

## AYAT DAN HADIST TENTANG MANAJEMEN LAYANAN DAN PRINSIP- PRINSIPNYA

**Yuni Harnita<sup>1</sup>**

yuniharnita625@gmail.com<sup>1</sup>

**Des Erna Weni<sup>2</sup>**

des.erna.w@gmail.com<sup>2</sup>

**Zetria Wendra<sup>3</sup>**

zetriawendra@gmail.com<sup>3</sup>

**Inong Satriadi<sup>4</sup>**

inongsatriadi@uinmybatusangkar.ac.id<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>SMA Negeri 1 Gunung Talang

<sup>4</sup>UIN Mahmud Yunus Batusangkar

### ABSTRACT

*Service management from an Islamic perspective emphasizes the importance of linking work professionalism with moral values derived from the Qur'an and hadith. This article aims to explore the fundamental principles of service management, including honesty, justice and equality, responsibility (responsiveness), and empathy, taken from the verses of the Qur'an and the hadith of the Prophet Muhammad SAW. This study uses a descriptive qualitative method with a literature study approach. The results of the analysis show that honesty is the foundation for building customer trust, justice ensures that each individual receives the same service, responsibility emphasizes the importance of accountability in service, while empathy is the key to creating warm and meaningful interpersonal relationships. All of these principles have a major impact on building a service system that is not only efficient but also ethical and spiritual. Therefore, the application of Islamic values in managerial practices is very relevant to creating quality, fair public services that focus on the interests of the community.*

**Keywords:** *Service Management, Al-Qur'an, Hadith, Honesty, Justice, Responsibility, Empathy, Islamic Values.*

### ABSTRAK

Pengelolaan layanan dari sudut pandang Islam menekankan pentingnya menghubungkan profesionalisme kerja dengan nilai-nilai moral yang berasal dari Al-Qur'an dan hadis. Artikel ini bertujuan untuk mengeksplorasi prinsip-prinsip

fundamental dalam manajemen layanan, termasuk kejujuran, keadilan dan persamaan derajat, tanggung jawab (*responsiveness*), dan empati, yang diambil dari ayat-ayat Al-Qur'an serta hadis Nabi Muhammad SAW. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi literatur. Hasil analisis menunjukkan bahwa kejujuran merupakan pondasi dalam membangun kepercayaan pelanggan, keadilan memastikan setiap individu menerima layanan yang sama, tanggung jawab menegaskan pentingnya akuntabilitas dalam pelayanan, sedangkan empati menjadi kunci dalam menciptakan hubungan interpersonal yang hangat dan berarti. Semua prinsip ini memiliki dampak besar dalam pembangunan sistem pelayanan yang tidak hanya efisien tetapi juga beretika dan bernuansa spiritual. Karena itu, penerapan nilai-nilai keislaman dalam praktik manajerial sangat relevan untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan berfokus pada kepentingan umat.

**Kata Kunci:** Pengelolaan Layanan, Al-Qur'an, Hadis, Kejujuran, Keadilan, Tanggung Jawab, Empati, Nilai-Nilai Islam.

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi, manajemen layanan yang efektif menjadi kunci keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Manajemen layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat reputasi dan keberlanjutan organisasi. Dalam perspektif Islam, terdapat prinsip-prinsip fundamental yang seharusnya menjadi landasan dalam manajemen layanan, yaitu kejujuran, keadilan dan persamaan derajat, tanggung jawab (*responsiveness*), dan empati. Prinsip-prinsip ini tidak hanya tercermin dalam praktik bisnis tetapi juga diatur dalam ayat-ayat Al-Qur'an dan hadist Nabi Muhammad SAW.

Prinsip kejujuran, misalnya, sangat ditekankan dalam Islam sebagai dasar

interaksi sosial dan bisnis. Keadilan dan persamaan derajat memastikan bahwa setiap individu diperlakukan dengan adil tanpa diskriminasi. Tanggung jawab atau *responsiveness* menekankan pentingnya memenuhi kewajiban dan responsif terhadap kebutuhan orang lain. Empati mendorong individu untuk memahami dan merasakan kondisi orang lain, yang esensial dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Namun, dalam praktiknya, seringkali terjadi penyimpangan dari prinsip-prinsip tersebut, seperti ketidakjujuran dalam layanan, ketidakadilan, kurangnya tanggung jawab, dan minimnya empati terhadap pelanggan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.

