

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Relevan

Penelitian tentang pelayanan pembayaran dana pensiun pegawai negeri Di PT.Taspen Cabang Kendari (Ditinjau dari Perspektif Pelayanan Syariah) yang relevan untuk dijadikan kajian pustaka penelitian ini, diantaranya:

1. Penelitian Novyta Helida (2014) “Efektifitas pelayanan berbasis syariah terhadap kepuasan pelanggan pada sektor layanan publik (Studi Kasus RSUD dr. Zainoel Abidin Kota Banda Aceh)” Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan berbasis syariah efektif mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD dr. Zainoel Abidin Kota Banda Aceh. Adapun efektifitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah *rabbaniyah* dan *akhlakiyyah*. Sedangkan dua variabel lain yaitu *waki’iyyah* dan *insaniyyah* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Karenan rata-rata jawaban pasien terhadap tarif pelayanan kebanyakan kurang puas, dengan alasan tidak adanya keterbukaan tarif pelayanan terhadap ruangan perawatan. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian ini dilihat dari lokasi penelitian. Penulis memilih lokasi penelitian di PT Taspen cabang kendari. Persamaannya adalah sama sama meneliti pelayanan dalam perpektif islam.
2. Penelitian Rumiyaniti (2014) “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di tinjau dari perspektif ekonomi islam (studi pada kantor badan penyelenggara jaminan sosial BPJS kesehatan kabupaten pesawaran)” Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan bagi konsumen

badan penyelenggara jaminan sosial BPJS kesehatan kabupaten pesawaran telah sesuai dengan perpektif ekonomi Islam. Hal ini dikerenakan sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan rasa keadilan serta tanggung jawab dalam melayani konsumen dan sekaligus membuktikan konstintansi keimanannya dalam rangka menjalankan syariat islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorentasi pada komitmen materi semata namun sebagai bagian dari nilai ibadah.

Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian ini dilihat dari lokasi penelitian. Penulis memilih lokasi penelitian di PT Taspen cabang kendari. Persamaannya adalah sama sama meneliti pelayanan dalam perpektif ekonomi Islam.

3. Penelitian Pangesti Yofitasari (2014) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus Di Kantor BPJS Ketenaga kerjaan Cabang Ungaran)” Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan BPJS Ketenaga kerjaan kepada para konsumen klaim jaminan hari tua (JHT) sesuai dengan pelayanan dalam perspektif syariah. Karena, para karyawan dan manajemen BPJS Ketenaga kerjaan menerapkan hal-hal yang sesuai dengan konsep pelayanan dalam perspektif syariah yaitu professional, kesopanan dan keramahan, jujur dan amanah.

Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian ini dilihat dari lokasi penelitian. Penulis memilih lokasi penelitian di PT Taspen cabang kendari.

4. Penelitian Alfi Nuan Sari (2014) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam Pada RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung” Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. RSUD Abdul Moeloek menerapkan kualitas pelayanan sudah sesuai dengan pandangan Islam yang lebih adil dan menentramkan, pelayanan yang cepat dan aspek kedekatan emosional dengan pasien, aspek kedekatan emosional inilah yang terpenting bagi RSUD untuk meningkatkan loyalitas pasiennya. RSUD Abdul Moeloek memberikan pelayanan yang baik dengan pasiennya dan tidak merugikan pasien khususnya dalam segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian ini dilihat dari lokasi penelitian. Penulis memilih lokasi penelitian di PT Taspen cabang kendari. Persamaannya adalah sama sama meneliti pelayanan dalam perpektif ekonomi islam.
5. Penelitian Anita Fadla (2016) “Pelayanan pada PT.POS Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam” Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa. Dari sudut pandang ekonomi islam dapat disimpulkan bahwa PT.Pos Indonesia pekanbaru dalam memberikan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan 6 konsep pelayanan dalam islam yaitu prinsip tolong menolong (Ta’awan), prinsip memberi kemudahan (At-taysir), prinsip persamaan (musawah), prinsip saling mencitai (Muhabbah), prinsip lemah lembut (Al-layin), prinsip kekeluargaan (ukhuwah). Namun 6 konsep

pelayanan dalam islam ini belum sepenuhnya terlaksana oleh karyawan PT.Pos Indonesia.

