Fastabiq: Jurnal Studi Islam
ISSN 2723-0228
Vol. 6 No. 1 Bulan Juni Tahun 2025

MANAJEMEN PELAYANAN BERBASIS SPIRITUALITAS ISLAM: PENDEKATAN TAFSIR MAUDHU'I TERHADAP PRINSIP-PRINSIP TQM

DOI: 10.47281/fas.v6i1.211

Ace Somantri*[1], Mochamad Fadlani Salam[2], Herman Dermawan[3]
Universitas Muhammadiyah Bandung, Indonesia.[1,2]
Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia.[3]

**E-mail: acesomantri78@gmail.com[1]*

Abstract
This article examines the urgency of improving service quality within Islamic educational institutions, particularly in response to the growing disparity between rising public expectations and suboptimal service practices. Grounded in the principles of Total Quality Management (TQM), this study aims to integrate service management concepts with Islamic spiritual values derived from the Qur'an and Hadith. Employing a descriptive qualitative approach and thematic exegesis (tafsir maudhu 'i), the article analyzes Qur'anic verses relevant to service ethics and practice. From the provider's perspective, Surah Al-Hashr [59]: 9 emphasizes sincerity, altruism, and the willingness to prioritize others' needs, as exemplified by the Ansar. From the customer's standpoint, Surah An-Nisa' [4]: 29 highlights the principle of mutual consent in transactions, while Surah An-Nisa' [4]: 58 underscores the importance of trustworthiness and justice in equitable service delivery. The Prophetic traditions further reinforce the view of service as a form of worship that promotes ease, assistance, inner peace, and spiritual elevation. The study concludes that integrating Islamic values into service management enhances not only procedural quality but also enriches the moral and ethical dimensions of service. This integration is particularly relevant in advancing both academic and managerial excellence in Islamic educational institutions.

Keywords*: Service management; Islamic values; Thematic exegesis; Total Quality Management; Service ethics*

Abstrak
Artikel ini mengkaji urgensi peningkatan kualitas pelayanan dalam konteks lembaga pendidikan Islam, terutama di tengah kesenjangan antara ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi dan praktik pelayanan yang masih belum optimal. Dengan merujuk pada prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM), penelitian ini bertujuan untuk mengintegrasikan konsep manajemen mutu pelayanan dengan nilai-nilai spiritual Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan hadis. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan metode tafsir maudhu'i, artikel ini menganalisis ayat-ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan prinsip pelayanan. Dari perspektif penyedia layanan, Surah Al-Hasyr [59]: 9 mengajarkan ketulusan, keikhlasan berkorban, dan sikap mengutamakan kepentingan pihak lain, sebagaimana dicontohkan oleh kaum Anshar. Dari sudut pandang penerima layanan, Surah An-Nisa' [4]: 29 menekankan pentingnya prinsip saling meridhai dalam transaksi, sedangkan Surah An-Nisa' [4]: 58 menggarisbawahi amanah dan keadilan dalam proses pelayanan. Hadis-hadis Nabi Muhammad SAW memperkuat dimensi pelayanan sebagai bentuk ibadah, yang melahirkan nilai-nilai kemudahan, pertolongan, dan peningkatan spiritualitas. Hasil kajian menunjukkan bahwa integrasi nilai-nilai Islam ke dalam manajemen pelayanan tidak hanya memperbaiki aspek prosedural, tetapi juga memperkaya dimensi etika dan moral, sehingga relevan untuk diterapkan dalam praktik pelayanan publik, khususnya di lingkungan pendidikan Islam.

Kata Kunci: Manajemen pelayanan; Nilai-nilai Islam; Tafsir tematik; Total Quality Management; Etika pelayanan

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu fundamental dan krusial dalam studi manajemen, baik dalam konteks manajemen sektor publik maupun sektor privat. Fenomena ini terjadi karena adanya disparitas yang signifikan antara ekspektasi masyarakat yang terus meningkat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun, di satu sisi, dengan realitas praktik penyelenggaraan pelayanan yang seringkali belum menunjukkan perbaikan yang berarti di sisi lain. Kualitas pelayanan, sebagaimana didefinisikan oleh Evans dan Lindsay dalam Sirhan Fikri, adalah suatu kondisi dinamis yang melibatkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Berangkat dari definisi ini, esensi

ISSN 2723-0228
DOI: 10.47281/fas.v6i1.211
pelayanan berkualitas terletak pada keberadaan sistem yang secara fundamental berorientasi pada kepentingan pelanggan atau pengguna jasa.

