AL-MAJID
JURNAL ILMIAH MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN INOVASI PEMBELAJARAN

E-ISSN 3124-0704
Vol 2, No 1, (Januari -Juni 2026) Hal: 27 - 45

Hadis Kemudahan dalam Pelayanan (Taysir) dan Relevansinya terhadap Manajemen Pelayanan Publik

Raihanah
UIN Antasari Banjarmasin
Raih4645@gmail.com

Akhmad Sagir
Dosen UIN Antasari Banjarmasin
akhmadsagir@uin-antasari.ac.id

Adi Ansari
Dosen UIN Antasari Banjarmasin
adiansari@uin-antasari.ac.id

Syifa Mufida
UIN Antasari Banjarmasin
Mufidasyifa4@gmail.com

Abstrak
Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hadis-hadis Nabi Muhammad SAW yang berkaitan dengan prinsip kemudahan dalam pelayanan (taysir) serta relevansinya terhadap manajemen pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi kepustakaan (library research) melalui analisis terhadap berbagai hadis Nabi dan literatur yang berkaitan dengan konsep manajemen pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Islam memberikan perhatian besar terhadap kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini tercermin dalam berbagai hadis Nabi yang mengajarkan pentingnya sikap memudahkan, bersikap ramah, adil, dan penuh empati dalam melayani orang lain. Nilai-nilai tersebut sejalan dengan konsep kualitas layanan modern yang meliputi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain itu, hadis-hadis Nabi juga memuat prinsip-prinsip manajemen yang dapat dijadikan pedoman dalam pengelolaan pelayanan, seperti prinsip sistem, ketepatan dan disiplin (itqan), keadilan, kebaikan (ihsan), keyakinan dalam bertindak, kemanfaatan, serta pendekatan humanis. Dengan demikian, konsep kemudahan (taysir) dalam hadis memiliki relevansi yang kuat dengan praktik manajemen pelayanan publik modern karena sama-sama menekankan pelayanan yang efektif, profesional, adil, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, nilai-nilai yang terkandung dalam hadis dapat dijadikan sebagai landasan normatif dan etis dalam pengembangan sistem pelayanan publik yang berkualitas dan humanis.

Kata Kunci**:** Hadis, Kemudahan (Taysir), Pelayanan, Manajemen Pelayanan Publik.

Abstract

Copyright © Author(s) 2026
This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

This study aims to examine the hadiths of the Prophet Muhammad (SAW) related to the principle of ease in service (taysir) and their relevance to public service management. The research employs a qualitative approach using library research by analyzing various prophetic traditions and related literature on service management concepts. The results show that Islam places great emphasis on providing good service to society. This is reflected in several hadiths of the Prophet that encourage Muslims to make matters easier for others, act kindly, be just, and show empathy in serving people. These values are in line with the modern concept of service quality which includes the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In addition, the hadiths also contain management principles that can serve as guidelines in managing services, such as the principles of system, precision and discipline (itqan), justice, goodness (ihsan), confidence in decision-making, usefulness, and a humanistic approach. Therefore, the concept of ease (taysir) in the hadith has strong relevance to modern public service management practices, as both emphasize effective, professional, fair, and community-oriented services. Consequently, the values contained in the hadith can serve as a normative and ethical foundation for developing a more quality and humanistic public service system.

Keywords: hadith, ease (taysir), service, service management, public service.

PENDAHULUAN

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan sosial dan kelembagaan, baik dalam bidang pemerintahan, pendidikan, maupun layanan keagamaan.[1] Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi masyarakat, seperti meningkatnya kepercayaan, kepuasan, dan efektivitas penyelenggaraan organisasi. Dalam konteks manajemen modern, pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari hasil yang dicapai, tetapi juga dari proses pelayanan yang mengedepankan profesionalitas, ketepatan, keadilan, serta kemampuan memahami kebutuhan masyarakat.[2] Oleh karena itu, konsep manajemen pelayanan menjadi perhatian penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam perspektif Islam, konsep pelayanan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif atau teknis semata, tetapi juga sebagai bagian dari nilai moral dan etika yang memiliki dimensi spiritual. Islam mengajarkan bahwa memberikan kemudahan kepada orang lain merupakan salah satu bentuk akhlak mulia yang dianjurkan dalam kehidupan bermasyarakat.[3] Prinsip ini dikenal dengan istilah taysir, yaitu memberikan kemudahan dan tidak mempersulit urusan orang lain.[4] Nilai tersebut tercermin dalam berbagai ajaran Islam, baik yang bersumber dari Al-Qur'an maupun hadis Nabi Muhammad SAW. Rasulullah SAW dalam banyak kesempatan menekankan pentingnya bersikap lembut, mempermudah urusan, serta menghindari sikap mempersulit dalam berbagai aspek kehidupan.

---

[1] Muhammad Arisal Asad, Abdul Jabbar, and Lukman Lukman, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kadidi Kecamatan Pancarijang Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan," *Innovative: Journal Of Social Science Research* 5, no. 2 (2025): 1298–308.

[2] Desy Miranti, "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Kaitannya Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Litelatur," *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner* 2, no. 02 (2024): 332–42.

[3] Zainol Fata, "Analisis Etika Produksi Islami: Tinjauan Prinsip-Prinsip Dan Praktik Produksi Berdasarkan Nilai-Nilai Islami," *Islamic Economics And Finance Journal* 2, no. 2 (2024): 75–86.

[4] Nur Faizin Muhith, *Teropong Fiqih: Topik-Topik Penting Dalam Bidang Fiqih* (Penerbit: Kramantara JS, 2026).

Hadis-hadis Nabi Muhammad SAW memberikan pedoman yang jelas mengenai bagaimana seseorang seharusnya bersikap dalam melayani orang lain.[5] Prinsip-prinsip tersebut tidak hanya berkaitan dengan hubungan ibadah kepada Allah SWT, tetapi juga mencakup interaksi sosial dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam berbagai hadis dijelaskan bahwa seorang muslim dianjurkan untuk memberikan pelayanan yang baik, menunjukkan sikap empati, berlaku adil, serta menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab. Nilai-nilai tersebut pada dasarnya memiliki kesesuaian dengan konsep kualitas pelayanan dalam manajemen modern yang menekankan aspek keandalan, ketanggapan, jaminan pelayanan, empati, dan fasilitas yang memadai.

Di sisi lain, perkembangan praktik pelayanan publik di berbagai lembaga masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya kualitas layanan, kurangnya profesionalitas petugas, serta adanya kecenderungan birokrasi yang mempersulit masyarakat.[6] Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya memerlukan pendekatan teknis manajerial, tetapi juga memerlukan landasan nilai dan etika yang kuat. Dalam hal ini, ajaran Islam melalui hadis Nabi Muhammad SAW dapat menjadi sumber inspirasi dan pedoman normatif dalam mengembangkan sistem pelayanan yang lebih efektif, adil, dan berorientasi pada kemaslahatan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kajian mengenai hadis-hadis yang berkaitan dengan prinsip kemudahan dalam pelayanan menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hadis-hadis Nabi Muhammad SAW yang berkaitan dengan kualitas pelayanan serta menjelaskan prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang terkandung di dalamnya. Selain itu, penelitian ini juga berupaya menganalisis relevansi nilai-nilai tersebut dengan konsep manajemen pelayanan publik modern sehingga dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem pelayanan yang lebih berkualitas, humanis, dan berlandaskan nilai-nilai Islam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Metode kepustakaan dipilih karena penelitian ini berfokus pada kajian teoritis dan konseptual mengenai metodologi evaluasi diri dalam pendidikan, yang meliputi model-model evaluasi diri, teknik pengumpulan data, serta analisis data.[7] Melalui pendekatan ini, peneliti menelaah berbagai sumber literatur yang relevan guna memperoleh pemahaman yang komprehensif dan mendalam terhadap topik yang dikaji.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer berupa buku-buku utama yang membahas evaluasi pendidikan, metodologi penelitian, serta konsep evaluasi diri, sedangkan data sekunder meliputi artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta dokumen kebijakan yang berkaitan dengan topik penelitian. Seluruh sumber tersebut dipilih secara selektif berdasarkan relevansi dan kredibilitasnya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, yaitu dengan cara mengumpulkan, membaca, dan menelaah berbagai literatur yang berkaitan dengan metodologi evaluasi diri dalam pendidikan.[8] Literatur yang telah dikumpulkan kemudian diklasifikasikan sesuai dengan fokus pembahasan, seperti model evaluasi diri, teknik

[5] S. E. I. Kholid Albar, Adi Basuki Choirul, and ME SE, *Al-Qur'an Dan Hadis Dalam Ekonomi Syariah* (PT Bukuloka Literasi Bangsa, 2026).

[6] Shahril Budiman, *Dialektika Birokrasi Pemerintahan* (Minhaj Pustaka, 2026).

[7] Siti Khodijah Lubis et al., *Pengukuran, Penelitian, Dan Evaluasi Pendidikan: Teori, Metode, Dan Inovasi* (Cv Get Press Indonesia, 2026).

