

## TINJAUAN AL-QURAN DAN HADIST TENTANG MANAJEMEN LAYANAN DAN PRINSIPNYA: STUDI LITERATUR

Nova Liza<sup>1</sup>, Putri Eka Gumsi<sup>2</sup>, Inong Satriadi<sup>3</sup>

<sup>1, 2, 3</sup>UIN Mahmud Yunis Batusangkar, Jl. Jenderal Sudirman No.137, Sumatera Barat, Indonesia  
Email: [novaliza0606@gmail.com](mailto:novaliza0606@gmail.com)

---

### Article History

Received: 08-04-2024

Revision: 20-04-2024

Accepted: 22-04-2024

Published: 23-04-2024

**Abstract.** This article presents an analysis of the relationship between service management in the context of Islamic education with principles taken from verses of the Qur'an and hadith of the Prophet Muhammad (PBUH). Service management is seen as a key element in the management of Islamic educational institutions to provide the best experience to learners, educators, and other related parties. The type of research used is a literature study. The source of research data comes from various relevant literature including the Quran and hadith, books, and scientific articles. Data analysis techniques are carried out qualitatively consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of data analysis show that service management in the context of Islamic education management is an approach used to manage services or facilities related to the implementation of Islamic education. Key principles such as honesty, fairness, responsibility, and empathy, found in Islamic sources, are analyzed in the context of their application in educational management. In addition, the importance of communication skills, leadership, as well as planning, implementing, and evaluating educational programs that are in line with Islamic teachings are also clarified. Taking these principles into account, managers of educational institutions can ensure the overall and sustainable achievement of Islamic educational goals, as well as make a meaningful contribution in the formation of character and morality of learners in accordance with Islamic values.

**Keywords:** Verses, Hadith, Principles, Service Management

**Abstrak.** Artikel ini menyajikan analisis tentang hubungan antara manajemen layanan dalam konteks pendidikan Islam dengan prinsip-prinsip yang diambil dari ayat-ayat Al-Qur'an dan hadis Nabi Muhammad SAW. Manajemen pelayanan dipandang sebagai elemen kunci dalam pengelolaan lembaga pendidikan Islam untuk memberikan pengalaman terbaik kepada peserta didik, pendidik, dan pihak terkait lainnya. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi pustaka. Sumber data penelitian berasal dari berbagai literatur yang relevan diantaranya adalah Al-Quran dan hadits, buku, dan artikel ilmiah. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa manajemen layanan dalam konteks manajemen pendidikan Islam adalah pendekatan yang digunakan untuk mengelola layanan atau fasilitas yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan Islam. Prinsip utama seperti kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan empati, yang ditemukan dalam sumber-sumber Islam, dianalisis dalam konteks aplikasinya dalam manajemen pendidikan. Selain itu, pentingnya keterampilan komunikasi, kepemimpinan, serta perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pendidikan yang sejalan dengan ajaran Islam juga diperjelas. Dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip ini, manajer lembaga pendidikan dapat memastikan pencapaian tujuan pendidikan Islam secara menyeluruh dan berkelanjutan, serta memberikan kontribusi yang berarti dalam pembentukan karakter dan moralitas peserta didik sesuai dengan nilai-nilai Islam.

**Kata Kunci:** Ayat, Hadist, Prinsip, Manajemen Layanan

---

**How to Cite:** Liza, N., Gumsi, P. E., & Satriadi, I. (2024). Tinjauan Al-Quran dan Hadist Tentang Manajemen Layanan dan Prinsipnya: Studi Literatur. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5 (2), 1784-1795. <http://doi.org/10.54373/imeij.v5i2.963>

---

## PENDAHULUAN

Upaya penyelenggaraan pendidikan Islam yang formal memerlukan kejelian dalam mengidentifikasi, merumuskan, dan menjelaskan kebijakan serta strategi pendidikan. Dalam konteks ini, kepala sekolah dan tenaga pendidik perlu mengembangkan kemampuan manajerialnya secara optimal. Mereka harus memiliki otonomi dalam menjalankan manajemen di sekolah, di bawah kepemimpinan yang profesional. Diharapkan mereka mampu memberikan pelayanan maksimal sesuai dengan potensi yang ada, untuk meningkatkan mutu pendidikan di institusi mereka. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan Islam formal akan meningkat.

