

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1. Sejarah Berdirinya PT. UAL Reload Indonesia



**Gambar 4.1**

***Logo PT. UAL Reload Indonesia***

Nama UAL sendiri diambil dari nama pendiri sekaligus *ownernya* yakni dari kata Ulil Albab yang disingkat menjadi UAL. PT. UAL Reload Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang aplikasi mobile yakni sebagai distributor pulsa dan PPDB. PT. UAL Reload Indonesia terletak di Desa Guyangan Kecamatan Trangkil Kabupaten Pati. PT. UAL Reload Indonesia berdiri sejak tahun 2018 tepatnya pada tanggal 13 September 2018. Sejarah berdirinya PT. UAL Reload Indonesia, didirikan oleh Ulil Albab. Awal mulanya beliau setelah lulus sekolah beliau bekerja sebagai TU di salah satu sekolah di Pati, tidak lama bekerja sebagai TU beliau memutuskan keluar dari pekerjaannya karena ada suatu masalah. Karena tidak ingi menganggur beliau iseng-iseng buka usaha kecil-kecil an saat itu, tak banyak yang tau tentang aplikasi yang beliau buat, tapi beliau tak pernah Lelah untuk mempromosikan atau memperkenalkan aplikasi yang beliau buat, tak lama banyak yang mengenal aplikasi beliau bahkan ahen yang mendaftar di aplikasi UAL Reload. Saat itu beliau hanya memiliki 1 karyawan saja, namun sekarang usaha yang beliau rintis sudah sangat berkembang, bahkan agen yang terdaftar mencapai ribuan. Kini beliau mempunyai 11 orang karyawan.

Masa pandemi lalu, beliau memberikan kemudahan kepada banyak orang melalui aplikasi UAL Reload karena melalui aplikasi itu, banyak agen yang mendaftar secara gratis dan menjadi ladang pekerjaan. Setiap orang yang ingin bertransaksi tak perlu bertemu langsung, tapi bisa dengan mudah melalui aplikasi yang tersedia.<sup>1</sup>

Aplikasi UAL Reload menyediakan banyak fitur di dalamnya dan menjadi distributor pulsa dan PPDB termurah. Pak Ulil mengatakan bahwa akan terus berinovasi mengikuti perkembangan zaman dan akan sellau memberikan kemudahan dan pelayanan aplikasi mobile yang canggih dan modern, serta akan memberikan respon cepat jika ada complain dari customer. Untuk saat ini diperkirakan omset yang didapatkan telah mencapai 7 Milyar.

Pemilik PT. UAL Reload Indonesia yakni Ulil Albab. Beliau lahir di Pati pada 13 April 1995. Alamat beliau saat ini yakni ada di Jalan UAL Reload, Guyangan, Kelurahan Guyangan, Kecamatan Trangkil, Kabupaten Pati, Kode Pos 59153, atau bisa dikatakan satu lokasi dengan perusahaan, beliau pernah menempuh Pendidikan di MA Salafiyah, MTs YPRU, dan SDN Guyangan.<sup>2</sup>

## 2. Fitur-fitur pada Aplikasi Mobile PT. UAL Reload Indonesia

Adapun fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi ini ialah sebagai berikut:<sup>3</sup>

- a. Pengisian pulsa atau pembelian token listrik
- b. Pembayaran tagihan pasca bayar (Listrik, PDAM, TELKOM, dll)
- c. Pembelian voucher internet
- d. Pembelian *voucher game*
- e. Fitur chat messenger yang terhubung langsung dengan engine server pulsa kami
- f. Fitur chat dengan *customer service*

---

<sup>1</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Ulil Albab selaku CEO PT. UAL Reload Indonesia, tanggal 29 Oktober 2022, pukul 15.00 WIB..

<sup>2</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Ulil Albab selaku CEO PT. UAL Reload Indonesia, tanggal 29 Oktober 2022, pukul 15.00 WIB..

<sup>3</sup> Rudhy Syahputra Alam, 'UAL Reload-Pulsa Paket Data', *AppAgg.Com*, 2022, p. 1 <<https://appagg.com/android/productivity/ual-reload-pulsa-paket-data-35225700.html?hl=id>>.

