

BAB II KAJIAN TEORI

A. Teori Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi keinginan orang lain dengan mendapatkan uang atau jasa.¹ Tentang pelayanan, setidaknya terdapat beberapa pendapat dari para ahli yang bisa dipakai sebagai beberapa referensi yaitu pendapat dari Kasmir, Endar Gugiarto, Kotler, Fandy Tjiptono, Sinambela, Zein dan menurut Mahmoedin.² Menurut Kasmir, pelayanan merupakan kegiatan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk memuaskan klien, rekan kerja, dan eksekutif. Endar Sugiarto mendefinisikan pelayanan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan pihak lain (konsumen, pelanggan, pengunjung, klien, pasien, penumpang, dll) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang memberikan atau menerima pelayanan tersebut. Layanan terbaik akan memuaskan pelanggan lain ini. Dengan melayani keinginan dan keinginan pelanggan, mengukur pelayanan yang baik. Para tamu yang memanfaatkan layanan menilai kualitas layanan. Kotler mendefinisikan layanan sebagai setiap tindakan atau aktivitas yang dapat dilakukan oleh satu pihak untuk pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengarah pada perolehan properti apa pun. Menurut Fandy Tjiptono, layanan adalah sistem yang terdiri dari dua bagian utama: penyampaian layanan, yang biasanya terlihat atau diketahui oleh klien, dan operasi layanan, yang seringkali tidak terlihat atau keberadaannya tidak diketahui oleh pelanggan (*back office*). Atau belakang panggung) (juga dikenal sebagai kantor depan atau panggung depan). Menurut Sinambela, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan yang menguntungkan suatu kelompok

¹ 'Definisi Pengertian Pelayanan', 2015 <<http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html?m=1>> [accessed 24 June 2022].

² Yolanda Darma Fernandes, '*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang*' (*Akademia Keuangan dan Perbankan Padang*), 2.

atau unit dan memberikan kebahagiaan meskipun hasilnya tidak berhubungan langsung dengan suatu produk. Ini menunjukkan hubungan antara layanan dan kesenangan internal penerima layanan. Menurut Zein, memberikan pelayanan yang baik merupakan hal yang harus dilakukan oleh penyedia layanan dengan baik. Mahmoedin mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang tidak terlihat atau serangkaian kegiatan yang tidak terlihat yang berasal dari kontak antara pelanggan dan staf atau dari produk atau layanan lain yang ditawarkan oleh bisnis penyedia layanan dan dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen.

Dari definisi di atas bisa diketahui bahwa dalam pelayanan terdapat interaksi yang terjadi antara pelanggan dengan pihak pemberi jasa. Pelayanan adalah proses atau tindakan yang tidak berwujud.

Secara khusus, pelayanan dapat dibagi menjadi 3 kategori berikut:

a. Pelayanan dengan lisan

Petugas dari masyarakat, industri layanan informasi, dan profesi lain yang bergerak di bidang layanan informasi menyampaikan penjelasan atau informasi kepada siapa saja yang membutuhkannya.

b. Pelayanan melalui tulisan

Layanan berbasis tulisan merupakan bentuk layanan yang paling lazim dalam pelaksanaannya, baik dari segi kuantitas maupun dari segi fungsinya.

c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Biasanya, pejabat tingkat menengah dan bawah menyediakan 70–80% layanan dalam bentuk perbuatan karena kurangnya pengetahuan dan pengalaman mereka memengaruhi bagaimana tindakan atau pekerja berubah.

2. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Faktor Delapan Besar atau juga dikenal sebagai *The Big Eight Factors* adalah suatu kepuasan konsumen yang harus diciptakan oleh suatu perusahaan yang mampu memenuhi kebutuhan para pelanggannya. Menurut Hannah dan Karp, kebutuhan ini secara garis besar dapat dikategorikan menjadi tiga;

a. Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk antara lain sebagai berikut:

- 1) Kualitas produk. Kualitas setiap komponen yang digunakan untuk membuat suatu produk dipertimbangkan. sehingga barang tersebut memiliki nilai tambah.
 - 2) Hubungan antara biaya dan nilai. Keterkaitan antara nilai dan harga, lebih khusus lagi hubungan antara harga dan nilai produk, ditentukan oleh selisih antara nilai yang diterima konsumen dengan harga yang dibayarkan oleh pelanggan atas suatu produk yang diproduksi oleh suatu badan usaha.
 - 3) Struktur produk. Unsur fisik suatu benda yang memberikan manfaat adalah bentuknya.
 - 4) Keandalan. Keandalan perusahaan adalah kemampuannya untuk menyediakan barang sesuai dengan komitmennya.³
- b. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan antara lain sebagai berikut:
- 1) Jaminan. Jaminan yang dibuat oleh perusahaan untuk penggantian barang yang rusak setelah pembelian.
 - 2) Respon dan cara pemecahan masalah. *Respon to and Remedy of Problems* cara yang dilakukan staf dalam menangani keluhan yang dihadapi konsumen.
- c. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian antara lain sebagai berikut:
- 1) Pengalaman karyawan. Interaksi pelanggan dan staf, terutama yang melibatkan percakapan tentang pembelian, sering disebut sebagai pengalaman karyawan.
 - 2) Kemudahan dan kenyamanan. Kenyamanan akuisisi mengacu pada semua kenyamanan dan kemudahan yang ditawarkan perusahaan untuk barang yang diproduksinya.

3. Prinsip-prinsip Pelayanan

Sikap pelayanan karyawan adalah cara orang bertindak untuk membantu orang lain (tamu atau konsumen).⁴ Pelayanan terbaik akan memuaskan pelanggan lain ini. Kepuasan

³ Harentama Fardhani, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang' (Universitas Diponegoro, 2010), 9.

⁴ 'Pengertian Pelayanan', 2020 <<http://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/12/pengertian-pelayanan.html>> [accessed 25 June 2022].

keinginan dan keinginan pelanggan dijadikan sebagai tolak ukur pelayanan yang baik. Konsumen yang memanfaatkan layanan ini adalah mereka yang mengevaluasi kualitas layanan. Konsumen akan menilai kualitas layanan yang mereka dapatkan dengan menggunakan lima dimensi layanan sebagai standar, yaitu: (1) *tangibles*, (2) *assurance*, (3) *empathy*, (4) *reability*, dan (5) *responsive*, menurut James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons.⁵

Unsur-unsur dilima konsep dimensi kualitas pelayanan tergantung pada perilaku atau kualitas manusia, serta jumlah kemampuan atau pengalaman yang dimiliki oleh setiap orang yang berpartisipasi dalam penyampaian layanan. Kualitas bagaimana karyawan mengintegrasikan layanan mereka (pekerjaan) dengan rencana perusahaan dapat digunakan untuk menentukan seberapa andal layanan mereka. Karyawan juga prihatin dengan masalah yang sekarang dihadapi pelanggan, dan mereka unggul dalam menyediakan layanan yang dibutuhkan pelanggan dan menyelesaikan proyek sesuai jadwal sesuai dengan komitmen mereka sejak awal. Daya tanggap karyawan diukur dengan seberapa baik mereka berkomunikasi dengan pelanggan, memberikan layanan dengan akurat dan cepat, menunjukkan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan mereka, dan memiliki fleksibilitas untuk bertindak segera atas permintaan mereka. Jika mereka benar-benar memiliki keterampilan atau pengalaman yang diperlukan dan menunjukkan kesabaran saat berhadapan dengan pelanggan, mereka memiliki dimensi layanan kepastian/jaminan (*assurance*), yang membantu pelanggan merasa aman. Lingkungan kerja dan eksekutif perusahaan juga membantu tugas yang dilakukan oleh staf mereka. Kemudian, aspek empatik layanan dari pekerja dapat diamati ketika staf memperhatikan pelanggan dan kepentingan mereka, memahami keinginan mereka, dan berusaha untuk mengubah jam kerja mereka untuk mengakomodasi jadwal sibuk pelanggan. Meskipun peralatan dan teknologi modern dimiliki, kondisi fasilitas yang sangat baik, dan keselarasan fasilitas fisik yang dimiliki dengan jenis layanan yang diberikan semuanya dapat

