

## **Dimensi Pelayanan Pendidikan dalam Perspektif Tafsir Al-Qur'an**

**Muhammad Zamroni**

Dosen STIS Miftahul Ulum Lumajang

[zamronibasuni@gmail.com](mailto:zamronibasuni@gmail.com)

### **Abstract**

*This article is intended to examine the service dimension in the Qur'anic interpretation in order to gain comprehensive and in-depth understanding for the realization of a superior and competitive educational institution. The values of service contained in the Qur'an, the Hadith and the sources of civilization in the past can be a perfect and differentiator of secular concepts and theories that are now established. Thus the concept of the quality of educational services within the framework of Islam can be the competitive advantage of Islamic education service organizations . The quality of education services in Islamic concepts has two aspects: business orientation and worship orientation. In providing educational services that will provide the first appraisal is Allah SWT and the next party who gives the judgment is human .*

**Keywords :** Educational Services , Tafsir.

### **Abstrak**

*Artikel ini dimaksudkan untuk mengkaji mengenai dimensi pelayanan dalam tafsir Al-Qur'an dalam upaya mendapatkan pemahaman yang komprehensif dan mendalam demi terwujudnya lembaga pendidikan yang unggul dan bersaing. Nilai-nilai pelayanan yang terdapat dalam Al Qur'an, Hadits dan sumber-sumber peradaban di masa lampau dapat menjadi penyempurna dan pembeda dari konsep dan teori sekuler yang sekarang ini telah mapan. Dengan demikian konsep kualitas layanan pendidikan dalam kerangka keislaman dapat menjadi keunggulan kompetitif organisasi jasa pendidikan Islam. Kualitas layanan pendidikan dalam konsep Islam memiliki dua aspek yaitu bussines oriented dan ibada oriented. Dalam memberikan layanan pendidikan yang akan memberikan penilaian pertama adalah Allah swt dan manusia.*

**Kata kunci :** Pelayanan Pendidikan, Tafsir

## **Pendahuluan**

Studi mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan pengembangannya menarik untuk dikaji lebih mendalam disebabkan banyak hal. Meski SERVQUAL dan SERVPERF diklaim dapat diaplikasikan pada semua konteks jasa, akan tetapi masih diperdebatkan bahwa kelima dimensi tersebut tidaklah universal, sehingga butuh dikontekstualisasikan kembali.<sup>1</sup> Selain itu, bidang jasa di berbagai konteks memiliki ciri dan karakteristik tersendiri, maka perlu adanya kontekstualisasi kualitas layanan yang diadaptasikan pada konteks penelitian tertentu. Hal ini berarti pendekatan dimensi memberikan pemahaman akan ciri karakteristik jasa dengan dimensi-dimensi yang relevan. Sehingga menjadi landasan adanya upaya eksplorasi lebih jauh akan dimensi-dimensi kualitas layanan pendidikan khususnya dalam konteks pendidikan Islam.

Eksistensi lembaga pendidikan Islam di Indonesia terus berkembang. Menurut data badan Pusat Statistik (BPS) Jumlah sekolah Madrasah Aliyah (MA) tahun 2005/2006 sejumlah 4918 sekolah dan meningkat tajam pada tahun 2013/2014 sejumlah 1.099.366 sekolah<sup>2</sup> dengan kenaikan sekitar 99%. Jumlah sekolah madrasah Tsanawiyah (MTs) tahun 2011/2012 sejumlah 15.244 sekolah dan naik pada tahun 2013/2014 sejumlah 16.283 sekolah<sup>3</sup> dengan kenaikan sekitar 6,4%. Hal ini menunjukkan persaingan antar lembaga pendidikan makin ketat. Minat masyarakat akan lembaga pendidikan Islam juga turut meningkat seiring dengan banyaknya lembaga pendidikan Islam yang dikelola secara baik sehingga menjadi sekolah berkualitas dan unggul. Azyumardi Azra dikutip Qomar mengungkapkan apabila dulu masyarakat malu memasukkan anaknya ke sekolah Islam, sekarang malah memburu.<sup>4</sup>

## **Pembahasan**

### **Tafsir Pelayanan Dalam Al-Qur'an**

Posisi krusial yang dimiliki sebuah layanan pendidikan menjadikannya penting untuk dibahas lebih mendalam. Dalam upaya

---

<sup>1</sup> F. Buttle. SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 1996. 30(1), pp. 8-32.

<sup>2</sup> <http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1534> diakses tanggal 13 Desember 2015.

<sup>3</sup> <http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1836> diakses tanggal 13 Desember 2015.

<sup>4</sup> Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi baru peneglolaan Lembaga Pendidikan Islam*, ( Jakarta: Erlangga, 2007), h. 45.

mendapatkan pemahaman yang komprehensif dan mendalam demi terwujudnya lembaga pendidikan yang unggul dan bersaing. Nilai-nilai keislaman yang terdapat dalam Al Qur'an, Hadits dan sumber-sumber peradaban di masa lampau dapat menjadi penyempurna dan pembeda dari konsep dan teori sekuler yang sekarang ini telah mapan. Dengan demikian konsep kualitas layanan pendidikan dalam kerangka keislaman dapat menjadi keunggulan kompetitif organisasi jasa pendidikan Islam. Sebagaimana firman Allah SWT dalam Q.S At-taubah :