[8] Hiras Pasaribu et al., *Metodologi Penelitian* (CV. Insight Media, 2026).

pengumpulan data, dan metode analisis data, sehingga memudahkan dalam proses pengkajian.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis isi (*content analysis*). Analisis dilakukan dengan cara mengidentifikasi, mengkategorikan, serta menafsirkan isi dari berbagai sumber literatur yang telah diperoleh.[9] Data yang ada kemudian dianalisis secara sistematis untuk menemukan pola, hubungan, serta konsep-konsep penting yang berkaitan dengan metodologi evaluasi diri dalam pendidikan.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan berbagai sumber literatur yang berbeda guna memperoleh data yang lebih valid dan dapat dipercaya.[10] Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memiliki tingkat objektivitas dan kredibilitas yang tinggi serta mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan kajian evaluasi diri dalam pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hadis-hadis Nabi Muhammad SAW yang berkaitan dengan kualitas layanan

Islam merupakan agama yang memperhatikan kebaikan dan kemaslahatan secara umum. Tidak ada kebaikan kecilpun melainkan islam memberikan perhatian padanya dan menjelaskannya kepada umatnya. Kebaikan yang ditunjukkan Islam berlandaskan pada keadilan, sehingga tidak ada kedzaliman di dalamnya. Salah satu kebaikan yang ditunjukkan Islam kepada umat manusia adalah kebaikan layanan/khidmah baik dalam segi urusan ritual agama ataupun dalam segi interaksi sosial kepada masyarakat.

Berkaitan layanan yang baik kepada masyarakat, islam memberikan gambaran bahwa perbuatan ini memiliki pengaruh besar bagi pelakunya dan bagi masyarakatnya. Layanan yang baik akan memberikan dampak baik bagi pelaku dan masyarakat, sebaliknya layanan yang buruk akan berakibat buruk bagi pelaku dan masyarakat.[11] Rosulullah shollallohu alaihi wa sallam bersabda:

مَن سَنَّ سُنَّةً حَسنةً فعمِلَ بِها، كانَ لَهُ أجرُها وَمِثْلُ أجرِ مَن عملَ بِها، لا يَنقُصُ مِن أجورِهِم شيئًا ومن سنَّ سنَّةً سيِّئةً فعملَ بِها، كانَ عليهِ وزرُها وَوِزْرُ مَن عملَ بِها من بعده لا ينقصُ من أوزارِهِم شيئًا[1]

Barangsiapa yang membuat perbuatan baik (sunnah hasanah) dalam Islam maka dia akan memperoleh pahala dan pahala orang yang mengikutinya, dengan tanpa mengurangi pahala mereka sedikit pun. Dan barangsiapa yang membuat perbuatan buruk (sunnah sayyi'ah) dalam Islam maka ia akan mendapatkan dosa dan dosa orang yang mengikutinya, dengan tanpa mengurangi dosa mereka sedikit pun."[12]

Secara umum, kualitas layanan dapat didefenisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang

[9] Bayu Indra Pratama et al., *Metode Analisis Isi (Metode Penelitian Populer Ilmu-Ilmu Sosial)* (Unisma Press, 2021).

[10] Sri Yani Kusumastuti et al., *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif: Teori Dan Aplikasinya* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2026).

[11] Mahardika Prameswari, Sapto Pramono, and Sri Roekminiati, "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial* 6, no. 2 (2022): 154–70.

[12] Muslim al-Hajjaj Al-Naisaburi, "Shahih Muslim" (Riyadh: Bait al-Afkar, 1998).

berimbang dengan harapan konsumen.[13] Kualitas layanan (service quality) mencakup lima unsur/dimensi. Yaitu; tangible (sarana), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati).[14] Berikut Penjelasannya

A. Tangible

Salah unsur yang menjadi dimensi kualitas layanan menurut para akademisi adalah Tangible. Yang dimaksud dengan. Hasil analisis korelasi dan regresi menunjukkan bahwa atribut fisik (tangible) dari kualitas layanan adalah kunci kepuasan pelanggan. Islam memberikan isyarat tentang dimensi ini dalam layanan baik pada segi keagamaan atau segi sosial kemasyarakatan.

Setiap kaum muslimin dianjurkan untuk menggunakan pakaian yang terbaik saat menjalankan shalat, baik shalat wajib atau sunnah. Pakaian yang menutupi aurat ini akan menjadikannya berpenampilan yang indah, sebaliknya penampilan yang buruk akan berakibat buruk dan kekecewaan. Aturan ini pun telah dicontohkan oleh Nabi Muhammad shollallohu alaihi wa sallam dalam kehidupannya dan dalam melayani umat manusia. Terdapat dalam hadits dan atsar yang banyak tentang baju atau pakaian yang dahulu Nabi shollallohu alaihi wa sallam mengenakannya. Yaitu: Dari Amr bin Harits dia berkata.

رأيتُ رسولَ اللَّهِ صلى الله عليه وسلم على المنبرِ وَعَلَيهِ عِمَامَة سَوْدَاءُ قَدْ أرخَى طَرفَيهَا بينَ كَتِفَيْهِ[١٦]

"Aku melihat Rosulullah Shallallohu Alaihi Wasallam di atas mimbar dan di atas kepala beliau ada sorban hitam yang kedua ujung sorban tersebut beliau julurkan di antara kedua pundak beliau. (HR. Muslim)[15]

كَانَ النبيُّ صَلَّى اللهُ عليه وسلَّمَ إِذَا قَامَ مِنَ اللَّيْلِ، يَشُوصُ فَاهُ بالسِّوَاكِ[١٧]

"Rosulullah, jika bangun dari malam, beliau mencuci dan menggosok mulutnya dengan siwak." (HR Al-Bukhari) Selain memberikan teladan, Nabi shollallohu alaihi wa sallam menjelaskan bahwa penampilan yang baik bukan sebuah kesombongan, akan tetapi penampilan baik akan menarik kecintaan Alloh dan masyarakat:[16]

عَنْ عَبْدِ اللهِ بْنِ مَسْعُودٍ رضي الله عنه، عَنِ النَّبِيِّ صلى الله عليه وسلم قَالَ: «لَا يَدْخُلُ الجَنَّةَ مَنْ كَانَ فِي قَلْبِهِ مِثْقَالُ ذَرَّةٍ مِنْ كِبْرٍ». قَالَ رَجُلٌ: إِنَّ الرَّجُلَ يُحِبُّ أَنْ يَكُونَ ثَوْبُهُ حَسَنًا وَنَعْلُهُ حَسَنَةً. قَالَ: «إِنَّ اللهَ جَمِيلٌ يُحِبُّ الجَمَالَ، الْكِبْرُ بَطَرُ الْحَقِّ، وَغَمْطُ النَّاسِ[١٨]

Diriwayatkan dari Abdulloh bin Mas'ud, dari Nabi shollallohu alaihi wa sallam, beliau bersabda: tidak masuk surga, orang di dalam hatinya terdapat kesombongan sebesar biji gandum. Seorang sahabat berkata; Sungguh seorang lelaki suka berpakain baik dan bersandal baik juga. Nabi shollallohu alaihi wa sallam bersabda: Sesungguhnya

[13] Syaeful Rokim, Aceng Zakaria, and Rumba Triana, "Nilai-Nilai Kualitas Layanan Dalam Al-Qur'an Dan Hadits," *International Conference on Islamic Studies* 3, no. 2 (October 2022): 419–33.

[14] Ni Putu Vera Viona Cantika Putri, "Analisis Service Quality Di Kuwarasan a Pramana Experience Selama Pandemi Covid-19: Service Quality Analysis in Kuwarasan a Pramana Experience during the Covid-19 Pandemic," *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis* 1, no. 3 (2022): 473–95.

[15] Al-Naisaburi, "Shahih Muslim"

[16] Muhammad Ismail Al-Bukhari, "Shahih Al-Bukhari" (Riyadh: Bait al-Afkar, 1998).

Alloh menyukai keindahan. Kesombongan itu menolah kebenaran dan meremehkan manusia." (HR. Muslim)[17]

B. Reliability

Reliability merupakan keandalan atau profesionalisme dalam memberikan layanan sesuai dengan janji dan harapan pihak yang menerima layanan. Dalam perspektif Islam, kualitas suatu amal atau pekerjaan lebih diutamakan dibandingkan sekadar banyaknya pekerjaan yang dilakukan. Namun, apabila kualitas dan kuantitas dapat berjalan bersamaan, maka hal tersebut menjadi sesuatu yang lebih baik dan lebih utama.

Dalam ajaran Islam, konsep kehandalan juga sangat ditekankan dalam setiap aktivitas, termasuk dalam memberikan pelayanan. Seseorang dituntut untuk bekerja secara sungguh-sungguh, tepat, dan bertanggung jawab agar mampu memberikan hasil yang terbaik. Prinsip ini sesuai dengan ajaran Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wa sallam yang mencontohkan pentingnya profesionalisme, ketelitian, dan kesungguhan dalam berbuat baik kepada sesama.