⁵ Yolanda Darma Fernandes, 'Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang' (*Akademia Keuangan dan Perbankan Padang*), 3.

dianggap sebagai indikator dimensi layanan yang nyata. Untuk memberikan layanan, dasar-dasar layanan pelanggan tertentu harus dipahami. Ini termasuk berpakaian rapi dan bersih, percaya diri, bergaul dengan teman dan tersenyum, bersikap baik dan lembut, mencoba menyebutkan nama seseorang ketika Anda mengenalnya, tetap tenang dan sopan, dan memperhatikan setiap percakapan. Bicaralah dengan jelas dan sopan, dan bertindaklah dengan penuh tanggung jawab.

4. Pelayanan dalam Syariah Islam

Pelayanan menurut ensiklopedia Islam adalah persyaratan yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. Semua pihak dalam perusahaan jasa harus berpegang pada pedoman dan prinsip yang digariskan dalam ajaran Islam agar pelayanan lebih terarah.⁶ Islam sangat menekankan *validitas* layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan membuat mereka merasa puas sepenuhnya. Ide layanan Islam adalah sebagai berikut:

- a. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*), prinsip ini memberikan bantuan terbaik kepada sesama manusia merupakan tugas yang sangat mulia yang membuka pintu kebaikan bagi yang melakukannya. Menurut Al-Qur'an Surah Al-Maidah ayat 2.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحُلُوْا شَعِيْرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا
 اَهْدٰى وَلَا الْقَلْبِدَ وَلَا ءَامِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا
 مِّنْ رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۚ وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَبِدُوْا ۗ وَلَا تَجْرِمَنَّكُمْ
 شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ
 تَعْتَدُوْا ۗ وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى ۗ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى
 الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

⁶ Nurhadi, 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2.2 (2018), 137-150 <<https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>>.

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (menggangu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya.” (Q.S Al-Maidah: 2)⁷

Didalam sebuah hadist juga dikatakan bahwa: “Orang yang menunjukkan (sesama) itikad baik, dia suka melakukannya,” klaim hadits lainnya (HR. Muslim). Makna hadits tersebut diibaratkan sebagai orang yang pandai membantu orang lain dengan ilmunya dan orang kaya membantu hartanya. Dan karena dialah umat Islam memberikan uluran tangan kepada mereka yang membutuhkan. Oleh karena itu, setelah melakukan perbuatan baik, seorang mukmin wajib membantu orang lain dengan membuat pilihan atau mengambil tindakan yang menginspirasi orang lain untuk melakukan perbuatan baik.⁸

- b. Prinsip pemberian kemudahan (*At-Taysir*). Allah SWT menurunkan syariat Islam untuk menjaga dan memastikan agar ketentuan yang dikenakan kepada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan dan dapat menghilangkan kesulitan dan kesukaran yaitu menghilangkan hal-hal yang memberatkan (*masyaqah*) yang berlebihan dalam

⁷ Departemen Agama RI, *Al Qur'an Dan Terjemahannya* (Jakarta: PT Syamil Cipta Media, 2005), 105.

⁸ Nurhadi, 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', 144.

masyarakat karena Allah SWT mengetahui kodrat manusia, yang tidak menyukai beban yang membatasi kemandiriannya. -berlebihan, dan implementasinya mungkin membutuhkan banyak sumber daya manusia. Namun, ini tidak berarti bahwa tantangan yang mungkin dihadapi orang dalam kehidupan semuanya dihilangkan oleh hukum Islam. Ketentuan hukum Islam hanya diharapkan akan membuat hidup lebih mudah bagi orang-orang. Hal ini sesuai dengan wahyu Allah SWT dari surat Al-Baqarah ayat 185.

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ
 وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ ۚ فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ
 فَلْيَصُمْهُ ۗ وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ
 أُخَرَ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ
 وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ
 وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya : “Bulan Ramadan adalah (bulan) yang di dalamnya diturunkan Al-Qur'an, sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang benar dan yang batil). Karena itu, barangsiapa di antara kamu ada di bulan itu, maka berpuasalah. Dan barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (dia tidak berpuasa), maka (wajib menggantinya), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan

kepadamu, agar kamu bersyukur.” (Q.S Al-Baqarah: 185)⁹

Rasulullah SAW pernah berlibur dan bersabda: “Buatlah sederhana dan jangan dipersulit, sediakan untuk membuat orang senang dan jangan membuat mereka lari”, menurut sebuah hadits dari Anas bin Mali Ra. ‘Alaih Muttafaq.¹⁰

- c. Prinsip persamaan (*Musawah*). Semua manusia adalah sama dan berasal dari sumber yang sama yaitu bumi dan satu individu yaitu Adam yang diciptakan dari tanah. Karena semua individu memiliki nenek moyang yang sama, tidak ada manfaat yang dimiliki satu individu atas yang lain. Dalam Islam, hanya ada dua tipe individu: 1) Orang yang baik, saleh, dan terhormat di mata Allah. 2). Individu yang sulit diatur (*Fajir*), sengsara dan menjijikkan di mata Allah.

“Wahai manusia, sesungguhnya Allah sungguh-sungguh telah menghapuskan kesombongan jahiliyah dan mengagung-agungkan bapak mereka, maka manusia terbagi dua golongan yaitu golongan bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah, dan golongan yang fajit atau celaka dan hina disisi Allah. Dan manusia adalah anak turun Adam yang diciptakan dari tanah” (Tirmidzi, 2014). Oleh karena itu, menyombongkan diri atau merendahkan orang lain tidak pantas dilakukan oleh individu atau organisasi. Sebagaimana tertuang dalam Al-Qur’an ayat 13 Surat Al-Hujuraat yang merupakan firman Allah SWT.

يٰٓاَيُّهَا النَّاسُ اِنَّا خَلَقْنٰكُمْ مِّنْ ذَكَرٍ وَّاُنْثٰى وَجَعَلْنٰكُمْ شُعُوْبًا
وَقَبَاٖۗٔلَ لِتَعَارَفُوْٓا ۗ اِنَّ اَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللّٰهِ اَتْقٰنَكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ

عَلِيْمٌ حَبِيْرٌ ﴿١٣﴾

Artinya : “Wahai manusia! Sungguh, Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan, kemudian Kami jadikan

⁹ Departemen Agama RI, *Al Qur’an Dan Terjemahannya*, 27.