Dalam upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas, konsep Sistem Manajemen Mutu Terpadu atau *Total Quality Management* (TQM) hadir sebagai kerangka kerja yang relevan. TQM merupakan prinsip manajemen yang mengintegrasikan seluruh fungsi organisasi—mulai dari pemasaran, keuangan, desain, rekayasa, produksi, hingga pelayanan pelanggan—dengan fokus utama pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dan pencapaian tujuan organisasi (Taylor, 1974). Penerapan TQM juga sangat relevan dalam sektor pendidikan, mengingat mutu adalah kekuatan pendorong keberhasilan dan pertumbuhan suatu lembaga. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang secara eksplisit menyatakan bahwa penjaminan mutu, baik secara internal maupun eksternal, merupakan suatu keharusan.

Meskipun demikian, tantangan dalam mencapai kualitas pelayanan yang optimal masih sering ditemukan. Zeithaml dan Berry (Iichyaudin, 1996) mengidentifikasi lima kesenjangan mutu pelayanan yang dapat mengakibatkan kegagalan dalam penyampaian jasa, yaitu: (1) kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen; (2) kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi mutu pelayanan; (3) kesenjangan antara spesifikasi mutu pelayanan dan penyampaian jasa; (4) kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal; dan (5) kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan-kesenjangan ini menimbulkan permasalahan serius bagi para manajer, termasuk manajer pendidikan Islam, yang berupaya untuk meningkatkan kualitas di segala bidang sebagai modal dasar kemajuan lembaganya.

Di tengah kompleksitas tantangan manajemen pelayanan modern, Islam melalui Al-Qur'an dan Hadis telah memberikan landasan filosofis dan praktis yang kokoh mengenai pentingnya manajemen yang baik dalam setiap aspek kehidupan. Jawahir Tanthowi menegaskan bahwa unsur-unsur manajemen secara intrinsik ada dalam kehidupan kita, dan dengan menyadari fungsi sebagai hamba Allah, segala perencanaan dan tindakan harus disesuaikan dengan pedoman Ilahi untuk mencapai hasil yang diharapkan. Tafsir Al-Qur'an menjadi kunci utama untuk mengungkap mutiara hikmah dan ajaran yang terkandung di dalamnya, sehingga ajaran-ajaran tersebut tidak hanya berhenti pada pembacaan lafaz, tetapi mampu meresap dan membekas dalam hati, memandu setiap langkah dalam kehidupan.

Berangkat dari urgensi peningkatan kualitas pelayanan dan kekayaan nilai-nilai manajemen dalam Islam, tulisan ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam tentang manajemen layanan dari perspektif Al-Qur'an. Artikel ini akan menyajikan tafsir ayat-ayat Al-Qur'an yang relevan dengan konsep manajemen layanan, mendeskripsikannya secara detail, dan menginterpretasikannya untuk menemukan implikasi praktis bagi penyelenggaraan pelayanan, khususnya dalam konteks lembaga pendidikan Islam. Diharapkan, melalui kajian ini, dapat ditemukan solusi Islami yang komprehensif untuk mengatasi berbagai krisis dan kesenjangan pelayanan yang ada.

KONSEP DAN TEORI MANAJEMEN PELAYANAN

Batasan Pengertian Manajemen Layanan

Ada berbagai macam definisi manajemen dan pelayanan, Taylor (1974) memberikan definisi manajemen sebagai berikut: "*Management, the art of management is defined as knowing axactly what you want to do, and then seeing that they do it in the best and cheapest way".* Gibson dalam Zuhad Ichyaudin mendefinisikan: "Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila suatu individu bertindak sendiri".

Mahmud Alhawary dalam Thantowy (1983) memberikan definisi manajemen yaitu;

إنّ الإدارة التنفيذيّة تتعلّق بتنفيذ السّياسة ضمن الحدود الّتي ضمتها الإدارة العلياء بإستخدام التّنظيم للوصول إلى الغرض.

> Manajemen adalah fungsi dalam industri yang berhubungan dengan kebijaksanaan di dalam batas-batas yang ditentukan oleh administrasi dan penggunaan dari organisasi untuk hal-hal yang istimewa yang disiapkan sebelumnya.

ISSN 2723-0228
DOI: 10.47281/fas.v6i1.211

Sedangkan Manullang (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2013) mendefinisikan manajemen sebagai: "Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu". Dari beberapa definisi diatas dapat diambil prinsip yang sama yaitu, proses penerapan ilmu dan seni dalam pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan, ataupun aktivitas lainnya dalam satu kordinasi.

Adapun menurut Kotler (2001) pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Skinner dalam Ratminto dan Atik (2013) memberikan definisi pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Begitu juga Gronroos yang dikutip Ratminto dan Atik (2013) menjelaskan bahwa:

> "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-hal lain yang disediakan oleh peusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan".