- g. Cek saldo dan informasi akun
- h. Cek harga *realtime*
- i. Penambahan saldo dengan system tiket
- j. Cek rekap history transaksi
- k. Cek rekap history perubahan saldo (transfer saldo, tambah saldo, transaksi, dll)
- l. Lihat agen *downline* beserta aktivitas transaksi agen *downline*
- m. Fitur mendaftarkan agen *downline*
- n. Transfer saldo ke agen *downline*
- o. Fitur app lock untuk mengamankan aplikasi dari tangan orang lain
- p. Fitur cek struk untuk berbagai jenis transaksi *via Bluetooth, support* berbagai macam *printer thermal* dengan ukuran kertas 58 mm dan 80 mm
- q. Fitur cetak struk tersedia juga untuk penambahan saldo ke agen *downline*.

### 3. Letak Geografis PT. UAL Reload Indonesia

Untuk lokasi dari PT. UAL Reload Indonesia sendiri berada di Jalan UAL Reload, Guyangan, Kelurahan Guyangan, Kecamatan Trangkil, Kabupaten Pati, Kode Pos 59153.

### 4. Visi dan Misi PT. UAL Reload Indonesia

#### a. Visi

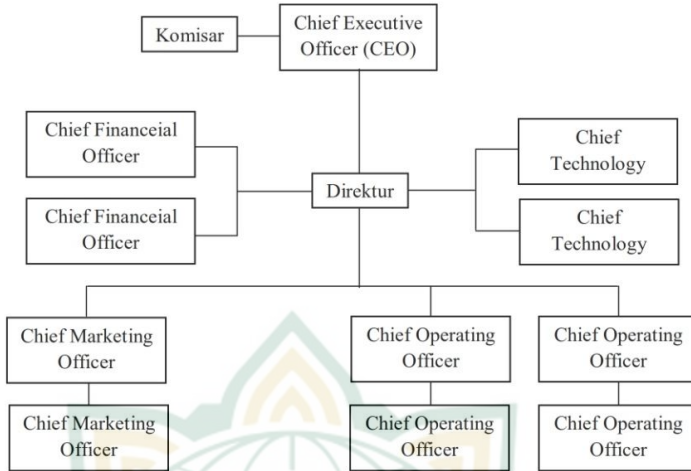
“Menjadi perusahaan aplikasi server pulsa terbaik dalam harga yang terjangkau dan dengan pelayanan yang terbaik”.

#### b. Misi

- 1) Melakukan pengawasan yang baik kepada seluruh karyawan perusahaan.
- 2) Menjaga kualitas produk untuk membangun kepercayaan konsumen.
- 3) Menetapkan harga ditengah kenaikan pasar.

### 5. Struktur Organisasi PT. UAL Reload Indonesia

Jika ada kerjasama, pembagian kerja yang jelas, dan wewenang dalam suatu organisasi, maka dianggap dapat berfungsi dengan lancar dan mencapai tujuannya. Oleh karena itu, agar hubungan antara berbagai unsur perusahaan dapat berjalan dengan efektif, maka suatu organisasi atau lembaga memerlukan suatu struktur organisasi yang dapat dijadikan acuan untuk menentukan tugas dan tanggung jawab.



**Gambar 4.2**  
**Struktur organisasi PT. UAL Reload Indonesia**

Keterangan:

- a. Komisar : Ulin Nikmah
- b. Chief Executive Officer : Ulil Albab
- c. Direktur : Kriswanto
- d. Chief Financial Officer : 1) Amalia Zahiri Rahma, S.E  
2) Anita N Cindiana D
- e. Chief Technology Officer : 1) Ahmad Zubaidi  
2) M. Miftah Alfian, S.Kom
- f. Chief Marketing Officer : 1) Sahudi  
2) Rohman Abdul Aziz
- g. Chief Operating Officer : 1) M. Badar Basyim  
2) Sugiarto  
3) Daniel Afrokh  
4) Alex Fikriyanto

## 6. Hambatan Perusahaan

Untuk sejauh ini hambatan-hambatan yang terjadi pada PT. UAL Reload Indonesia adalah adanya *trouble-trouble* pada jaringan yang sifatnya masih ringan dan hal tersebut dapat dengan mudah diatasi oleh perusahaan.