¹⁰ Nurhadi, ‘Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah’, 145.

kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertakwa. Sungguh, Allah Maha Mengetahui, Mahateliti.” (Q.S Al-Hujuraat: 13)¹¹

Dari ayat di atas sangat jelas kita ketahui bahwa kita dianjurkan Allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita, tanpa harus membedakan bangsa, agama, suku ataupun dari golongan mana individu tersebut berasal.

- d. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*). Menurut penjelasan Allah SWT dalam surat Al-Imran ayat 112

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا تُقِفُوا إِلَّا أَنْ يُحِبَّلِ مِنَ اللَّهِ وَحَبْلٍ
 مِنْ النَّاسِ وَبَاءُ وَبِغْضٍ مِنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ
 الْمَسْكَنَةُ ۚ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ
 وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقٍّ ۚ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا
 يَعْتَدُونَ ﴿١١٢﴾

Artinya : “Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka (berpegang) pada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia. Mereka mendapat murka dari Allah dan (selalu) diliputi kesengsaraan. Yang demikian itu karena mereka mengingkari ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi, tanpa hak (alasan yang benar). Yang demikian itu karena mereka durhaka dan melampaui batas.” (Q.S Al-Imran: 112)¹²

¹¹ Departemen Agama RI, *Al Qur'an Dan Terjemahannya*, 516.

¹² Departemen Agama RI, *Al Qur'an Dan Terjemahannya*, 63.

Belum sempurna agama seseorang hingga ia mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri, menurut hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik Ra (HR. Bukhari). Intinya, perlakukan saudara Anda sama seperti Anda memperlakukan diri sendiri.¹³

- e. Prinsip Lemah lembut (*Al-Layin*).sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lemah lembut, maka tidak akan pernah mendapatkkan kebaikan”. Albadar 2014 Untuk berlaku lemah lembut juga telah dijelaskan dalam Al-Qur’an dalam QS. Ali Imron:159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا
الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : “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 dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.” (QS. Ali Imron:159)¹⁴

Yang dimaksud dengan pelanggaran kekerasan di sini adalah mengucapkan kata-kata kasar. Al-Hasan berkata, “Bersikap lemah lembut adalah akhlak

¹³ Nurhadi, ‘Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah’, 146.

¹⁴ Departemen Agama RI, *Al Qur’an Dan Terjemahannya*, 70.

Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam dimana beliau diutus dengan akhlak yang mulia ini.¹⁵

- f. Prinsip kekeluargaan (*ukhuwah*). *Ukhuwah* yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan agama. Ini tercantum jelas dalam al-Qur'an surah Al-hujurat ayat 10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ

لَعَلَّكُمْ تَرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

Artinya : “Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat.” (Q.S Al-Hujurat: 10)¹⁶

Kata *ukhuwah*, yang berarti "persaudaraan", dalam arti yang luas mencakup kekhasan satu aspek, seperti ras, agama, profesi, dan sentimen. Sehingga ada persaudaraan dalam Islam dan hubungan yang tidak berdasarkan agama. Shihab 2015 Sebuah hadits juga menyatakan bahwa seorang Muslim adalah saudara Muslim lainnya. Bahkan ketika dia diminta untuk membantu dan membela mereka, dia tidak dapat menzalimi atau mengganggu orang lain.

Menurut Islam, berikut adalah contoh layanan dengan niat baik:

- 1) Layanan yang ditawarkan dengan tujuan melebihi harapan pelanggan.
- 2) Adanya tantangan penyampaian layanan yang tidak disadari oleh pelanggan.
- 3) Kesalahan layanan pelanggan membuat orang tidak kecewa dengan hasil pekerjaan yang dilakukan oleh petugas layanan.

Al-Qur'an dan hadis keduanya menawarkan resep khusus untuk perilaku yang tepat dalam karma yang berhubungan dengan bisnis. Seorang pebisnis Muslim

¹⁵ Nurhadi, 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', 147.

¹⁶ Departemen Agama RI, *Al Qur'an Dan Terjemahannya*, 515.

harus berperilaku sesuai dengan Sunnah dan Al-Qur'an ketika melakukan bisnis. Bersikap sopan adalah landasan dan esensi mendasar dari menjadi orang yang baik, serta esensi mendasar dari menjadi orang baik dan berbisnis. Menurut Nabi, "*saidul kaunkhalimuhum*" (pengelola/pengusaha adalah pelayan bagi kliennya) adalah salah satu prinsip perdagangan Islam. Oleh karena itu, semua pekerja harus memiliki sifat kedermawanan, keramahan, dan orientasi pelayanan.

Nabi Muhammad dikenal memiliki sifat-sifat sebagai berikut, yang menjadi landasan keberhasilan ekonominya:¹⁷

- 1) *Shiddiq* (jujur), Menurut ajaran Islam, perkataan, keyakinan, dan perbuatan selalu didasarkan pada *siddiq* (kejujuran). Ketulusan, ketepatan waktu, janji, dan pelayanan adalah semua cara kejujuran diperlihatkan di tempat kerja dan dalam bisnis.
- 2) *Amanah* (tanggung jawab), yang mengacu pada rasa tanggung jawab untuk memenuhi semua tugas dan komitmen. Penerimaan, kejujuran, pelayanan prima, dan ihsan (berbuat baik) semuanya adalah contoh amanah
- 3) *Fathanah* (cerdas), seseorang harus mengerti, memahami sepenuhnya, dan sabar menunggu semua masalah yang merupakan kewajiban dan tugas.
- 4) *Tabligh* (menyampaikan), adalah kemampuan berkomunikasi secara efektif, mengajak serta memberi contoh kepada pihak lain untuk mengikutinya dalam mengamalkan ajaran Islam. Ikatan antar pribadi yang lebih kuat dan erat diperlukan untuk penyampaian *tabligh* yang bijaksana, sabar, persuasif dan kontroversial.

B. Teori Aplikasi Mobile

1. Pengertian Aplikasi

Program komputer yang berjalan pada sistem tertentu dan dirancang dan dibangun untuk menjalankan perintah

¹⁷ Nurhadi, 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', 148.

tertentu dikenal sebagai aplikasi.¹⁸ Kata "aplikasi" berasal dari kata bahasa Inggris "aplikasi", yang mungkin berarti "penggunaan" atau "aplikasi". Aplikasi perangkat lunak atau program yang dibuat dengan mempertimbangkan pekerjaan tertentu adalah yang dimaksud dengan istilah "aplikasi". Aplikasi dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok berdasarkan cara pengembangannya: (1) aplikasi desktop, yang hanya berjalan di perangkat PC atau laptop; (2) aplikasi web, yang dijalankan menggunakan komputer dan koneksi internet; dan (3) aplikasi seluler, yang berjalan di perangkat seluler dan memiliki basis pengguna yang besar.

Pada berbagai perangkat, sistem operasi memungkinkan aplikasi untuk dijalankan. Kriteria berikut membantu menentukan apakah suatu aplikasi berkualitas tinggi dan bermanfaat bagi penggunanya: (1) dapat memenuhi permintaan pengguna; (2) dapat beroperasi pada beberapa *platform*; (3) dapat bereaksi cepat terhadap input pengguna; dan (4) menggunakan sumber daya minimal (*prosesor*, memori, dan penyimpanan).