Perbedaan dan persamaan antara peneliti ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangesti Yofitasari

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfi Nuan Sari yaitu menggunakan metode yang sama dalam melakukan penilaian pelayanan di tinjau dari persprktif Islam.

Perbedaan yang mendasar antara keduanya yaitu perbedaan objek penelitian dan priode pengamatan antara keduanya. Alfi Nuan Sari melakukan penelitian di tahun 2014 dengan objek penelitian nasabah BPJS Ketenaga kerjaan Cabang Ungaran sedangkan peneliti ini dilakukan pada tahun 2020 dengan objek penelitian Nasabah PT TASPEN (persero) Cabang Kendari.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Suparlan (2000) Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

Menurut Brata (2006) dalam bukunya Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Menurut Moenir (2001) Menurut pendapat Moenir dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa , Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Kotler (2003) Beliau menyebutkan bahwa pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

- a. *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan.

Zeithaml, Berry, dan Pasuraman. Mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

- a. Bukti langsung (*intangibles*), meliputi spesifikasi fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan seluruh staf pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh seluruh staf pegawai, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.2.2 Pengertian efektifitas

Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Kata efektif berarti berhasil, tepat, manjur, (Wojowisoto, 1980). Jadi efektifitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif (Ensiklopedia Administrasi, 1989:149).

Efektif dalam kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil, berhasil guna. Handoko berpendapat (1993:7) efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Sondang P. Siagian (1997: 151) berpendapat bahwa ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan. Pertama, Faktor Waktu, disini adalah maksudnya

ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pelayan.

Efektifitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

2.2.3 Definisi Pembayaran

Sistem pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Penfoayaran melibatkan ribuan transaksi ekonomi beraneka ragam, seperti jual beli barang dan jasa, pembelian dan pelunasan kredit dengan melibatkan berbagai alat pembayaran seperti pembayaran tunai dengan uang kartai, cheque, bilyet giro, wesel dan lain-lain.

Pembayaran secara umum dapat diartikan sebagai pindahnya kepemilikan hak atas dana dari pembayar kepada penerima. atau dengan kata lain dapat diartikan bahwa pembayaran adalah perpindahan hak atas nilai antara pihak pembeli dan pihak penjual. Dapat disimpulkan bahwa pembayaran adalah transaksi yang dilakukan untuk dapat menerima manfaat dengan menggunakan nilai uang sebagai alat transaksi.

Pengertian sistem pembayaran pada hakikatnya bisa kita simpulkan dari masing-masing katanya yakni yang terdiri atas kata 'sistem' dan kata 'pembayaran'.

Sistem bisa kita artikan sebagai suatu tatanan atau susunan, berupa suatu struktur yang terdiri dari bagian-bagian atau komponen yang berkaitan satu dengan yang lainnya secara teratur dan terencana untuk mencapai tujuan, ataupun gabungan beberapa bagian yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama. Apabila salah satu komponen atau bagian tersebut melebihi wewenangnya atau kurang berfungsi maka akan memengaruhi komponen yang lainnya.

Sistem adalah suatu kebulatan atau keseluruhan yang utuh, di mana di dalamnya memiliki komponen yang pada gilirannya merupakan sistem tertentu yang memiliki fungsi masing-masing, saling berhubungan satu dengan yang lain menurut pola, tata atau norma tertentu dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Jadi bisa kita simpulkan bahwa pengertian sistem pembayaran adalah sebuah struktur atau tatanan yang mendukung kegiatan transaksi atau pemindahan dana agar bisa berjalan dengan baik.

Menurut Guitian (1998) Sistem Pembayaran ialah suatu alat dan sarana yang diterima dalam setiap melakukan pembayaran secara umum, lembaga dan organisasi yang mengatur pembayaran tersebut (termasuk Prudential Regulation), prosedur operasi dan jaringan komunikasi yang digunakan untuk memulai dan mengirim informasi pembayaran dari pembayar ke penerima pembayaran dan menyelesaikan pembayaran.

Menurut UU Bank Indonesia No.23/1999, Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melakukan transfer dana untuk memenuhi kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi.

2.2.4 Pengertian Dana Pensiun

Menurut undang-undang nomor 11 tahun 1992 definisi dana pensiun adalah badan hukum yang mengelolah dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun.