Dari dua definisi mengenai pelayanan diatas, dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Disamping itu, ada juga pengertian dengan istilah manajemen pelayanan prima yang mana pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara di benaknya yang bersifat biasa dan standar, yang umum dan banyak diberikan oleh perusahaan lainnya, namun ternyata adanya pelayanan ekstra dan *surprise* dari pelayanan perusahaan tersebut. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten, akurat, dan handal.

Manajemen pelayanan prima berorientasi kepada kepuasan pelanggan, selalu mengikuti perkembangan Standar Internasional/ISO, dan menerapkan manajemen mutu total/konsistensi dan kesadaran mutu yang tinggi (*high quality consciuosness*) seperti *customer orientation*, *robotics*, *QC-Circles* (siklus kendali mutu), *automation* (otomatisasi), *discipline in the workplace* (displin), *quality improvement* (perbaikan mutu), *zero defect* (kerusakan nol), dan sebagainya.

Sistem Pelayanan Yang Berorientasi Kepada Pelanggan

Teori-teori tentang manajemen pelayanan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu yang mengkajinya dari perspektif *providers* atau dari prosesnya dan yang mengkajinya dari perspektif *customers* atau outputnya. Perbandingan kedua perspektif tersebut dapat dilihat dalam **Tabel.1** dibawah ini:

Tabel.1 Perbandingan Dua Perspektif Teori Manajemen Pelayanan

Konsep dan Teori Manajemen Pelayanan	Perspektif	
	Providers	*Customers*
Momen Kritis Pelayanan dari Albrecht dan Bradford	✓	
Lingkaran Pelayanan dari Albrecht dan Bradford	✓	
Model Segitiga Pelayanan dari Albert dan Zemke	✓	
Keputusan Menteri pendayaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 dan Kepmendiknas129a-U-2004 Tentang Standar Pelayanan Minimal	✓	✓
Citizen's Charter	✓	✓

(Sumber: Dianalisis oleh penulis)

1. Momen Kritis Pelayanan (*Moment of Truth*)
   Albrecht dan Bradford mendefinisikan momen kritis pelayanan sebagai kontak yang terjadi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi yang akan membentuk opini konsumen tentang

ISSN 2723-0228
DOI: 10.47281/fas.v6i1.211

kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, setiap organisasi harus mengidentifikasikan dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut dengan baik. Selanjutnya harus ada kesesuaian atau kompatibilitas antara tiga faktor dalam pengelolaan *moment of truth*, yaitu; a) Konteks pelayanan, b) Referensi yang dimilki oleh konsumen, c) Referensi yang dimilki oleh anggota organisasi penyelenggara pelayanan.

2. Lingkaran Pelayanan (*The Cycle of Services*)
   Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, kita harus memandang produk atau jasa layanan kita sebagaimana konsumen kita memandang produk atau jasa layanan tersebut. Bagi konsumen, hampir setiap detik adalah merupakan momen kritis pelayanan yang mungkin tidak disadari oleh organisasi penyelenggara pelayanan dan orang-orang yang ada di dalamnya. Konsep lingkaran ini akan membantu kita mengidentifikasikan momen-momen kritis pelayanan yang harus dikelola secara profesional.
3. Model Segitiga Pelayanan (*The Service Triangle*)
   Albert dan Zemke mengemukakan bahwa organisasi-organisasi yang bergerak di bidang pelayanan yang sangat berhasil memilki tiga kesamaan, yaitu: a) disusunnya strategi pelayanan yang baik, b) orang di garis depan yang berorientasi pada pelanggan atau konsumen, c) sistem pelanggan yang ramah.
4. Keputusan Menteri pendayaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 dan Kepmendiknas129a-U-2004 Tentang Standar Pelayanan Minimal.
   Standar Pelayanan Minimal bidang pendidikan adalah tolok ukur kinerja pelayanan pendidikan yang diselenggarakan Daerah. Pelayanan dasar kepada masyarakat adalah fungsi pemerintah dalam memenuhi dan mengurus kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat di bidang pendidikan. Adapun Keputusan Menteri pendayaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.
5. *Citizens Charter*
   Pada awalnya merupakan suatu dokumen yang di dalamnya disebutkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang melekat baik dalam diri provides maupun dalam diri customers. Kemudian dalam perkembangannya, dalam dokumen tersebut disebutkan juga sanksi-sanksi apabila salah satu pihak tidak dapat memenuhi kewajibannya.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et.al (2009: 111), mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu:

a. *Reliability*
   Ability to perform the promised service dependably and accurately. *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji.
b. *Responsiveness*
   Willingness to help customers and provide prompt service. *Responsiveness* adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang sesuai.
c. *Assurance*
   Employees knowledge and courtesy and their ability to inspire trust and confidenc”. *Assurance* adalah pengetahuan dan kehormatan seorang karyawan, serta kemampuannya untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan.
d. E*mphaty*
   Caring, individualized attention given to customers. *Emphaty* adalah peduli, memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan.
e. *Tangibles*
   Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and written material. *Tangibles* adalah penampilan dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat tulis yang digunakan untuk menunjang pelayanan.