Uraian pakar pertama tentang aplikasi datang dari Hengky W. Pramana. Menurutnya, aplikasi adalah perangkat lunak yang dibuat khusus untuk memenuhi tuntutan berbagai tugas dan aktivitas, seperti game, layanan konsumen, aktivitas komersial, dan aktivitas lainnya. Kedua, menurut Harip Santoso, aplikasi adalah kumpulan dokumen (seperti laporan, kelas, dan formulir) yang dibuat untuk melakukan serangkaian tugas terkait, seperti aplikasi aset tetap dan aplikasi penggajian. Kedua, menurut Harip Santoso, aplikasi adalah kumpulan dokumen (seperti laporan, kelas, dan formulir) yang dibuat untuk melakukan serangkaian tugas terkait, seperti aplikasi aset tetap dan aplikasi penggajian.¹⁹

Berikut ini penjelasan tentang cara kerja aplikasi: (1) Sebagai bahan ajar dalam bidang pendidikan. Misalnya, *Microsoft Power point* adalah program yang bagus untuk menyajikan konten yang menyertakan animasi agar lebih menarik. (2) Bidang kedokteran membantu dokter dalam

¹⁸ Hasan Abdurahman, 'Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti', *Jurnal Computech & Bisnis*, 8.2 (2014), 62.

¹⁹ Baenil Huda, 'Penggunaan Aplikasi Content Manajement System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-Commerce', *SYSTEMATICS*, 1.2 (2019), 82.

diagnosis penyakit dan memberikan perawatan rutin selain memberikan obat. (3) Dunia usaha memiliki alat untuk menghitung besarnya keuntungan yang diperoleh. Karena dalam beberapa keadaan melakukannya secara manual akan memakan waktu yang sangat lama, diperlukan aplikasi khusus. (4) Komunitas ilmiah melayani tujuan yang membantu mengumpulkan informasi ilmiah. Selain itu, berbagai aplikasi kini tersedia untuk memfasilitasi diskusi antara mahasiswa dan profesor. (5) Bidang Militer memiliki kemampuan menangani pesawat terbang tanpa perlu campur tangan pribadi.²⁰

Aplikasi dapat dikategorikan ke dalam salah satu dari tujuh kategori, antara lain: (1) Perangkat lunak sistem, yang dapat mengelola dan mengontrol operasi operasional internal dari sistem komputer. (2) Perangkat lunak waktu nyata adalah program dengan kemampuan untuk menonton, memeriksa, dan mengelola suatu peristiwa seperti yang terjadi di dunia nyata. (3) Perangkat lunak bisnis adalah jenis program yang dirancang dan dibangun untuk operasi komersial, seperti pengelolaan dana. (4) Perangkat lunak teknik dan ilmiah adalah program yang dibuat untuk membantu orang dalam menyelesaikan masalah yang tidak bersifat algoritmik. (5) Perangkat lunak komputer pribadi adalah program yang digunakan untuk perangkat pengguna resmi dan pribadi yang populer digunakan.

Pengguna komputer dan perangkat seluler sering menggunakan aplikasi berikut dalam kehidupan sehari-hari mereka: *Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Powerpoint, Adobe Photoshop, Winamp, GOM Player, Windows Media Player, Adobe Reader, dan Google Chrome, Mozilla Firefox, dan Opera* adalah lima program pertama terdaftar.²¹

2. Pengertian Mobile

Kata *mobile* merupakan istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan perangkat lunak yang berjalan di perangkat seluler yang memiliki arti bergerak atau bergerak. Namun,

²⁰ Rohmad Dwi Jayanto, 'Evaluasi Kualitas Aplikasi Mobile Kamus Istilah Jaringan Pada Platform Android Dengan Standar ISO/IEC 25010' (Universitas Negeri Yogyakarta).

²¹ Wahana Komputer, *Membangun Aplikasi Mobile Cross Platform Dengan Phonegap*, ed. by Anggota IKPI (PT Elex Media Koputindo Kelompok Gramedia, 2013),2.

mobile juga bisa merujuk pada barang berteknologi tinggi yang mampu bergerak tanpa menggunakan kabel.²² *Tablet*, *PDA*, dan *smartphone* merupakan beberapa contohnya. Definisi *Oxford English Dictionary* tentang “ponsel” adalah “dapat melakukan perjalanan dengan mudah dan bebas kapan saja atau di mana saja”, dan sering digunakan untuk merujuk ke ponsel dan teknologi lainnya. Anda dapat dengan cepat melakukan berbagai tugas menggunakan aplikasi seluler, termasuk berbelanja, berjualan, belajar, bekerja dari rumah, menjelajah, dan menjalankan bisnis. Aplikasi pada perangkat kompak, *portabel*, dan *nirkabel* yang memfasilitasi komunikasi disebut sebagai seluler. Untuk kemudahan dan portabilitasnya, konsumen lebih menyukai perangkat kecil, dan perangkat seluler juga menggunakan lebih sedikit energi daripada komputer desktop.

3. Pengertian Aplikasi Mobile

Aplikasi menurut HM Jogyanto, adalah setiap penggunaan pernyataan atau perintah yang diatur sedemikian rupa sehingga komputer dapat mengubah input menjadi output. Definisi *Oxford English Dictionary* tentang *mobile* adalah dapat melakukan perjalanan dengan mudah dan bebas kapan saja atau di mana saja, dan sering digunakan untuk merujuk ke ponsel dan teknologi lainnya.²³

Aplikasi *mobile* untuk perangkat seluler (seperti *smartphone*, *tablet*, *iPod*, dll.) yang dapat beroperasi di perangkat tersebut dan memiliki sistem operasi yang mengaktifkan perangkat lunak independen disebut sebagai aplikasi seluler atau aplikasi seluler.²⁴ Platform untuk mendistribusikan aplikasi seluler sering dijalankan oleh perusahaan yang menciptakan sistem operasi seluler, seperti toko untuk *Apple*, *Google Play*, *Windows Phone*, dan *BlackBerry* (Siegler, 2008). Aplikasi seluler dapat diunduh melalui situs web distribusi masing-masing atau dari aplikasi yang diunduh sebelumnya untuk perangkat seluler. Pengguna

²² Muhammad Irsan, ‘Rancangan Aplikasi Mobile Notifikasi Berbasis Android Untuk Mendukung Kinerja Di Instansi Pemerintahan’ (Universitas Tanjungpura).

²³ Herlan Mulyana dan Maimunah, ‘Aplikasi Mobile Kamus Istilah Komputer Berbasis Android’ (STMIK Nusa Mandiri, 2014), 29.