## 7. Recruitment dan Gaji Karyawan, Agen dan Mitra

Sistem *recruitment* karyawan pada PT. UAL Reload Indonesia adalah seseorang yang ingin bergabung dalam perusahaan harus melewati tahapan interview dan langsung

bertemu dengan pemilik perusahaan agar hasil akhir bisa langsung diutuskan oleh sang pemilik perusahaan. Sedangkan untuk agen atau mitra, tidak ada kriteria khusus untuk bisa menjadi agen atau mitra pada perusahaan ini. Sehingga semua orang boleh dan bisa mendaftarkan diri untuk menjadi agen atau mitra perusahaan, serta pendaftaran tersebut tidak dipungut biaya apapun atau bisa dikatakan gratis.

Untuk jumlah gaji para karyawan mencapai 31 juta perbulan dan akan selalu mengalami peningkatan di setiap bulannya, gaji tersebut sudah sesuai dengan UMR yang telah ditetapkan di Kabupaten Pati.

#### 8. Tugas Karyawan

- a. *Financial officer* adalah mengatur keuangan, membuat laporan keuangan, membuat slip gaji.
- b. *Technology officer* adalah bertanggungjawab penuh atas program yang ada pada aplikasi.
- c. *Marketing officer* adalah bertanggungjawab atas proses pengenalan terhadap banyak masyarakat terkait produk yang dimiliki oleh perusahaan.
- d. *Operating officer* adalah bertanggungjawab penuh atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan agar para customer merasa puas.

### B. Hasil Penelitian

#### 1. Pelayanan Aplikasi Mobile UAL Reload pada PT. UAL Reload Indonesia

Aplikasi android UAL Reload adalah aplikasi seluler gratis untuk anggota UAL Reload khusus di mana pun mereka berada. Pengguna dapat dengan mudah menyelesaikan sejumlah transaksi dengan aplikasi ini, termasuk mengisi pulsa, membeli token listrik, membayar tagihan pascabayar, membeli kupon game, dll. Pelanggan dapat dengan cepat memeriksa tarif pulsa terbaru, mendapatkan ringkasan riwayat transaksi mereka, mengubah riwayat saldo mereka, melihat aktivitas *downline* mereka, berkomunikasi dengan dukungan pelanggan, dan lainnya dengan bantuan aplikasi ini.<sup>4</sup> Adapun fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi ini ialah sebagai berikut:<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Kriswanto selaku direktur PT. UAL Reload Indonesia, tanggal 29 Oktober 2022, pukul 15.30 WIB.

<sup>5</sup> Rudhy Syahputra Alam.

- Pengisian pulsa atau pembelian token listrik
- a. Pembayaran tagihan pasca bayar (Listrik, PDAM, TELKOM, dll)
  - b. Pembelian *voucher internet*
  - c. Pembelian *voucher game*
  - d. Fitur chat messenger yang terhubung langsung dengan *engine server* pulsa kami
  - e. Fitur chat dengan *customer service*
  - f. Cek saldo dan informasi akun
  - g. Cek harga *realtime*
  - h. Penambahan saldo dengan system tiket
  - i. Cek rekap *history transaksi*
  - j. Cek rekap *history* perubahan saldo (transfer saldo, tambah saldo, transaksi, dll)
  - k. Lihat agen *downline* beserta aktivitas transaksi agen *downline*
  - l. Fitur mendaftarkan agen *downline*
  - m. Transfer saldo ke agen *downline*
  - n. Fitur *app lock* untuk mengamankan aplikasi dari tangan orang lain
  - o. Fitur cek struk untuk berbagai jenis transaksi *via Bluetooth, support* berbagai macam *printer thermal* dengan ukuran kertas 58 mm dan 80 mm
  - p. Fitur cetak struk tersedia juga untuk penambahan saldo ke *agen downline*.<sup>6</sup>

