



Volume 3 Nomor 2, September 2023

DOI: <https://doi.org/10.37726/jammiah.v3i2.578>

Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Prima di SMK Bina Kerja

Tri Mutiara Anaya¹, Ahmad Ali Sopian²^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah (STIES) Indonesia Purwakarta

Jl. Veteran No.150-152 Ciseureuh Purwakarta, Purwakarta

119461067@sties-purwakarta.ac.id[2aalsopian24@gmail.com](mailto:aalsopian24@gmail.com)

ABSTRAK

Ekonomi Islam memberikan arahan pada bidang berbisnis ataupun usaha yang dipenuhi oleh berbagai nilai-nilai ekonomi dan etika. Dalam pelaksanaan kegiatan di Institusi Pendidikan seringkali ditemukan kegagalan dalam pelayanan yang dapat melahirkan komplain dari para Siswa, dan Wali Murid. Komplain dapat terjadi karena adanya ketidakpuasan. Ketidakpuasan tidak selalu diungkapkan dengan menyampaikan keluhan atau komplain secara langsung kepada Institusi Pendidikan yang bersangkutan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis proses penerapan pelayanan prima di SMK Bina Kerja dalam tinjauan Etika Bisnis Islam. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan yang dilaksanakan oleh SMK Bina kerja Purwakarta mengedepankan pelayanan kepada murid, orang tua murid, dan tamu undangan. Penerapan pelayanan tersebut meliputi : pelayanan administrasi, pelayanan pembelajaran, pelayanan informasi, pelayanan siswa. Selanjutnya, pelaksanaan pelayanan yang diterapkan oleh SMK Bina Kerja Tersebut dalam tinjauan etika bisnis Islam ditemukan kesamaan dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam diantaranya : a). Prinsip *tauhid* penerapannya yaitu praktik ekstrakurikuler rohani islam (Rohis) setiap hari sabtu; b). Prinsip keseimbangan penerapannya adalah pada pelayanan administrasi, dimana semua siswa di perlakukan adil dalam menerima pelayanan baik yang sudah melakukan administrasi maupun yang belum tetapi harus ada koordinasi dari pihak orang tua kepada sekolah; c). Prinsip kebenaran penerapan adalah pada pelayanan informasi, dimana pada saat libur diberikan informasi kepada siswa; d). Prinsip Tanggung

JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah), Volume 3, Nomor 2, September 2023

<http://journal.sties-purwakarta.ac.id/index.php/jammiah/>

ISSN: 2797-040X (Media Online) 2797-197X (Media Cetak)

Jawab penerapannya adalah pada pelayanan administrasi, dimana ketika ada siswa yang melakukan pembayaran pihak sekolah akan memberikan kwitansi pembayaran sebagai bukti; e). Prinsip Kehendak bebas penerapannya adalah pada pelayanan siswa, dimana siswa dapat memberikan pendapatnya melalui kotak sarannya. Pelayanan prima yang diterapkan oleh SMK Bina Kerja meliputi penerapan 5S yaitu: senyum, sapa, salam, sopan, dan santun serta termasuk pelaksanaan pelayanan kepada tamu meliputi etika penyambutan, etika berbicara, etika pelayanan dan etika berpenampilan.

Kata Kunci : Etika Bisnis, Etika Bisnis Islam, Pelayanan Prima.

ABSTRACT

Islamic economics provides direction in the field of business or business that is filled with various economic and ethical values. In the implementation of activities in educational institutions, there are often failures in services that can generate complaints from students and guardians. Complaints can occur due to dissatisfaction. Dissatisfaction is not always expressed by submitting complaints or complaints directly to the educational institution concerned. The purpose of this research is to analyse the process of implementing excellent service at SMK Bina Kerja in the review of Islamic Business Ethics. The results of this study can be concluded that the service system implemented by SMK Bina Kerja Purwakarta prioritises service to students, parents of students, and invited guests. The application of these services includes: administrative services, learning services, information services, student services. Furthermore, the implementation of services applied by SMK Bina Kerja in the review of Islamic Business ethics found similarities with the principles of Islamic business ethics including: a). The principle of Tawhid is the application of Islamic spiritual extracurricular practices (rohis) every Saturday; b). The principle of balance in its application is in administrative services, where all students are treated fairly in receiving services both those who have done the administration and those who have not but there must be coordination from the parents to the school; c). The principle of truth is applied to information services, where information is given to students during holidays; d). The principle of responsibility is applied to administrative services, where when there are students who make payments the school will provide payment receipts as proof; e). The principle of free will is applied to student services, where students can give their opinions through their suggestion box. Excellent service applied by SMK Bina Kerja includes the application of 5S, namely: smile, greeting, greeting, courtesy, and courtesy and includes the implementation of services to guests including welcoming ethics, speaking ethics, service ethics and appearance ethics.