²⁴ Giri Mustika dkk, ‘Aplikasi Mobile Apps Gamelan Untuk Pembelajaran Seni’, *Jurnal Pendidikan Dan Kajian Seni*, 5.2 (2020), 166.

umumnya dapat terhubung ke layanan internet menggunakan aplikasi seluler yang seringkali hanya dapat diakses melalui PC atau laptop. Oleh karena itu, aplikasi seluler dapat mempermudah orang untuk menggunakan perangkat seluler mereka untuk mengakses internet. Pengguna smartphone dengan koneksi internet dapat memperoleh berbagai informasi penting melalui aplikasi seluler.

a. Keuntungan dari Aplikasi Mobile

Penggunaan *mobile app* memiliki beberapa keuntungan, beberapa di antaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Nyaman, karena menawarkan akses yang cepat dan mudah bagi pelanggan yang menggunakan perangkat mobile.
- 2) Konten, mengingat dilengkapi dengan baik untuk menangani konten multimedia secara mendalam dan fungsi lokasi pengguna/GPS.
- 3) Waktu: Setelah penggunaan awal, pengguna mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menggunakan perangkat lunak.
- 4) Analitis, dengan kemampuan melacak perilaku pengguna.
- 5) Menghasilkan uang dengan menagih orang untuk mengunduh program.²⁵

b. Kekurangan dari Aplikasi Mobile

Saat menggunakan Aplikasi Mobile, pengguna mungkin mengalami kekurangan seperti berikut:

- 1) Terbatas, karena aplikasi yang berbeda diperlukan untuk berbagai platform, seperti *iPhone* atau *Android*, sehingga jangkauan aplikasi menjadi terbatas.
- 2) Biaya; membuat dan mengembangkan aplikasi itu mahal.
- 3) Pemasaran: Dengan jutaan aplikasi seluler yang tersedia, membedakan produk Anda dari yang lain membutuhkan usaha dan uang.
- 4) Proses persetujuan, bahkan setelah mengembangkan aplikasi apple harus memeriksa dan menyetujui.
- 5) Upgrade, Pengguna harus mengunduh program untuk meningkatkan performanya.²⁶

²⁵ 'Keuntungan Dan Kekurangan Mobile App Dalam Dunia Bisnis', Harmoni Permata, 2019.

²⁶ 'Keuntungan Dan Kekurangan Mobile App Dalam Dunia Bisnis'.

- c. Manfaat Aplikasi Mobile
- 1) Menyediakan saluran pemasaran langsung. Keuntungan pertama aplikasi seluler adalah ia menawarkan saluran pemasaran langsung. Ada banyak metode untuk menggunakan aplikasi seluler, termasuk umpan berita, harga, formulir pemesanan, akun pengguna, messenger, dan sejumlah fitur lain yang menurut pelanggan sangat nyaman.
 - 2) Membangun dan meluncurkan merek; khusus untuk perusahaan, aplikasi seluler berfungsi sebagai alat untuk penyebaran informasi dan membangun merek.
 - 3) Menetapkan standar yang tinggi untuk para pesaing, aplikasi ini akan memudahkan orang untuk menjalani kehidupan sehari-hari dengan mengembangkan aplikasi dalam format seluler. Misalnya, lebih sederhana karena pelanggan hanya perlu satu aplikasi untuk memesan angkutan umum.
 - 4) Aplikasi seluler sangat membantu untuk bertukar informasi tentang berbagai hal, seperti pekerjaan dan hal lainnya, selain untuk meningkatkan kualitas komunikasi. Berkat ketersediaan aplikasi seluler, komunikasi yang sebelumnya sulit karena harus bertemu langsung kini dapat dipermudah dengan hal tersebut..
 - 5) Memperbaiki proses bisnis. Meningkatkan proses bisnis yang sudah diimplementasikan sangat membantu saat mengerjakan aplikasi seluler. Misalnya, sejumlah besar karyawan secara aktif menggunakan perangkat lunak perpesanan *instan WhatsApp* untuk berkomunikasi satu sama lain dan membantu pekerjaan mereka.²⁷

C. Teori Ekonomi Syariah

1. Definisi Ekonomi Syariah

Ekonomi Islam umumnya dianggap sebagai salah satu ilmu sosial yang menyelidiki bagaimana orang memproduksi, mendistribusikan, dan mengkonsumsi produk dan jasa. Istilah ekonomi Islam dan ekonomi Islam terkadang digunakan secara

²⁷ 'Apa Itu Mobile Apps', *Majapahit* <<http://majapahit.id/blog/2021/03/17/apa-itu-mobile-apps>> [accessed 25 June 2022].

sinonim di Indonesia. termasuk dalam kosakata yang digunakan dalam kursus universitas atau program gelar. Beberapa dibangun menggunakan ekonomi Islam, tetapi yang lain dibangun tanpa itu. Hal ini agar ekonomi Islam dan ekonomi syariah dapat dipahami secara bermakna. Para akademisi muslim telah memberikan beberapa definisi tentang ekonomi Islam yang sering dikenal dengan ekonomi syariah. Berbagai sudut pandang yang dianut oleh masing-masing spesialis dalam profesinya menghasilkan keragaman ini. Definisi para ahli tentang ekonomi Islam adalah sebagai berikut:

Ekonomi Islam, menurut Monzer Kahfi, merupakan cabang ilmu ekonomi yang bersifat interdisipliner. Hal ini dijelaskannya dalam bukunya *The Islamic Economy*. Kajian ekonomi syariah tidak bisa dipahami secara terpisah; itu membutuhkan pemahaman yang kuat dan menyeluruh tentang ilmu-ilmu pendukung serta ilmu-ilmu analisis (seperti matematika, statistik, logika, dan ushul fiqh).

Ekonomi syariah adalah ilmu sosial yang menyelidiki masalah ekonomi kerakyatan dan dimotivasi oleh prinsip-prinsip Islam, menurut M.A. Mannan. Sedangkan, Qardhawi Yusuf Ekonomi Islam dapat dipahami sebagai ekonomi berbasis Tuhan. Karena Allah *Azza Wa Jalla* adalah tujuan akhir dari sistem ekonomi ini dan menggunakan sarana yang terkait erat dengan syariahnya, Allah *Azza Wa Jalla* juga merupakan sumber inspirasinya.

Ekonomi Islam, menurut Umar Chapra, adalah cabang ilmu yang membantu manusia mencapai kesejahteraan melalui distribusi dan alokasi berbagai sumber daya sesuai dengan tujuan yang ditetapkan berdasarkan syariah (*al-iqtisad al-syariah*), tanpa terlalu membatasi kebebasan individu. Dan menyebabkan kekacauan makro. Ikatan sosial yang didasarkan pada ekonomi, ekologi, keluarga dan solidaritas sosial.

Menurut para ahli ini, konsep ekonomi Islam menekankan keluasan subjek dan didasarkan pada nilai moral ekonomi Islam, yang berupaya mengevaluasi kesejahteraan manusia seperti yang dicapai melalui pengelolaan sumber daya alam yang kooperatif dan partisipatif.²⁸

²⁸ Yoyok Prasetyo, *Ekonomi Syariah* (Aria Mandiri Group, 2018), 2.

