat Jabir bin Abdillah, bahwa Rosululloh *shollallohu alaihi wa sallam* bersabda,

رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ ، وَإِذَا اشْتَرَى ، وَإِذَا اقْتَضَى ³⁶

“Semoga Alloh memberi rahmat kepada seseorang yang bersikap mudah saat menjual, saat membeli dan saat menagih (haknya).” (HR. Bukhori)

Dari penjelasan di sumber Islam, kita menemukan bahwa salah satu unsur kualitas layanan keagamaan adalah ikram, yakni sikap memuliakan orang lain.

5. Empath

Empath adalah orang/lembaga yang bertanggung jawab dalam layanan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.³⁷ Salah satu kunci kepuasan pelanggan itu terdapat pada keahlian perusahaan dalam memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Melalui hal ini, pelayanan yang diberikan akan selaras dengan harapan pelanggan.³⁸

Dalam Islam, prinsip ini telah diisyaratkan dalam teks-teks sumber islam, baik al-Qur'an maupun Hadits. Di antaranya adalah perintah Alloh *subhanahu wa ta'ala* kepada Nabi untuk bermusyawarah dengan umatnya berkaitan tentang perkara/kebutuhan mereka. Alloh *subhanahu wa ta'ala* berfirman:

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

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah.

³⁶ Al-Bukhari, "Shahih Al-Bukhari."

³⁷ Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*.

³⁸ Restu Khaliq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan," *Relevance: Journal of Management and Business* 2, no. 1 (2019).

Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (QS. Ali Imran: 159)

Ayat ini perintah dari Alloh *subhanahu wa ta'ala* kepada Nabi dan para pimpinan dari umatnya untuk bermusyawarahlah dengan umat mereka untuk membahas permasalahan-permasalahan yang butuh dimusyawarahkan. Kemudian apabila kamu sudah bertekad melakukan sebuah keputusan setelah bermusyawarah, maka kerjakanlah dan berserah dirilah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berserah diri kepada-Nya, dan Dia memberikan bimbingan serta dukungan-Nya kepada mereka.³⁹

Selain itu, Dalam hadits Abu Hurairah, Nabi shallallohu ‘alaihi wa sallam bersabda,

إِذَا صَلَّى أَحَدُكُمْ لِلنَّاسِ فَلْيُخَفِّفْ، فَإِنَّ مِنْهُمْ الضَّعِيفَ وَالسَّقِيمَ وَالْكَبِيرَ، وَإِذَا صَلَّى أَحَدُكُمْ لِنَفْسِهِ فَلْيُطَوِّلْ مَا شَاءَ

“Jika salah seorang di antara kalian menjadi imam, maka peringanlah shalatnya. Karena di antara jama’ah ada orang yang lemah, ada yang sakit, ada yang sudah tua. Jika kalian shalat sendiri, maka silakan perpanjangan sekehendak kalian” (HR. Bukhari no. 703 dan Muslim no. 467).

Hadits di atas sudah sangat jelas menunjukkan maksud kaedah “*Empath*” dalam *service quality*. Karena jika shalat sendiri, maka maslahatnya kembali pada diri sendiri. Namun ketika menjadi imam, maka di belakangnya ada orang banyak, ada yang sakit, lemah dan sudah tua renta sehingga sulit jika memilih shalat dengan berdiri yang lama dan maslahatnya adalah kembalikan pada mana yang terbaik untuk mereka.

Prinsip ini pun telah ditanamkan dan dipraktikkan oleh teladan bagi kaum muslimin, yaitu Rosululloh *shollallohu alaihi wa sallam* dalam melayani umat manusia. Alloh *subhanahu wa ta'ala* berfirman:

لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَّحِيمٌ

Sungguh telah datang kepadamu seorang Rasul dari kaummu sendiri, berat terasa olehnya penderitaanmu, sangat menginginkan (keimanan dan keselamatan) bagimu, amat belas kasihan lagi penyayang terhadap orang-orang mukmin (QS. Al-Taubah: 128)

Sungguh benar-benar telah datang kepada kalian seorang rasul dari kaum kalian} dari jenis kalian {Berat baginya} berat dan susah baginya {penderitaan kalian} sesuatu yang membuat kalian menderita {sangat menginginkan (keimanan) bagi kalian, belas kasihan dan penyayang terhadap orang-orang mukmin.⁴⁰

³⁹ Shalih Humaid, *Al-Mukhtashar Fii Tafsir Al-Qur'an Al-Karim* (Riyadh: Tafsir Center For Qur'aic Studies, n.d.).

⁴⁰ Fayiz Sayyaf Al-sarih, “Al-Tafsir Al-Shaghir” (Riyadh: Dar al-Hadarah, 2021).

Prinsip kelima dalam kualitas layanan keagamaan adalah ihtimam, yakni memberikan perhatian pada kebutuhan jama'ah atau pada kemashlahat umum.