## Tujuan

Artikel ini bertujuan untuk mengulas prinsip-prinsip pengelolaan layanan menurut perspektif Islam dengan mengacu pada ayat-ayat Al-Qur'an dan hadis dari Nabi Muhammad SAW. Secara spesifik, tulisan ini ingin menjelaskan bagaimana nilai-nilai seperti kejujuran, keadilan, tanggung jawab (responsiveness), dan empati diuraikan dalam sumber-sumber ajaran Islam serta relevansinya dalam pelaksanaan manajemen layanan di zaman sekarang, terutama dalam bidang pendidikan dan pelayanan publik. Selain itu, artikel ini mencoba berkontribusi pada penggabungan antara ajaran Islam dan praktik manajerial untuk menciptakan sistem layanan yang bermutu tinggi dan beretika.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan dalam artikel ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode studi pustaka. Pendekatan ini dipilih karena dianggap cocok untuk mengeksplorasi, memahami, serta menganalisis nilai-nilai Islam yang terdapat dalam ayat-ayat Al-Qur'an dan hadis Nabi Muhammad SAW yang relevan dengan prinsip-prinsip manajemen layanan.

Studi pustaka mencakup analisis terhadap berbagai sumber literatur yang berhubungan, baik yang bersifat primer maupun sekunder. Sumber primer terdiri dari Al-Qur'an dan hadis-hadis sahih yang mengandung ajaran mengenai kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan empati. Di sisi lain, sumber sekunder meliputi buku-

buku tentang manajemen layanan, jurnal ilmiah, artikel penelitian, serta tafsir dan syarah hadis dari ulama dan ahli pendidikan Islam.

Analisis dilakukan dengan cara mengidentifikasi serta mengklasifikasikan prinsip-prinsip layanan yang terdapat dalam nash-nash Al-Qur'an dan hadis. Selanjutnya, penulis menghubungkan prinsip-prinsip ini dengan praktik manajemen layanan masa kini, khususnya di bidang pendidikan dan pelayanan publik. Penafsiran dilaksanakan secara tematik dan kontekstual agar nilai-nilai keislaman dapat diterapkan secara nyata dan fungsional dalam ranah layanan.

Hasil dari analisis ini disusun dengan sistematis untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai bagaimana ajaran Islam bisa menjadi dasar etika dalam pengelolaan layanan yang berkualitas dan bermartabat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Ayat Dan Hadist Tentang Manajemen Layanan

Manajemen layanan dalam konteks pendidikan Islam merujuk pada proses pengelolaan berbagai aspek layanan pendidikan yang mencakup pelayanan pembelajaran, kepegawaian, keuangan, dan kesejahteraan. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada semua warga madrasah atau sekolah, sehingga tercipta lingkungan pendidikan yang efektif dan efisien.<sup>1</sup>

Beberapa ayat Al-Qur'an dan hadist Nabi Muhammad SAW yang berkaitan dengan manajemen layanan:

<sup>1</sup> Teddy Rusdi, 'Manajemen Layanan Pendidikan Islam', *Palapa*, 6.1 (2018), 1-9  
<<https://doi.org/10.36088/palapa.v6i1.54>>.

1. Al-Qur'an:

a) Surah Al-Baqarah (2): 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ  
وَلَا تَجْمَعُوا الْخَيْرَاتِ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِيهِ إِلَّا أَنْ تُعِصُوا فِيهِ وَاعْتَمُوا أَنَّ  
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

"Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu, dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu infakkan darinya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji."

Ayat ini menekankan pentingnya memberikan yang terbaik dalam pelayanan, bukan yang berkualitas rendah. Dalam konteks manajemen layanan, hal ini berarti menyediakan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.<sup>2</sup>

b) Surah Al-Qashash (28): 77:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا  
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

"Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bagianmu di 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."

Ayat ini mengajarkan untuk berbuat baik kepada orang lain, yang merupakan inti dari pelayanan yang baik dalam manajemen layanan.

c) Surah Az-Zalzalah (99): 7-8

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (٧) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ (٨)

"Siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya. Siapa yang mengerjakan kejahatan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya".

Ayat ini menekankan bahwa setiap perbuatan, sekecil apa pun, akan mendapatkan balasan. Dalam manajemen layanan, hal ini mengingatkan bahwa setiap tindakan pelayanan, baik atau buruk, akan berdampak dan diperhitungkan<sup>3</sup>

2. Hadist:

Kata hadist secara etimologi (bahasa) berarti *al-jadid* (baru, antonim kata *qadim*), *al-khabar* yang berarti berita dan *al-qarib* (dekat). Sedangkan secara terminologi hadist adalah segala ucapan, perbuatan, ketetapan dan karakter Nabi Muhammad Saw setelah beliau diangkat menjadi Nabi.<sup>4</sup>

<sup>2</sup> sri handayani Sunardi, 'Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia', 2014, 1–203.