2. Karakteristik Ekonomi Syariah

Ekonomi Islam memiliki ciri unik yang membedakannya dari sistem ekonomi lainnya. Ciri-ciri ini membedakan ekonomi Islam dari ekonomi kapitalis dan sosialis. Prinsip inti ekonomi Islam adalah "amar ma'ruf nahi munkar." Ada beberapa persamaan umum di antara ciri-ciri ekonomi Islam, meskipun sebenarnya penjelasan para ahli tentang ciri-ciri tersebut berbeda-beda. Beberapa ciri tersebut adalah sebagai berikut:

a. Ekonomi Ketuhanan

Dalam hakikat hukum Islam, wahyu Allah *Azza Wa Jalla* merupakan asal muasal ekonomi syariah. Islam memasukkan ekonomi syariah dalam *way of life*-nya. Ketika hukum Islam dihapuskan, yaitu sekitar tahun 1438, ekonomi syariah sudah berdiri dan digunakan.

b. Ekonomi Pertengahan

Ekonomi Islam kadang-kadang disebut sebagai ekonomi menengah karena menyeimbangkan banyak fitur. Ekonomi Islam berpandangan bahwa hak individu dan masyarakat harus seimbang secara adil dalam kaitannya dengan dunia dan akhirat, jiwa dan raga, akal dan hati, perumpamaan dan dunia aktual, serta iman dan kekuasaan.

c. Ekonomi Berkeadilan

Masalah keadilan bagi semua pihak yang terlibat dalam praktik ekonomi Islam adalah salah satu masalah yang sangat diperhatikan oleh para ekonom Islam. Hal ini berkaitan dengan atribut pertama dari ekonomi syariah, yaitu ekonomi ilahi dan dengan demikian dipandang lebih mengedepankan keadilan.²⁹

3. Sumber Hukum Ekonomi Syariah

Ekonomi syariah mempunyai sumber yang sama dengan sumber hukum dalam islam secara umum, yaitu:

a. Al-Quran

Al-Quran adalah sumber pertama dan utama bagi ekonomi syariah, didalamnya dapat kita temui *hal ihwal* yang berkaitan dengan ekonomi dan juga hukumnya. Sebagai sumber hukum yang pertama dan utama, Al-quran oleh umat islam harus dinomor satukan dalam menemukan

²⁹ Yoyok Prasetyo, 3.

dan menarik hukum. Ayat-ayat alquran harus didahulukan dalam menjawab permasalahan yang muncul dipermukaan. Kaum muslimin tidak diperkenankan mengambil hukum dan jawaban atas permasalahannya dari luar Al Qur'an selama hukum dan jawaban tersebut dapat ditemukan dalam nash-nash Al Qur'an. Menurut Abdul Wahab khallaf, bahwa ayat-ayat hukum dalam bidang muamalah berkisar antara 230 sampai dengan 250 ayat saja. Sedangkan jumlah ayat dalam Al Qur'an seluruhnya lebih dari 6000 ayat. Jadi jumlah ayat hukum ekonomi syariah dalam Al Qur'an hanya sekitar 3% sampai dengan 4 % saja dari seluruh ayat dalam Al Qur'an.

b. Hadist

Segala sesuatu yang berasal dari Nabi SAW berupa *fiil*, *taqdir*, sifat fisik, dan akhlak yang hendak dijadikan tasyri' bagi umat Islam dikenal dengan hadits atau As-Sunnah dalam istilah syari'at. Sebagai pendukung doktrin Al-Qur'an, Nabi Muhammad SAW diberikan kewenangan untuk menguraikan apa yang telah diwahyukan kepadanya. Ia berfungsi sebagai penafsir dan pelaksana teks Al-Qur'an. Dari sini, kita dapat menarik kesimpulan bahwa hadits, juga dikenal sebagai sunnah atau sumber kedua hukum Islam, adalah kumpulan hukum ekonomi Islam.

c. Ijtihad

Al-Syaukani mengklaim dalam karyanya *Irayad al-Fuhuli* bahwa *Ijtihad* adalah pelaksanaan kekuatan untuk mencapai aturan syar'i 'praktis' melalui istinbath. Pemikiran-pemikiran baru yang disebut juga dengan Ijtihad diperlukan untuk mencapai ketentuan hukum ekonomi syariah yang berkembang akhir-akhir ini sebagai jawaban atas kemajuan masyarakat dan kebutuhannya. Sumber *ijtihad* sangat penting untuk pertumbuhan fikih Islam, khususnya di bidang ekonomi syariah. Oleh karena itu, hukum ekonomi syariah merupakan sumber ijtihad yang hakiki dan terpenting.³⁰

4. Prinsip-prinsip Ekonomi Syariah

Prinsip adalah penegasan mendasar, kebenaran umum, atau kebenaran unik yang digunakan oleh individu atau komunitas sebagai aturan praktis untuk berpikir atau

³⁰ Yoyok Prasetyo, 4.

melakukan. Ekonomi Islam harus berpegang pada prinsip-prinsip berikut ketika diterapkan:

- a. Beberapa hal dianggap sebagai persembahan atau amanah yang diberikan kepada manusia oleh Allah *Azza Wa Jalla*.
- b. Karena kepemilikan pribadi diakui oleh Islam dalam parameter tertentu, kepemilikan individu bukanlah tanpa pengecualian.
- c. Koperasi adalah mesin utama ekonomi Islam.
- d. Ekonomi Islam menolak konsentrasi kekayaan di bawah kendali sekelompok kecil orang, menekankan gagasan pemerataan kekayaan.
- e. Ekonomi Islam memastikan kepemilikan masyarakat, dan penerapannya dimaksudkan untuk memberi manfaat bagi banyak orang.
- f. Seorang muslim harus memiliki rasa takut kepada Allah *Azza Wa Jalla*.

5. Ruang Lingkup Ekonomi Syariah

Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) merupakan salah satu sumber dimana ruang lingkup ekonomi syariah dapat ditemukan, dan di dalamnya terkandung aspek-aspek ekonomi sebagai berikut: *ba'i*, akad jual beli, *syirkah*, *mudharabah*, *murabahah*, *muzara'ah* dan *musaqah*, *khayar*, *istisna*, *ijarah*, *kafalah*, *hawalah*, *rahn*

Mengenai sumber kedua disebutkan bahwa ekonomi syariah meliputi: Bank Syariah, Reksa Dana Syariah, Obligasi Syariah, Asuransi Syariah, Reasuransi Syariah, Lembaga Keuangan Mikro Syariah, dan Surat Berharga Syariah, Pembiayaan Syariah, Pegadaian Syariah, Dana Pensiun, Lembaga Keuangan Syariah, dan Usaha Syariah. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama.³¹

D. Penelitian Terdahulu

Sebelum memulai penelitian ini, penulis melakukan penelitian awal dengan meninjau penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitiannya, seperti:

1. Jurnal yang ditulis oleh Nurhadi, yang berjudul "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Islam", Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.2 No.2, Februari 2018.

³¹ Yoyok Prasetyo, 8.

Hasil penelitian yang dilakukan mendefinisikan pelayanan adalah aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) atau serangkaian aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) yang berasal dari interaksi antara pelanggan dan anggota staf atau produk lain yang ditawarkan oleh bisnis yang menawarkan layanan dengan maksud untuk memecahkan masalah bagi pelanggan. Layanan yang mengikuti hukum syariah harus memberikan layanan yang sejalan dengan hukum Islam. Definisi Islam tentang pelayanan didasarkan pada enam prinsip panduan: persamaan (*Musawah*), saling mencintai (*Muhabbah*), kelembutan (*Allayin*), dan kekeluargaan. Keenam prinsip tersebut adalah: saling membantu (*ta'awun*), kemudahan (*at-taysir*), kesamaan (*Musawah*), saling mencintai (*Muhabbah*), kelembutan (*Allayin*), dan kekeluargaan (persaudaraan). Islam sangat menekankan legitimasi ibadah dengan niat mulia, Khususnya: 1) Layanan disampaikan dengan cara yang memaksimalkan kesenangan klien. 2. Penyedia layanan menghadapi tantangan, tetapi pelanggan tidak menyadarinya. 3. Terjadinya kesalahan dalam pelayanan pelanggan menghindari ketidakpuasan terhadap hasil kerja petugas pelayanan yang melaksanakan pelayanan. Islam merujuk pada sifat-sifat Nabi SAW sebagai hamba yang mengabdikan: *siddiq*, *amanah*, *tabir*, dan *fathanah*.³² Disini kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas terkait pelayanan dan perspektif ekonomi Islam, lalu untuk perbedaannya adalah di penelitian yang akan dilakukan membahas terkait pelayanan yang sifatnya mobile pada sebuah perusahaan.