Hal tersebut sebagaimana diriwayatkan oleh Abu Ya'la dari Syaddad radhiyallahu 'anhu, bahwa Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda:

إِنَّ اللهَ كَتَبَ الإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيءٍ. فَإِذَا قَتَلْتُمْ فَأَحْسِنُوْا الْقِتْلَةَ، وَإِذَا ذَبَحْتُمْ فَأَحْسِنُوْا الذِّبْحَةَ، وَلْيُحِدَّ أَحَدُكُمْ شَفْرَتَهُ، وَلْيُرِحْ ذَبِيْحَتَهُ"

Sesungguhnya Allah subhanahu wa ta'ala telah menetapkan perbuatan ihsan (baik) pada tiap-tiap sesuatu. Jika kalian membunuh, maka bunuhlah dengan cara yang baik, jika kalian menyembelih, maka sembelihlah dengan cara yang baik, hendaklah salah seorang di antara kalian menajamkan pisaunya dan menenangkan sembelihannya." (HR Muslim)[18]

Hadis tersebut memberikan pelajaran bahwa setiap tindakan hendaknya dilakukan dengan cara yang terbaik, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menjalin hubungan sosial. Prinsip pelayanan yang baik juga diterapkan dalam Islam pada proses penyembelihan hewan, yaitu dilakukan dengan penuh kehati-hatian dan memperhatikan cara serta kondisi yang baik agar tidak menimbulkan penderitaan.

Sikap profesional, sabar, dan penuh kelembutan dalam pelayanan telah dicontohkan oleh Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wa sallam. Suatu ketika Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam berjalan bersama Anas bin Malik ra. dan para sahabat sambil mengenakan jubah Najrani yang memiliki kerah lebar. Tiba-tiba seorang Badui datang dan menarik jubah beliau dengan sangat keras hingga meninggalkan bekas pada leher Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam. Orang Badui tersebut kemudian meminta harta dengan cara yang kurang sopan kepada Rasulullah.

Melihat kejadian tersebut, para sahabat merasa marah atas perlakuan kasar si Badui. Namun, Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam justru menunjukkan sikap tenang, sabar, dan penuh kasih sayang. Beliau tersenyum dan memerintahkan para sahabat untuk memberikan apa yang diminta oleh orang tersebut. Peristiwa ini menunjukkan bahwa kehandalan dalam pelayanan tidak hanya ditunjukkan melalui kemampuan bekerja, tetapi juga melalui kesabaran, pengendalian emosi, dan sikap lembut dalam menghadapi masyarakat.[19]

[17] Al-Naisaburi, "Shahih Muslim.
[18] Al-Nawawi, Shahih Muslim Bi-Syarh Al-Nawawi.
[19] Al-Bukhari, "Shahih Al-Bukhari."

Selain itu, Ummul Mukminin Aisyah rodhiyallohu anha meriwayatkan bahwa Rosulullоh pernah mengatakan bahwa Alloh ʿazza wa jalla menyukai hamba-hambanya yang melakukan suatu amal secara itqan.[20] Itqan maksudnya adalah melakukan dan mengatur sesuatu dengan terampil dan bijak dalam rangka untuk memperoleh hasil yang sempurna.[21] Dimensi Reliability dalam kualitas layanan lebih dikenal dalam ajaran agama Islam dengan istilah Ihsan dan Itqan.

C. *Responsiveness*

Responsiveness dalam kualitas layanan merupakan kemampuan atau ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan teratur kepada pihak yang membutuhkan layanan. Sikap responsif menunjukkan kesiapan pemberi layanan dalam membantu, menanggapi pertanyaan, maupun menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik.

Dalam dunia kerja, ketanggapan karyawan saat melayani pelanggan, baik dalam proses transaksi maupun dalam menangani keluhan, menjadi salah satu indikator penting kualitas layanan (service quality). Pelayanan yang cepat dan tepat dapat memberikan rasa nyaman, meningkatkan kepercayaan pelanggan, serta berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan kurang tanggap dapat menimbulkan kekecewaan dan menurunkan kualitas hubungan antara pemberi layanan dan pelanggan.[22]

Di dalam hadits nabawi, kami menemukan sabda Nabi shollallohu alaihi wa sallam yang mendorong umat Islam untuk berlomba-lomba dan tanggap dalam beramal shalih. Salah satunya sabda Rosulullоh shollallohu alaihi wa sallam, ˚

بَادِرُوا بِالْأَعْمَالِ فِتَنًا كَقِطَعِ اللَّيْلِ الْمُظْلِمِ يُصْبِحُ الرَّجُلُ مُؤْمِنًا وَيُمْسِي كَافِرًا أَوْ يُمْسِي مُؤْمِنًا وَيُصْبِحُ كَافِرًا يَبِيعُ دِينَهُ بِعَرَضٍ مِنْ الدُّنْيَا

"Bersegeralah melakukan amal-amal saleh (kebajikan). (Sebab) sebuah fitnah akan datang bagai sepotong malam yang gelap. Seseorang yang paginya mukmin, sorenya menjadi kafir. Dan seseorang yang sorenya bisa jadi mu'min, paginya menjadi kafir. Ia menjual agamanya dengan harga dunia." (HR. Muslim)

Di dalam hadits ini, nabi shollallohu alaihi wa sallam memerintahkan umat Islam untuk bersegera dalam melakukan kebaikan. Selama ada kesempatan untuk bersegera maka diperintahkan untuk tanggap dalam melaksanakan. Terkadang kesempatan itu tidak terulang lagi, atau adanya kendala pada waktu setelahnya. Prisip ini dapat kita sebut dengan prinsip mubadarah

D. Assurance

Assurance dalam *service quality* adalah sebuah pemahaman dan sikap kesopanan dari petugas layanan yang dihubungkan dengan kemampuan mereka dalam meningkatkan

[20] Sulaiman Ahmad Al-Tabrani, Al-Mu'jam Al-Awsath (Kairo: Dar al-Haramain, 1995)

[21] Majma' al-Lughah Al-Arabiyah, Al-Mu'jam Al-Wasith, التراث وإحياء للمعجمات العامة الإدارة) Kairo: Maktabah Al-Syuruq alDauliyah, 2004)

[22] H Iberahim et al., "Customer Satisfaction on Reliability and Responsiveness of Self Service Technology for Retail Banking Services," Procedia Economics and Finance 37 (2016): 13–20.

kepercayaan kepada pelanggan bahwa pihak penyedia layanan dapat memberikan service dengan sebaik-baiknya.[23]

Nabi shollallohu alaihi wa sallam bersabda:

مَا مِنْ شَيْءٍ يُوضَعُ فِي الْمِيزَانِ أَثْقَلُ مِنْ حُسْنِ الْخُلُقِ وَإِنَّ صَاحِبَ حُسْنِ الْخُلُقِ لَيَبْلُغُ بِهِ دَرَجَةَ صَاحِبِ الصَّوْمِ وَالصَّلاَةِ. ٣٥

"Tidak ada sesuatu amalan yang jika diletakkan dalam timbangan lebih berat dari akhlak yang mulia. Sesungguhnya orang yang berakhlaq mulia bisa menggapai derajat orang yang rajin puasa dan rajin shalat." (HR. Tirmidzi)[24]

Prilaku dan Akhlak yang baik dalam pelayanan keagamaan akan berpengaruh bagi masyarakat dalam memberikan penilaian positif dan kepuasan. Bahkan Islam yang dibawa Oleh Nabi Muhammad berorientasi pada penyempurnaan akhlak mulia, baik kepada Alloh, sesama manusia ataupun kepada lingkungan sekitar

Nabi shollallohu alaihi wa sallam bersabda:

إِنَّمَا بُعِثْتُ لِأُتَمِّمَ صَالِحَ الْأَخْلَاقِ.

"Sesungguhnya aku hanyalah diutus untuk menyempurnakan akhlak yang luhur." (HR. Ahmad) Dalam layanan muamalah atau interaksi sosial secara umum, prinsip kesopanan dan kemudahan juga menjadi perhatian dalam Islam. Di mana, setiap muslim dianjurkan untuk menggunakan prinsip ini, sebagai keutamaannya adalah pelakunya akan mendapatkan rahmat dari Alloh swt. Sebuah hadits di sebutkan dari sahabat Jabir bin Abdillah, bahwa Rosulullah shollallohu alaihi wa sallam bersabda,

رَحِمَ اللَّهُ رَجُلاً سَمْحًا إِذَا بَاعَ ، وَإِذَا اشْتَرَى ، وَإِذَا اقْتَضَى ٣٦

"Semoga Alloh memberi rahmat kepada seseorang yang bersikap mudah saat menjual, saat membeli dan saat menagih (haknya)." (HR. Bukhori) Dari penjelasan di sumber Islam, kita menemukan bahwa salah satu unsur kualitas layanan keagamaan adalah ikram, yakni sikap memuliakan orang lain

E. Empath

Empath adalah orang/lembaga yang bertanggung jawab dalam layanan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.37 Salah satu kunci kepuasan pelanggan itu terdapat pada keahlian perusahaan dalam memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Melalui hal ini, pelayanan yang diberikan akan selaras dengan harapan pelanggan.[25]

Dalam hadits Abu Hurairah, Nabi shallallohu 'alaihi wa sallam bersabda,

إِذَا صَلَّى أَحَدُكُمْ لِلنَّاسِ فَلْيُخَفِّفْ، فَإِنَّ مِنْهُمُ الضَّعِيفَ وَالسَّقِيمَ وَالْكَبِيرَ، وَإِذَا صَلَّى أَحَدُكُمْ لِنَفْسِهِ فَلْيُطَوِّلْ مَا شَاءَ

"Jika salah seorang di antara kalian menjadi imam, maka peringanlah shalatnya. Karena di

[23] Sulistiyowati, Kualitas Layanan: Teori Dan Aolikasinya.