Keywords: Business Ethics, Islamic Business Ethics, Excellent Service.

I. PENDAHULUAN

Pandangan Islam tentang pelayanan terkait tentang memberikan etika yang baik kepada masyarakat dalam pelayanan. Sebagai penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui

JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah), Volume 3, Nomor 2, September 2023

<http://journal.sties-purwakarta.ac.id/index.php/jammiah/>

ISSN: 2797-040X (Media Online) 2797-197X (Media Cetak)

sikap ramah dan sopan para karyawan. Etika bisnis adalah aturan-aturan yang menegaskan suatu bisnis boleh bertindak dan tidak boleh bertindak, dimana aturan-aturan tersebut dapat bersumber dari aturan tertulis maupun aturan yang tidak tertulis. Begitu juga dengan pelaku usaha muslim yang dituntut untuk menerapkan etika dalam menjalankan kegiatan bisnis sehingga tidak menyimpang dari segala pedoman yang telah ditetapkan Al-Qur'an atau Hadist. Seorang muslim harus menerapkan etika bisnis Islam dalam menjalankan kegiatan operasional usahanya.¹

Ekonomi secara Islam memberikan arahan pada bidang berbisnis ataupun usaha yang dipenuhi oleh berbagai nilai perekonomian dan beretika, hal ini berarti jika Islam tidak sekalipun membentengi antara perekonomian terhadap etika. Seseorang yang beragama Islam, baik secara perorangan ataupun secara berkelompok pada lingkungan perekonomian ataupun berbisnis pada satu sisi lain diberikan rasa bebas agar dapat memperoleh untung sebanyak-banyaknya, akan tetapi pada sisi lainnya berkaitan terhadap keimanan dan beretika, maka dari itu tidak berarti memiliki kebebasan seutuhnya pada investasi modal ataupun pembelanjaan harta yang dimiliki².

Dalam pelaksanaan kegiatan di Institusi Pendidikan seringkali ditemukan kegagalan dalam pelayanan. Kegagalan layanan dapat melahirkan komplain dari para Siswa, Wali Murid. Komplain dapat terjadi karena adanya ketidakpuasan. Ketidakpuasan tidak selalu diungkapkan dengan menyampaikan keluhan atau komplain secara langsung kepada Institusi Pendidikan yang bersangkutan. Namun banyak juga yang justru mengungkapkan ketidakpuasannya kepada orang lain baik itu keluarga, teman maupun masyarakat yang berada di sekitarnya.³

Salah satu lembaga Pendidikan swasta yang ada di Purwakarta adalah SMK Bina Kerja Purwakarta yang berlokasi pada tempat yang strategis. Dalam tiga tahun terakhir mulai dari tahun 2019 jumlah siswa yang dimiliki berjumlah 556 siswa, tahun 2020 jumlah siswa 460 dan tahun 2021 jumlah siswa yang terdaftar adalah sejumlah 368 siswa.

Penelitian tentang pelayanan prima sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya seperti yang di lakukan Mabarroh Azizah dengan judul Penerapan *Etika*

¹ Afrida Putritama, "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri Perbankan Syariah," *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 7, no. 1 (2018): 1–20.

² Abdul Arif, "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank BNI Syari'ah Kantor Cabang Pekanbaru" (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021).

³ Tugas Akhir and Ikke Lutvia, "Etika Pelayanan Frontliner Dalam Menangani Keluhan Nasabah Di BRI Syariah KCP Pekalongan" (2019).

Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli'; *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*.⁴ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam dalam praktek jual beli daring (*online*) di toko *online* Shopee belum menerapkan etika bisnis Islam. Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah lokasi penelitian dimana peneliti sebelumnya melakukan penelitian di lingkungan tempat toko daring (*online*) Shopee, sedangkan yang dilakukan oleh peneliti sekarang berlokasi di SMK Bina Kerja di Purwakarta secara Luring.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Zainuddin dan Ummal Khoiriyah dengan judul penelitian Implementasi etika bisnis islam pada percetakan CV Hazha Banyuwangi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika bisnis Islam dalam pelayanan jasa telah sesuai dengan etika bisnis yang diajarkan dalam Islam.⁵ Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dimana peneliti sebelumnya melakukan penelitian di percetakan CV. HAZHA Banyuwangi, sedangkan peneliti saat ini dilakukan di SMK Bina Kerja di Purwakarta.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Rismayanti Lubis, M. Kholil Nawawi, Hilman Hakiem dengan judul penelitian *Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Pada Wirausaha Musli*.⁶ Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan transaksi jual beli pada wirausaha Muslim di Desa Laladon berupa uang tunai, akan tetapi sebagian wirausaha sudah menyediakan pembayaran digital, maka transaksi yang dijalankan memberi kemudahan antara penjual dan pembeli.

Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Mila Fursiana Salma Musfiroh.⁷ Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen pelayanan prima di KSPPS Melati Wonosobo yang diimplementasikan melalui pelaksanaan program-program pelayanan prima antara lain yaitu, program sistem jemput bola, program 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun), program pelayanan menggunakan bahasa krama, program *reward* untuk karyawan terbaik, program pelayanan 24 jam, dan program pelatihan untuk anggota dan karyawan, tidak bertentangan dengan etika bisnis syariah dan program-program pelayanan prima yang dilakukan telah memenuhi konsep prinsip-prinsip pelayanan prima A3 (*Attitude, Attention dan Action*).

⁴ Ambar Wati, Arman Paramansyah, and Dessy Damayanthi, "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli;" *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 2, no. 2 (2021): 184–200.

⁵ Erik Lesmana, "Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Oleh :'" 15, no. 2 (2010): 341–358.

⁶ Rismayanti Lubis, M. Kholil Nawawi, and Hilman Hakiem, "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Pada Wirausaha Muslim," *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 2 (2021): 246–255.

⁷ Ansori, "Manajemen Pelayanan Perspektif Etika Bisnis Syariah (Studi KSPPS Melati Wonosobo)," *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3, no. April (2015): 49–58.

Berdasarkan data diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan di Sekolah Menengah Kejuruan Swasta Bina Kerja Purwakarta dalam tinjauan etika bisnis Islam.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Etika Bisnis Islam

Etika adalah umpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat. Jadi pengertian etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak) yang menjadi acuan bertindak bagi seseorang.

Definisi Etika Secara etimologi, etika (*ethics*) yang berasal dari bahasa Yunani *ethikos*. Etika mempunyai beragam arti : Pertama, sebagai analisis konsep-konsep terhadap apa yang harus, mesti, tugas, aturan-aturan moral, benar, salah, wajib, tanggung jawab dan lain-lain. Kedua, aplikasi ke dalam watak moralitas atau tindakan-tindakan moral. Ketiga, aktualisasi kehidupan yang baik secara moral.⁸

Etika dalam ajaran Islam menuntun seluruh aspek perilaku kehidupan manusia, hampir setiap individu berhadapan dengan berbagai permasalahan etis baik menjalankan bisnis ataupun menjalankan aktivitas sehari-hari. Bisnis yang sehat adalah bisnis yang berlandaskan etika, pelaku bisnis muslim hendaknya memiliki kerangka etika bisnis yang kuat sehingga mengantarkan aktivitas bisnis nyaman dan berkah.⁹

Bisnis ialah suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang yang menyediakan barang dan jasa dengan tujuan agar memperoleh keuntungan. Orang mementingkan waktunya untuk menjalankan kegiatan bisnis dengan berbagai resiko yang dihadapi dapat disebut *entrepreneur*. Sedangkan pengertian etika yaitu komponen pendukung dari para pelaku bisnis terutama dalam hal kepribadian, tindakan dan perilakunya.¹⁰

Tujuan dalam bisnis antara lain memberikan kesadaran dalam setiap perilaku bisnis akan adanya dimensi etis dalam bisnis, memperkenalkan argumentasi moral dalam bidang ekonomi maupun bisnis dan bagaimana cara menyusunnya,

⁸ Irawan Heri, "Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Pedagang Sembako Di Pasar Sentral Sinjai," *Skripsi* 5, no. 1 (2017): 1-127.

⁹ Tika Safitri and others, "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Kegiatan Produksi Kue Geti UD. Primadona Di Desa Jabalsari" (2018).

¹⁰ Ansori, "Manajemen Pelayanan Perspektif Etika Bisnis Syariah (Studi KSPPS Melati Wonosobo)."

membantu untuk menentukan sikap moral yang tepat dalam menjalankan profesinya.¹¹

Kata bisnis dalam Al-Quran biasanya yang digunakan *al-tijarah*, *al-bai'*, *tadayantum*, dan *isy tara*. Tetapi yang seringkali digunakan yaitu *al-tijarah* dan dalam bahasa arab *tijaraha*, berawal dari kata dasar *tajara*, *tajran wa tijarata*, yang bermakna berdagang atau berniaga. Etika sebagai perangkat prinsip moral yang membedakan apa yang benar dari apa yang salah, sedangkan bisnis adalah suatu serangkaian peristiwa yang melibatkan pelaku bisnis, maka etika diperlukan dalam bisnis. Dengan demikian dapat dipahami bahwa, etika bisnis adalah norma-norma atau kaidah etika yang dianut oleh bisnis, baik sebagai institusi atau organisasi, maupun dalam interaksi bisnisnya.