Diatas telah disebutkan banyaknya fitur yang ada di aplikasi UAL Reload, yang mana fitur-fitur tersebut akan terus dikembangkan hingga pada akhirnya akan memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pengguna. Selanjutnya, yang dilakukan oleh perusahaan untuk kepuasan pelanggan serta karyawan ialah dengan selalu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, yang mana cepat disini yang dimaksud ialah cepat dalam menghandle jika terdapat complain dari pelanggan.<sup>7</sup>

Secara spesifik pelayanan dapat dibentuk 3 kategori yaitu sebagai berikut :

---

<sup>6</sup> Rudhy Syahputra Alam.

<sup>7</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Kriswanto selaku direktur PT. UAL Reload Indonesia, tanggal 29 Oktober 2022, pukul 15.30 WIB.

- a. Pelayanan dengan lisan
 

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Di perusahaan ini untuk bagian pelayanan lisan dilakukan oleh bagian chief marketing officer.
- b. Pelayanan melalui tulisan
 

Jenis pelayanan yang paling lazim dalam hal pelaksanaan, baik dari segi kuantitas maupun yang tertutup, adalah pelayanan dengan cara tertulis. Di perusahaan ini untuk bagian pelayanan tulisan dilakukan oleh bagian *chief operating officer*.<sup>8</sup>
- c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan
 

Biasanya, pejabat tingkat menengah dan bawah melakukan 70–80% layanan dalam bentuk akta karena kurangnya pengetahuan dan pengalaman mereka berdampak signifikan pada hasil kegiatan karyawan. Di perusahaan ini untuk bagian pelayanan lisan dilakukan oleh bagian *chief marketing officer dan chief operating officer*.<sup>9</sup>

Adapun prinsip-prinsip dalam dimensi pelayanan yang dijadikan sebagai tolak ukurnya ialah sebagai berikut:<sup>10</sup>

  - a. *Reability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Pada perusahaan ini, *responsiveness* berkaitan erat dengan visi dari perusahaan ini sendiri yakni “Menjadi perusahaan aplikasi server pulsa terbaik dalam harga yang terjangkau dan dengan pelayanan yang terbaik”. Maka dengan hal ini, perusahaan akan terus melakukan perbaikan terkait pelayanan yang diberikan agar nantinya pelayanan dari perusahaan dapat menjadi semakin baik lagi.
  - b. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pada perusahaan ini, tingkat pelayanan lebih

---

<sup>8</sup> Hasil Wawancara dengan bapak M. Badar Basyim selaku Chief Operating Officer PT. UAL Reload Indonesia, tanggal 29 Oktober 2022, pukul 16.00 WIB.

<sup>9</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Ulil Albab selaku CEO PT. UAL Reload Indonesia, tanggal 29 Oktober 2022, pukul 15.00 WIB.

<sup>10</sup> Nurhadi, ‘Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah’, 141.

diutamakan karena aplikasi yang diciptakan diperuntukkan bagi para agen dan konsumen supaya mendapatkan pelayanan yang maksimal dan selalu dilakukan sebuah pembaharuan hingga pada akhirnya dapat membuat para agen dan konsumen merasa puas akan pelayan yang diberikan oleh perusahaan.

- c. *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta bisa dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Yang mana hal ini telah ada pada perusahaan, terutama terkait dengan keamanan aplikasi mobile yang diberikan oleh perusahaan dan harga yang ditawarkan pada aplikasi mobile perusahaan.<sup>11</sup>
- d. *Empathy*, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pada perusahaan ini, perihal komunikasi sangatlah diutamakan, sebab perusahaan ini bergerak dibidang pelayanan sehingga faktor terpenting pada perusahaan ini salah satunya ialah sebuah komunikasi yang baik antara pihak perusahaan dengan agen atau konsumen. Sehingga pada akhirnya pihak agen atau konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah perusahaan berikan.
- e. *Tangibles*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Pada perusahaan ini, terkait pada kegiatan kesehariannya membuat perusahaan harus selalu memberikan perbaikan terhadap fasilitas mobile yang telah diluncurkan sehingga fasilitas yang diberikan perusahaan tidak diragukan dan dipertanyakan lagi terkait keamanan yang ada pada aplikasi mobile perusahaan.<sup>12</sup>