ISSN 2723-0228
DOI: 10.47281/fas.v6i1.211

Penerapan Manajemen Pelayanan Dalam Lembaga Pendidikan Islam

Berkenaan dengan peningkatan mutu pendidikan, efisiensi pengelolaan pendidikan, relevansi pendidikan dan pemerataan pelayanan pendidikan. Sistem Pendidikan Nasional mengemukakan empat isu kebijakan penyelenggaraan pendidikan yang perlu direkonstruksi dalam rangka merespon UU No.22 tahun 1999 tentang otonomi daerah yaitu;

1. Upaya peningkatan mutu pendidikan dilakukan dengan menetapkan tujuan dan standar kompetensi pendidikan, yaitu melalui konsensus nasional antara pemerintah dengan seluruh lapisan masyarakat. Standar kompetensi yang mungkin akan berbeda antar sekolah atau daerah akan menghasilkan standar kompetensi nasional dalam tingkatan standar minimal normal (mainstream), dan unggulan,
2. Peningkatan efisiensi pengelolaan pendidikan mengarah pada pengelolaan pendidikan berbasis sekolah, dengan memberi kepercayaan yang lebih luas kepada sekolah untuk mengoptimalkan sumber daya yang tersedia bagi tercapainya tujuan pendidikan yang diharapkan,
3. Peningkatan relevensi pendidikan mengarah pada pendidikan berbasis masyarakat. Peningkatan peran serta orang tua dan masyarakat pada level kebijakan (pengambil keputusan) dan level operasional melalui komite (dewan) sekolah. Komite ini terdiri atas kepala sekolah, guru senior, wakil orang tua, tokoh masyarakat, dan perwakilan siswa. Peran komite meliputi perencanaan, implementasi, monitoring, serta evaluasi program kerja sekolah,
4. Pemerataan pelayanan pendidikan mengarah pada pendidikan yang berkeadilan. Hal ini berkenaan dengan penerapan formula pembiayaan pendidikan yang adil dan transparan, upaya pemerataan mutu pendidikan dengan adanya standar kompetensi minimal, serta pemerataan pelayanan pendidikan bagi siswa pada semua lapisan masyarakat. (Mulyasam 2003).

Pendidikan, dalam perspektif *Total Quality Management* (TQM), adalah sebuah institusi yang menyediakan/menghasilkan produk berupa jasa (*service*). Layanan jasa tersebut diberikan kepada pelanggan (*customer care*) yang dibagi menjadi: (1) pelanggan internal yaitu pengelola lembaga pendidikan (para guru, pustakawan, laborat, teknisi, dan lembaga administrasi, dll), (2) pelanggan eksternal yang terdiri dari: a). pelanggan eksternal primer yaitu para siswa, b). pelanggan sekunder yaitu para orang tua, pemerintah, dan masyarakat, c). pelanggan tersier yaitu pemakai atau penerima lulusan baik perguruan tinggi maupun dunia usaha (Prastyawan, 2015).

Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik kepada semua pihak, maka kepemimpinan manajer lembaga pendidikan Islam dituntut:

1. Mampu memberdayakan guru-guru untuk melaksanakan proses pembelajaran dengan baik, lancar dan produktif
2. Dapat menyelesaikan tugas dan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
3. Mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat sehingga dapat melibatkan mereka secara aktif dalam rangka mewujudkan tujuan sekolah dan pendidikan
4. Berhasil menerapkan prinsip kepemimpinan yang sesuai dengan tingkat kedewasaan guru dan pegawai lain di sekolah
5. Bekerja dengan tim manajemen
6. Berhasil mewujudkan tujuan sekolah secara produktif sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. (Mulyasa, 2003)

Untuk mewujudkan keberhasilan tersebut, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh manajer lembaga pendidikan Islam:

1. Berusaha memuaskan siswa/santri/mahasiswa dengan melengkapi fasilitas belajar, meningkatkan profesionalisme guru/ustadz/dosen, mengkondisikan lingkungan belajar yang kondusif, memberikan jaminan rasa aman, nyaman, dan tentram, serta menghadirkan situasi pembelajaran yang menghibur.
2. Berusaha memuaskan pegawai dengan cara meningkatkan kesejahteraan, perhatian, dan hubungan harmonis dengan mereka, memperlancar peningkatan karier mereka dan semakin memberdayakan potensi mereka melalui berbagai pelatihan, workshop, lokakarya, diskusi, seminar, kursus dan lain sebagainya.
3. Berusaha meyakinkan orangtua siswa/santri/mahasiswa bahwa putra putrinya terjamin keamanannya, kemampuan intelektualnya, kepribadiannya, keimanannya, dan akhlaknya melalui berbagai program bimbingan yang dilaksanakan oleh lembaga pendidikan Islam.