وَمِنْهُمْ مَّنْ عٰهَدَ اللّٰهَ لَئِنْ ءَاْتٰنَا مِنْ فَضْلِهٖ لَنَصَّدَّقَنَّ وَلَنَكُوْنَنَّ مِنَ الصّٰلِحِيْنَ  
(التوبة: ٧٥)

*Artinya : Dan diantara mereka ada orang yang telah berikrar kepada Allah: "Sesungguhnya jika Allah memberikan sebahagian karunia-Nya kepada kami, pastilah kami akan bersedekah dan pastilah kami termasuk orang-orang yang saleh. (At taubah: 75)*

Serta penjelasan Nabi Muhammad SAW :

وَعَنْ أَنَسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ ( وَالَّذِي نَفْسِي  
بِيَدِهِ لَا يُؤْمِنُ عَبْدٌ حَتَّى يُحِبَّ لِجَارِهِ - أَوْ لِأَخِيهِ - مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ ( مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ )

*Artinya :Hadis riwayat Anas bin Malik ra., ia berkata: Nabi saw. bersabda: Salah satu di antara kalian tidak beriman sebelum ia mencintai saudaranya (atau beliau bersabda: tetangganya) seperti mencintai diri sendiri. (HR. Muslim No. 64)*

Pada lafal لَنَصَّدَّقَنَّ pada asalnya lanatashaddaqanna, kemudian huruf ta dimasukkan ke dalam huruf shad yang bagian asal kalimat, sehingga jadilah lanashshaddaqanna (dan pastilah kami termasuk orang-orang yang saleh.)<sup>5</sup> dalam ayat ini ditafsirkan oleh Quraish Shihab bahwa di antara orang-orang munafik itu ada yang bersumpah dengan nama Allah dan berikrar kepada-Nya, "Apabila Allah memberikan harta dan karunia-Nya kepada mereka, niscaya mereka akan bersedekah dan menjadi golongan orang-orang yang

---

<sup>5</sup> Dalam Tafsir Jalalayn <http://tafsirq.com/9-at-taubah/ayat-75#tafsir-jalalayn> diakses 1 November 2015.

saleh dalam perbuatan mereka."<sup>6</sup> Sehingga dapat dipahami ketika Allah swt memberikan kenikmatan, harta dan karunia-Nya maka kita harus meneruskannya dengan cara bersedekah dan mengeluarkan zakat. Hal ini mengandung makna bahwa kebaikan yang diberikan pada kita, kita wajib berbuat yang sama (kebaikan) pada orang lain.

Dalam konteks layanan, sesungguhnya Allah swt telah memberikan "layanan" bagi manusia berupa penciptaan alam semesta yang dipersiapkan jauh sebelum adanya manusia. Alam semesta dipersiapkan beserta mataharinya, kemudian bumi dengan biji-bijian yang akan tumbuh menjadi berbagai tanaman, air dan berbagai material/ logam sebagai nikmat dan karunia-Nya, sebagai usaha memuliakan manusia. Maka manusia hendaknya membalas dengan cara memberikan "layanan" yang baik pula tidak pada Allah swt melainkan pada sesama manusia. Sebab Allah swt tidaklah membutuhkan apapun.

Hal tersebut sesuai dengan hadits yang disebutkan diatas bahwa adanya kewajiban mencintai sesama orang lain (tetangga) sama seperti mencintai diri sendiri. Pengertian hadits tersebut adalah, sesungguhnya iman yang benar hanya nampak pada manusia sebab interaksi sesamanya. Barang siapa menampakkan tanda-tanda atas kebenaran imannya, agar dijaga darah, harta, dan kewibawaannya, maka mereka tidak boleh di hianati.<sup>7</sup> oleh karena itu, dalam hadits yang lain Rasulullah bersabda: *Demi Allah tidak beriman, demi Allah tidak beriman*, beliau mengulangi tiga kali. Kemudian dikatakan "*Siapa wahai rasulullah*". Beliau menjawab "*orang yang tidak menjaga kejelekan tetangganya*".<sup>8</sup> Kita hendaknya berinteraksi dengan baik, menjaga dan tidak mengkhianati terhadap sesama (tetangga).

### Tafsir Dimensi Pelayanan

Yang dimaksud dengan (زِينَتِكُمْ) pada (QS. Al A'raf: 31) disini adalah pakaian yang bagus dan sudah dibiasakan (*mu'tadah*).<sup>9</sup> Menurut *tafsir Ibnu Katsir* pakaian yang dimaksud adalah pakaian yang menutup aurat, terbuat dari kain yang baik dan bahan lainnya yang dapat dijadikan pakaian dan diperintahkan untuk berpakaian

---

<sup>6</sup> Dalam Tafsir Quraish Shihab <http://tafsirq.com/9-at-taubah/ayat-75#tafsir-quraish-shihab> diakses 1 November 2015.

<sup>7</sup> Al-mufassol juz 3, 21.

<sup>8</sup> *Mirqotul mafatih syarha miskatul masobih* juz 14, 251.

<sup>9</sup> Sayyid Muhammad Rasyid Ridho, *Tafsir al-Manar Juz-7* (Mesir: Darul Manar, 1367), 350

yang indah-indah di setiap memasuki masjid.<sup>10</sup> Hal ini dimaksudkan untuk menghormati masjid dan sebagai bantahan kaum musrik bahwa tawaf yang dilakukan dengan tidak berpakaian. Hal ini merupakan penghormatan terhadap diri sendiri dengan berpakaian indah sehingga orang yang memandang juga turut menghargai.