## 2. Pelayanan Aplikasi Mobile UAL Reload dalam Perspektif Ekonomi Syariah di PT. UAL Reload Indonesia

Hafihuddin & Tanjung memberikan sebuah pernyataan bahwa budaya kerja di dalam Islam mengacu kepada sifat-sifat Nabi SAW adalah kesuksesan Nabi Muhammad saw dalam berbisnis berlandaskan pada:

---

<sup>11</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Ulil Albab selaku CEO PT. UAL Reload Indonesia, tanggal 29 Oktober 2022, pukul 15.00 WIB.

<sup>12</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Ulil Albab selaku CEO PT. UAL Reload Indonesia, tanggal 29 Oktober 2022, pukul 15.00 WIB.



- a. Ketulusan dan ketepatan, janji dan pelayanan adalah contoh bagaimana kejujuran ditampilkan.<sup>13</sup>
- b. Memperoleh pemahaman menyeluruh tentang semua tanggung jawab dan merasakan tekanan kuat untuk memenuhinya.<sup>14</sup>
- c. Mampu berkomunikasi secara efektif dengan orang lain, mengajak mereka untuk mengikuti pedoman ajaran Islam, dan memberi mereka contoh. Komunikasi yang disampaikan dengan benar akan mengarah pada hubungan yang lebih kuat, yang akan meningkatkan hubungan antara bisnis, perwakilannya, dan pelanggannya.
- d. Menjalankan tanggung jawab dalam memenuhi semua tugas dan komitmen Anda. Hal ini ditunjukkan melalui ihsan (berbuat baik) dalam segala keadaan, kejujuran dan pelayanan yang unggul.<sup>15</sup>

Berdasarkan hasil wawancara *owner* PT UAL Reload menjelaskan bahwa pelayanan di PT UAL Reload sangat mengacu pada prinsip syariah. *Owner* PT UAL Reload menjelaskan:

“Saya mengutamakan prinsip syariah dalam menjalankan bisnis Saya dibidang pelayanan ini. Hal tersebut terinspirasi dari nama saya yakni Ulil Albab yang diberikan almarhum bapak Saya H.Chumaidi yang mempunyai arti orang yang senantiasa mengingat Allah dalam kondisi apapun, termasuk ketika berdiri, maupun berbaring. Sehingga nantinya Saya ingin perusahaan yang didirikan ini menjadi ladang pahala saya untuk senantiasa mengingat Allah dalam segala hal dan dengan menerapkan prinsip syariah yaitu dalam sifat-sifat rasul yang menjadi pijakan atau prinsip dalam memberikan pelayanan”.<sup>16</sup>

Baik Al-Qur'an maupun hadis memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata krama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pebisnis Muslim harus menangani urusan mereka sesuai dengan pedoman yang diberikan oleh Al-Qur'an dan Sunnah. Bersikap sopan adalah

---

<sup>13</sup> Sula dan Kartajaya, *Syariah Marketing* (Bandung: Mizan, 2016), 23.

<sup>14</sup> Tanjung dan Hafihuddin, *Manajemen Syariah Dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2013), 27.

<sup>15</sup> Kartajaya, 24.