ISSN 2723-0228
DOI: 10.47281/fas.v6i1.211

Disamping itu, juga berusaha melibatkan orangtua untuk mendeteksi perkembangan anak dan jenis-jenis program bimbingan.

4. Berusaha membuktikan kemampuan siswa/santri/mahasiswa maupun para-alumni yang andal kepada para pengguna lulusan baik lembaga yang lebih atas, perguruan tinggi, industri, maupun negara.
5. Berusaha mewujudkan lingkungan lembaga pendidikan Islam yang benar-benar Islami, cerdas, anggun, asri, dan mempesona kepada masyarakat luas. (Qomar, 2007).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memperoleh jawaban terkait pendapat, tanggapan, atau persepsi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, menurut Sugiyono studi kepustakaan melibatkan kajian teoritis dan referensi ilmiah lain yang relevan dengan nilai, budaya, dan norma dalam situasi sosial yang diteliti.

Sedangkan metode tafsir yang disusun adalah metode tafsir maudlu'i. M. Quraish Shihab (2013) menjelaskan bahwa metode maudlu'i adalah suatu metode yang mengarahkan pandangan kepada suatu tema tertentu, lalu mencari pandangan al-Qur'an tentang tema tersebut dengan jalan menghimpun semua ayat yang membicarakannya, menganalisis, dan memahaminya ayat demi ayat, lalu menghimpunnya dalam benak ayat yang bersifat umum dikaitkan dengan yang khusus, yang *muthlaq* digandengkan dengan yang *muqayyad,* dan lain-lain, sambil memperkaya uraian dengan hadis-hadis yang berkaitan untuk kemudian disimpulkan dalam satu tulisan pandangan menyeluruh dan tuntas menyangkut tema yang dibahas itu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tafsir Ayat Al-Qur'an Tentang Manajemen Pelayanan Dalam Surah al-Hasyr ayat 9

وَٱلَّذِينَ تَبَوَّءُو ٱلدَّارَ وَٱلۡإِيمَٰنَ مِن قَبۡلِهِمۡ يُحِبُّونَ مَنۡ هَاجَرَ إِلَيۡهِمۡ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمۡ حَاجَةٗ مِّمَّآ أُوتُواْ وَيُؤۡثِرُونَ عَلَىٰٓ أَنفُسِهِمۡ وَلَوۡ كَانَ بِهِمۡ خَصَاصَةٞۚ وَمَن يُوقَ شُحَّ نَفۡسِهِۦ فَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلۡمُفۡلِحُونَ ٩

> Artinya: "*Dan orang-orang yang telah menempati kota Madinah dan telah beriman (Anshor) sebelum (kedatangan) mereka (Muhajirin), mereka (Anshor) ´mencintai´ orang yang berhijrah kepada mereka (Muhajirin). Dan mereka (Anshor) tiada menaruh keinginan dalam hati mereka terhadap apa-apa yang diberikan kepada mereka (Muhajirin); dan mereka mengutamakan (orang-orang Muhajirin), atas diri mereka sendiri, sekalipun mereka dalam kesusahan. Dan siapa yang dipelihara dari kekikiran dirinya, mereka itulah orang orang yang beruntun".* (QS.Al-Hasyr [59]: 9).

Ada beberapa konsekuensi dari ayat tersebut yaitu: (1) Adanya usaha untuk menghormati atau melayani orang lain (dalam konteks ini kaum Muhajirin); (2) Kaum Ansor rela dengan apa yang diberikan pada kaum Muhajirin; (3) Kaum Ansor mengutamakan penghormatan kepada kaum Muhajirin; (4) Kaum Ansor rela mengalahkan kepentingannya sendiri (Qomqr, 2007).

Ayat tersebut dapat mengilhami sikap atau perilaku para manajer pendidikan Islam, mereka dapat meneladani sikap kaum Ansor dalam berinteraksi dengan kaum Muhajirin yang mencerminkan nilai-nilai pengorbanan. Dalam konteks Manajemen pendidikan Islam, nilai-nilai pengorbanan itu bisa berupa hal-hal berikut ini:

1. Kesadaran untuk mengendalikan kepentingan diri sendiri
2. Kesadaran untuk mengutamakan kepentingan orang lain
3. Kesadaran untuk memuaskan orang lain
4. Kesadaran untuk menghindarkan kekecewaan orang lain sejauh mungkin.
5. Kesadaran untuk membangkitkan perasaan orang lain agar mencintai lembaga pendidikan Islam. (Qomar, 2007).