Kata *بِعَهْدِهِ* pada QS. Ali Imran: 76 mengandung makna sesuatu yang wajib dipenuhi. Apabila dua orang telah sepakat atas suatu transaksi, maka itu dikatakan orang yang saling berjanji. Ada juga yang mengatakan, dua orang yang mengadakan perjanjian, maka mereka telah membuat suatu akad yang ditanggungkan dan membuat suatu amanah. Apabila telah diamanahkan kepadamu atas sesuatu, maka wajib untuk dipenuhi dan memberikan hak-hak pada waktunya.

Berjanji kepada manusia pada hakikatnya juga berjanji kepada Allah. Dan janji Allah merupakan suatu yang harus dipenuhi oleh setiap mu'min karena mengikuti ajaran agama dan mengamalkan syari'ah yang dibawa oleh Muhammad saw. Dan barang siapa memenuhi atas suatu janji dari Allah atau dari manusia, dan ia menjaga untuk tidak berselisih, *udhur* (beralasan) dan bertentangan, maka sesungguhnya Allah mencintainya, dan Allah akan memperlakukan dia sebagaimana orang yang dicintai-Nya dengan menjadikannya sebagai tempat pertolongan dan rahmat-Nya, baik di dunia ataupun akhirat.<sup>11</sup>

Senada dengan dengan hal tersebut QS. Ali Imran: 77 yang turun disebabkan beberapa peristiwa di antaranya seperti yang diriwayatkan oleh Bukhori & Muslim. Asy'as berkata: Saya bertengkar dengan orang laki-laki dari Yahudi karena suatu tanah, kemudian kami datang pada rasul saw. Rasul berkata: "Apakah kamu mempunyai bukti?" Saya menjawab: "tidak". Kemudian rasul berkata kepada lelaki yahudi: "saya bersumpah". Kemudian aku berkata: "Maka, karena sumpahnya, harta saya hilang". Pada intinya ayat diatas menjelaskan pentingnya untuk memenuhi suatu janji. Kemaslahatan dunia akan menjadi rusak karena membatalkan kepercayaan manusia antara satu dengan yang lain. Kepercayaan merupakan ruh interaksi sosial dan asas pembangunan. Oleh karena itu, ancaman bagi para pengingkar janji, walaupun untuk kemanfaatan, ancamannya sangat berat sebagaimana yang telah

---

<sup>10</sup> Dalam tafsir Ibnu Katsir online versi 1.0 <http://ibnukatsironline.blogspot.co.id/2015/05/tafsir-surat-al-araf-ayat-31.html> diakses 1 November 2015.

<sup>11</sup>Sayyid Muhammad Rasyid Ridho, *Tafsir al-Manar Juz-3* (Mesir: DarulManar, 1367), 340-341

diterangkan di al-kitab. Karena mereka tidak akan mendapatkan nikmat, tidak diajak berbicara, tidak diperhatikan, dan tidak disucikan atas amal salah yang telah diperbuatnya. Dosa-dosanya tidak diampuni, di dunia akan mendapatkan siksa yang pedih.<sup>12</sup> Begitu pentingnya usaha untuk berkata benar dan menepati janji agar tidak merugi.

Sedangkan pada QS. Al Fath: 10 menurut Quraish Shihab bahwa Sesungguhnya orang-orang yang berjanji setia kepadamu untuk menolong dengan segala kemampuan sebenarnya mereka berjanji kepada Allah.<sup>13</sup> Barangsiapa melanggar janjimu setelah dikokohkannya janji itu, maka mudaratnya akan menimpa diri mereka sendiri. Sedangkan pada ayat tersebut barang siapa menepati janjinya kepada Allah maka Allah akan memberinya) dapat dibaca Fasaya`tiihi atau Fasanu`tiihi, kalau dibaca Fasanu`tihi artinya, Kami akan memberinya (pahala yang besar.)<sup>14</sup> Apabila kita mengingkari janji akan mendapatkan mudhorot sebaliknya jika menepati janji akan diberikan pahala besar dari Allah swt. Ketika berbicara benar dan menepati janji pada orang lain dimaksudkan untuk mendapatkan pahala dari Allah swt.

Hal yang sama seperti (وَالْمُؤْفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا) pada QS. Al Baqarah: 177 merupakan perpindahan dari kebaikan dalam perbuatan, ke kebaikan dalam akhlak, kemudian kebaikan ke perbuatan sosial. Pokok dari kebaikan adalah *al-wafa'* (memenuhi janji) dan sabar dengan apa yang ada setelahnya. *A'mal* adalah bentuk perbuatan dan akhlaq adalah bentuk sifat. Dalam ayat tersebut adalah himbauan bahwa orang yang memenuhi janji dan sabar karena terpaksa, tidak dikatakan sebagai kebaikan, sampai keduanya tersebut keluar dari akhlaknya, walaupun dengan cara mengulang-ulang keterpaksaan itu.<sup>15</sup>

Dimensi pelayanan berupa membantu memecahkan persoalan tampak pada hadits muslim 4023 yang menurut al-Kirmani, lafadz (الحق) pada hadits ini sangat umum antara wajib *kifayah*, *Ain*, dan *sunnah*. Menurut Ibnu Battal, Kata (الحق) adalah hak kehormatan dan pertemanan yang baik. Bukan suatu hukum wajib. At-SyaiTibi

---

<sup>12</sup>Sayyid Muhammad RasyidRidho, *Tafsir al-Manar Juz-3* (Mesir: DarulManar, 1367), 342-343

<sup>13</sup> Dalam Tafsir Quraish Shihab <http://tafsirq.com/48-al-fath/ayat-10#tafsir-quraish-shihab> diakses 1 November 2015.