[24] Muhammad Isa Al-Tirmidzi, "Jami' Al-Tirmidzi" (Riyadh: Bait al-Afkar, 1998)

[25] Restu Khaliq, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan," Relevance: Journal of Management and Business 2, no. 1 (2019)

antara jama'ah ada orang yang lemah, ada yang sakit, ada yang sudah tua. Jika kalian shalat sendiri, maka silakan perpanjangan sekehendak kalian" (HR. Bukhari no. 703 dan Muslim no. 467).

Hadits di atas sudah sangat jelas menunjukkan maksud kaedah "Empath" dalam service quality. Karena jika shalat sendiri, maka maslahatnya kembali pada diri sendiri. Namun ketika menjadi imam, maka di belakangnya ada orang banyak, ada yang sakit, lemah dan sudah tua renta sehingga sulit jika memilih shalat dengan berdiri yang lama dan maslahatnya adalah kembalikan pada mana yang terbaik untuk mereka.

Sungguh benar-benar telah datang kepada kalian seorang rasul dari kaum kalian} dari jenis kalian {Berat baginya} berat dan susah baginya {penderitaan kalian} sesuatu yang membuat kalian menderita {sangat menginginkan (keimanan) bagi kalian, belas kasihan dan penyayang terhadap orang-orang mukmin. 40 Prinsip kelima dalam kualitas layanan keagamaan adalah ihtimam, yakni memberikan perhatian pada kebutuhan jama'ah atau pada kemashlahat umum.

Secara umum, umat manusia mendapatkan petunjuk dari al-Qur'an dan mendapatkan teladan dari Nabi Muhammad shollallohu alaihi wa sallam dalam hal pelayanan keagamaan, sehingga tidak ada masalah lagi dalam hal ini dan layanan keagamaan berjalan dengan baik (service quality). Akan tetapi, realita layanan keagamaan di Indonesia masih kurang dan membutuhkan perbaikan yang sistematis agar masyarakat dapat melaksanakan ibadah agamanya secara baik dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap para petugas atau pemuka agama dalam menjalankan tugas melayani umat.

Menjelaskan Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan yang Terkandung dalam Hadis tentang Kemudahan (taysir)

Prinsip-prinsip manajemen pendidikan yang bersumber dari hadis Nabi diperoleh melalui penelusuran terhadap berbagai sumber primer, yaitu kitab-kitab hadis yang diakui dan digunakan secara luas oleh umat Islam. Berdasarkan hasil kajian terhadap sumber-sumber tersebut, ditemukan sejumlah hadis yang dapat dijadikan landasan dalam pengembangan prinsip-prinsip manajemen pendidikan Islam. Hadis-hadis tersebut memuat nilai-nilai kepemimpinan, tanggung jawab, kedisiplinan, profesionalisme, serta pengelolaan pendidikan yang efektif dan berorientasi pada kemaslahatan.

A. Prinsip Manajemen Pendidikan Sebagai Sebuah Sistem

Prinsip manajemen pendidikan sebagai sebuah sistem dapat ditemukan beberapa hadis berikut:

حدَّثَنَا أَبُو نُعَيْمٍ، حَدَّثَنَا زَكَرِيَّاءُ، عَنْ عَامِرٍ، قَالَ: سَمِعْتُ النُّعْمَانَ بْنَ بَشِيرٍ، يَقُولُ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : " تَرَى الْمُؤْمِنِينَ فِي تَرَاحُمِهِمْ وَتَوَادِّهِمْ وَتَعَاطُفِهِمْ كَمَثَلِ الْجَسَدِ، إِذَا اشْتَكَى عُضْوًا تَدَاعَى لَهُ سَائِرُ جَسَدِهِ بِالسَّهَرِ وَالْحُمَّى[٢٣]

Hadis dari Muhammad ibn Abdillah ibn Numair, dari bapaknya, dari Zakaria, dan Sya'bi, dari Nu'man ibn Basyir, berkata: Rasulullah Saw bersabda: Perumpamaan orang beriman dalam hal saling cinta, kasih sayang, dan (lemah-lembut) saling memahami adalah seperti organ tubuh. Jika salah satu tubuh merasakan sakit, seluruh organ tubuh yang lain pun merasakannya dalam keadaan tidak tidur dan demam.Hadis tersebut juga terdapat dalam kitab Shahih Bukhari yaitu

Berdasarkan hadis tersebut, Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wa sallam menggambarkan konsep sistem dalam manajemen, yaitu bahwa sebuah organisasi terdiri atas berbagai bagian yang saling berkaitan dan saling mendukung. Setiap bagian memiliki hubungan yang erat dengan bagian lainnya dalam menjaga keberlangsungan, perkembangan, dan pelaksanaan tugas organisasi. Dengan demikian, apabila salah satu komponen mengalami gangguan atau kerusakan, maka kondisi tersebut akan memengaruhi komponen lainnya dalam sistem organisasi secara keseluruhan.

Hadis tersebut juga dapat dijadikan dasar dalam merumuskan teori manajemen yang relevan dengan perkembangan manajemen modern. Dalam perspektif modern, manajemen dipahami sebagai proses yang sistematis dalam menciptakan, mengelola, mengorganisasikan, mendistribusikan, serta memanfaatkan berbagai sumber daya secara efektif. Berdasarkan konsep tersebut, manajemen memiliki beberapa subsistem utama, yaitu memperoleh sumber daya, menciptakan dan mengembangkan potensi, menyimpan atau menjaga sumber daya, serta mentransfer dan memanfaatkannya untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal.

Sistem yang dibangun dalam manajemen merupakan keterpaduan yang menyeluruh antara informasi dan pengetahuan yang berasal dari berbagai sumber, seperti praktisi, ilmuwan, maupun pengamat. Data dan informasi tersebut kemudian diolah, dianalisis, dan disintesiskan untuk menjadi dasar dalam menyusun strategi pengembangan organisasi. Melalui sistem ini, setiap individu juga didorong untuk terus meningkatkan prestasi dan kualitas kinerjanya melalui proses pembelajaran yang berkelanjutan. Penerapan manajemen sebagai suatu sistem akan memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan dan perkembangan organisasi, terutama dalam lembaga pendidikan.

Keberhasilan penerapan manajemen sebagai sistem dipengaruhi oleh beberapa faktor penting. Pertama, kualitas kepemimpinan yang mendapat dukungan dari seluruh unsur organisasi. Pemimpin dituntut memiliki komitmen, konsistensi, dan kemampuan menerapkan sistem secara partisipatif dan menyeluruh. Kedua, adanya budaya kerja berbasis pengetahuan yang mampu memperkuat kualitas kerja organisasi. Ketiga, manajemen harus dipahami sebagai sistem yang terintegrasi dengan berbagai subsistem lain, seperti manajemen sumber daya manusia, keuangan, kompensasi, kurikulum, sarana dan prasarana, serta ketenagaan. Dengan adanya keterpaduan tersebut, organisasi dapat berjalan lebih efektif dan mencapai tujuan secara optimal.

Dengan demikian, manajemen sebagai suatu sistem berarti bahwa setiap komponennya menampilkan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan. Manajemen sebagai sistem memiliki fungsi-fungsi pokok yaitu perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengawasan (controlling).[26]

B. Prinsip Ketepatan, Terarah, dan Disiplin

Prinsip ini ditemukan dalam sebuah hadis yang berbunyi:

حَدَّثَنَا مُصْعَبٌ، حَدَّثَنِي بِشْرُ بْنُ السَّرِيِّ، عَنْ مُصْعَبِ بْنِ ثَابِتٍ، عَنْ هِشَامِ بْنِ عُرْوَةَ، عَنْ أَبِيهِ، عَنْ عَائِشَةَ، أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : " إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلا أَنْ يُتْقِنَهُ[٢٤]

Hadis dari Mus‘ab, dari Bisyr Ibnussariy, dari Mus‘ab ibn Tsabit, dari Hisyam ibn Urwah, dari ayahnya, dari Aisyah, sesungguhnya Nabi Saw bersabda: Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan dengan itqan(tepat, terarah, jelas, dan tuntas)‖.