ISSN 2723-0228
DOI: 10.47281/fas.v6i1.211

Kata (تبوّءوا) *tabawwa'u* terambil dari kata (باء) *ba'a* yakni, *kembali*. (التبوء) *At-tabawwu* adalah yang menjadi tempat kembali seseorang setelah sebelumnya giat melakukan aktivitas di beberapa tempat. Kata (الدار) *ad-dar* pada mulanya berarti tempat kediaman. Lalu, digunakan juga dalam arti *kota/negeri*. Yang dimaksud adalah kota Madinah yang sebelum Nabi berhijrah bernama *Yatsrib*. Thabathaba'i memahami kalimat *tabawwa'u ad-dar* dalam arti membangun kota Madinah serta mewujudkan satu masyarakat agamis yang tempat pemukiman orang-orang mukmin. Penggabungan kata (الإمان) *al-imân/keimanan* dengan (الدار) *ad-dar* oleh kata *tabawwa'u,* padahal keimanan tidak menjadi tempat kembali, mengundang diskusi ulama. Ada yang berpendapat bahwa terdapat kata lain yang harus dimunculkan dalam benak sebelum kata *al-iman* itu. Kata tersebut adalah *tulus*. Bahwa kata tersebut tidak ditampilkan agar sekaligus tergambar bahwa keimanan tersebut, di samping ia tulus, juga mantap dalam hati, sebagaimana kemantapan hati yang kembali ke tempat kediamannya setelah orang-orang seharian berkeliaran. Bisa juga kata *al-iman* dikaitkan dengan kata *ad-dar*/kota sehingga kota Madinah dilukiskan sebagai kota keimanan. Pendapat lain menyatakan bahwa kata yang dimunculkan adalah *mengutamakan*, yakni bahwa kaum Anshâr itu telah mantap tinggal di Madinah dan mengutamakan memilih keimanan atas kekufuran. (Shihabm, 2012)

Berdasarkan keterangan diatas, terdapat dua kata yang termasuk kedalam aktivitas pelayanan yang ditinjau dari perspektif *providers* atau prosesnya, yaitu kata "*tulus*" dan "*mengutamakan*". Adapun ditinjau dari perspektif atau outputnya yaitu adanya kesadaran untuk memuaskan dan mendahulukan kepentingan orang lain. Ini yang menjadi konotasi dari sebuah manajemen pelayanan dalam Islam.

Tafsir Ayat Al-Qur'an Tentang Perniagaan Etika Saling Meridhai Dalam Surah an-Nisa' ayat 29

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُوٓاْ أَمۡوَٰلَكُم بَيۡنَكُم بِٱلۡبَٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَٰرَةً عَن تَرَاضٖ مِّنكُمۡۚ وَلَا تَقۡتُلُوٓاْ أَنفُسَكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمۡ رَحِيمٗا ٢٩

> Artinya: "*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu*". (QS.an-Nisa' [4]: 29).

Ibnu Katsir menjelaskan pada kalimat (إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَٰرَةً عَن تَرَاضٖ مِّنكُمۡ) seakan-akan Allah swt berfirman: "janganlah kalian menjalankan (melakukan) sebab-sebab yang diharamkan dalam mencari harta, akan tetapi dalam perniagaan yang disyariatkan, yang terjadi dengan saling meridhai antara penjual dan pembeli, maka lakukanlah hal itu, dan jadikanlah hal itu sebagai sebab dalam memperoleh harta benda (Abdullah bin Muhammad bin Abdurahman bin Ishaq Alsheikh, 2003).

Adapun Quriash Shihab (2012) menjelaskan bahwa ayat tersebut menekankan keharusan adanya kerelaan kedua belah pihak atau yang diistilahkan dengan *'an taradhin minkum*. Walaupun kerelaan adalah sesuatu yang tersembunyi di lubuk hati, indikator dan tanda-tandanya dapat terlihat. Ijab dan kabul, atau apa saja yang dikenal dalam adat kebiasaan sebagai serah terima adalah bentuk-bentuk yang digunakan hukum untuk menunjukkan kerelaan.

Hubungan timbal balik yang harmonis, peraturan syari'at yang mengikat, serta sanksi yang menanti, merupakan tiga hal yang selalu berkaitan dengan bisnis dan, diatas ketiga al tersebut, ada etika yang menjadikan pelaku bisnis tidak sekedar menuntut keuntungan materi yang segera, tetapi melampauinya hingga seperti QS.al-Hasyr [59]: 9. (Shihab, 2012).