2. Jurnal yang ditulis oleh Fahrurrozi, yang berjudul “Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Ekonomi Islam”, Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah Vol.3 No.1, Januari 2020.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan internet pada perusahaan transportasi merupakan keniscayaan yang memang harus dilakukan agar bisa bersaing dengan perusahaan lain, dalam perspektif bisnis Islam, bisnis yang baik adalah bisnis yang dijalankan harus sesuai dengan kaidah-kaidah serta prinsip yang sudah ada dalam al-qur'an serta dicontohkan oleh Rasulullah jua dapat memberikan kemanfaatan

³² Nurhadi, 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 2.2 (2018), 137–150 <<https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>>.

bagi sesama, grab surabaya sudah melaksanakan kegiatan usahanya dengan cara yang jujur, *amanah*, *tabligh* dan *fathonah*, serta sudah pula menjalankan usaha dengan meakukan akad melalui aplikasi grab dan juga mengedapankan *customer oriented*, *service oriented*, *fairness* dan *transparansi*. Dalam melaksanakan usahanya grab Surabaya juga ada hambatan yaitu adanya order fiktif yang diakukan oleh pelanggan, bisa juga penyelewengan diakukan oleh driver grab itu sendiri.³³ Disini kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas sebuah aplikasi digital dan analisis layanan dari perspektif ekonomi Islam, lalu untuk perbedaannya terletak pada objek penelitiannya. Pada penelitian ini yang akan dilakukan membahas terkait pelayanan pada PT UAL Reload Indonesia.

3. Jurnal yang ditulis oleh Titi Rahayu, yang berjudul “Analisis Akad Jual Beli E-Commerce Shoope Pay Later dalam Perspektif Ekonomi Islam”, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah Vol. 3 No.2, November 2021.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa akad transaksi shoppe Pay Later termasuk akad murabahah (pembiayaan) karena shoppe hanya menjelaskan akad membeli barang dengan harga berapa dan dengan harga segitu serta cicilan atau bayar kemudian. Pandangan ekonomi Islam mengenai aplikasi shoope Pay Later banyak dipaparkan mengenai akad transaksi di shoope Pay Later. Oleh karena itu, jika harga barang tambahan ditetapkan oleh transaksi ketika selesai berupa cicilan dan pelanggan hanya disuruh memilih apa yang disediakan oleh aplikasi shoppe, maka transaksi tersebut sah. Hukum ekonomi Islam dapat digunakan untuk mengambil kesimpulan dari tinjauan hukum Islam tentang penggunaan kredit ShopeePayLater pada aplikasi Shopee; Meskipun ada beberapa mubah yang membolehkan dan mubah yang melarangnya, namun pendapat para ulama membolehkan jual beli kredit, dengan pokoknya aturan atau pedoman jual beli yang benar diikuti. Agar terjadi kesepakatan mufakat dan tidak ada yang merasa salah, maka harus ada kejelasan kesepakatan antara pembeli dan penjual. Ini datang dengan biaya tambahan dalam bentuk kredit. Harga suspensi

³³ Fahrurrozi, “Analisis Layanan Ojek Online PT. Grab Indonesia Wilayah Surabaya dalam Perspektif Ekonomi Islam”, *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah* 3, No.1, Januari (2020), <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/139>

sudah termasuk Shopee PayLater. Sudut pandang lain memandang biaya tambahan sebagai riba. Riba bertentangan dengan prinsip bisnis syariah, sehingga perspektif ini mendukung klaim bahwa kredit Shopee PayLater bertentangan dengan hukum Islam karena ada biaya tambahan sebesar 2,95% ketika membayar tagihan selama 2, 3, dan 6 bulan.³⁴ Disini kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas terkait digitalisasi dan perspektif ekonomi Islam, lalu untuk perbedaannya adalah di penelitian yang akan dilakukan membahas terkait pelayanan mobile yang tidak terfokus pada akad saja di PT UAL Reload Indonesia..

4. Jurnal yang ditulis oleh Mahmudah Mulia Muhammad, yang berjudul “Transaksi E-Commerce dalam Ekonomi Syariah”, Jurnal *El-Iqtishady* Vo.2 No.2, Juni 2020.

Hasil penelitian yang dilakukan mendefinisikan Dari sudut pandang teknologi, transaksi yang melibatkan jual beli jasa dan barang dapat dibandingkan dengan jual beli jika barang dikirim dengan cara yang sulit karena tidak digital. Melalui sunnah Nabi SAW, menjual al-salam, yang telah diwajibkan hukum sejak awal Islam. Dalam skenario yang berbeda, jika barang yang ditransaksikan dalam bentuk digital dan dapat dikirim ke pembeli segera setelah pembayaran, maka jual beli tersebut tergolong jual beli umum atau biasa, atau buyu' dalam literatur fikih. Kekhawatiran umat Islam terhadap regulasi yang mengatur perusahaan e-commerce yang sempat mengemuka akibat maraknya isu gharar, riba, dan kesulitan ekonomi syariah, khususnya di Indonesia, terobati dengan penjelasan yang diberikan dalam pasal tersebut di atas. Di Indonesia, e-commerce masih legal antara pihak yang dapat berkomunikasi satu sama lain. Artikel ini juga bertujuan untuk menawarkan rekomendasi dasar bagi pengguna e-niaga yang menjalankan bisnisnya.³⁵ Disini kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas terkait digitalisasi dan ekonomi Islam, lalu untuk perbedaannya adalah di penelitian yang akan dilakukan membahas terkait pelayanan yang sifatnya mobile pada PT UAL Reload Indonesia.

³⁴ Titi Rahayu, ‘ANALISIS AKAD JUAL BELI E- COMMERCE SHOPEE PAY LATER DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM’, *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3.2 (2021), 1–15.

³⁵ Mahmudah Mulia Muhammad, ‘TRANSAKSI E-COMMERSE DALAM’, *El-Istishady*, 2.1 (2020), 76–86.

5. Jurnal yang ditulis oleh Nining Winarsih, yang berjudul “Analisis Manfaat E-Payment dari Perspektif Ekonomi Islam”, Jurnal Ar-Ribhu: Manajemen dan Keuangan Syariah Vol. 3 No.2, April 2022.