<sup>3</sup> Haykal Wiryada, 'Qs. Az-Zalzalah Ayat 7 & 8: Kepuasan, Promosi, Pelayanan, Dan Loyalitas Konsumen', *Pesantren Hamfara Yogyakarta*,

1.3 (2023), 1–8  
<https://jurnalhamfara.ac.id/index.php/JAHE>.

<sup>4</sup> Hairul Hudaya, 'Prinsip-Prinsip Manajemen Pendidikan Dalam Hadis', *Al-Banjari : Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Keislaman*, 13.2 (2015), 57–

Hadist merupakan salah satu sumber ajaran Islam. Ia menempati kedudukannya yang sangat penting setelah AlQur'an.

a) Rasulullah SAW bersabda:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ الْعَمَلَ أَنْ يَتَّقَهُ

"*Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan, dilakukan dengan itqan (tepat, terarah, jelas, tuntas).*"

Hadis ini menekankan pentingnya profesionalisme dan kesempurnaan dalam pekerjaan, yang merupakan aspek kunci dalam manajemen layanan.<sup>5</sup>

b) Diriwayatkan oleh Anas bin Malik RA bahwa Rasulullah SAW bersabda:

لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

"*Tidaklah beriman salah seorang di antara kalian hingga dia mencintai saudaranya sebagaimana dia mencintai dirinya sendiri.*"

Hadist ini menekankan empati dan perhatian terhadap kebutuhan orang lain, yang penting dalam memberikan layanan yang memuaskan.<sup>6</sup>

c) Hadist Nabi Muhammad SAW juga menekankan pentingnya memberikan pelayanan terbaik. Beliau bersabda;

78 <https://doi.org/10.18592/al-banjari.v13i2.398>

<sup>5</sup> Syaeful Rokim, Aceng Zakaria, and Rumba Triana, 'Nilai-Nilai Kualitas Layanan Dalam Al-Qur'an Dan Hadits', *International Conference on Islamic Studies (ICoIS)*, 3.2 (2022), 419–33.

<sup>6</sup> Rokim, Zakaria, and Triana.

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

"*Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia (lainnya).*"

Hadist ini menggarisbawahi bahwa memberikan manfaat dan pelayanan kepada orang lain adalah salah satu indikator kebaikan seseorang, yang relevan dalam konteks manajemen layanan pendidikan.<sup>7</sup>

## B. Ayat-Ayat Al-Qur'an Dan Hadist Nabi Muhammad SAW Mengatur Tentang Prinsip-Prinsip Dalam Manajemen Layanan

Prinsip-prinsip kejujuran, keadilan dan persamaan derajat, tanggung jawab, dan empati merupakan landasan utama dalam manajemen layanan yang efektif.

### 1. Prinsip Kejujuran

Kata *shidiq* dalam bahasa Arab artinya 'benar', merupakan istilah yang tepat untuk mengartikan kata jujur yang berarti 'dapat dipercaya'. Kejujuran juga berarti adanya keselarasan antara ucapan dan perbuatan. Kejujuran merupakan suatu kemuliaan di antara sekian banyak kemuliaan lain yang menjadi dasar segala perilaku. Sikap jujur akan mampu menyelesaikan permasalahan dengan baik, dan perilaku jujur merupakan ukuran kepercayaan seseorang di mata orang lain.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Ahmad Fauzi, 'Ayat-Ayat Al-Qur'an Tentang Manajemen Mutu Pendidikan Islam', 2024.

<sup>8</sup> Iim Halimah Ahmad Taufik, *Buku Pendidikan Agama Islam Dan Budi Pekerti Kelas X Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan*, ed. by Khamami Zada, ke-1, 201 (Jakarta, 2019).

Kejujuran (*honesty*) menurut Zubaedi (2011:79) adalah kemampuan menyampaikan kebenaran, mengakui kesalahan, dapat dipercaya dan bertindak secara hormat. Kejujuran adalah keterkaitan hati pada kebenaran. Sikap jujur juga merupakan sikap yang ditandai dengan melakukan perbuatan yang benar, mengucapkan perkataan dengan apa adanya tanpa menambah-nambahkan atau mengurangi apa yang ingin disampaikan dan mengakui setiap perbuatan yang dilakukan baik positif maupun negatif. Kejujuran menjadi penting karena dengan mengakui apa yang kita pikirkan, rasakan, dan lakukan sebagaimana adanya, seseorang dapat terhindar dari rasa bersalah yang timbul akibat kebohongan yang ia lakukan.<sup>9</sup> Kejujuran adalah sikap konsisten dalam berkata dan berperilaku sesuai dengan kebenaran. Dalam manajemen layanan, kejujuran menciptakan kepercayaan antara penyedia layanan dan pelanggan, yang esensial untuk hubungan jangka panjang.