<sup>16</sup> Wawancara dengan *owner* PT.UAL Reload Indonesia tanggal 30 Oktober pukul 16.00 WIB.

landasan mendasar dari tata krama yang baik dan inti dari komunikasi bisnis yang efektif. Menurut Nabi, "*saidul kaunkhalimuhum*," atau "pengelola/pengusaha adalah pelayan konsumennya," adalah salah satu prinsip perdagangan Islam. Oleh karena itu, semua pekerja harus memiliki sifat kedermawanan, keramahan, dan orientasi pelayanan.<sup>17</sup>

### C. Analisis dan Pembahasan

#### 1. Analisis Pelayanan Aplikasi Mobile UAL Reload pada PT. UAL Reload Indonesia

Menurut Kotler pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan aktivitas yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain.<sup>18</sup> Pelayanan yang baik memberikan efek positif terhadap peningkatan laba yang akan di dapatkan perusahaan, Karena dari pelayanan yang baik tersebut dapat menimbulkan rasa kepuasan para customer. Penekanan terhadap definisi dari pelayanan yakni berkaitan erat dengan segala usaha yang telah dilakukan seseorang dalam rangka mencapai tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.<sup>19</sup>

Aplikasi android UAL Reload adalah aplikasi mobile gratis untuk para member setia UAL Reload di mana pun berada sebagai distributor pulsa dan PPDB. Aplikasi ini menyediakan banyak fitur yang memudahkan penggunaannya untuk pembayaran tagihan pembelian pulsa dan masih banyak lagi. Melalui aplikasi android UAL Reload. Dengan menggunakan ponsel yang terkoneksi dengan layanan internet, konsumen dapat mengakses berbagai data penting. Manfaat utama dari aplikasi mobile adalah memudahkan pengguna untuk mendapatkan informasi saat bepergian tanpa menggunakan komputer atau laptop, dan dapat digunakan untuk mendapatkan informasi terkini tanpa dibatasi oleh lokasi

---

<sup>17</sup> Nurhadi, 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', 147-148.

<sup>18</sup> Atep Arya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputundo, 2016), 28.

<sup>19</sup> Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik*, (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2022), 11

perangkat seluler. pengguna perangkat seluler atau area yang dijangkau oleh jaringan komunikasi internet.<sup>20</sup>

Beberapa fitur yang dapat ditemukan di aplikasi android UAL Reload seperti gambar di bawah ini :



**Gambar 4.3**  
**Fitur-Fitur Aplikasi Ual Reload**

Menu atau fitur-fitur yang tersedia di gambar di atas antara lain pulsa regular, paket data, paket sms, paket tagihan, *voucher internet*, token listrik, *game online*, *e wallet*, *e toll*, belanja online, tarik saldo. Dalam hal pemenuhan kebutuhan para customer, PT UAL Reload senantiasa berinovasi pada produknya. Hal ini sesuai dengan wawancara bapak Kriswanto selaku Direktur yang menyatakan:

<sup>20</sup> Dewi Citra Lestari, “Inovasi Sistem Informasi Aplikasi *Mobile* Pajak Daerah (SIMPADE) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 9, no 1, (2020), 10.

“Untuk memenuhi kebutuhan konsumen, perusahaan melakukan inovasi yaitu dengan menambah fitur pada aplikasi yang pada nantinya dapat digunakan”<sup>21</sup>

Menurut Parasuraman dkk, mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa mencakup *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*.<sup>22</sup>

- a. Keandalan atau *Reliability*, mengacu pada kapasitas bisnis untuk menawarkan layanan yang sesuai yang memenuhi janji secara akurat dan dapat diandalkan. Kinerja harus sejalan dengan harapan klien, yang mencakup tepat waktu, memberikan layanan sempurna kepada setiap pelanggan, bertindak dengan simpatik, dan bekerja dengan tingkat presisi yang tinggi. Seperti penuturan dari bapak kriswantobentuk dari *reliability* yakni menjaga produk agar stabil, menjaga harga agar stabil, dan memberikan pelayanan transaksi yang cepat<sup>23</sup>
- b. Daya tanggap, atau *Responsiveness*, adalah praktik menawarkan bantuan kepada klien dan layanan yang cepat dan sesuai sambil mematuhi kriteria informasi yang jelas. Hal ini sesuai dengan penuturan Amalia Zahiri selaku *Chief Financial Officer* yang menuturkan:  
 “Perusahaan ini menomor satukan pelayanan kepada konsumen. Jadi, dengan merespon, memberikan apa yang dibutuhkan konsumen”<sup>24</sup>
- c. Jaminan, *Assurance*, seperti keahlian, kesopanan, dan kapasitas anggota staf untuk meningkatkan kepercayaan klien terhadap bisnis.
- d. *Empathy*, yakni memberi perhatian yang tulus dan juga bersifat perseorangan kepada para pelanggan. Di mana bisnis diharuskan memiliki pemahaman menyeluruh

---

<sup>21</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Kriswanto selaku direktur PT. UAL Reload Indonesia, tanggal 29 Oktober 2022, pukul 15.30 WIB

<sup>22</sup> Kamaruddin, dkk, *Srategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*, (Jawa Timur :Qjara Media, 2022), 30.