[26] Firdaus Jeka and Tuti Indriyani, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam,” *Jurnal Genta Mulia* 15, no. 1 (2024): 189–97.

Terdapat beberapa ahli hadis yang memuat hadits tersebut antara lain Al-Baihaqi, Ibn Hajar al-Asqalany, Abu Ya'la Al-Mushuly, Sulaiman ibn Ahman at-Thabrany, dan Al-Sakhawy.[27]

Prinsip ini mengajarkan bahwa setiap pekerjaan harus dilakukan secara tuntas, optimal, dan penuh tanggung jawab agar menghasilkan kualitas terbaik serta tidak menimbulkan kritik maupun keluhan dari orang lain. Dalam Islam, kesempurnaan dalam bekerja merupakan bagian dari sikap profesional dan bentuk kesungguhan dalam menjalankan amanah.

Selain itu, prinsip ini juga menekankan pentingnya ketepatan dan kedisiplinan dalam bekerja. Disiplin merupakan sikap mental yang tercermin dalam perilaku individu maupun kelompok melalui kepatuhan terhadap aturan, norma, etika, dan ketentuan yang berlaku. Dalam konteks kerja, disiplin menunjukkan kesediaan seseorang untuk menaati peraturan serta menjalankan tugas dengan tertib dan bertanggung jawab. Sikap disiplin dapat dibentuk melalui latihan dan pembiasaan, seperti menghargai waktu, bekerja secara teratur, serta menggunakan biaya dan sumber daya secara efisien.

Ketepatan dan disiplin mengacu pada pola tingkah laku dengan ciri-ciri: (1) adanya hasrat yang kuat untuk melaksanakan sepenuhnya apa yang sudah menjadi norma, etik, dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat. (2) adanya prilaku yang dikendalikan. (3) adanya ketaatan (obedience).[28]

Melalui hadis itu Rasulullah mendorong umat Islam untuktepat dan sanggup bekerja keras dan sungguh-sungguh yang membutuhkan pengorbanan, baik itu perasaan, waktu, kenikmatan dan lain-lain. Dalam konteks manajemen modern, disiplin bukanlah tujuan, melainkan sarana yang ikut memainkan peranan dalam pencapaian tujuan. Manusia sukses adalah manusia yang mampu mengatur, mengendalikan diri yang menyangkut pengaturan cara hidup dan mengatur cara kerja. Maka erat hubungannya antara manusia sukses dengan pribadi disiplin. Mengingat eratnya hubungan disiplin dengan produktivitas maka disiplin mempunyai peran sentral dalam membentuk pola kerja dan etos kerja produktif

Dalam manajemen modern, pekerjaan yang tuntas memerlukan disiplin yang tinggi. Kedisiplinan dalam manajemen modern mengalami perkembangan makna dalam beberapa pengertian. Pertama, disiplin diartikan sebagai kepatuhan terhadap peraturan atau tunduk pada pengawasan, dan pengendalian. Kedua disiplin sebagai latihan yang bertujuan mengembangkan diri agar dapat berperilaku tertib.

C. Prinsip Adil

Bertindak adil sebagai salah satu prinsip manajemen dapat ditemukan dalam beberapa hadis Nabi, yaitu:

أَخْبَرَنَا الأَحْوَصُ بْنُ جَوَابٍ، قَالَ : حَدَّثَنَا شَيْبَانُ بْنُ عَبْدِ الرَّحْمَنِ، عَنْ يَحْيَى بْنِ أَبِي كَثِيرٍ، عَنْ أَبِي جَعْفَرٍ، عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : " ثَلاثُ دَعَوَاتٍ مُسْتَجَابَاتٌ لا شَكَّ فِي ذَلِكَ : دَعْوَةُ الْوَالِدِ عَلَى وَلَدِهِ، وَدَعْوَةُ الإِمَامِ الْعَادِلِ، وَدَعْوَةُ الْمُسَافِرِ[٢٦]

Imam Ahwas ibn Jawab mengabarkan, Imam Syaiban ibn Abdirrahman, dari Yahya ibn Abi Katsir dari Abu Ja'far dari Abu Hurairah, Rasulullah Saw bersabda: Tiga

[27] Al-Thabrany, Sulaiman ibn Muhammad (1998). Al-Mu'jam al-Usath li al-Thabrany. Jilid 4. Beirut: Dar al-Fikr.

[28] Rini Sugiarti, "Hubungan Antara Pemberian Hadiah Terhadap Kedisiplinan Siswa Melalui Motivasi Belajar Sebagai Intervening," *PHILANTHROPY: Journal of Psychology*, 2021.

do'a yang mustajab dan tidak diragukan kemustajabannya adalah doanya orang tua bagi anaknya, doanya pemimpin yang adil, dan doa'nya musafir.[29]

Hadis lain yang memuat prinsip keadilan dalam manajemen adalah hadis berikut:

قَالَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّ الْمُقْسِطِينَ عِنْدَ اللهِ عَلَى مَنَابِرَ مِنْ نُورٍ عَنْ يَمِينِ الرَّحْمَنِ عَزَّ وَجَلَّ وَكِلْتَا يَدَيْهِ يَمِينٌ الَّذِينَ يَعْدِلُونَ فِي حُكْمِهِمْ وَأَهْلِيهِمْ وَمَا وَلُوا

Sesungguhnya orang-orang yang berbuat adil di mata Allah berada di atas mimbar yang terbuat dari cahaya, berada di sebelah kanan Ar-Rahman Azza wa Jalla. Yaitu mereka yang berbuat adil ketika menetapkan putusan hukum, dan adil terhadap pengikut dan rakyanya.[30]

Berdasarkan hadis-hadis tersebut, perkembangan manajemen modern tidak akan berjalan secara optimal tanpa didukung oleh kepemimpinan yang adil. Dalam salah satu hadis dijelaskan bahwa golongan pertama yang memperoleh pertolongan Allah adalah pemimpin yang adil (*imâmun 'âdilun*). Pertolongan tersebut diberikan langsung oleh Allah pada saat tidak ada lagi pertolongan selain dari-Nya. Hal ini menunjukkan bahwa keadilan dalam kepemimpinan merupakan sesuatu yang sangat penting sekaligus sulit diwujudkan.

Sabda Nabi tersebut memberikan beberapa pelajaran penting. Pertama, kepemimpinan memiliki peran yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Bahkan dalam perjalanan sekalipun, Nabi menganjurkan agar salah seorang diangkat menjadi pemimpin rombongan. Dalam konteks organisasi modern, keberadaan pemimpin menjadi kebutuhan utama untuk mengatur, mengarahkan, dan menjaga keberlangsungan organisasi.

Kedua, keadilan menjadi syarat utama dalam memilih pemimpin. Pemimpin yang adil akan menjalankan nilai-nilai moral dan religius secara menyeluruh, termasuk bersikap jujur dan bertanggung jawab. Keadilan berarti menempatkan sesuatu pada tempat yang semestinya, sehingga sikap tidak jujur bertentangan dengan prinsip keadilan itu sendiri.

Ketiga, menjadi pemimpin yang adil bukanlah perkara mudah karena menuntut kemampuan memperlakukan setiap orang secara seimbang tanpa membedakan kepentingan pribadi. Oleh sebab itu, pemimpin yang mampu berlaku adil akan memperoleh pertolongan dan kedudukan istimewa di sisi Allah. Dalam Islam, Allah merupakan teladan tertinggi dalam keadilan, kemudian dicontohkan oleh Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam dalam kehidupan dan kepemimpinannya.

Allah adalah Dzat Yang Maha Adil. Dalam masalah keadilan, teladan yang paling tinggi pastinya adalah Allah. Selain itu, Rasulullah tentu menjadi teladan selanjutnya setelah Sang Esa. Keadilan itu bukanlah sebuah entitas yang berdiri sendiri alias merdeka. Ia selalu bertautan dengan elemen lain. Berbicara tentang keadilan berarti membincangkan pula segenap elemen yang berkaitan dengannya.

Secara umum, keadilan dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu keadilan individu dan keadilan sosial. Keadilan individu berkaitan dengan pemberian hak kepada setiap orang secara tepat tanpa melampaui batas atau mengurangi hak orang lain. Sementara itu, keadilan sosial dan pemerintahan diwujudkan melalui perlakuan yang setara terhadap seluruh anggota masyarakat atau organisasi tanpa adanya diskriminasi.[31]

---

[29] Al-Marwazy, Husein ibn Harb. Al-Birr wa al-shillah li al-Marwazy. Beirut: Dar al-Fikr, hal 432

[30] Muslim, Abul Husain Muslim bin al-Hajjaj al-Naisaburi. Shahih Muslim, Jilid 9. Beirut: Dar al-Fikr, hal. 340

[31] Aris Ahmad Sobari et al., "Prinsip-Prinsip Manajemen Pendidikan Dalam Hadis Nabi," *Jurnal Studi Islam MULTIDISIPLIN* 1, no. 1 (2023): 57–78.