Ayat Al-Qur'an tentang Kejujuran:

1. Surah At-Taubah (9): 119

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ ﴿١١٩﴾

*"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar."*

Penjelasan: Ayat ini mengajak orang-orang beriman untuk selalu bertakwa kepada Allah dan bergaul dengan orang-orang yang jujur. Dalam konteks manajemen layanan,

hal ini berarti membangun lingkungan kerja yang didasarkan pada kejujuran dan integritas, sehingga menciptakan budaya layanan yang terpercaya.

2. Surah Al-Ahzab (33): 70

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾

*"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar."*

Penjelasan: Allah memerintahkan orang-orang beriman untuk bertakwa dan berkata benar. Dalam manajemen layanan, komunikasi yang jujur antara penyedia layanan dan pelanggan sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman dan membangun kepercayaan.

3. Surah Al-Maidah (5): 8

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاَنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا إِعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

*"Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu menjadi orang-orang yang selalu menegakkan kebenaran karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa."*

Penjelasan: Ayat ini menekankan pentingnya keadilan dan kejujuran, bahkan terhadap kaum yang mungkin tidak disukai. Dalam manajemen layanan, hal ini berarti

<sup>9</sup> Daviq Chairilisyah, 'Metode Dan Teknik Mengajarkan Kejujuran Pada Anak Sejak Usia Dini', *Educhild*, 5.1 (2016), 9

<<https://educhild.ejournal.unri.ac.id/index.php/JPSBE/article/view/3822>>

memberikan layanan yang adil dan jujur kepada semua pelanggan tanpa diskriminasi.

Hadist Nabi Muhammad SAW tentang Kejujuran:

1. Disebutkan dalam sahih Bukhari dan sahih Muslim dari hadis Abdullah bin Mas'ud r.a., dari Nabi Muhammad Saw. bahwa beliau bersabda:

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنَّ النَّصِيحَةَ بِيَهْدِي إِلَى الْبِرِّ وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْحَيَاةِ وَإِنَّ الرَّجُلَ لَيَصْدُقُ حَتَّى يَكُونَ صِدْقًا وَإِنَّ الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ وَإِنَّ الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ وَإِنَّ الرَّجُلَ لَيَكْذِبُ حَتَّى يَكْتُمَ عِنْدَ اللَّهِ كَذِبًا. (رواه البخاري)

Artinya: "Dari Abdullah r.a. dari Nabi saw bersabda: "Sesungguhnya kejujuran akan membimbing pada kebaikan, dan kebaikan itu akan membimbing ke surga, sesungguhnya jika seseorang yang senantiasa berlaku jujur hingga ia akan dicatat sebagai orang yang jujur. Dan sesungguhnya kedustaan itu akan mengantarkan pada kejahatan, dan sesungguhnya kejahatan itu akan menggiring ke neraka. Dan sesungguhnya jika seseorang yang selalu berdusta sehingga akan dicatat baginya sebagai seorang pendusta." (H.R. Bukhari)

Hadist di atas menjelaskan bahwa kejujuran akan mengantarkan pelakunya pada kebaikan dan kebaikan akan membimbing ke dalam surga. Setiap muslim pasti menginginkan masuk surga, karena kejujuran akan mengantarkannya kedalam surga.

2. Nabi Muhammad SAW bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ: آيَةُ الْمُنَافِقِ ثَلَاثٌ إِذَا حَدَّثَ كَذَبَ وَإِذَا وَعَدَ أَخْلَفَ وَإِذَا أُوْتِيَ حَتَمًا. (رواه البخاري ومسلم)

Artinya: "Diriwayatkan dari Abu Hurairah r.a. : Sesungguhnya Rasulullah Saw. telah bersabda: Tanda-tanda orang munafik ada tiga, yaitu apabila berkata dia berdusta, apabila berjanji dia ingkari dan apabila diberi kepercayaan dia mengkhianatinya." (H.R. Bukhari dan Muslim).

Seorang muslim apabila berbicara yang diucapkan adalah kebenaran, ucapan yang sesuai dengan hati nurani, yang sesuai dengan kenyataan atau sesuai dengan keduanya. Apabila memberitakan, maka dia tidak memberitakan kecuali apa yang sebenarnya terjadi karena dia sadar bahwa dusta merupakan tanda orang munafik.

Penerapan Kejujuran dalam Manajemen Layanan:

- **Transparansi:** Menyampaikan informasi yang jelas dan akurat kepada pelanggan mengenai produk atau layanan yang ditawarkan.
- **Konsistensi:** Memastikan bahwa janji yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan layanan yang diterima.
- **Akuntabilitas:** Mengakui kesalahan jika terjadi dan mengambil langkah untuk memperbaikinya, sehingga membangun kepercayaan pelanggan.