Sedangkan definisi dana pensiun menurut S.Siswosudarmo dari asosiasi dan pensiun (2002:16) adalah badan hukum yang menyelenggarakan program pensiun yaitu suatu program yang menjanjikan sejumlah uang yang pembayarannya secara berkala dan dikaitkan dengan pencapain tertentu.

Dana Pensiun adalah hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan. Penghasilan ini biasanya berupa uang yang dapat diambil setiap bulannya atau diambil sekaligus pada saat seseorang memasuki masa pensiun, hal ini tergantung dari kebijakan yang terdapat dalam suatu perusahaan. Lembaga atau badan hukum yang mengelola program pensiun yang dimaksudkan untuk memberikan kesejahteraan kepada karyawan pada suatu perusahaan terutama yang sudah pensiun.

Secara umum jenis pensiun yang dapat dipilih oleh karyawan yang akan menghadapi pensiun antara lain :

1. Pensiun normal, yaitu pensiun yang diberikan kepada karyawan yang usianya telah mencapai masa pensiun seperti yang ditetapkan oleh perusahaan. Sebagai contoh rata-rata usia pensiun di Indonesia adalah telah berusia 55 tahun dan 60 tahun untuk profesi tertentu.

2. Pensiun dipercepat, jenis pensiun ini diberikan untuk kondisi tertentu, misalnya karena adanya pengurangan pegawai di perusahaan tersebut.
3. Pensiun ditunda, merupakan pensiun yang diberikan kepada para karyawan yang meminta pensiun sendiri, namun usia pensiun belum memenuhi untuk pensiun. Dalam hal tersebut, karyawan yang mengajukan tetap keluar dan pensiunnya baru dibayar pada saat usia pensiun tercapai.
4. Pensiun cacat, adalah pensiun yang diberikan bukan karena usia, tetapi lebih disebabkan peserta mengalami kecelakaan sehingga dianggap tidak mampu lagi untuk dipekerjakan. Pembayaran pensiun biasanya dihitung berdasarkan formula manfaat pensiun normal di mana masa kerja diakui seolah-olah sampai usia pensiun normal.

2.2.5 Pelayanan dalam perspektif islam

Menurut Didin hafidudin dan Hermawan Kartajaya (2003) Menyatakan terdapat nilai-nilai Islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

1. Profesional (*Fathanah*)

Menurut Didin hafidudin “ Profesional adalah bekerja dengan mamksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. “Sifat profesionalisme digambarkan dalam Al-Qur’an surat Al-Israa ayat 84.

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

Terjemahnya:

“Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya[867] masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalanNya.(Q.S Al-Israa ayat 84.)

2. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Menurut Hermawan Kartajaya (2006) “*Tabligh* artinya komunikatif dan argumentatif” orang yang memiliki sifat *Tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam surat Thaha ayat 44.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Terjemahnya:

“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”. (Q.S Thaha ayat 44)

3. Jujur

Yaitu kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Tidak menipu (AL-Kadzib) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu, seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu. Hal ini sesuai dengan Al-Qur’an Surat Asy-Syu’ara: 181-183.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾
وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Terjemahnya:

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan;182. dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.183. dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu

merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan;(Q.S Asy-Syu'ara: 181-183)

4. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Menurut M. Ismail Susanto menyatakan bahwa “ amanah berarti terpercaya dan tanggung jawab.” Allah berfirman dalam surat An-Nisa ayat 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

Terjemahnya:

“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.(Q.SAn-Nisa ayat 58.)

2.2.6 Etika pelayanan Islami

Semua ini menunjukkan bahwa etika pelayan dalam pespektif Islam tidak bisa lepas, karna untuk melayani dengan baik seorang petugas harus memiliki kejujuran, bertanggung jawab, dapat di percaya, tidak menipu, melayani dengan khitmah dan juga tidak melupakan akhirat.

Abdalla Hanafy dan Hamid Salam (2001) merumuskan pelayanan Etika pelayanan Islami sebagai berikut :

1. Etika untuk selalu menyampaikan yang benar.
2. Etika untuk selalu dapat dipercaya
3. Etika untuk selalu mengerjakan sesuatu yang ikhlas.
4. Etika persaudaraan.

5. Penguasa ilmu pengetahuan dan.
6. Etika keadilan.

Johan (2009) ada enam karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini sesuai dengan Al-Qur`an (QS. Asy-Syu'ara/26:181-183).