Pelayanan dalam konteks ini mencerminkan sikap terpuji yang didorong oleh nilai-nilai kemanusiaan dan kepedulian terhadap sesama, yang merupakan ajaran universal di berbagai agama, termasuk Islam. Agama Islam khususnya menekankan pentingnya nilai-nilai ini dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, pengembangan sikap melayani menjadi aspek penting dalam pembinaan kepala sekolah dan tenaga pendidik, karena hal ini tidak hanya menciptakan lingkungan pendidikan yang inklusif, tetapi juga memperkuat hubungan antara lembaga pendidikan Islam dan masyarakatnya. Hal ini dapat kita lihat dalam Alquran surah Al-Qashash ayat 77 Allah berfirman:

وَأَنْتَعِيمًا فِي مَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِدِينَ

Terjemahan:

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

Dalam mengelola lembaga pendidikan, manajemen pelayanan memegang peran krusial dalam memberikan pengalaman yang optimal kepada peserta didik, tenaga pendidik, dan pihak terkait lainnya. Seorang manajer lembaga pendidikan harus memahami prinsip-prinsip fundamental manajemen pelayanan, seperti kejujuran, keadilan atau persamaan derajat, tanggung jawab dan empati, serta keterampilan komunikasi yang baik, kemampuan untuk memimpin dengan teladan, dan kemampuan dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi program-program pendidikan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dan kebutuhan peserta didik. Dengan demikian, pengelolaan lembaga pendidikan dapat dilakukan secara efektif dan efisien, sehingga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap

pembangunan karakter dan akhlak mulia peserta didik sesuai dengan ajaran Islam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang tinjauan Al-Quran dan hadist tentang manajemen layanan dan prinsipnya

## **METODE**

Kajian ini menggunakan metode pendekatan penelitian pustaka (*library research*). Menurut Mahanum (2021) menyatakan bahwa penelitian kepustakaan (*library research*) merupakan kegiatan penelitian mengumpulkan informasi dan data dengan meninjau atau mengkaji kembali berbagai literatur yang telah dipublikasikan oleh peneliti lain terkait dengan topik yang akan diteliti. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer yang diperoleh dari jurnal atau artikel dan sumber data sekunder yang diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan manajemen pendidik dan tenaga kependidikan. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN DISKUSI**

### **Manajemen Layanan**

Manajemen layanan pendidikan Islam adalah pendekatan yang digunakan dalam mengelola institusi pendidikan Islam, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Ini melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian berbagai aspek layanan pendidikan, termasuk kurikulum, fasilitas, tenaga pendidik, dan metode pengajaran, dengan memperhatikan nilai-nilai Islam, kebutuhan peserta didik, dan tuntutan zaman. Manajemen layanan pendidikan Islam juga mencakup upaya untuk mempromosikan pembelajaran yang holistik, membangun kepribadian yang baik, dan mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang ajaran agama Islam.

Menurut Widad (2020) layanan mengacu pada proses penyediaan dan pengawasan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien. Ini melibatkan desain, penyampaian, dan peningkatan layanan berkelanjutan untuk memastikan kepuasan pelanggan dan efektivitas organisasi. Senada dengan hal tersebut Syahrial, (2021) berpendapat bahwa manajemen layanan merupakan proses pengorganisasian, koordinasi, dan pengawasan penyampaian layanan kepada pelanggan. Hal ini memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi kualitas dan standar yang diinginkan, dan bahwa kepuasan pelanggan tercapai.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik atau perusahaan kepada calon pembeli.