3. Prinsip Keadilan dan Persamaan Derajat

Keadilan berarti memberikan hak kepada setiap individu sesuai dengan porsinya tanpa diskriminasi. Dalam manajemen layanan, keadilan memastikan

bahwa semua pelanggan diperlakukan secara setara dan adil. Menurut buku "Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik", pelayanan kepada masyarakat menuntut kepekaan khusus dengan ciri-ciri sifat keadilan, keberanian, kejujuran, persamaan, kompetisi, dan kasih sayang.<sup>10</sup>

Menurut Islam, manusia dilahirkan dalam keadaan fithrah, tanpa membawa dosa warisan, dan merdeka tanpa menanggung beban sebagai budak atau dosa orang lain. Konsep fithrah dan merdeka (free) ini juga memberi arti persamaan derajat (equality atau equalitarisme bagi setiap manusia yang lahir karena sama-sama lahir dalam keadaan fithrah dan merdeka tadi. Perbedaan ras, etnik, nasionalisme, atau golongan justru untuk semakin mewujudkan perkenalan bukan lambang dekadasi kedudukan.<sup>11</sup> Persamaan derajat menekankan bahwa setiap individu memiliki hak dan kesempatan yang sama tanpa memandang latar belakang. Dalam konteks manajemen layanan, hal ini berarti tidak ada diskriminasi dalam memberikan layanan.

Ayat Al-Qur'an tentang Keadilan dan Persamaan Derajat:

1) Surah An-Nisa (4): 58

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

*"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di*

*antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil."*

*Penjelasan:* Ayat ini menekankan pentingnya menunaikan amanah dan menetapkan hukum dengan adil. Dalam konteks manajemen layanan, hal ini berarti bahwa para manajer dan penyedia layanan harus memastikan bahwa setiap keputusan dan tindakan didasarkan pada prinsip keadilan, tanpa memihak atau diskriminasi.

2) Surah An-Nahl (16): 90

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

*"Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan."*

*Penjelasan:* Ayat ini mengajarkan bahwa Allah memerintahkan umat-Nya untuk berlaku adil, berbuat baik, dan menjauhi perbuatan tercela. Dalam manajemen layanan, ini berarti memberikan layanan yang adil dan berkualitas tinggi kepada semua pelanggan, serta menghindari tindakan yang dapat merugikan atau mendiskriminasi pihak lain.

<sup>10</sup> Ahmad Taufik.

<sup>11</sup> Arsyad Almakki, 'HAK ASASI MANUSIA DALAM AL-QURAN H.M.', *Al-Furqan*, 2.1 (2023), 104–16.

3) Surah Al-Maidah (5): 8

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا إِعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ



*"Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah. Karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa."*

*Penjelasan:* Ayat ini menekankan bahwa keadilan harus ditegakkan tanpa memandang perasaan pribadi atau prasangka terhadap kelompok tertentu. Dalam manajemen layanan, ini berarti bahwa penyedia layanan harus memberikan layanan yang adil kepada semua pelanggan, tanpa diskriminasi berdasarkan latar belakang, status sosial, atau faktor lainnya.

Hadist Nabi Muhammad SAW tentang Keadilan dan Persamaan Derajat:

1. Nabi Muhammad SAW bersabda:

وَحَدَّثَنِي سَلْمَةُ بِنْتُ شَيْبٍ، حَدَّثَنَا الْحَسَنُ بْنُ أُغَيْبٍ، حَدَّثَنَا مَعْقِلٌ، عَنْ أَبِي الزُّبَيْرِ، عَنْ جَابِرٍ، أَنَّ امْرَأَةً مِنْ بَنِي مَخْزُومٍ سَرَقَتْ، فَأَتَى بِهَا النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَعَادَتْ بِأُمَّ سَلْمَةَ زَوْجَ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَقَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: «وَاللَّهِ لَوْ كَانَتْ فَاطِمَةُ لَفَطَعْتُ يَدَهَا»، فَطُغِثَ.

*"Sesungguhnya orang-orang sebelum kamu binasa karena apabila orang terpendang di antara mereka mencuri, mereka membiarkannya; dan apabila orang lemah di antara mereka mencuri, mereka menegakkan*

*hukuman atasnya. Demi Allah, seandainya Fatimah binti Muhammad mencuri, pasti aku potong tangannya."*

Hadist ini diriwayatkan oleh Aisyah RA dan terdapat dalam Shahih Bukhari dan Shahih Muslim.

*Penjelasan:* Hadist ini menekankan bahwa keadilan harus ditegakkan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang. Rasulullah SAW memberikan contoh ekstrem dengan menyebut putrinya sendiri, Fatimah, untuk menegaskan bahwa tidak ada pengecualian dalam penegakan hukum. Dalam manajemen layanan, ini berarti bahwa aturan dan kebijakan harus diterapkan secara konsisten kepada semua individu, tanpa pengecualian berdasarkan status atau hubungan pribadi.