Allah berfirman dalam Al-Quran: Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang menegakan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap satu kaum, mendorong untuk kamu berbuat tidak adil. Berlaku adillah karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan".

Keadilan adalah ketetapan Allah bagi kosmos atau alam raya ciptaan-Nya, karena menurut ajaran Islam keadilan adalah prinsip yang merupakan hukum seluruh hajat raya.[32] Ajaran Islam memandang keadilan sebagai hukum yang mengatur keseimbangan kehidupan, sehingga pelanggaran terhadap nilai keadilan dapat merusak keteraturan masyarakat dan menimbulkan berbagai bentuk ketimpangan sosial. Oleh karena itu, ketidakadilan dipandang sebagai perbuatan yang bertentangan dengan nilai-nilai yang telah ditetapkan Allah.

Dalam konteks manajemen, keadilan tidak hanya diwujudkan melalui sikap pemimpin terhadap bawahannya, tetapi juga harus tercermin dalam seluruh sistem organisasi. Prinsip keadilan perlu diterapkan dalam penyusunan aturan, pembagian tugas, pengambilan keputusan, serta kebijakan organisasi yang berkaitan dengan seluruh anggota organisasi. Dengan penerapan keadilan yang menyeluruh, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, profesional, dan berorientasi pada kesejahteraan bersama.

Hadis yang berkaitan dengan prinsip manajemen keempat, yaitu prinsip keibaikan atau ihsan adalah:

حَدَّثَنَا أَبُو بَكْرِ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ، حَدَّثَنَا إِسْمَاعِيلُ ابْنُ عُلَيَّةَ، عَنْ خَالِدٍ الْحَذَّاءِ، عَنْ أَبِي قِلَابَةَ، عَنْ أَبِي الْأَشْعَثِ، عَنْ شَدَّادِ بْنِ أَوْسٍ، عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، قَالَ :" إِنَّ اللَّهَ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ"[٣٠]

Dari Abu Bakar ibn Abi Syaibah, dari Ismail ibn Ulayyah, dari Khalid al-Khada, dari Abu Qilabah, dari Abu al-Asy'ats, dari Syaddad ibn dari Rasulullah Saw bersabda: Allah SWT mewajibkan kepada kita untuk berlaku ihsan (baik) dalam segala sesuatu.[33]

Hadis tersebut diriwayatkan oleh banyak sekali ahli hadis. Hasil penelusuran peneliti, setidaknya ada 69 kitab hadis yang memuat hadis itu.

Melalui hadis tersebut, umat Islam dapat mengembangkan prinsip manajemen yang berlandaskan pada nilai-nilai kebaikan dan kemaslahatan. Pengelolaan organisasi hendaknya dijalankan dengan menjauhi berbagai bentuk keburukan, penyimpangan, maupun tindakan yang merugikan orang lain. Dalam perspektif Islam, kebaikan merupakan sesuatu yang diharapkan, diupayakan, dan dijadikan tujuan dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu, setiap aktivitas manajemen seharusnya diarahkan untuk menciptakan manfaat.[34] Tingkah laku manusia adalah baik dan benar, jika tingkah laku tersebut menuju kesempurnaan manusia. Dalam Islam, kebaikan disebut nilai (value) bahwa nilai kebaikan itu diukur oleh agama dan tidak oleh semata–mata oleh kepentingan dunia.

Dalam kajian etika sebagai filsafat perilaku, dibahas mengenai ukuran baik dan buruk suatu tindakan manusia yang berlaku secara umum bagi semua orang. Secara garis besar,

[32] Havis Aravik M.M S. H. I. ,. M. Si, *Pengantar Bisnis Islam: Mengenal Kajian Bisnis dalam Perspektif Islam* (Prenada Media, 2023).

[33] Muslim, Abul Husain Muslim bin al-Hajjaj al-Naisaburi. Shahih Muslim, jilid 1. Beirut: Dar al-Fikr, hal 547

[34] Hendra Asri Harahap et al., "BAIK DAN BURUK SERTA POKOK-POKOK KEUTAMAAN AKHLAK," *Al-Muaddib: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman* 8, no. 2 (2023): 325–30.

teori etika dibedakan menjadi dua kelompok utama, yaitu teori deontologis dan teori teleologis.

Teori deontologis menilai bahwa suatu tindakan dianggap baik bukan berdasarkan hasil atau tujuan yang dicapai, melainkan berdasarkan tindakan itu sendiri. Dalam pandangan ini, manusia memiliki kewajiban moral untuk bertindak secara benar dan sesuai dengan prinsip kebaikan tanpa mempertimbangkan keuntungan atau akibat yang akan diperoleh. Oleh karena itu, etika deontologis lebih menekankan pada tanggung jawab dan kewajiban moral dalam bertindak.

Sementara itu, teori teleologis menilai baik atau buruknya suatu tindakan berdasarkan akibat atau tujuan yang dihasilkan. Suatu perbuatan dianggap baik apabila mampu menghasilkan manfaat, kebaikan, atau tujuan yang positif. Dengan demikian, fokus utama etika teleologis terletak pada hasil akhir dan dampak dari tindakan yang dilakukan.[35]

Tujuan akhir setiap manusia pada hakikatnya adalah mencapai kebaikan yang tertinggi, baik disadari maupun tidak disadari oleh manusia itu sendiri. Oleh karena itu, perilaku atau tindakan seseorang dapat dikatakan baik dalam perspektif akhlak apabila mampu mengarahkan manusia menuju tujuan hidup yang mulia. Perbuatan yang baik adalah tindakan yang mencerminkan nilai-nilai kemanusiaan, moral, dan kebaikan sehingga dapat membentuk pribadi yang lebih baik sebagai manusia.

Dalam beberapa hal, prinsip kebaikan dalam manajemen juga harus didukung oleh kebajikan. Kebajikan merupakan kualitas kejiwaan, keadaan yang tetap sehingga memudahkan pelaksanaan perbuatan.[36] Kebiasaan dalam pengartian yang sebenarnya hanya ditemukan pada manusia, karena hanya manusia yang dengan sengaja, bebas, mengarahkan kegiatannya. Kebiasaan yang dari sudut pandang kesusilaan baik dinamakan kebajikan (virtue), sedangkan yang jahat, buruk, dinamakan kejahatan (vice). Kebajikan adalah kebiasaan yang menyempurnakan manusia. Kebajikan budi menyempurnakan akal menjadi alat yang baik untuk menerima pengetahuan. Bagi budispekulatif kebajikan disebut pengertian, pengetahuan. Bagi budi praktis disebut kepandaian, kebijaksanaan. Kebajikan pokok adalah kebajikan susila yang terpenting meliputi (1) menuntut keputusan budi yang benar guna memilih alat-alat dengan tepat untuk tujuan yang bernilai (kebijaksaan). (2) pengendalian keinginan kepada kepuasan badaniah (pertahanan/pengendalian). (3) tidak menyingkir dari kesulitan. (4) memberikan hak kepada yang memilikinya (keadilan).

Dalam filsafat manajemen, perilaku manusia dalam melakukan kebaikan dapat dibedakan menjadi dua kelompok. Pertama, individu yang melakukan kebaikan dengan mengharapkan penghargaan atau ucapan terima kasih dari orang lain. Kedua, individu yang berbuat baik secara tulus tanpa mengharapkan balasan maupun pengakuan dari pihak lain. Sikap ini menunjukkan adanya perbedaan motivasi dalam melakukan tindakan kebaikan.

Selain itu, dari sisi penghargaan terhadap kebaikan, manusia juga dapat dibagi menjadi dua kelompok. Pertama, orang yang menghargai dan menyampaikan rasa terima kasih atas bantuan atau kebaikan yang diterimanya. Kedua, orang yang tidak menunjukkan penghargaan atau ucapan terima kasih terhadap kebaikan yang diberikan orang lain. Dalam kehidupan sosial dan organisasi, sikap saling menghargai dan menghormati kebaikan menjadi nilai penting untuk membangun hubungan yang harmonis dan positif.

---

[35] Surajiyo Surajiyo and Harry Dhika, "Teori-Teori Etika Dan Peranan Prinsip Etika Bisnis Dalam Kelangsungan Usaha Perusahaan Bisnis," *Jurnal Manajemen* 11, no. 1 (2024): 68–76.

[36] S. P. Naufal Yassin et al., *MANAJEMEN DALAM PERSPEKTIF HADITS* (Uwais Inspirasi Indonesia, 2026).