<sup>23</sup> Wawancara dengan bapak Kriswanto

<sup>24</sup> Hasil Wawancara dengan Amalia Zahiri Rahma selaku Chief Financial Officer PT. UAL Reload Indonesia, tanggal 29 Oktober 2022, pukul 15.30 WIB

tentang kliennya, menyadari kebutuhan unik mereka, dan menawarkan jam yang nyaman bagi mereka untuk menggunakan layanan mereka.

- e. *Tangibels*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana aplikasi UAL Reload adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Menurut bapak Kriswanto contoh dari *tangibles*:

“Yang dilakukan perusahaan untuk kepuasan pelanggan dan karyawan adalah selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, cepat disini ditujukan pada tindakan yang dilakukan bilaman ada complain dari pelanggan”<sup>25</sup>

Sedangkan ciri-ciri pelayanan yang baik antara lain tersedia sarana dan prasarana yang baik, karyawan yang baik, bertanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, berusaha memenuhi kebutuhan konsumen.

Salah satu agen dari PT. UAL Reload dalam wawancara menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan PT. UAL Reload sudah sesuai syariah dan sangat mengutamakan prinsip syariah. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanannya saat saya melakukan pengisian data pulsa.

Kesimpulan yang bisa di dapatkan dari Pelayanan Aplikasi Mobile UAL Reload pada PT. UAL Reload Indonesia adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan fitur-fitur yang sudah tersedia. Bentuk usaha yang dilakukan untuk menjamin kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi ini yakni dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, cepat disini ditujukan pada tindakan yang dilakukan bilaman aada complain dari pelanggan.

## **2. Analisis Pelayanan Aplikasi Mobile UAL Reload dalam Perspektif Ekonomi Syariah di PT. UAL Reload Indonesia**

Islam memiliki dasar-dasar yang dijadikan sebagai landasan dalam melakukan sebuah bisnis, anatara lain dasar etik islami yang mengembangkan, mengatur serta menerapkan metode berbisnis pada kerangka ajaran agama, tanggung jawab

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Bapak Kriswanto

di depan dunia usaha, masyarakat serta yang terpenting adalah Allah SWT sebagai dasar hukum untuk menentukan tanggung jawab pengusaha, khususnya dirinya sendiri, persoalan yang terjadi diantara sesama pelaku bisnis serta masyarakat tempat mereka bekerja bisadiselesakna dengna kontribusi kode etik. Suatu hal yang bisa membangun ikatan *ukhuwah* (saudara) serta kerja sama antar sesama.<sup>26</sup> Selain dasar-dsar yang dijadikan landasan dalam melakukan sebuah bisnis, islam juga memperhatikan segi pelayanan dalam menjalankan usaha. Pelayanan menurut ensiklopedia Islam adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah.<sup>27</sup>

Pelayanan merupakan suatu keharusan yang dalam kegiatan operasinya sesuai dengan prinsip syari'ah. Semua pemangku kepentingan dalam sebuah perusahaan jasa harus mematuhi aturan dan nilai-nilai yang digariskan dalam ajaran Islam agar layanan lebih fokus. Islam sangat menekankan *validitas* layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan membuat mereka merasa puas sepenuhnya.<sup>28</sup> Konsep pelayanan Islam adalah sebagai berikut:<sup>29</sup>

- a. Prinsip *Ta'awun*. Pelayanan terbaik kepada orang lain adalah ikhtiar yang sangat terhormat yang membuka pintu kebaikan bagi mereka yang melakukannya.
- b. Prinsip *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*) bagi masyarakat, sebagai pengakuan atas fitrah manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemandiriannya. dilebih-lebihkan, dan menerapkannya

---

<sup>26</sup> Nihayatul Masykuroh, *Etika Bisnis Islam*, (Banten: Media Karya, 2020), 12

<sup>27</sup> 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>>.