<sup>14</sup> Dalam Tafsir Jalalayn <http://tafsirq.com/48-al-fath/ayat-10#tafsir-jalalayn> diakses 1 November 2015.

<sup>15</sup>Sayyid Muhammad RasyidRidho, *Tafsir al-Manar Juz-2* (Mesir: DarulManar, 1367), 119-120

berkata semua ini bagian dari hak Islam dan berlaku sama untuk semua muslim yang baik atau yang jahat. Akan tetapi untuk yang baik lebih di khususkan dengan senyum, berjabat tangan, bukan pada orang jahat yang menampakkan kejahatannya.<sup>16</sup> Adanya hak orang lain atas kita yaitu diantaranya ketika memberikan nasihat atas pemecahan sesuatu bagi yang sedang mengalami kesulitan.

Perintah tolong menolong atau memberi pertolongan dalam kebajikan dan taqwa seperti dalam QS. Al Maidah: 2 merupakan dasar petunjuk yang bersifat kemasyarakatan yang disebutkan dalam al-qur'an. Tolong menolong diwajibkan atas manusia berdasarkan agama, dengan cara menolong satu-sama lain pada setiap kebajikan, yang bermanfaat baik bagi individu atau golongan, agama atau dunia mereka.<sup>17</sup> Pada awal Islam, orang muslim adalah golongan yang satu yang tolong menolong dalam kebaikan tanpa ada suatu ikatan. Sehingga Allah menyaksikan orang-orang mukmin sebagai umat yang terbaik. Ihtwal tolong menolong yang sangat mengesankan ketika nabi membuat persaudaraan antara sahabat muhajirin dan sahabat anshar. Para sahabat saling membantu memenuhi kebutuhan hidup mereka, saling meringankan beban mereka, bahkan membagi hartanya dalam suasana persaudaraan. Rasulullah bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ  
مَنْ نَفَسَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْ كُرْبَةٍ مِنْ كُرْبِ يَوْمِ  
الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرَ  
مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي  
عَوْنِ أَخِيهِ. (أخرجه مسلم)

*Artinya : Dari Abu Hurairah Radliyallaahu 'anhu bahwa Rasulullah saw. bersabda: "Barangsiapa melepaskan kesusahan seorang muslim dari kesusahan dunia, Allah akan melepaskan kesusahannya pada hari kiamat; barangsiapa memudahkan seorang yang mendapat kesusahan, Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat; dan barangsiapa menurutpi (aib)*

<sup>16</sup>Umdatulqori syarhu sahih muslim juz 12, 138

<sup>17</sup>Sayyid Muhammad Rasyid Ridho, *Tafsir al-Manar Juz-5* (Mesir: DarulManar, 1367), 131

*seorang muslim, Allah akan menutupi (aibnya) di dunia dan Akhirat; dan Allah selalu akan menolong hambanya selama ia menolong saudaranya.” (HR. Muslim).*

Kata (من نفس عن مسلم كربة) mempunyai arti “melonggarkan”. Allah memberikan dispensasi, kelonggaran, dan perhatian kepada orang yang kesulitan dan orang yang baik interaksinya. Dosa-dosanya akan diampuni, dan sesungguhnya Allah tidak meremehkan sesuatu yang kecil dari perbuatan baik. Dan terkadang Allah menyelamatkan hambanya sebab perbuatan baik yang sedikit.<sup>18</sup>

Dimensi pelayanan berempati dan memahami kondisi orang lain tampak pada QS. Al Baqarah: 83 dimana Kata (حُسْنًا) mencakup segala sesuatu yang menggembirakan dan disenangi. Ucapan yang disifati seperti itu adalah ucapan yang kandungannya benar, sesuai dengan pesan yang akan disampaikan serta indah, bukan hanya redaksinya tetapi juga kandungannya. Dengan ucapan yang baik akan terjalin hubungan yang harmonis. Bila suatu ucapan itu baik dan benar, maka sesungguhnya itu pertanda ketulusan dan kejujuran. Seandainya itu adalah ucapan yang pahit, karena disampaikan dengan baik, maka ia akan diterima dengan mitra bicara dan pendengarnya.<sup>19</sup> Dalam hal ini adalah pelanggan.

Oleh karena itu ucapan yang baik merupakan suatu hal yang penting dalam kehidupan sehari-hari, karena ucapan yang baik adalah sedekah. Nabi bersabda:

وَالكَلِمَةُ الطَّيِّبَةُ صَدَقَةٌ

“Kata-kata yang baik adalah sedekah.” (HR. Al-Bukhari).<sup>20</sup>

Berkata-kata yang baik layaknya bersedekah akan memberikan pahala dan kebaikan bagi kita. Tidak hanya kebaikan berupa pahala dari Allah swt akan tetapi juga kebaikan dari orang lain atau pelanggan. Bahkan ucapan yang baik itu lebih baik daripada bersedekah. Seperti pada QS. Al Baqarah: 263. Perkataan yang baik yang sesuai budaya terpuji dalam suatu masyarakat, adalah ucapan yang tidak menyakiti hati peminta, baik yang berkaitan dengan keadaan penerimaan, maupun yang berkaitan dengan pemberi. Oleh

