

keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

- 5) Tindakan (*action*): berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan pelanggan, mencatat kebutuhan pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
- 6) Tanggung Jawab (*accountability*): suatu sikap berperihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Keenam konsep tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak unggul (*excellence*) bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat tersebut, setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan mampu

Jika kita mau menelaah lebih jauh ajaran Islam kita akan menemukan banyak sekali nilai-nilai interaksi sosial yang saat ini sedang digalakkan diberbagai instansi pemerintahan maupun swasta. Hal ini bukan merupakan sesuatu yang sulit untuk diterapkan, yang dibutuhkan adalah rasa cinta kepada Allah dan Rasul-Nya agar nilai-nilai interaksi sosial itu bisa diterapkan secara menyeluruh. Jika agama kita mempunyai produk lengkap, kenapa kita mesti meng-impor produk buatan orang lain?. Penting kita ketahui bahwa sebagaimana firman Allah SWT :

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ اتِّكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيكَ مِنَ الدُّنْيَا
وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا
يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

“.... Dan Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah Telah berbuat baik, kepadamu”. (QS. al-Qashas : 77).²⁸

Jadi kesimpulannya adalah “jika” seandainya umat Islam mau menerapkan ajaran-ajaran diatas, maka bisa dipastikan bahwa umat Islam adalah umat yang paling menjunjung tinggi profesionalisme kerja dan pelayanan prima. Lalu seperti apa realitanya?, anda sendiri yang bisa menilai.²⁹

²⁸ Khadim al Haramain asy Syarifain (Pelayan kedua Tanah Suci) Raja Fadh ibn' Abd al' Azizi Al Sa'ud, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Jakarta : Mujamma' Al Malik Fadh Li Thiba'at Al Mush-haf asy-syarif Medinah Munawwarah, 1990), 623

²⁹ Binroh, “Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam, dalam <http://binrohrij.wordpress.com/2014/01/11/196/> “pelayanan prima dalam perspektif islam(binroh RSI Sultan Hadlirin Jepara), diakses hari selasa tanggal 03 Juni 2014

pelanggan. Hasil penelitiannya yaitu menyatakan bahwasannya *Service Excellence* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah hal ini telah dibuktikan dari hasil analisis regresi sederhana dengan uji t.

Penelitian oleh Rudi Purnomo “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di KPRI Al-Kautsar UIN Sunan Ampel Surabaya”. penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda, fokus penelitiannya meneliti variabel mana yang akan lebih dominan dalam mempengaruhi, melalui cara simultan maupun parsial. Hasil pengujian secara simultan maupun parsial menunjukkan variabel daya tanggap yang lebih dominan dengan t-hitung sebesar 10,057.