<sup>28</sup> Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2013).

<sup>29</sup> Nurhadi, 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', 147.

mungkin melelahkan bagi orang-orang.<sup>30</sup> 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.

- c. Prinsip persamaan (*Musawah*). Semua manusia adalah identik karena memiliki asal usul yang sama, yaitu ciptaan Adam dari tanah dan satu diri. Karena semua individu memiliki nenek moyang yang sama, tidak ada manfaat yang dimiliki satu individu atas yang lain. Dalam Islam, hanya ada dua jenis orang:
  - 1) mereka yang benar, saleh, dan terhormat di mata Allah.
  - 2) Individu yang tidak patuh (*Fajir*), yang menyedihkan dan menjijikkan di mata Allah.<sup>31</sup>
- d. Prinsip Saling Mengasihi (*Muhabbah*). Ketika seorang karyawan melayani klien, dia menunjukkan cinta timbal balik, yang didefinisikan sebagai mencintai saudara sendiri sebagai diri sendiri.
- e. Prinsip Kelembutan (*Al-Layin*). Seperti yang dilaporkan Nabi: "Siapa pun yang tidak memiliki temperamen yang lembut, dia tidak akan pernah memperoleh kebaikan," menurut sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Muslim dari Jabir bin Abdullah.<sup>32</sup>
- f. Prinsip kekeluargaan (*ukhuwah*). Persaudaraan seiman dan persaudaraan yang hubungannya tidak berdasarkan agama sama-sama didefinisikan sebagai ukhuwah dalam Al-Qur'an.

Hafihuddin & Tanjung memberikan sebuah pernyataan bahwa budaya kerja di dalam Islam mengacu kepada sifat-sifat Nabi SAW adalah kesuksesan Nabi Muhammad saw dalam berbisnis berlandaskan pada:

- a. *Siddiq*, yang merupakan (jujur), adalah dasar dari semua perkataan, gagasan, dan perbuatan yang didasarkan pada prinsip-prinsip Islam. Kejujuran ditunjukkan di tempat

---

<sup>30</sup> Khatimah, *Penerapan Syariah Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 30.

<sup>31</sup> Nurhadi, 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', 148.

<sup>32</sup> Al-Badr, *Rifqon Ahlissunnah Bi Ahlissunnah Menyikapi Fenomena Tahdzir Dan Hajar, Edisi Indonesia* (Bandung: Titian Hidayah Ilahi, 2014), 53.

kerja dan dalam bisnis melalui ketulusan, ketepatan, janji, dan layanan.<sup>33</sup>

- b. *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
- c. *Fathanah*, yaitu (cerdas), yakni pemahaman, dan keteguhan dalam segala hal yang berkenaan dengan tugas dan kewajiban.<sup>34</sup>
- d. *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.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa pelayanan di PT UAL Reload Indonesia sesuai dengan perspektif syariah yaitu mengacu pada sifat-sifat Rasul yang *pertama* adalah *shidiq* yakni jujur dalam melayani konsumen. *kedua* amanah yakni menjalankan amanah dari konsumen. *Ketiga* fathanah yakni memberikan pelayanan kepada konsumen secara jelas dapat mencerna secara bijak dan cerdas apa yang menjadi keluhan konsumen. *keempat* *tabligh* yakni dalam memberikan pelayanan harus ramah dan sopan kepada konsumen. Selain itu bertanggung jawab serta mempermudah permohonan dari konsumen.

---

<sup>33</sup> Sula dan Kartajaya, *Syariah Marketing* (Bandung: Mizan, 2016), 23.

<sup>34</sup> Tanjung dan Hafihuddin, *Manajemen Syariah Dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2013), 27.