 ﴿أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ﴾ ﴿وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ﴾

 ﴿وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ﴾

Terjemahnya :

Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan; (181). Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. (182). Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan. (183).

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (Al-Amanah) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Kepercayaan (amanah) adalah anjuran bagi umat Muslim agar memiliki modal sosial yang besar dalam hubungan sosio-ekonomi. Adalah penting untuk menyebutkan bahwa Islam menganjurkan umat Muslim untuk amanah tidak hanya pada aktifitas ekonomi akan tetapi juga pada seluruh aspek kehidupan.
3. Tidak Menipu (Al-Kadzib) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.

4. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
5. Melayani dengan rendah hati (khidmah) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
6. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

2.2.7 Dimensi Pelayanan dalam Perspektif Islam

Pada nilai-nilai kesyariahan guna meningkatkan ketaqwaannya kepada Allah SWT dalam menjalankan nilai-nilai Islami.

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Oleh sebab itu, variable yang diuji tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja namun menggunakan syariah sebagai standar penilaian teori tersebut. Berikut ini dimensi dalam pandangan Islam yaitu :

1. *Responsive*

Burhanudin Abdullah (2006) Daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan dan pemimpin perusahaan dimana perusahaan harus menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jika pelanggan sedang memerlukan jasa yang dimaksudkan.

Didalam Islam, kita harus menjaga komitmen dan menepati dalam memberikan pelayanan yang baik dengan pelayanan yang memuaskan kepada

masyarakat sebagai selaku penyedia jasa layanan,. Hal ini sesuai dengan Firman Allah SWT dalam surah Al-Maidah : 1

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۚ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمٌ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu [388]. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendakinya.(Q.S Al-Maidah : 1)

2 Reliability

Burhanudin Abdullah (2006) Reliability menyangkut dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability), berarti perusahaan selaku penyedia jasa layanan memberikan layanan secara tepat berlaku dari awal untuk menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

Sebagai seorang muslim telah ada contoh teladan yang dapat dijadikan pedoman dalam menjelaskan aktifitas perniagaan ataupun jasa, sesuai dengan Firman Allah SWT dalam surah Al-Ahzab : 21

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Terjemahnya:

“*Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah.* (Q.S Al-Ahzab : 21)

3. Assurance

Burhanudin Abdullah (2006) Merupakan kemampuan karyawan dalam pengetahuan produk secara tepat, berkualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan konsumen terhadap perusahaan.

Dalam Islam memeberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah memberikan rasa aman, nyaman, dan bebas dari segala bentuk kebohongan baik dalam perniagaan maupun jasa layanan, supaya masyarakat akan percaya dan yang paling utama tidak melanggar syariat Islam. Allah SWT Berfirman dalam surah Asy-Syua`ra : 181-182.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾

Terjemahnya:

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang- orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. (Q.S Asy-Syua`ra : 181-182.)

4. Empathy

Burhanudin Abdullah (2006) Merupakan kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada konsumen atau masyarakat dengan baik dan benar.

Perhatian yang diberikan kepada masyarakat haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah untuk berbuat baik kepada orang lain. Allah SWT berfirman dalam surah An- Nahl : 90.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

Terjemahnya:

“*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.* (Q.S An- Nahl : 90.)

5. Tangible

Burhanudin Abdullah (2006) Merupakan suatu bentuk fisik, peralatan personal, media komunikasi, sarana dan prasarana dan hal-hal lainnya yang bersifat fisik. Sebagai pelayanan perusahaan atau lembaga kesyariahan harus memperhatikan penampilan fisik pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar‘i dalam menjalankan operasionalnya. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam surah Al- A‘raf : 26

يَبْنِي ۖ آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُورِي سَوَاءَ تَكُمُ وَرِيثًا ۖ وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ
خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ ﴿٢٦﴾

Terjemahnya:

“*Hai anak Adam[530], Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa[531] Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari*