---

<sup>18</sup>Kamalul muallim juz-5., 121

<sup>19</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan keserasian Al-Qur'an*, Vol. 1 (Jakarta: Lentera hati: 2003), 239

<sup>20</sup>HR. Al-Bukhari no. 2707

karena itu, perkataan yang baik tanpa memberikan sesuatu, lebih baik dari pada memberi dengan menyakitkan hati.<sup>21</sup>

Dalam sebuah hadits Rasulullah saw bersabda:

وَعَنْ أَبِي ذَرِّرٍ رضي الله عنه قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ  
لَا تَحْقِرَنَّ مِنَ الْمَعْرُوفِ شَيْئًا، وَلَوْ أَنْ تَلْقَى أَخَاكَ بِوَجْهِ طَلَقَ

*Artinya : Dari Abu Dzar ra. bahwa Rasulullah saw. bersabda:  
"Janganlah engkau memandang rendah bentuk  
apapun dari kebaikan, walaupun engkau hanya  
bertemu dengan saudaramu dengan muka manis."  
(HR. Muslim)*

Kata (طلق) adalah orang yang menampakkan kemudahan. Wajah yang cerah di depan orang muslim merupakan suatu yang terpuji dan akan mendapatkan pahala. Dalam berinteraksi dengan orang lain dalam hal ini adalah pelanggan adalah dengan berucap yang baik dan juga senantiasa memberikan senyum bahkan dapat dimaknai pula berlemah lembut.

Konsep pelayanan yang seperti ini juga terdapat secara implisit maupun eksplisit dalam nilai-nilai Islam. Bahwa seorang melakukan pelayanan terhadap orang lain sebagai bentuk pelayanannya pada Allah swt. Meski pun Allah swt tidaklah membutuhkan apapun, atas segala nikmat dan karunia yang diberikan maka kita wajib memberikan pelayanan pada sesama. Nabi Muhammad saw juga memberikan *uswah* dalam interaksi bisnis atau usaha (memberikan layanan) melalui emapak karakter mulia Rasulullah saw. Pelayanan yang diberikan dalam bentuk usaha memberikan kebahagiaan seperti layaknya kita mencintai dan memperlakukan diri kita sendiri dengan baik, begitu juga kita memperlakukan orang lain (pelanggan). Sedangkan konsep dimensi layanan menurut teori sekuler, telah jauh terewajantahkan dan berbagai ayat Al Qur'an dan hadits. Dalam memperlakukan orang lain (melakukan pelayanan) maka diperintahkan kita untuk memperhatikan aspek fisik seperti baju yang dikenakan adalah yang baik dan indah. Berucap yang benar dan menepati janji juga menjadi bagian dimensi pelayanan dalam Islam. Sebab usaha menepati janji akan mendatangkan kebaikan dan sebaliknya ingkar janji pada

---

<sup>21</sup>M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan keserasian Al-Qur'an*, Vol. 1. 533

pelanggan kita akan mendatangkan kemudharatan. Dimensi yang selanjutnya adalah dalam pelayanan dimaksudkan sebagai usaha untuk membantu memberikan pemecahan masalah serta memberikan pertolongan bagi sesama (pelanggan). Bahkan dengan tolong menolong inilah akan mendatangkan kemanfaatan bagi individu maupun masyarakat secara umum. Dalam Islam memperlakukan orang lain (pelayanan) hendaknya juga dengan berkata-kata yang baik, bermuka manis (senyum) dan berlaku lemah lembut.

Maka dapat disimpulkan ontologi layanan pendidikan merupakan usaha yang dimaksudkan untuk memberikan kebahagiaan (*customer satisfaction*) bagi pelanggan pendidikan (siswa, orang tua, anggota lembaga pendidikan, dan masyarakat) melalui aspek fisik yang baik dan bagus (pakaian rapi, baik dan indah), berkata yang benar dan menepati janji, memberikan pemecahan masalah serta bantuan pertolongan, dan kelembutan perilaku, perkataan yang baik serta senantiasa memberikan senyuman. Layanan yang diberikan layaknya layanan (kebaikan) yang dilakukan pada diri kita sendiri sebagai sebagian bentuk dari aspek teologis dalam pendidikan.

### **Memberikan Pelayanan Yang Terbaik (*Service Excellence*).**

#### **Teks Ayat**

1) QS. al-Bayyinah:7

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ

*Artinya : Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan melakukan pekerjaan yang baik, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk. (QS. al-Bayyinah:7)*

2) QS. Al-Insyirah/ 94: 7-8

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٧﴾

*Artinya : Maka apabila kamu Telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan Hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap. (QS. Al-Insyirah/ 94: 7-8)*

#### **Tafsir**

Dalam tafsir Jalalayn ayat tersebut dimaknai bahwa orang yang mengerjakan amal sholeh atau berbuat baik itu merupakan

mahluk yang paling baik.<sup>22</sup> Pelayanan sebagai bagian dari berbuat baik pada orang lain merupakan sebaik-sebaik perbuatan.<sup>23</sup> Hal ini juga sesuai dengan hadits Rasulullah swt:

ان الله يحب ان يرى عبدا اذا عمل عملا ان يتقنه(رواه البيهقي)

*Artinya : Sesungguhnya Allah swt. Sangat senang dengan seorang hamba yang melakukan suatu tugas dengan itqan. (HR. Al-Baihaqi).*