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini ditegaskan dalam surat Qs. Ali Imran: 159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُنِ اللَّهُ غَافِقًا فَذَرْهُمْ لَمَّا أَتَوْا وَلَا تَصْرَعْ فِيهِمْ لَوْلَا اللَّهُ لَفَنَدَمْتَ عَلَيْهِمْ وَإِنَّهُمْ إِذْ لَمَسُوا عَذَابًا لَّذَعَلَىٰ لَبِئْسَ مَا كَانُوا يَفْعَلُونَ  
وَشَاوَرَهُمْ فِي الْأَمْرِ فَقَادَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahan:

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

Imam Ismail bin Umar Al-Quraisyi bin Katsir Al-Bashri Ad-Dimasyqi, atau dikenal Ibnu Katsir dalam Tafsir Ibnu Katsir dalam Syahrial (2021) menjelaskan bahwa ayat tersebut ditujukan kepada Rasulullah, mengingatkan atas karunia yang telah diberikan kepadanya dan kepada orang-orang yang beriman, tatkala Allah menjadikan hati beliau lembut kepada umatnya yang mengikuti perintah dan meninggalkan larangannya serta menjadikan beliau bertutur kata baik kepada mereka, *fa bimaah rahmatim minallaaHi linta laHum* (“Maka disebabkan rahmat dari Allah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka.”) Artinya, dan tidak ada sesuatu yang menjadikan kamu bersikap lemah lembut kepada mereka kalau bukan rahmat Allah yang diberikan kepadamu dan kepada mereka. Al-Hasan al-Bashri berkata, “Yang demikian itu merupakan akhlak Nabi Muhammad saw. yang dengannya Allah mengutusnyanya. Dan ayat ini serupa dengan firman-Nya yang artinya: “Sungguh telah datang kepadamu seorang Rasul dari kaummu.

Dalam manajemen layanan, penting bagi seorang pemimpin atau manajer layanan untuk menjadi teladan yang baik bagi bawahannya. Mereka harus menunjukkan kualitas seperti integritas, dedikasi, dan kerja keras yang dapat menginspirasi dan memotivasi tim mereka untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan atau masyarakat. Selain itu, ayat ini juga menyoroti pentingnya mengingat Allah dalam setiap aspek kehidupan, termasuk dalam melakukan pelayanan sebagai mana dalam Qs Al Ahzab ayat 21 yang berbunyi:

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

Terjemahan:

Sungguh, pada (diri) Rasulullah benar-benar ada suri teladan yang baik bagimu, (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari Kiamat serta yang banyak mengingat Allah.

Dalam memberikan layanan kepada semua *stakeholders* dan bekerja, Allah telah memberikan pelajaran melalui Qs Al Baqarah ayat 263 yang berbunyi:

قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتْبَعُهَا أَذَىٰ ۗ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ

Terjemahan:

"Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan sipenerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun."

Dan Q.S At Taubah Ayat 105 yang berbunyi :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Terjemahan:

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

Ketika menafsirkan ayat diatas, Hasbi Ash-Shiddieqy dalam Syahrial (2021) membagi tujuan bekerja (beramal) bagi seorang muslim menjadi empat yaitu tujuan dunia, akhirat, diri sendiri dan umat. Setiap pekerjaan tersebut akan mendapatkan balasannya baik di dunia maupun di akhirat. Tujuan pelayanan pendidikan yang paling mulia adalah ketika pelayanan tersebut berorientasi ukhrawi berbasiskan pemberdayaan umat. Selain itu, ayat diatas menunjukkan betapa besarnya pengawasan terhadap segala pekerjaan. Ketika menjalankan fungsi pelayanan pendidikan, dia akan senantiasa diawasi oleh Allah Swt dan orang-orang mukmin disekitarnya. Sehingga pekerjaan tersebut akan dimintai pertanggungjawaban oleh Allah dan orang-orang mukmin sebagai konsekuensi pengawasan tadi. Lebih jauh lagi, segala pekerjaan kita akan ditampilkan dihadapan Allah SWT, Rasulullah, dan orang-orang beriman. Pelayanan prima seharusnya diterapkan secara kontinyu. Pelayanan prima yang tidak ada keberlanjutannya menggulirkan roda organisasi yang tidak sehat. Selain itu, ketergesaan tersebut meruntuhkan bangunan nama baik organisasi. Padahal saat ini, pengembangan nama baik organisasi menjadi salah satu fokus perhatian setiap organisasi. Beberapa Hadist juga menerangkan tentang manajemen layanan seperti diriwayatkan oleh HR. Abu Dawud:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ عَلَيْكُمْ مِنَ الْأَعْمَالِ مَا تُطِيقُونَ فَإِنَّ اللَّهَ لَا يَمَلُّ حَتَّى تَمَلُّوا وَإِنَّ أَحَبَّ الْأَعْمَالِ إِلَى اللَّهِ مَا دُوِمَ عَلَيْهِ وَإِنْ قَلَّ