2. Rasulullah SAW bersabda:

*"Wahai manusia, ketahuilah bahwa Tuhanmu adalah satu dan ayahmu (Adam) adalah satu. Tidak ada kelebihan bagi orang Arab atas orang non-Arab, atau bagi orang non-Arab atas orang Arab; tidak pula bagi yang berkulit putih atas yang berkulit hitam, atau yang berkulit hitam atas yang berkulit putih; kecuali dengan ketakwaan."*

Hadist ini diriwayatkan oleh Imam Ahmad dalam Musnad Ahmad, nomor 22978

*Penjelasan:* Hadis ini menekankan bahwa semua manusia berasal dari sumber yang sama dan memiliki derajat yang sama di hadapan Allah, dan yang membedakan mereka hanyalah ketakwaan. Dalam manajemen layanan, ini berarti bahwa setiap pelanggan harus diperlakukan dengan hormat dan setara, tanpa diskriminasi

berdasarkan ras, etnis, atau latar belakang lainnya.

Penerapan Keadilan dan Persamaan Derajat dalam Manajemen Layanan:

- Kebijakan Non-Diskriminasi: Menerapkan kebijakan yang memastikan bahwa semua pelanggan mendapatkan layanan yang sama tanpa memandang latar belakang mereka.
- Pelatihan Staf: Memberikan pelatihan kepada staf mengenai pentingnya keadilan dan persamaan derajat dalam layanan, sehingga mereka dapat melayani semua pelanggan dengan adil dan hormat.
- Transparansi: Menyediakan informasi yang jelas dan akurat mengenai layanan yang ditawarkan, sehingga semua pelanggan memiliki pemahaman yang sama dan dapat membuat keputusan yang tepat.

Dengan menerapkan prinsip keadilan dan persamaan derajat yang diajarkan dalam Al-Qur'an dan hadist, manajemen layanan dapat menciptakan lingkungan yang inklusif, adil, dan terpercaya bagi semua pelanggan.

### 3. Prinsip Prinsip Responsiveness (Tanggungjawab)

Pengertian tanggung jawab dalam Kamus Umum Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan di mana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab

dan menanggung akibatnya.<sup>12</sup> Adapun tanggung jawab secara definisi merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab adalah kesadaran akan kewajiban dan komitmen terhadap tugas yang diemban. Dalam manajemen layanan, tanggung jawab mencakup keandalan dan akuntabilitas dalam memberikan layanan.

Ayat Al-Qur'an tentang Tanggung Jawab:

- 1) Surah Al-Muddatstsir (74): 38

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

"Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya."

*Penjelasan:* Ayat ini menekankan bahwa setiap individu akan dimintai pertanggungjawaban atas perbuatannya. Dalam konteks manajemen layanan, ini berarti setiap anggota tim harus bertanggung jawab atas tugas dan kewajibannya, memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

- 2) Surah Al-Qashash (28): 77

وَاتَّبِعْ فِيمَا أَنْهَىٰ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيْبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِيْنَ

"Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bagianmu dari (kenikmatan) duniawi, dan

<sup>12</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Umum Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1998).

*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."*

*Penjelasan:* Ayat ini mengajarkan keseimbangan antara urusan dunia dan akhirat, serta menekankan pentingnya berbuat baik dan menghindari kerusakan. Dalam manajemen layanan, ini berarti menjalankan tanggung jawab dengan baik, memberikan layanan yang berkualitas, dan tidak melakukan tindakan yang merugikan pelanggan atau masyarakat.

Hadist Nabi Muhammad SAW tentang Tanggung Jawab:

Rasulullah SAW bersabda:

*"Setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban atas yang dipimpinnya. Imam (penguasa) adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggungjawaban atas rakyatnya; seorang laki-laki adalah pemimpin dalam keluarganya dan akan dimintai pertanggungjawaban atas mereka; seorang wanita adalah pemimpin di rumah suaminya dan anak-anaknya, dan akan dimintai pertanggungjawaban atas mereka; dan seorang hamba sahaya adalah pemimpin atas harta tuannya dan akan dimintai pertanggungjawaban atasnya. Maka, setiap kalian adalah pemimpin dan setiap kalian akan*

*dimintai pertanggungjawaban atas yang dipimpinnya."*

*Penjelasan:* Hadist ini menekankan bahwa setiap individu, dalam kapasitas apapun, memiliki tanggung jawab tertentu dan akan dimintai pertanggungjawaban atasnya. Dalam manajemen layanan, ini berarti setiap karyawan, dari tingkat manajemen hingga staf operasional, harus menyadari tanggung jawabnya dan menjalankannya dengan sebaik mungkin.