Hasil penelitian yang dilakukan mendefinisikan e-payment adalah sebuah proses pemanfaatan platform digital untuk mendapatkan berbagai keuntungan dan keuntungan di masa depan. Kegiatan usaha yang mengandung gharar, talaqq-rukbn, maysr, ghabn, riba, maksiat, tadl, arar zalim, taghrr, dan risywah adalah dilarang, sesuai dengan prinsip dasar ekonomi syariah. Ketika kegiatan yang dilarang ditemukan dalam kegiatan bisnis, baik objek maupun metode (proses), dianggap tidak bermoral. Untuk dapat menentukan apakah suatu perusahaan menjalankan usahanya sesuai dengan prinsip syariah atau tidak dapat ditentukan dengan menggunakan teknik screening syariah. Bisnis yang dijalankannya, apakah itu metode atau produknya, harus diperiksa terlebih dahulu. Kemudian, rasio pendapatan non-halal dan rasio utang berbasis bunga terhadap total aset harus diperiksa. Pertama, akad pokok seperti syirkah/musyarakah, yang merupakan akad persekutuan atau perjanjian penyertaan modal; kedua, akad mudrabah, yaitu akad penanaman modal usaha; ketiga, akad ijarah, yaitu perjanjian sewa atau jasa; keempat, akad waklah, yaitu perjanjian yang mewakili atau mewakili suatu kegiatan; dan kelima, akad kafalah, yaitu akad penjaminan; merupakan akad yang dapat diimplementasikan dalam ekonomi Islam. Pelanggaran terhadap sumber utama atau utama, yaitu Al-Qur'an dan hadits, tetap tidak diperbolehkan. Namun, tidak menutup kemungkinan kontrak-kontrak besar di atas diubah dan disesuaikan dengan keadaan zaman dan model bisnis. Masyarakat komersial sangat menginginkan inovasi produk melalui penggunaan *e-commerce* dan *e-payment* dengan membuat skema akad agar kegiatan bisnis yang dilakukan tetap dalam batas-batas syariat Islam. Kontrak modern seperti MMQ, IMBT, IMFZ, dan kombinasi kontrak lainnya adalah contoh bagaimana kontrak syariah telah berevolusi untuk memenuhi kebutuhan manusia. Disini kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas terkait perspektif ekonomi Islam, lalu untuk perbedaannya adalah di penelitian yang akan dilakukan membahas terkait pelayanan yang sifatnya mobile pada PT UAL Reload Indonesia.

6. Jurnal yang ditulis oleh Muhammad Alimuddin, Nurdin Nurdin, dan Rizki Amalia, yang berjudul “Produk Layanan Transaksi Online Studi pada PT Bank Syariah Mandiri Menurut Perspektif Ekonomi Syariah”, Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol.1 No.2, 2019.

Dalam rangka mendukung kegiatan ekonomi selama berlangsungnya transaksi online, PT. Bank Syariah Mandiri telah mengimplementasikan produk self service mobile banking syariah. Layanan ini telah menerima umpan balik pelanggan yang positif. Dengan mengintegrasikan layanan transaksi online ke dalam aplikasi mobile banking, transaksi dengan nasabah atau pengguna mobile banking lainnya menjadi mudah tanpa harus pergi ke ATM. Yang perlu dilakukan hanyalah mengakses fitur bawaan aplikasi, dan semua transaksi—selain yang melibatkan penarikan tunai dan penyetoran—dapat diselesaikan secara otomatis. Pelanggan harus pergi ke ATM atau PT. Lokasi Bank Mandiri Syariah. Barang yang menghasilkan transaksi online dengan menggunakan aplikasi mobile banking bagi nasabah yang telah membuka rekening di PT Bank Syariah Mandiri dianggap sebagai produk layanan transaksi online dari perspektif ekonomi syariah. Sekalipun mayoritas transaksi saat ini dilakukan secara online, layanan transaksi online sarat dengan fitur-fitur baru serta kemajuan informasi dan teknologi. Penyedia layanan transaksi online tidak diragukan lagi harus mengadopsi konsep ekonomi Islam untuk menentukan seberapa dekat transaksi online, termasuk aplikasi mobile banking, terkait dengan prosedur yang ditetapkan oleh PT Bank Syariah Mandiri. Ketika menggunakan aplikasi mobile banking untuk melakukan transaksi online, konsep ekonomi syariah ini sangat membantu dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Disini kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas terkait digitalisasi dan perspektif ekonomi Islam, lalu untuk perbedaannya adalah di penelitian yang akan dilakukan membahas terkait pelayanan yang sifatnya mobile pada PT UAL reload Indonesia.

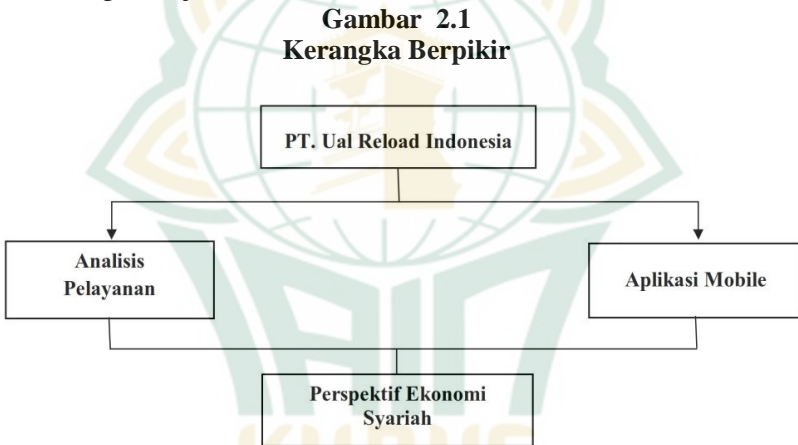
7. Jurnal yang ditulis oleh Rika Rahim, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Bsi” Jurnal Politeknik Negeri Medan Vol.3 No.1, 2022.

Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam pada produk mobile banking BSI

memiliki pengaruh positif yang sangat kuat terhadap kepuasan nasabah PT BSI dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,809.³⁶ Disini kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas terkait digitalisasi dan perspektif ekonomi Islam, lalu untuk perbedaannya adalah di penelitian yang akan dilakukan membahas terkait pelayanan yang sifatnya mobile pada PT UAL Reload Indonesia.

E. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dikembangkan dalam penelitian ini dengan maksud membantu peneliti dalam mempermudah penelitian mereka. Karena dengan perspektif ini, tujuan penelitian akan lebih jelas diartikulasikan terlebih dahulu dan dengan fokus pada situasi yang sebenarnya. Berikut adalah gambaran bagaimana alur kajian kerangka kerja ini:



Tabel di atas menjelaskan PT. UAL Reload Indonesia disebut server pulsa karena perusahaan ini membuat aplikasi pengisian pulsa untuk semua operator. Aplikasi android UAL Reload adalah aplikasi smartphone yang dapat diunduh oleh anggota UAL Reload secara gratis. Transaksi seperti isi pulsa, beli token listrik, bayar tagihan pascabayar, beli voucher game, dll dipermudah dengan penggunaan aplikasi ini. Anda dapat dengan

³⁶ Rika Rahim, “Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Bsi” *Jurnal Politeknik Negeri Medan* 3, No.1, (2022)

cepat memeriksa tarif kredit terbaru, melihat ringkasan riwayat transaksi, riwayat perubahan saldo, aktivitas *downline*, berkomunikasi dengan dukungan pelanggan, dan lainnya dengan bantuan aplikasi ini.

Peneliti akan menganalisis terkait pelayanan aplikasi mobile UAL Reload dalam perspektif ekonomi Islam yaitu melalui observasi secara menyeluruh terhadap PT. UAL Reload Indonesia. Hingga didapatkan hasil analisis sebagai tujuan awal dilakukannya penelitian.