Yang dimaksud dengan (أن يتقنه) adalah menghukumi sebagaimana yang telah dijelaskannya. Dalam suatu riwayat dijelaskan bahwa pemberian tuhan pada pekerja, disesuaikan dengan perbuatannya. Maka setiap orang yang pekerjaannya berkualitas dan sempurna, maka kebaikan-kebaikan akan berlipat ganda, dan apabila kebaikan hamba itu banyak, maka Allah akan mencintainya. Pada riwayat yang lain dijelaskan bahwa Allah senang pada pekerja, apabila bekerja dalam suatu ketaatan, maka ia akan memperbaiki kinerjanya sehingga tidak ada kritikan dari orang lain.<sup>24</sup> Dalam terminologi Islam, *itqan* berarti doing at the best possible quality. Bekerja dengan *itqan* artinya mencurahkan pikiran terbaik, fokus terbaik, koordinasi terbaik, semangat terbaik, dan dengan bahan baku terbaik. Dengan demikian Hasilnya juga baik. *Itqan* juga memiliki arti profesionalisme dan spesialisasi. Seseorang dikatakan mutqin jika ia mahir, piawai dan tiada keraguan dengan bidang yang digelutinya.<sup>25</sup>

Secara historis tinjauan kualitas pelayanan dapat dilihat pada kisah yang populer di kalangan mufassir yaitu ketika sebagian pemuka Quraisy seperti Utbah bin Rabi'ah, Abu jahal, Abbas bin Abdul Muththalib dan sekelompok orang lainnya datang kepada Rasulullah saw. Pada saat itu Rasulullah saw sibuk bertabligh dan menyeru kepada Islam kepada mereka. Seperti yang diriwayatkan datangnya seorang fakir dan buta bernama Abdullah bin Umri Maktum yang mendatangi Rasulullah saw yang tengah menghadapi

---

<sup>22</sup> Dalam Tafsir Jalalayn <http://tafsirq.com/98-al-bayyinah/ayat-7#tafsir-jalalayn> diakses 1 Juni 2017.

<sup>23</sup> Dalam Tafsir Quraish Shihab <http://tafsirq.com/98-al-bayyinah/ayat-7#tafsir-quraish-shihab> diakses 1 Juni 2017.

<sup>24</sup> Abu Bakar Muhammad, *Subulus Salam*, Juz IV, (Surabaya, Al-Ikhlash), 122

<sup>25</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Ensiklopedia Leadership dan Manajemen Muhammad SAW: The Super Leader Super Manajer Bisnis dan Kewirausahaan*, (Jakarta: Tazkia, 2010), 54-56

para pembesar Quraisy.<sup>26</sup> Ia meminta Rasulullah saw untuk membacakan dan mengajarkan ayat-ayat al Qur'an kepadanya. Abdullah bin Ummi Maktum bersikukuh mengulang permintaannya sebab ia tidak mengetahui dengan siapa Rasulullah sedang berbicara. Sehingga ia pun memotong perkataan Rasulullah saw dan membuat beliau kecewa hingga tampak pad raut wajah Rasulullah saw. Beliau kemudian membelakangi Abdullah bin Ummi Maktum dan melanjutkan pembicaraannya dengan para pemuka Quraisy. Sehingga muncullah teguran Allah swt melalui surat 'Abasa:

*Artinya : "Dia (Muhammad) bermuka masam dan berpaling. Karena telah datang seorang buta kepadanya. Tahukah kamu barangkali ia ingin membersihkan dirinya (dari dosa). Atau dia( ingin) mendapatkan pengajaran, lalu pengajaran itu memberi manfaat kepadanya? Adapun orang yang merasa dirinya serba cukup. Maka kamu melayaninya. Padahal tidak ada (celaan) atasmu kalau dia tidak membersihkan diri(beriman) " (QS:'Abasa-80: 1-6)*

Dari riwayat tersebut maka secara implisit dapat disimpulkan siapapun tidak boleh berlaku 'Abasa (bermuka masam) terhadap siapapun yang mendatangi kita terlebih lagi dia orang dengan kondisi yang kurang baik (fakir dan buta). Dapat diambil pelajaran didalamnya bahwa kita harus senantiasa berkhilaf terpuji, memperlakukan dengan baik atau mulia terhadap siapapun.

Dalam bidang pendidikan semangat pelayanan dalam konteks Islam harus dibudayakan. Sehingga seluruh anggota lembaga pendidikan bekerja secara individu maupun kelompok secara bersungguh-sungguh dan menghasilkan pendidikan yang berkualitas atau bermutu secara menyeluruh. Sehingga dapat terwujud tersedianya pendidikan yang bermutu bagi seluruh bangsa Indonesia (*education for all*).

Jadi dapat disimpulkan yang disebut epistemologi kualitas layanan pendidikan adalah upaya berkerja sungguh-sungguh dan profesional dalam melayani pelanggan pendidikan (siswa, orang tua, anggota lembaga pendidikan, masyarakat) sehingga menghasilkan kualitas layanan prima yang dapat diakses oleh seluruh pengguna jasa pendidikan secara keseluruhan.

### **Pelayanan yang Baik Berdampak Kebaikan Pula**

---

<sup>26</sup> Asrifin An Nakhrawie, *Ringkasan Asbabun Nuzul*, (Surabaya: Ikhtiar, 2011), h. 201.