Jika melihat dari keterangan diatas, maka dalam etika saling meridhai bahkan melampaui kebutuhan antara satu sama lain ini merupakan aplikasi dari manajemen pelayanan prima yang menekankan kepuasaan antara pelanggan (pembeli) dan penyedia jasa layanan (penjual).

Fastabiq: Jurnal Studi Islam
ISSN 2723-0228
DOI: 10.47281/fas.v6i1.211

Tafsir Ayat Al-Qur'an Tentang Menekankan Konsep Amanah Dalam Surah an-Nisa' ayat 58

۞إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُكُمۡ أَن تُؤَدُّواْ ٱلۡأَمَٰنَٰتِ إِلَىٰٓ أَهۡلِهَا وَإِذَا حَكَمۡتُم بَيۡنَ ٱلنَّاسِ أَن تَحۡكُمُواْ بِٱلۡعَدۡلِۚ إِنَّ ٱللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُم بِهِۦٓۗ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ سَمِيعَۢا بَصِيرٗا ٥٨

Artinya: "*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat*". (QS.an-Nisa' [4]: 58).

Agama mengajarkan bahwa amanah/kepercayaan adalah asas keimanan berdasarkan sabda Nabi saw. "Tidak ada iman bagi yang tidak memiliki amanah." Selanjutnya amanah yang merupakan lawan dari khianat sendi utama interaksi. Amanah tersebut membutuhkan kepercayaan dan kepercayaan itu melahirkan ketenangan batin yang selanjutnya melahirkan keyakinan (Shihab, 2012).

Di atas, terbaca bahwa ayat ini menggunakan bentuk jamak dari kata amanah. Hal ini karena amanah bukan sekedar sesuatu yang bersifat material, tetapi juga non-material dan bermacam-macam. Semuanya diperintahkan Allah agar ditunaikan. Ada amanah antara manusia dan Allah, antara manusia dan manusia lainnya, antara manusia dengan lingkungannya dan antara manusia dengan dirinya sendiri. Masing-masing memiliki perincian, dan setiap perincian harus dipenui, walaupun seandainya amanah yang banyak itu hanya milik seorang (Shihab, 2012).

Dalam konteks manajemen layanan ini, manajer pendidikan Islam harus bersikap adil dan proporsional kendati ada perhatian khusus pada para guru. Manajer harus berfikir general, yakni berusaha secara maksimal untuk memberikan pelayanan terbaik kepada siapapun sesuai dengan potensi yang dimilikinya. Sebab, sebagai unit layanan jasa, ada banyak pelanggan yang harus dilayani oleh para pelaksana Pendidikan (Qomar, 2007).

Karena itu, dalam dunia spiritualitas, pelayanan kepada orang lain adalah bagian penting dari keimanan seseorang kepada Allah. Rasulullah Muhammad saw, dalam sebuah hadis mengatakan: "*La yu'minu ahadukum hatta yuhibba liakhihi maa yuhibbu linafsihi*" (salah seorang kalian tidak beriman hingga ia menginginkan untuk atau mencintai saudaranya seperti apa yang ia inginkan untuk atau mencintai dirinya sendiri). Dalam hadis lain yang diriwiyatkan Abu Hurairah ra. Rasulullah saw. juga mengemukakan,

> "Barangsiapa yang membebaskan orang mukmin dari kesempitan dunia, maka Allah akan membebaskannya dari kesempitan di hari Kiamat. Barang siapa yang memberi kemudahan orang yang mengalami kesulitan, maka Allah akan memberi kemudahan kepadanya di dunia dan akhirat. Barang siapa menutupi aib orang Muslim, maka Allah akan menutupi aibnya di dunia dan akhirat. Allah senantiasa menolong hambaNya selama hamba tersebut menolong saudaranya. Barang siapa yang meniti jalan untuk memperoleh ilmu, maka Allah akan memberikan kemudahan baginya jalan menuju surga. Tidaklah suatu kaum berkumpul di rumah Allah (masid), membaca kitab Allah dan mempelajarinya, niscaya turun kepada mereka ketenteraman, rahmat meliputi mereka, para malaikat berkerumun di sekelilingnya dan Allah menyebut nyebut mereka di hadapan makhluk yang berada di sisiNya. Barang siapa amalnya selalu terlambat (kurang), maka nasabnya tidak akan dapat menyempurnakan.