Penerapan Tanggung Jawab dalam Manajemen Layanan:

- Akuntabilitas: Setiap anggota tim harus memiliki kejelasan mengenai peran dan tanggung jawabnya, serta siap untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya.
- Transparansi: Menerapkan sistem yang transparan dalam proses kerja dan pengambilan keputusan untuk memastikan bahwa semua tindakan dapat dipertanggungjawabkan.
- Komitmen terhadap Kualitas: Menjaga standar layanan yang tinggi sebagai bentuk tanggung jawab kepada pelanggan dan masyarakat.

Dengan menerapkan prinsip tanggung jawab yang diajarkan dalam Al-Qur'an dan hadis, manajemen layanan dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar profesionalisme tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai etika dan moral yang tinggi.

#### 4. Prinsip Empati

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan orang lain. Dalam manajemen layanan, empati memungkinkan penyedia

layanan untuk memberikan perhatian dan memahami kebutuhan spesifik dari masyarakat yang dilayani. Empati berarti memberikan perhatian dan memahami kebutuhan spesifik dari masyarakat yang dilayani.<sup>13</sup>

Ayat Al-Qur'an tentang Empati:

1) Surah At-Taubah (9): 128

لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ  
بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَّحِيمٌ ﴿١٢٨﴾

"Sungguh, telah datang kepadamu seorang rasul dari kaummu sendiri; berat terasa olehnya penderitaanmu, sangat menginginkan (keimanan dan keselamatan) bagimu, penyantun dan penyayang terhadap orang-orang yang beriman."

*Penjelasan:* Ayat ini menggambarkan Nabi Muhammad SAW sebagai sosok yang merasakan penderitaan umatnya dan sangat menginginkan kebaikan bagi mereka. Ini mencerminkan empati yang mendalam, yang menjadi teladan bagi kita dalam memberikan pelayanan dengan memahami dan peduli terhadap kebutuhan serta perasaan orang lain.

2) Surah Al-Maidah (5): 2

اللَّهُ وَاتَّقُوا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانَ تَعَاوَنُوا عَلَى  
الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

"...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah,

*sesungguhnya Allah amat berat siksaan-Nya."*

*Penjelasan:* Ayat ini mendorong kerjasama dalam kebaikan dan ketakwaan, yang mencakup sikap empati dalam membantu dan melayani orang lain dengan niat yang baik.

Hadist Nabi Muhammad SAW tentang Empati:

1. Hadist tentang Kasih Sayang Sesama Mukmin

*"Perumpamaan orang-orang beriman dalam hal saling mencintai, mengasihi, dan menyayangi bagaikan satu tubuh. Apabila salah satu anggota tubuhnya sakit, maka seluruh tubuhnya juga akan merasakan sakit dengan tidak bisa tidur dan demam."*

*Penjelasan:* Hadist ini menekankan bahwa umat Islam seharusnya memiliki empati yang tinggi terhadap sesamanya, sehingga penderitaan satu orang dirasakan oleh yang lain. Dalam manajemen layanan, ini berarti memahami dan merespons kebutuhan serta masalah pelanggan dengan penuh perhatian dan kepedulian.

2. Hadist tentang Mencintai Sesama

*"Tidak beriman seseorang di antara kalian sampai ia mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri."*

*Penjelasan:* Hadist ini mengajarkan bahwa keimanan seseorang belum sempurna jika belum mencintai orang lain

<sup>13</sup> Kementerian Agama RI, 'Konsep Dasar Pelayanan Publik Dan Budaya Kerja Berbasis Revolusi

Mental Dan Nilai Agama', Kementerian Agama RI, 2018.

sebagaimana mencintai diri sendiri. Dalam konteks pelayanan, ini berarti memberikan layanan yang kita sendiri harapkan jika berada dalam posisi pelanggan.

Penerapan *Empati* dalam Manajemen Layanan:

- Mendengarkan Aktif: Memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan melalui pendengaran yang penuh perhatian.
- Responsif terhadap Kebutuhan: Memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, menunjukkan bahwa kita peduli terhadap kepuasan mereka.
- Sikap Ramah dan Sopan: Menunjukkan keramahan dan kesopanan dalam setiap interaksi, mencerminkan penghargaan terhadap pelanggan.
- Memahami Perspektif Pelanggan: Berusaha melihat situasi dari sudut pandang pelanggan untuk memberikan layanan yang lebih baik.