Penutup

Islam merupakan agama yang sempurna bagi umat manusia. Setiap kebaikan pasti telah diisyaratkan di dalam kedua sumbernya, yaitu al-Qur'an dan Hadits Nabawi. Termasuk dalam kualitas layanan (*service quality*) dalam kegiatan keagamaan bagi umat muslim ataupun dalam layanan umum bagi umat manusia. Nilai-nilai kualitas layanan dapat ditemukan di dalam kedua sumber agama Islam, bahkan dipraktekkan secara langsung oleh teladan umat islam, Rosululloh *shollallohu alaihi wa sallam*.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa nilai kualitas layanan yang berpengaruh pada kekhusu'an kegiatan keagamaan dan kepuasan para jamaah dalam layanan yang terkandung dalam al-Qur'an dan hadits yaitu; zaen, ihsan, mubadarah, ikram dan ihtimam. Hasil ini berdasarkan atas perbandingan dengan teori dimensi *service quality* yang menjadi standar dalam layanan umum.

Daftar Pustaka

- Al-Arabiyah, Majma' al-Lughah. *Al-Mu'jam Al-Wasith*. الإدارة العامة للمعجمات وإحياء التراث. Kairo: Maktabah Al-Syuruq al-Dauliyah, 2004.
- Al-Asyqar, Muhammad Sulaiman. *Zubdah Al-Tafsir*, 2007.
- Al-Bukhari, Muhammad Ismail. "Shahih Al-Bukhari." Riyadh: Bait al-Afkar, 1998.
- Al-Muqbil, Umar Abdullah. "Liyaddabbaru Ayatih." In 2. Riyadh: Dar al-Hadarah, 2011.
- Al-Naisaburi, Muslim al-Hajjaj. "Shahih Muslim." Riyadh: Bait al-Afkar, 1998.
- Al-Nawawi, Yahya bin Syaraf. *Shahih Muslim Bi-Syarh Al-Nawawi*. Kairo: al-Mathba'ah al-Mishriyah, 1929.
- Al-Sa'di, Abdurrahman Nashir. *Taisir Al-Karim Al-Rahman Fi Tafsir Kalam Al-Mannan*. Riyadh: Dar Ibn al-Jawzi, n.d.
- Al-sarih, Fayiz Sayyaf. "Al-Tafsir Al-Shaghir." Riyadh: Dar al-Hadarah, 2021.
- Al-Syaikh, Shalih Abdul aziz Alu. *Al-Tafsir Al-Muyassar*. Al-Madinah al-Munawarah: Maktabah al-Malik Fahd, 2009.
- Al-Tabrani, Sulaiman Ahmad. *Al-Mu'jam Al-Awsath*. Kairo: Dar al-Haramain, 1995.
- Al-Tirmidzi, Muhammad Isa. "Jami' Al-Tirmidzi." Riyadh: Bait al-Afkar, 1998.
- Farida, Anik, and M Taufik Hidayatulloh. "Kebutuhan Layanan Keagamaan Umat Khonghucu Di DKI Jakarta." *Jurnal Multikultural & Multireligius* 17, no. 1 (2018).
- Gunawan, Karebet. "Pelayanan Lembaga Zakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Muzakki." *ZISWAF: Jurnal Zakat Dan Wakaf* 4, no. 2 (2018): 297-312.
- Helmawati, Triana, and Siti Dyah Handayani. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta." *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)* 3, no. 1 (2014).
- Iberahim, H, N K Mohd Taufik, A S Mohd Adzmir, and H Saharuddin. "Customer Satisfaction on Reliability and Responsiveness of Self Service Technology for Retail Banking Services." *Procedia Economics and Finance* 37 (2016): 13-20.
- Ismail Umar, Ibnu Kathir. "Tafsir Al-Quran Al'Azim." Riyadh: Dar Tayibah, 1999.
- Khaliq, Restu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan." *Relevance: Journal of Management and Business* 2, no. 1 (2019).
- Landrum, Hollis, Xiaoni Zhang, Victor Prybutok, and Daniel Peak. "Measuring IS System Service Quality with SERVQUAL: Users' Perceptions of Relative Importance of the Five SERVPERF Dimensions." *Informing Science* 12 (2009).
- Mas'ud al-Baghawi, Al-Husain. "Tafsir Al-Baghawi: Ma'alim Al-Tanzil." Riyadh: Dar Tayibah, 1991.
- Nguyen, Quang, Tahir M Nisar, Dan Knox, and Guru Prakash Prabhakar.

- "Understanding Customer Satisfaction in the UK Quick Service Restaurant Industry: The Influence of the Tangible Attributes of Perceived Service Quality." *British Food Journal*, 2018.
- Putri, Kadek Indri Novita Sari, and I Nyoman Nurcaya. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar." Udayana University, 2013.
- Shalih Humaid. *Al-Mukhtashar Fii Tafsir Al-Qur'an Al-Karim*. Riyadh: Tafsir Center For Qur'aic Studies, n.d.
- Sulistiyowati, Wiwik. *Kualitas Layanan: Teori Dan Aolikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press, 2018.
- Syaifullah, Dian Hafit. "Tingkat Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Keagamaan Yang Diselenggarakan Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat (Ditjen Bimas) Buddha Tahun Layanan 2018." *Jurnal SMART (Studi Masyarakat, Religi, Dan Tradisi)* 5, no. 1 (2019): 73-84.
- Syaripudin, Ahmad. "Al-Qur'an Sebagai Sumber Agama Islam." *Nukhbatul Ulum: Jurnal Bidang Kajian Islam* 2, no. 1 (2016): 132-39.