Terjemahan:

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

## Prinsip Manajemen Layanan

### *Prinsip Kejujuran*

Kejujuran merupakan sifat utama dan kunci dalam pergaulan. Semua orang mendambakan adanya sifat jujur pada dirinya, walaupun ia sering melakukan suatu hal yang tidak jujur. Kata jujur adalah sebuah ungkapan yang sering kali kita dengar dan menjadi pembicaraan. Kejujuran merupakan hal yang berkaitan dengan banyak masalah keislaman, baik itu akidah, akhlak, ataupun muamalah; dimana yang terakhir ini memiliki banyak cabang, salah satunya adalah berserikat. Kejujuran berasal dari kata “jujur”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata jujur berarti tidak bohong, tidak curang/khianat, sedangkan kejujuran bermakna sifat atau keadaan jujur, ketulusan dan kelurusan hati.

Ada ungkapan lain yang sepadan dengan kata kejujuran yakni kebenaran, integritas, kelurusan (hati), kepolosan, keterbukaan, keterusterangan, ketulusan, kredibilitas, moral, validitas. Allah berfirman dalam surah Al-Ahzab 33:70 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Terjemahan:

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

Dari sini diketahui, hikmah jujur adalah orang yang beriman kepada Allah SWT tentu berkepribadian jujur. Sebab, ia meyakini bahwa semua perkataan yang keluar dari dirinya dilihat dan didengar oleh Allah SWT. Ayat ini menjelaskan tentang perintah Allah kepada hambanya yang beriman agar senantiasa menaati perintah dan larangannya dengan bertaqwa serta dapat menjaga lisannya (ucapan) dari segala hal termasuk kepada sesama manusia dengan memiliki etika berbicara. Allah menyatakan akan memberikan anugerah bagi yang mukmin yang benar dan menjatuhkan sanksi bagi yang munafik, sebagaimana termasuk pada Q.S. AlAhzāb: 33 ayat 24 berikut:

لَيَجْزِيَّ اللَّهُ الصَّٰدِقِينَ بِصِدْقِهِمْ وَيُعَذِّبُ الْمُنَٰفِقِينَ إِنْ شَاءَ أَوْ يَتُوبَ عَلَيْهِمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ غَفُورًا رَّحِيمًا

Terjemahan:

Supaya Allah memberikan balasan kepada orang-orang yang benar itu karena kebenarannya, dan menyiksa orang munafik jika dikehendaki-Nya, atau menerima taubat mereka. Sesungguhnya Allah adalah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.

Jujur dan benar merupakan pembeda antara orang yang beriman dengan orang yang munafik, sebagaimana pada ayat di atas. Memiliki sifat jujur dan benar merupakan salah satu kriteria orang yang bertaqwa, sebagaimana Allah ungkapkan pada Q.S. Al-Baqarah/2 ayat 177 berikut:

يَسَّ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ  
وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَأَبْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ  
وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَالْمُؤْفُونَ بَعْدَهُمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّادِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ ۗ  
أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

Terjemahan:

Bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang-orang yang meminta-minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan shalat, dan menunaikan zakat; dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang-orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar (imannya); dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa.