(Orang-orang yang beriman dan beramal saleh) kalimat ini pada QS. Ar Ra'du: 29 yaitu menjadi muftada sedangkan khabarnya ialah (alangkah bahagiannya) lafal طُوبَى mashdar daripada lafal ath-thiib, adalah nama sebuah pohon di surga, seseorang yang berkendaraan tidak akan dapat menempuh naungannya sekali pun berjalan seratus tahun (bagi mereka dan tempat kembali yang baik) tempat kembali di akhirat.<sup>27</sup> Begitu luas dan luar biasanya akhirat (surga) yang peruntukkan Allah swt untuk kita. Sedangkan menurut Quraish Shihab ditafsirkan bahwa Orang-orang yang tunduk kepada kebenaran dan melakukan amal saleh, akan memperoleh akibat dan tempat kembali yang baik. Pelayanan sebagai bagian dari amal sholeh akan berakibat yang baik.

Kebenaran adalah sesuatu yang sesuai dengan kenyataan, sedangkan kebohongan adalah sesuatu yang tidak sesuai dengan kenyataan. Ini adalah hakikat keduanya menurut mayoritas ulama'. Hidayah adalah petunjuk yang dapat menyampaikan pada sesuatu yang di cari. Kata (البر) adalah memperluas dalam melakukan kebaikan, kata *al-bir* juga diucapkan untuk amal yang baik serta murni. Kata-kata (الصدق) diulang-ulang sampai akhir bertujuan untuk sampai pada kata *mubalaghoh* yaitu *siddiq* (sangat benar). Sedangkan kata *al-fujur* (kejahatan) adalah menyulitkan, yaitu mempersulit agama atau cenderung pada kerusakan dan semangat untuk melakukan kemaksiatan. Begitu sebaliknya apabila seseorang itu selalu bohong dan berulang-ulang, maka akan sampai pada kata *mubalaghoh* yaitu *kaddaban* (pendusta).<sup>28</sup> Bahwa kebaikan yang kita lakukan (pelayanan pada orang lain) akan menuntun kita pada surganya Allah swt.

### **Melayani Berharap Ridho Allah SWT**

(وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ) pada QS. Al Qashash: 77 mengandung maksud, berbuat baiklah kepada hamba Allah sebagaimana Allah berbuat baik kepadamu dengan beberapa nikmat dunia yang telah diberikan kepadamu. Allah swt telah berbuat kebaikan (memuliakan manusia) dengan menyiapkan seluruh alam semesta ini, bumi dan seisinya untuk kita sebagai nikmat dan karuniaNya. Sebagai imbal balik kita hendaknya juga memuliakan orang lain (berbuat baik) sebab Allah tidak membutuhkan apapun dari manusia.

Lebih jauh lagi penggambaran surga bagi hamba-Nya yang beriman dan melakukan amal saleh. Mengenai surga sebagai janji

---

<sup>27</sup> Dalam Tafsir Jalalayn <http://tafsirq.com/13-Ar-Ra%E2%80%99d/ayat-29#tafsir-jalalayn> diakses 1 Juni 2017.

<sup>28</sup> Abu Bakar Muhammad, *Subulus Salam*, Juz IV, (Surabaya, Al-Ikhlas), 204

yang diberikan Allah swt جَنَّاتٍ pada QS. At Taubah: 72 dicirikan dengan beberapa sifat (1). Dibawahnya terdapat sungai-sungai yang mengalir. Menurut Assaukani, yang dimaksud kata “mengalir” sesungguhnya itu adalah kiyasan. Yang mengalir adalah air yang ada dibawah pohon. Memang dinamakan *jannat* (kebun) karena surga memang di tutupi dengan pepohonan yang rindang<sup>29</sup> (2). Mereka abadi di Surga, (3). Tempat-tempatnya sangat indah, (4). Rumah Adn (kehidupan yang tak terputus).

(رُزِينًا لِلنَّاسِ حُبُّ الشَّهَوَاتِ) pada QS. Ali Imran: 14 dimaknai jika anda berkata dijadikan indah, maka sesuatu yang dijadikan indah itu bisa jadi benar-benar indah, bisa jadi dia buruk tapi diperindah, bisa jadi juga yang memperindah keburukan adalah syetan. Pada ayat tersebut tidak disebutkan siapa yang menjadikan indah hal-hal yang disebut oleh ayat ini. Namun, yang disebutkan dalam ayat ini adalah obyek yang diperindah yaitu kecintaan pada aneka syahwat. Syahwat adalah kecenderungan hati yang sulit terbendung kepada sesuatu yang bersifat indrawi atau material.<sup>30</sup> Menurut Rasyid Ridho, Ayat ini menjelaskan bahwa Syahwat adalah fitrah dalam diri manusia, dan juga ayat ini mengenalkan bahwa syahwat bukanlah suatu yang negative seperti yang disangkakan oleh orang-orang yang tidak mengerti.