Kedua hadis tersebut dalam kutipan bahasa aslinya, Arab, sesungguhnya mengungkapkan kata-kata kunci untuk memahami makna pelayanan yang tidak ditemukan dalam bahasa lain: "menginginkan atau mencintai" (*yuhibbu*) "meringankan" (*naffasa*), "memudahkan" (*yassara*), "menutupi" (*satara*) kemudian "membantu" (*auni akhihi*). Semua itu menunjukkan bahwa spiritualitas

ISSN 2723-0228
DOI: 10.47281/fas.v6i1.211

Islam memberikan makna yang sangat mendalam dan sakral terhadap pelayanan ini. Kemudahan, pertolongan, ketenteraman hati, dan derajat spiritual yang tinggi adalah akibat bagi mereka yang suka melayani. Demikian pesan penting lain hadis tersebut.

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang berkembang dalam literatur modern, baik yang berorientasi pada proses (providers) maupun hasil (customers), sejatinya telah memiliki fondasi kuat dalam spiritualitas Islam. Melalui pendekatan tafsir maudhu'i terhadap ayat-ayat Al-Qur'an dan hadis Nabi SAW, ditemukan bahwa nilai-nilai seperti keikhlasan, pengorbanan, keadilan, amanah, serta sikap saling meridhai merupakan dimensi esensial dalam pelayanan Islami.

Surah Al-Hasyr [59]: 9 menekankan pengutamaan kepentingan orang lain dan ketulusan dalam memberi pelayanan, mencerminkan dimensi internal dari prinsip Total Quality Management (TQM) yang bersumber pada kesadaran spiritual. Sementara Surah An-Nisa' [4]: 29 dan 58 menegaskan pentingnya etika transaksi yang saling meridhai dan sikap amanah sebagai pondasi keadilan dalam pelayanan publik.

Hadis-hadis Nabi SAW memperkaya pemahaman bahwa pelayanan kepada sesama adalah bentuk ibadah yang mengantarkan pada ketenangan jiwa, kemudahan dalam hidup, dan derajat spiritual yang tinggi. Oleh karena itu, manajemen pelayanan berbasis spiritualitas Islam tidak hanya meningkatkan kualitas layanan secara teknis dan prosedural, melainkan juga memperkuat dimensi etika dan integritas dalam pengambilan keputusan dan interaksi sosial.

Dalam konteks lembaga pendidikan Islam, integrasi nilai-nilai spiritual ini menjadi krusial untuk menciptakan ekosistem pelayanan yang humanis, adil, dan berorientasi pada kemaslahatan umat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip TQM yang berakar pada ajaran Islam, lembaga pendidikan tidak hanya mampu memenuhi tuntutan kualitas, tetapi juga menghadirkan pelayanan yang membawa keberkahan, membentuk karakter, dan memperkuat misi profetik pendidikan Islam.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman bin Ishaq Al-Sheikh, A. bin M. bin M. (2003). Tafsir Ibnu Katsir. Jakarta: Pustaka Imam Asy-Syafi'i.

Fakhruddin, & Safrianti, E. (2017). Pelayanan penasehat akademik dalam meningkatkan prestasi mahasiswa. *Al-Idarah: Jurnal Manajemen dan Administrasi Islam*, 1(1), 14.

Ichyaudin, Z. (1996). Manajemen. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. (2001). *Manajemen pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi, dan kontrol* (Vol. 1). Jakarta: Erlangga.

Mulyasa, E. (2003). *Manajemen berbasis sekolah: Konsep, strategi, dan implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Prastyawan. (2015). Implementasi manajemen layanan dalam pendidikan Islam. *Al-Hikmah: Jurnal Studi Keislaman,* 5(1).

Qomar, M. (2007). *Manajemen pendidikan Islam: Strategi baru pengelolaan lembaga pendidikan Islam*. Jakarta: Erlangga.

Rafidah. (2014). Kualitas pelayanan Islami pada perbankan syariah. *Nalar Fiqh,* 10(2), 14.

Rahmayanty, N. (2013*). Manajemen pelayanan prima: Mencegah pembelotan dan membangun customer loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2013). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan Citizen's Charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rizan, M. (2011). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Survey pelanggan Suzuki Dealer Fatmawati Jakarta Selatan). *JRMSI: Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia,* 2(2).

Shihab, M. Q. (2012). T*afsir Al-Mishbah: Pesan, kesan dan keserasian Al-Qur'an (Surah Âli ʿImrân & An-Nisâʾ)* (Vol. 2, Cet. 5). Jakarta: Lentera Hati.

Shihab, M. Q. (2013). *Kaidah Tafsir*. Jakarta: Lentera Hati.

ISSN 2723-0228
DOI: 10.47281/fas.v6i1.211
Sirhan, F. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa (Studi pada mahasiswa Sastra I FISIP Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 15.

Tanthowi, J. (1983). *Unsur-unsur manajemen menurut ajaran Al-Qur'an*. Jakarta: Pustaka Al-Husna.

Taylor, F. (1974). *Scientific management*. New York: Harper & Bros.