D. Prinsip Keyakinan dan Tidak Ragu

Prinsip manajemen dalam hadis Nabi yang memuat prinsip keyakinan dan tidak ragu dapat ditemukan dalam hadis yang berbunyi:

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ إِدْرِيسَ قَالَ، قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: دَعْ مَا يَرِيبُكَ إِلَى مَا لَا يَرِيبُكَ[٣١]

Hadis dari Abdullah ibn Idris yang mengatakan bahwa Rasulullah Saw bersabda: tinggalkanlah oleh Engkau perbuatan yang meragukan menuju perbuatan yang tidak meragukan.[37]

Ada 88 kitab hadis yang memuat hadis itu, sehingga hadis itu sangat populer di kalangan ahli hadis dan di kalangan umat Islam. Dengan mendasarkan pada hadis itu, maka salah satu prinsip manajemen adalah bertindak dengan penuh keyakinan dan tidak ragu.[38] Sikap tidak yakin dan ragu dapat melemahkan organisasi. Sikap ragu akan mengambil rasa percaya diri bawahan, dan membuat intelektualitas menjadi tidak berguna, serta jiwa kita akan diintimidasi dengan rasa takut dan khawatir.

Keraguan dalam diri dapat menghambat berkembangnya potensi seseorang sehingga kemampuan yang dimiliki tidak dapat berfungsi secara maksimal. Ketika seseorang terus membiarkan keraguan menguasai dirinya, maka rasa percaya diri akan melemah dan kemampuan berpikir logis menjadi terganggu. Akibatnya, seseorang cenderung kehilangan keberanian dan kebahagiaan, serta lebih mudah dikuasai oleh rasa takut, cemas, dan ketidakamanan.

Oleh karena itu, umat Islam perlu mempersiapkan kompetensi dan kemampuan diri agar rasa percaya diri dan keberanian semakin kuat. Dengan kemampuan dan pengetahuan yang baik, seseorang akan mampu bersikap lebih tegas serta berani mengambil keputusan tanpa dikuasai keraguan. Dalam hal ini, keraguan tidak selalu harus dilawan secara emosional, tetapi dapat diatasi melalui peningkatan pengetahuan, pemahaman, dan pengalaman sehingga seseorang memiliki keyakinan yang kuat dalam bertindak secara tepat dan bijaksana.

Bila seseorang melawan keraguan, maka setiap hari dirinya akan hidup dalam perkelahian dengan kekuatan ragu. Hasilnya, seseorang tidak pernah menjadi tegas dan berani untuk bertindak. Dan di sepanjang waktu, seseorang hanya akan hidup dalam keraguan, tanpa pernah menghasilkan sebuah hasil sesuai harapan.

Sikap ragu sering muncul karena adanya perasaan takut gagal, dan hal ini mendorong diri untuk tidak berani mengambil risiko. Akibatnya, diri akan menjalani kehidupan di zona nyaman, dan akan menghentikan semua upaya untuk mencoba, atau melakukan hal-hal kreatif di luar zona nyaman. Ketika rasa takut menguasai diri seseorang, maka semua impian dan harapan seseorang menjadi sangat jauh untuk dijangkau. Seseorang hanya akan menulis tujuan dan harapan hidup, tapi tidak berani bertindak, dan selalu takut keluar dari batas zona nyamannya.

Sikap ragu haruslah diperbaiki dan tidak dibiarkan menguasai kepribadian seseorang, apalagi seorang pemimpin. Ragu dan takut muncul karena minimnya pengetahuan dan keterampilan untuk bertindak. Oleh sebab itu, pastikan seseorang menjadi pembelajar yang penuh disiplin untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi diri, agar dirinya menjadi semakin menguasai persoalan, dan menjadi cerdas mengambil langkah-langkah efektif untuk mengatasi keraguannya.

[37] Ibn Hambal, Ahmad (2001). Musnad Ahmad Ibn Hambal, jilid 1. Beirut: Dar al-Fikr, hal. 391

[38] S. P. Naufal Yassin et al., *MANAJEMEN DALAM PERSPEKTIF HADITS* (Uwais Inspirasi Indonesia, 2026).

Seorang pemimpin organisasi pendidikan haruslah pribadi tegas dan berani dengan mengambil langkah kecil, sambil menghitung dan memagari risiko yang ditakuti. Seorang pemimpin organisasi pendidikan haruslah mampu menggambarkan semua langkah-langkahnya dengan rencana yang didukung informasi dan data yang benar. Lalu dikembangkan rasa percaya diri dan yakinkan dirinya bahwa dia pasti bisa bertindak tanpa diganggu oleh keraguan.

Seorang pemimpin organisasi pendidikan tidak boleh membiarkan dirinya dikelilingi oleh orang-orang pesimis, yang selalu mengkontribusikan energi negatif untuk mengurangi keberaniannya. Pastikan dia mampu keluar dari lingkaran orang-orang pesimis. Selama ia masih hidup dengan orang-orang pesimis, ia akan sulit terbebaskan dari energi ragu dan takut. Sebab, orang-orang pesimis adalah pemilik sah dari energi ragu, dan ia juga pasti akan tertular energi ragu dari mereka, sehingga gairah dan keberaniannya akan kehilangan kemampuan untuk bertindak dengan tegas.

E. Prinsip Kemanfaatan

Prinsip kemanfaatan dalam manajemen dapat ditemukan dalam sebuah hadis Nabi yang juga populer, yaitu hadis yang berbunyi:

حَدَّثَنَا أَبُو مُسْهِرٍ، عَنْ إِسْمَاعِيل بْنِ عَبْدِ اللهِ بْنِ سَمَاعَةَ، عَنْ الْأَوْزَاعِيِّ، عَنْ قُرَّةَ، عَنِ الزُّهْرِيِّ، عَنْ أَبِي سَلَمَةَ، عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ، قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : " مِنْ حُسْنِ إِسْلَامِ الْمَرْءِ تَرْكُهُ مَا لَا يَعْنِيهِ[٣٢]

Hadis dari Abu Mushir, dari Ismail ibn Abdillah ibn Sama'ah, dari Al-Auza'i, dari Qurrah, dari Zuhri, dari Abi Salamah, dari Abu Hurairah berkata: Rasulullah Saw bersabda: Di antara baiknya keislaman seseorang adalah yang selalu meninggalkan perbuatan yang tidak ada manfaatnya.Hadis ini termaktub juga dalam kitab Sunan Ibn Majah, Al-Muwatha, Sunan Ahmad ibn Hanbal, Al-Baihaqi, dan lain-lain. Oleh karena itu, hadis ini juga termasuk hadis yang populer.[39]

Hadis tersebut menunjukkan bahwa prinsip manajemen dalam perspektif Islam harus mampu memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi manusia. Setiap proses manajemen hendaknya menghasilkan sesuatu yang berguna dan tidak sia-sia, baik bagi individu maupun organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian, manajemen tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga pada terciptanya kemaslahatan dan kesejahteraan bersama.

Prinsip ini didasarkan pada pandangan bahwa manusia merupakan makhluk yang memiliki keistimewaan dibandingkan makhluk lainnya, baik dari aspek fisik, psikis, maupun kemampuan sosialnya. Keunggulan tersebut seharusnya digunakan untuk menciptakan manfaat yang luas bagi kehidupan dan lingkungan sekitar. Oleh karena itu, manajemen yang baik dalam Islam diarahkan untuk mengoptimalkan potensi manusia agar mampu memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan alam semesta.

F. Prinsip Humanis

Prinsip manajemen yang dikembangkan oleh Rasulullah adalah manajemen kepemimpinan yang humanis yaitu kepemimpinan yang sesuai dan selaras dengan kehidupan manusia. Mengapa demikian? Karena Rasulullah adalah manusia biasa. Sehingga semua sikap, perilaku dan prestasinya dapat dicontoh dan diteladani.

Dalam sebuah hadis diriwayatkan:

[39] Al-Tirmidzi, Abu isa Muhammad bin Isa bin Surah. Sunan Tirmidzi, jilid 2. Beirut: Dar al-Fikr, hal 342

في يوم من الأيام، جاءت امرأة عجوز من الصحابيات إلى النبي ﷺ، وقالت له: يارسول الله . ادع الله أن يدخلني الجنة. فداعبها ﷺ قائلا: "إن الجنة لا تدخلها عجوز". فانصرفت العجوز باكية، فقال النبي للحاضرين: " أخبروها أنها لا تدخلها وهي عجوز. إن الله تعالى يقول: "إنا أنشأناهن إنشاء فجعلناهن أبكارا ". أي أنها حين تدخل الجنة سيعيد الله إليها شبابها وجمالها .رواه الترمذي.[٣٣]

Pernah suatu kali seorang nenek datang kepada Rasulullah dan mohon agar ia masuk surga bersama Rasulullah. Nabi menjawab, Wahai hamba Allah, sesungguhnya surga tidak bisa dimasuki oleh orang tua, ‖Langsung sajanenek tersebut pergi sambil menangis. Kemudian Rasulullah memanggilnya dan berkata, Engkau tidak masuk surga dalam keadaan tua bangka, sebab Allah akan membangkitkan kembali para wanita tua dalam usia yang masih muda.