Allah tidak menciptakan sesuatu dalam diri manusia itu jelek, bahkan Allah menciptakannya dengan sebaik-baiknya ciptaan. Allah tidak menciptakan agamanya, bertentangan dengan fitrahnya bahkan sangat bersesuaian.<sup>31</sup> وَاللَّهُ عِنْدَهُ حُسْنُ الْمَبَآءِ ayat ini mempunyai pengertian bahwa pandangan seseorang harus melampaui batas masa kini dan masa depannya yang dekat, menuju masa depan yang jauh. Visi masa depan yang jauh merupakan etika pertama dan utama dalam setiap aktivitas, sehingga pelakunya tidak sekedar mengejar keuntungan sementara/ duniawi yang segera habis, tetapi selalu berorientasi masa depan. Di sisi lain pula Al-Qur'an mengingatkan, bahwa sukses yang diperoleh mereka yang berpandangan dekat bisa melahirkan penyesalan, dan kelak di masa depan mereka akan merugi dan dikecam.<sup>32</sup> Hal ini juga sesuai dengan

---

<sup>29</sup> Ali bin Muhammad As-Syaukani, *Fathu al-Qadir*, (San'ah: Darul Wafa, 1250), 143

<sup>30</sup> M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan keserasian Al-Qur'an*, Vol. 2 (Jakarta: Lentera hati: 2003), 24

<sup>31</sup> Sayyid Muhammad Rasyid Ridho, *Tafsir al-Manar Juz-3* (Mesir: DarulManar, 1367), 246

<sup>32</sup> M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan keserasian Al-Qur'an*, Vol. 2, 27-28

pernyataan Abduh yang menyarankan manusia hendaknya tidak menjadikan segala kepentingannya hanya pada hiasan yang ada, kemudian sibuk, sehingga tidak menyiapkan kepentingan masa yang akan datang yang lebih baik.<sup>33</sup>

Dalam lembaga pendidikan kualitas layanan ditujukan agar pelanggan pendidikan (siswa, orang tua, anggota lembaga pendidikan, masyarakat) merasa puas. Pelanggan pendidikan yang puas akan setia terhadap lembaga pendidikan dan akan melakukan pembelian ulang terhadap jasa pendidikan. Pembelian ulang jasa pendidikan akan membawa dampak yang baik lembaga pendidikan diantaranya aspek ekonomi dan citra yang baik. Dan pada akhirnya dapat membawa lembaga pendidikan *survive* dalam persaingan.

Maka dapat disimpulkan aksiologi kualitas layanan pendidikan adalah selain mendatangkan kebaikan pula bagi lembaga pendidikan baik dari segi material juga immaterial berupa citra yang baik. Disamping itu juga memunculkan sikap senantiasa melakukan kualitas layanan yang terbaik (bersungguh-sungguh dan profesional) serta keikhlasan dalam memberikan layanan sebab mengharap ridho Allah swt berupa surga kelak (*ibadah oriented*).

### **Kesimpulan**

Kualitas layanan pendidikan dalam konsep Islam memiliki dua aspek yaitu *bussines oriented* dan *ibada oriented*. Dalam memberikan layanan pendidikan yang akan memberikan penilaian pertama adalah Allah swt dan pihak selanjutnya yang memberikan penilaian adalah manusia (atasan, mitra, pelanggan). Apabila hal ini kita pahami maka dalam beraktivitas kita akan bertindak sebaik-baiknya sebab ada Allah swt yang senantiasa mengawasi dan menilai kita. Disamping itu, kesadaran bahwa Allah lah penilai kita yang utama maka akan memunculkan nilai keikhlasan dalam memberikan layanan..

### **Daftar Pustaka**

An Nakhrawie, Asrifin *Ringkasan Asbabun Nuzul*, (Surabaya: Ikhtiar, 2011)

Antonio, Muhammad Syafi'i. *Ensiklopedia Leadership dan Manajemen Muhammad SAW: The Super Leader Super Manajer Bisnis dan Kewirausahaan*, (Jakarta: Tazkia, 2010)

---

<sup>33</sup>Sayyid Muhammad Rasyid Ridho, *Tafsir al-Manar Juz-2* (Mesir: DarulManar, 1367), 199

As-Syaukani, Ali bin Muhammad. *Fathu al-Qadir*, (San'ah: Darul Wafa, 1250H)

F. Buttle. SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 1996. 30(1), pp. 8-32.

<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1534> diakses tanggal 13 Juni 2017.

<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1836> diakses tanggal 13 Juni 2017.

Muhammad, Abu Bakar. *Subulus Salam*, Juz IV, (Surabaya: Al-Ikhlash, 2001)

Qomar, Mujamil. *Manajemen Pendidikan Islam: Strategi baru peneglolaan Lembaga Pendidikan Islam*, ( Jakarta: Erlangga, 2007)

RasyidRidho, Sayyid Muhammad. *Tafsir al-Manar Juz-7* (Mesir: Darul Manar, 1367)

Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan keserasian Al-Qur'an* , Vol. 1(Jakarta: Lentera hati: 2003)

Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan keserasian Al-Qur'an* , Vol. 2, 27-28

Tafsir Ibnu Katsir online versi 1.0  
<http://ibnukatsironline.blogspot.co.id/2015/05/tafsir-surat-al-araf-ayat-31.html> diakses 13 Juni 2017.

Tafsir Jalalayn <http://tafsirq.com/48-al-fath/ayat-10#tafsir-jalalayn> diakses 13 Juni 2017

Tafsir Jalalayn <http://tafsirq.com/9-at-taubah/ayat-75#tafsir-jalalayn> diakses 1 Juni 2017.

Tafsir Quraish Shihab <http://tafsirq.com/48-al-fath/ayat-10#tafsir-quraish-shihab> diakses 13 Juni 2017

Tafsir Quraish Shihab <http://tafsirq.com/9-at-taubah/ayat-75#tafsir-quraish-shihab> diakses 1 Juni 2017.