Dengan menerapkan prinsip empati yang diajarkan dalam Al-Qur'an dan hadist, manajemen layanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Artikel ini menegaskan bahwa prinsip-prinsip layanan dalam Islam telah dijelaskan dengan jelas dalam Al-Qur'an dan hadis. Kejujuran menjadi dasar kepercayaan antara penyedia dan pengguna layanan; keadilan serta kesetaraan memastikan setiap orang

menerima perlakuan yang adil; tanggung jawab menunjukkan pentingnya sifat akuntabilitas dan ketepatan dalam menjalankan tugas; sementara empati menciptakan kedekatan emosional yang dapat meningkatkan kualitas interaksi layanan. Penerapan prinsip-prinsip ini sangat penting untuk mewujudkan layanan yang baik, profesional, dan berlandaskan nilai-nilai moral serta kemanusiaan.

### Saran

Dalam praktiknya, lembaga pelayanan, khususnya di bidang pendidikan dan keagamaan, harus mengedepankan nilai-nilai Islam sebagai dasar etika kerja melalui program pelatihan dan penanaman budaya organisasi. Dari aspek akademik, kajian lanjutan yang berbasis penelitian lapangan diperlukan untuk menilai efektivitas penerapan nilai-nilai keislaman dalam sistem pelayanan publik modern, yang mencakup sektor pendidikan, sosial, dan pemerintahan. Secara strategis, pengembangan kebijakan layanan publik dalam konteks Islam harus mempertimbangkan integrasi antara sistem manajemen kontemporer dan prinsip-prinsip ilahiah agar dapat berfungsi dengan baik secara teknis, sekaligus mendalami aspek spiritual.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Taufik, Iim Halimah, *Buku Pendidikan Agama Islam Dan Budi Pekerti Kelas X Sekolah Menengah Atas/Sekolah Menengah Kejuruan*, ed. by Khamami Zada, ke-1, 201 (Jakarta, 2019)
- Almakki, Arsyad, 'HAK ASASI MANUSIA DALAM AL-QURAN H.M.', *Al-Furqan*, 2 (2023), 104–16

- Chairilsyah, Daviq, 'Metode Dan Teknik Mengajarkan Kejujuran Pada Anak Sejak Usia Dini', *Educhild*, 5 (2016), 9  
<<https://educhild.ejournal.unri.ac.id/index.php/JPSBE/article/view/3822>>
- Fauzi, Ahmad, 'Ayat-Ayat Al- Qur ' an Tentang Manajemen Mutu Pendidikan Islam', 2024
- Hudaya, Hairul, 'Prinsip-Prinsip Manajemen Pendidikan Dalam Hadis', *Al-Banjari : Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Keislaman*, 13 (2015), 57–78  
<<https://doi.org/10.18592/al-banjari.v13i2.398>>
- Kebudayaan, Departemen Pendidikan dan, *Kamus Umum Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1998)
- Kementerian Agama RI, 'Konsep Dasar Pelayanan Publik Dan Budaya Kerja Berbasis Revolusi Mental Dan Nilai Agama', *Kementerian Agama RI*, 2018
- Rokim, Syaeful, Aceng Zakaria, and Rumba Triana, 'Nilai-Nilai Kualitas Layanan Dalam Al-Qur'an Dan Hadits', *International Conference on Islamic Studies (ICoIS)*, 3 (2022), 419–33
- Rusdi, Teddy, 'Manajemen Layanan Pendidikan Islam', *Palapa*, 6 (2018), 1–9  
<<https://doi.org/10.36088/palapa.v6i1.54>>
- Sunardi, sri handayani, 'Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia', 2014, 1–203
- Wiriyada, Haykal, 'Qs. Az-Zalzalah Ayat 7 & 8:Kepuasan, Promosi, Pelayanan, Dan Loyalitas Konsumen', *Pesantren Hamfara Yogyakarta*, 1 (2023), 1–8  
<<https://jurnalhamfara.ac.id/index.php/JAHE>>
- <https://nu.or.id/tafsir/tafsir-surat-az-zalzalah-ayat-7-dan-8-jangan-sekali-kali-remehkan-kebaikan-sedikitpun-GZkuo>
- <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/267>
- <https://quran.nu.or.id/al-qashash/77>
- [https://tirto.id/ayat-al-quran-tentang-kejujuran-sikap-siddiq-di-al-ahzab-at-taubah-gkU8?utm\\_source](https://tirto.id/ayat-al-quran-tentang-kejujuran-sikap-siddiq-di-al-ahzab-at-taubah-gkU8?utm_source)
- <https://muhammadiyah.or.id/2020/09/jujur-membawa-ke-surga/#utm>
- <https://nu.or.id/hikmah/pesan-pesan-kemanusiaan-dari-arafah-vTb7c?utm>
- <https://dosen.ung.ac.id/0018075910/home/2024/7/12/empati-dalam-perspektif-islam.html?utm>