#### *Prinsip Keadilan san Persamaan Derajat*

Keadilan berasal dari bahasa Arab Adl yang artinya bersikap dan berlaku dalam keseimbangan. Kesimbangan meliputi keseimbangan antara hak kewajiban keserasian dengan sesama makhluk. Keadilan pada hakikatnya adalah memperlakukan seseorang sesuai dengan haknya atas kewajiban yang telah dilakukan. Keadilan dalam al-Qur'an seringkali terungkap melalui dua term, yakni al-'adl dan al-qisthu. Al-'adl memiliki beberapa makna, pertama, al-'adl yang mempunyai arti "sama" yakni sama dalam memenuhi hak. Kedua al-qisthu, kata al-qisthu selalu dihubungkan dengan timbangan. Tetapi dalam berbagai bentuk kata al-qisthu secara umum juga mengenai tentang keadilan, terutama pada hak-hak yang menjadi milik seseorang secara proporsional. Sebagaimana diamantkan Allah dalam Qs An-Nisa' Ayat 58 yang berbunyi :

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

Terjemahan:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

Ayat ini mengajarkan pentingnya (1) menyampaikan amanah kepada pemiliknya, (2) menetapkan hukum secara adil, (3) menerima pengajaran terbaik dari Allah, dan (4) mengetahui bahwa Allah Maha Mendengar dan Maha Melihat. Keadilan juga terdapat dalam Qs. An-Nisa ayat 135 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوِّمِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ ۚ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ  
فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا ۖ فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَن تَعْدِلُوا ۚ وَإِن تَلَوْا أَوْ تَعْرَضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

Terjemahan:

Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah, walaupun terhadap dirimu sendiri atau terhadap ibu bapak dan kaum kerabatmu. Jika dia (yang terdakwa) kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatan (kebaikannya). Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutarbalikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka ketahuilah Allah Mahateliti terhadap segala apa yang kamu kerjakan.

Ayat 135 dalam Surah An-Nisa menegaskan pentingnya menjunjung tinggi keadilan dan kebenaran dalam memberikan kesaksian, tanpa memandang status sosial atau hubungan personal. Allah lebih mengetahui manfaat yang sesuai bagi semua pihak. Jangan tergoda oleh hawa nafsu atau fanatisme, dan hindari memutarbalikkan kesaksian. Allah mengetahui setiap tindakan kita, sehingga kita harus bertanggung jawab atas perbuatan kita dengan sungguh-sungguh. Keadilan dan persamaan derajat juga terdapat dalam surah Al-Mujadallah ayat 11 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ ۗ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا ۚ فَاَنْشُرُوا يَرْفَعِ  
اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Terjemahan:

Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah,” (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.

Makna yang terkandung dalam Surah Al-Mujadallah ayat 11 memberikan panduan tentang adab dalam menghadiri majelis, menekankan pentingnya berlapang dada dan patuh terhadap pemimpin majelis. Allah menjanjikan kelapangan bagi mereka yang berlapang dada di majelis, serta menaikkan derajat orang yang beriman dan berilmu. Ayat ini juga mengingatkan bahwa

Allah mengetahui secara detail perbuatan dan motivasi kita, serta memberikan balasan sesuai dengan hakikat dan niat perbuatan kita. Ini memotivasi umat Islam untuk menuntut ilmu dan menjadi orang yang berilmu. Ayat ini juga menunjukkan pentingnya pendidikan di berbagai lingkungan, baik itu keluarga, sekolah, masyarakat, maupun masjid, yang dapat memberikan kontribusi besar dalam pembentukan individu dan masyarakat. Dalam surah Al-Nahl ayat 90, Allah Swt berfirman :

نَّ اللَّهُ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Terjemahan:

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkar, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

Pendidikan akhlak yang terkandung dalam surah an-Nahl ayat 90 meliputi 3 perintah dan 3 larangan yaitu: perintah berbuat keadilan, perintah berbuat kebajikan (ihsan), perintah berbuat baik kepada kerabat dan larangan berbuat keji, mungkar dan aniaya. Hadist terkait prinsip kejujuran dari Abdullah Ibnu Mas'ud, Rasulullah SAW bersabda:

عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَصْدُقُ وَيَتَحَرَّى الصِّدْقَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ صِدِّيقًا

Terjemahan:

“Hendaknya kamu selalu jujur karena kejujuran itu akan membawa kepada kebaikan dan kebaikan itu akan membawa ke dalam surga.” (HR. Bukhari dan Muslim). Konsep kejujuran juga terdapat dalam hadist Tirmidzi yang berbunyi :

دَعُ مَا يَرِيْبُكَ إِلَى مَا لَا يَرِيْبُكَ فَإِنَّ الصِّدْقَ طَمَئِينَةٌ وَإِنَّ الْكَذِبَ رِيْبَةٌ

Terjemahan:

“Tinggalkanlah olehmu apa saja yang kamu ragukan dan beralihlah kepada yang tidak kamu ragukan. Sesungguhnya kejujuran itu ketenangan dan kedustaan itu kebimbangan.” (H.R. Tirmidzi)

### *Prinsip Tanggung jawab*

Tanggung jawab dapat didefinisikan sebagai sikap dan perilaku seseorang untuk memenuhi tugas dan kewajiban terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan, negara, dan Allah SWT. Pada intinya, tanggung jawab bisa dijadikan tolok ukur sikap dan perilaku seorang individu dalam melaksanakan kewajibannya. Ayat Al-Qur'an & hadist tentang prinsip Responsiveness (tanggungjawab). Surat Al Muddassir Ayat 38 yang berbunyi:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Terjemahan:

Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya.

Makna yang terkandung dalam ayat ini adalah setiap individu harus memiliki rasa tanggung jawab atas segala apapun yang ia kerjakan. Bertanggung jawab atas perbuatan yang buruk dan jelek. Surat Al Isra Ayat 36 yang berbunyi:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ ۚ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عِنْدَهُ مَسْدُورًا

Terjemahan:

Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu yang tidak kamu ketahui. Karena pendengaran, penglihatan dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya.

Makna yang terkandung dalam ayat ini adalah janganlah kamu mengikuti apa yang tidak kamu ketahui. Namun, telitilah setiap apa yang hendak kamu katakan dan kerjakan. Janganlah pernah sekali-kali menyangka semua itu akan pergi tanpa memberi manfaat bagimu dan (bahkan) mencelakakanmu. Dalam sebuah hadist yang diriwayatkan oleh HR Bukhari yang Artinya, "Ketahuilah Setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap kalian akan dimintai pertanggungjawabannya atas yang di pimpin, penguasa yang memimpin rakyat banyak dia akan dimintai pertanggungjawaban atas yang dipimpinya, setiap kepala keluarga adalah pemimpin anggota keluarganya dan dia dimintai pertanggungjawaban atas yang dipimpinya, istri pemimpin terhadap keluarga rumah suaminya dan juga anak-anaknya. Dia akan dimintai pertanggungjawabannya terhadap mereka, dan budak seseorang juga pemimpin terhadap harta tuannya dan akan dimintai pertanggungjawaban terhadapnya, ketahuilah, setiap kalian adalah bertanggung jawab atas yang dipimpinya." (HR Bukhari)

Hadits ini menegaskan bahwa kita semua adalah pemimpin. Seorang presiden bertanggung jawab memimpin rakyatnya, seorang kiai bertanggung jawab memimpin para santri, seorang guru bertanggung jawab memimpin peserta didiknya, seorang bapak bertanggung jawab memimpin seluruh anggota keluarganya, dan seterusnya. Kelak, kepemimpinannya itu akan dimintai pertanggungjawaban di akhirat.

### *Prinsip Empati*

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan adalah suatu prinsip fundamental dalam menjalankan sebuah bisnis yang berhasil. Hal ini melibatkan upaya yang berkelanjutan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen secara mendalam. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan yang baik tentang pelanggan, termasuk memahami kebutuhan spesifik mereka. Selain itu, menciptakan

lingkungan pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan juga menjadi prioritas, karena hal ini dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Empati adalah upaya untuk mengerti orang secara mendalam, baik dari segi emosional maupun intelektual. Seseorang akan menggunakan hati, mata, dan pikirannya untuk mendengar secara objektif. Sifat empati merupakan kemampuan seseorang untuk menyadari perasaan, kepentingan, kehendak, masalah, atau kesusahan yang dirasakan orang lain. Singkatnya, empati adalah ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Dengan merasakan apa yang orang lain rasakan akan melahirkan sikap tolong menolong yang sangat dianjurkan dalam islam. Sebagaimana firman Allah dalam QS Al Maidah ayat 2 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَئِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَنْتَعُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Terjemahan:

"...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 siksa-Nya." (QS. Al Maidah: 2)

Sikap empati juga akan menciptakan kehidupan yang damai dan penuh cinta kasih sebagaimana yang terdapat dalam hadits riwayat Bukhari dan Muslim. Hadist mencintai diri sendiri, Rasulullah menganjurkan kepada ummatnya agar mencintai saudaranya sebagaimana mencintai dirinya sendiri, karena saudara adalah bagian dari diri sendiri yang dikaitkan dengan keimanan, sebagaimana sabdanya sebagai berikut.

Ayat di atas memberikan pelajaran bagi kita untuk mewujudkan manajemen pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pandangan islam maka kita harus memahami kebutuhan dan kesulitan dari semua komponen yang terlibat didalamnya. Jadi apabila umat manusia mau menerapkan ajaran diatas, maka dapat dipastikan bahwa umat Islam adalah umat yang paling menjunjung tinggi profesional kerja dan pelayanan prima. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan dalam konteks manajemen pendidikan Islam adalah pendekatan yang digunakan untuk mengelola layanan atau fasilitas yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan Islam. Prinsip

manajemen layanan ini diantaranya adalah kejujuran, keadilan dan persamaan derajat, tanggung jawab, dan empati. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, seorang manajer lembaga pendidikan Islam dapat memastikan bahwa tujuan pendidikan Islam tercapai secara holistik dan berkelanjutan, serta memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pembangunan karakter dan akhlak mulia peserta didik sesuai dengan ajaran Islam.

## REFERENSI

- Al-Qur'an dan terjemahnya, Departemen Agama RI. (2005) . Jakarta: Syamil Cipta Media,
- Abdullah, A. (2019). Konsep Persamaan Dalam Islam (Perspektif Teologi Sosial). Sulesana: Jurnal Wawasan Keislaman, 13, 235. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/sls/article/view/13410>
- Syahrial, M. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Quran Dan Hadits). *Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Quran Dan Hadits)*, Volume 2 N(2), 74–80.
- Widad, A. L. E. R. P. A. P. (2020). Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran Dan Hadits. *Jurnal Studi Islamiyah*, 16(February), 364–372. <https://doi.org/10.33754/miyah.v16i2.204.g222>
- Raihanah, R. (2019). Konsep Kejujuran Dalam Al-Qur'an (Studi Pada Pedagang Pasar Sentral Antasari Banjarmasin). *Al Iqtishadiyah Jurnal Ekonomi Syariah Dan Hukum Ekonomi Syariah*, 4(2), 160. <https://doi.org/10.31602/iqt.v4i2.2047>
- Fauzi, I. (2019). Manajemen Pendidikan Ala Rasulullah. In Nurhid (Ed.), *AR-RUZZ MEDIA* (Vol. 10, Issue september). AR-RUZZ MEDIA. [http://digilib.iain-jember.ac.id/1547/1/Buku\\_Manajemen\\_Pendidikan\\_Ala\\_Rasulullah\\_-\\_Imron\\_Fauzi\\_2019.pdf](http://digilib.iain-jember.ac.id/1547/1/Buku_Manajemen_Pendidikan_Ala_Rasulullah_-_Imron_Fauzi_2019.pdf)<https://emea.mitsubishielectric.com/ar/products-solutions/factory-automation/index.html><https://repository.unja.ac.id/5952/>
- Sakinah, W. S., Halim, I. A., & Darmawan, D. (2022). Gunung Djati Conference Series, Volume 8 (2022) The 2nd Conference on Ushuluddin Studies ISSN: 2774-6585 Website: [https://conferences.uinsgd.ac.id/gdcs.8\(4721\),774-785](https://conferences.uinsgd.ac.id/gdcs.8(4721),774-785).