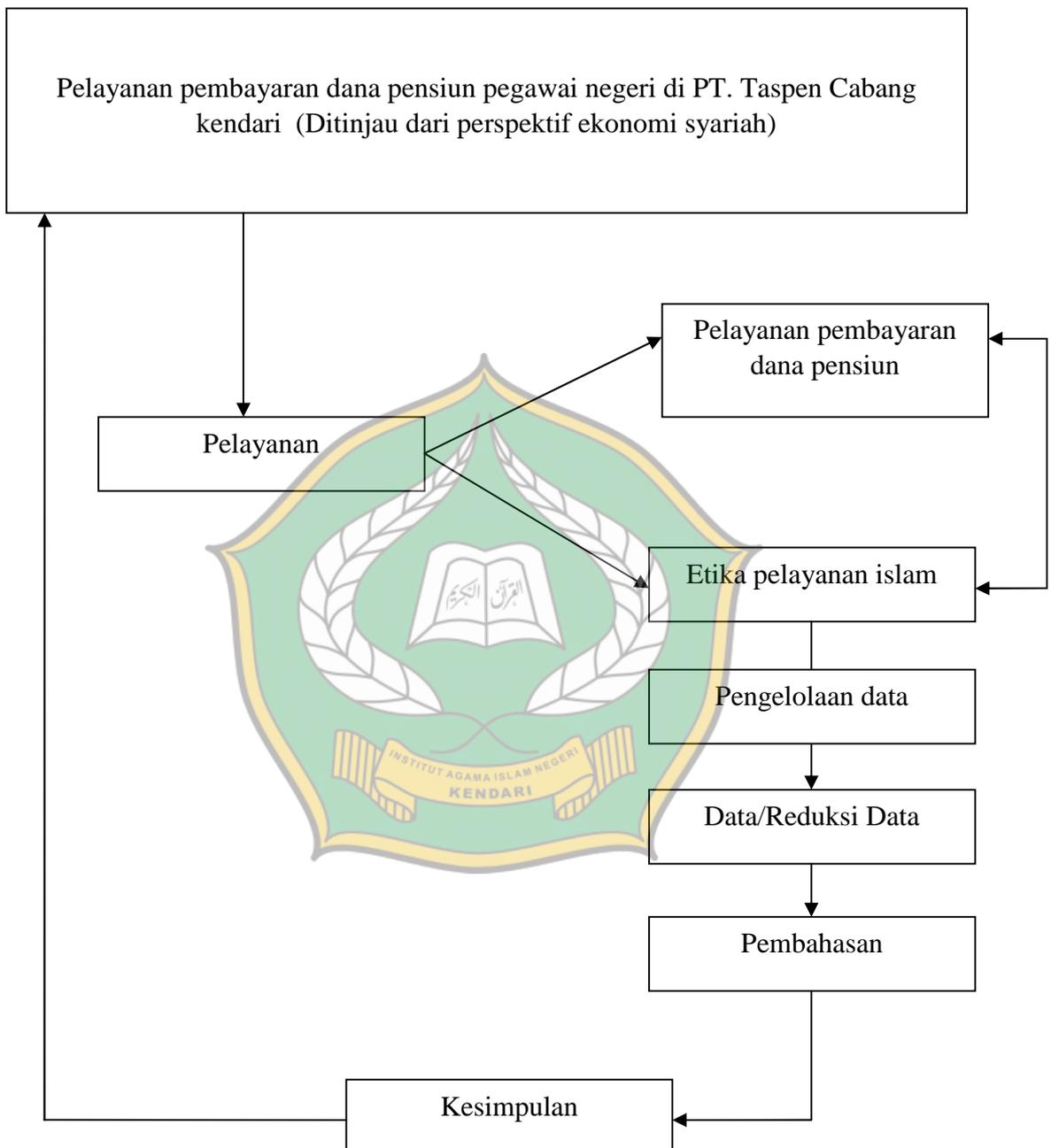
tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat. (Q.S Al-A'raf : 26)

2.3 Kerangka Pikir

Menurut kotler (1997) service quality merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (perceived service) dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (expected service). Ketidak sesuaian perceived service atas expected services akan menimbulkan kesenjangan (gap) yang merupakan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan, persepsi nasabah ini selanjutnya akan mempengaruhi kepuasan nasabah (consumer satisfaction). Sehingga kepuasan nasabah merupakan prioritas utama bagi perusahaan dalam mencapai keberhasilan.



Gambar 2.1
Kerangka Pikir



*Sumber: Diolah di Lapanagan, Tahun 2020