Allah berfirman: Sesunguhnya Kami menciptakan mereka (bidadari-bidadari) dengan langsung. Dan kami jadikan mereka gadis-gadis perawan. Penuh cinta lagi sebaya umurnya.‖ (Al-Waqiah: 35-37).[40]

Wanita tua itu akhirnya tertawa riang mendengar senda gurau Rasulullah tersebut. Menurut riwayat wanita tua itu adalah Bibi Rasulullah yang bernama Safiyah.Fakta bahwa manajemen Rasulullah berdasarkan prinsip humanis juga ditunjang oleh firman Allah yang menjelaskan bahwa Rasulullah adalah manusia biasa, sebagaimana firman-Nya:Katakanlah! Sesungguhnya aku ini manusia biasa seperti kamu, yang diwahyukan kepadaku, Bahwa sesungguhnya Tuhan kamu itu adalah Tuhan yang Esa‖. Barang siapa mengharap perjumpaan dengan Tuhannya, maka hendaklah ia mengerjakan amal saleh dan janganlah ia mempersekutukan seseorang pun dalam beribadah kepada Tuhannya. (al-Kahfi: 110)

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam adalah manusia biasa sebagaimana manusia lainnya. Sebagai seorang manusia, Rasulullah menempatkan dirinya sebagai *human being* yang hidup berdampingan dengan masyarakat. Oleh karena itu, prinsip manajemen yang dikembangkan oleh beliau bersifat humanis, yaitu mengedepankan nilai-nilai kemanusiaan, kasih sayang, keadilan, dan penghargaan terhadap martabat manusia.

Dalam dunia pendidikan kontemporer, dikenal pendekatan humanistik dalam pembelajaran. Pendekatan ini memandang pendidikan sebagai sarana penting untuk memanusiakan manusia dan mengembangkan potensi peserta didik secara menyeluruh. Di tengah kompleksitas kehidupan modern, pendekatan humanistik hadir sebagai upaya untuk menjawab berbagai persoalan manusia, seperti kesadaran diri, kebebasan berpikir, martabat manusia, kemampuan berkembang, dan aktualisasi diri.

Humanisme dalam pendidikan menempatkan manusia sebagai pusat perhatian dengan menekankan pentingnya penghargaan terhadap nilai kemanusiaan dan pengembangan potensi individu. Kesadaran terhadap martabat manusia dan kemampuan aktualisasi diri menjadi fondasi penting dalam menciptakan peradaban yang lebih manusiawi, adil, dan penuh kepedulian terhadap kelompok yang lemah maupun terpinggirkan.

KESIMPULAN

Hadis-hadis Nabi Muhammad SAW memberikan landasan yang kuat mengenai pentingnya prinsip kemudahan (taysir) dalam pelayanan kepada masyarakat. Islam menekankan bahwa pelayanan yang baik harus dilakukan dengan mempermudah urusan orang lain, bersikap ramah, adil, serta menghindari sikap mempersulit. Nilai-nilai tersebut

[40] Al-Tirmidzi, Abu Isa Muhammad bin Isa Bi Surah. Sunan Tirmidzi, jilid 2. Beirut: Dar al-Fikr, hal 237

tercermin dalam berbagai dimensi kualitas pelayanan seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang sejalan dengan konsep manajemen pelayanan modern.

Selain itu, hadis-hadis Nabi juga mengandung berbagai prinsip manajemen yang dapat dijadikan pedoman dalam pengelolaan pelayanan, seperti prinsip sistem, ketepatan dan disiplin (itqan), keadilan, kebaikan (ihsan), keyakinan dalam bertindak, kemanfaatan, serta pendekatan humanis. Prinsip-prinsip ini menunjukkan bahwa manajemen dalam perspektif Islam tidak hanya berorientasi pada efektivitas organisasi, tetapi juga pada nilai moral, etika, dan kemaslahatan masyarakat.

Dengan demikian, konsep kemudahan dalam hadis memiliki relevansi yang sangat kuat dengan praktik manajemen pelayanan publik modern, karena sama-sama menekankan pelayanan yang efektif, profesional, adil, serta berorientasi pada kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, nilai-nilai yang terkandung dalam hadis dapat dijadikan sebagai landasan normatif dan etis dalam pengembangan sistem pelayanan publik yang lebih berkualitas dan humanis.

REFERENSI

Asad, Muhammad Arisal, Abdul Jabbar, and Lukman Lukman. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kadidi Kecamatan Pancarijang Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan.” Innovative: Journal Of Social Science Research 5, no. 2 (2025): 1298–308.

Budiman, Shahril. Dialektika Birokrasi Pemerintahan. Minhaj Pustaka, 2026.

Fata, Zainol. “Analisis Etika Produksi Islami: Tinjauan Prinsip-Prinsip Dan Praktik Produksi Berdasarkan Nilai-Nilai Islami.” Islamic Economics And Finance Journal 2, no. 2 (2024): 75–86.

Harahap, Hendra Asri, Elia Nur Habibah, Elisa Wulandari, Jaenal Abidin, Khaila Najwa Saefina, and Achmad Junaedi Sitika. “BAIK DAN BURUK SERTA POKOK-POKOK KEUTAMAAN AKHLAK.” Al-Muaddib: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman 8, no. 2 (2023): 325–30.

Jeka, Firdaus, and Tuti Indriyani. “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam.” Jurnal Genta Mulia 15, no. 1 (2024): 189–97.

Kholid Albar, S. E. I., Adi Basuki Choirul, and ME SE. Al-Qur’an Dan Hadis Dalam Ekonomi Syariah. PT Bukuloka Literasi Bangsa, 2026.

Kusumastuti, Sri Yani, Loso Judijanto, H. Mohamad Subroto Alirejo, Mutoharoh Mutoharoh, Umalihayati Umalihayati, Kristian Chandra, and Erlin Ifadah. Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif: Teori Dan Aplikasinya. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2026.

Lubis, Siti Khodijah, Eka Sriwahyuni, Mia Hafizah Tumangger, Dian Nopitasari, Frena Fardillah, Khairina Afni, and Aji Saputra. Pengukuran, Penelitian, dan Evaluasi Pendidikan: Teori, Metode, dan Inovasi. Cv Get Press Indonesia, 2026.

Miranti, Desy. “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Kaitannya Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Litelatur.” JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner 2, no. 02 (2024): 332–42.

M.M, Havis Aravik, S. H. I. ,. M. Si. Pengantar Bisnis Islam: Mengenal Kajian Bisnis dalam Perspektif Islam. Prenada Media, 2023.

Muhith, Nur Faizin. Teropong Fiqih: Topik-Topik Penting Dalam Bidang Fiqih. Penerbit: Kramantara JS, 2026.

Naufal Yassin, S. P., Ikrar Rafi Hakiki, S. M. Humaeroh, S. Sarni, S. H. Syafira Nur Azizah, Abdul Hay Nasuki, S. Pd, S. Mumtazi, and Ria Triana Sari.

MANAJEMEN DALAM PERSPEKTIF HADITS. Uwais Inspirasi Indonesia, 2026.

Pasaribu, Hiras, Ahmad Rosidi, Desta Ayu Pratama, Anton Wambrauw, Fitri Muliani, Sentot Soleh Sri Widodo, Hendra Gunawan, Dewi Kusumawati, Sanlly Joanne Latupeirissa, and Lativa Yuswanita. Metodologi Penelitian. CV. Insight Media, 2026.

Prameswari, Mahardika, Sapto Pramono, and Sri Roekminiati. "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kartu Identitas Anak Di Kantor Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo." Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial 6, no. 2 (2022): 154–70.

Pratama, Bayu Indra, Choiria Anggraini, Muhammad Rizki Pratama, Azizun Kurnia Illahi, and Dessanti Putri Sekti Ari. Metode Analisis Isi (Metode Penelitian Populer Ilmu-Ilmu Sosial). Unisma Press, 2021.

Putri, Ni Putu Vera Viona Cantika. "Analisis Service Quality Di Kuwarasan a Pramana Experience Selama Pandemi Covid-19: Service Quality Analysis in Kuwarasan a Pramana Experience during the Covid-19 Pandemic." Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis 1, no. 3 (2022): 473–95.

Rokim, Syaeful, Aceng Zakaria, and Rumba Triana. "Nilai-Nilai Kualitas Layanan Dalam Al-Qur'an Dan Hadits." International Conference on Islamic Studies 3, no. 2 (October 2022): 419–33.

Sobari, Aris Ahmad, Andi Permana, Roiyah Roiyah, and Fajar Zain Nur'aziez. "Prinsip-Prinsip Manajemen Pendidikan Dalam Hadis Nabi." Jurnal Studi Islam MULTIDISIPLIN 1, no. 1 (2023): 57–78.

Sugiarti, Rini. "Hubungan Antara Pemberian Hadiah Terhadap Kedisiplinan Siswa Melalui Motivasi Belajar Sebagai Intervening." PHILANTHROPY: Journal of Psychology, 2021.

Surajiyo, Surajiyo, and Harry Dhika. "Teori-Teori Etika Dan Peranan Prinsip Etika Bisnis Dalam Kelangsungan Usaha Perusahaan Bisnis." Jurnal Manajemen 11, no. 1 (2024): 68–76.