Jadi etika adalah suatu hal yang dilakukan secara benar dan baik, tidak melakukan suatu keburukan, melakukan hak dan kewajiban sesuai dengan norma, dan melakukan segala sesuatu dengan penuh rasa tanggung jawab. Sedangkan dalam Islam etika adalah akhlak seorang muslim dalam melakukan semua kegiatan termasuk dalam bidang bisnis. Oleh karena itu, apabila ingin selamat dunia dan akhirat menggunakan etika dalam keseluruhan aktivitas bisnis.

B. Prinsip Etika Bisnis Islam

Merujuk jurnal Etika Bisnis dalam Perspektif Islam oleh Sri Nawatmi, prinsip-prinsip etika bisnis Islam adalah sebagai berikut¹²:

1. *Unity* (Kesatuan)

Merupakan refleksi konsep *tauhid* yang memadukan seluruh aspek kehidupan baik ekonomi, sosial, politik, dan budaya menjadi keseluruhan yang homogen, konsisten, dan teratur.

2. *Equilibrium* (Keseimbangan)

Keseimbangan, kebersamaan, dan kemoderatan merupakan prinsip etis yang harus diterapkan dalam aktivitas maupun entitas bisnis.

3. *Free Will* (Kebebasan Berkehendak)

Kebebasan di sini adalah bebas memilih atau bertindak sesuai etika atau sebaliknya.

4. *Responsibility* (Tanggung Jawab)

Prinsip pertanggungjawaban menurut Sayid Quthb adalah tanggung jawab yang seimbang dalam segala bentuk dan ruang lingkungannya, antara jiwa dan

¹¹ Yudhita Meika Wardani and Ahmad Ajib Ridlwan, "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Pada PT. Tanjung Abadi," *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 12, no. 1 (2022): 37–52.

¹² Sri Nawatmi, "Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam," *Fokus Ekonomi* 9, no. 1 (2010): 49–59.

raga, antara orang dan keluarga, antara individu dan masyarakat serta antara masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya.

5. *Benevolence* (Kebenaran)

Maksud dari kebenaran adalah niat, sikap, dan perilaku benar dalam melakukan berbagai proses baik itu transaksi, memperoleh komoditas, pengembangan produk maupun perolehan keuntungan

C. Tujuan Etika Bisnis Islam

Mengutip skripsi Konsep Etika Bisnis Islam menurut Muhammad Djakfar oleh Usman, adapun tujuan etika bisnis Islam sebagai berikut¹³:

1. Membangun kode etik bisnis yang islami

Kode etik digunakan untuk mengatur, mengembangkan, dan mencanangkan metode berbisnis dalam kerangka ajaran agama.

2. Menjadi dasar hukum

Menetapkan tanggung jawab para pelaku bisnis terutama bagi diri mereka sendiri, antara komunitas bisnis, masyarakat, dan di atas segalanya adalah pertanggungjawabannya oleh Allah SWT.

3. Menyelesaikan perselisihan

Memiliki persepsi sebagai dokumen hukum yang dapat menyelesaikan konflik atau kerugian yang muncul, tanpa harus ke peradilan.

4. Meningkatkan *ukhuwah islamiyah*

Memberikan kontribusi dalam menyelesaikan berbagai persoalan yang terjadi antara sesama pelaku bisnis dan masyarakat serta mampu membangun persaudaraan dan kerja sama antara pihak yang terlibat.

D. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan pelanggan agar selalu loyal terhadap perusahaan. Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan,

¹³ Alfiani Usman, "Konsep Etika Bisnis Islam Menurut Muhammad Djakfar" (IAIN Parepare, 2022).

kemampuan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen¹⁴.

Untuk menerapkan pelayanan prima di perusahaan salah satunya untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat sebagai penerima layanan, akan kualitas pelayanan perusahaan atau instansi yang semakin meningkat. Pelayanan prima khususnya dalam bisnis jasa keuangan harus ditunjukkan kepada pelanggan intern maupun pelanggan ekstern hal ini karena kelangsungan perusahaan dalam jangka panjang sangat bergantung pada loyalitas para pelanggan kepada perusahaan. Sedangkan loyalitas pelanggan diperoleh salah satunya melalui pengaplikasian pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan.¹⁵

Sistem pelayanan menurut arti kata, sistem adalah cara teratur untuk melakukan sesuatu. Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum.¹⁶ Sistem pelayanan umum ini terdiri atas beberapa faktor: Pertama sistem prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Kedua, personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan umum aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Ketiga, sarana dan prasarana dalam pelayanan umum diperlukan peralatan dan ruangan kerja serta fasilitas pelayanan umum misalnya: ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang karyawan, yaitu: 1) Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih. 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum. 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal. 4) Tenang, sopan, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. 6) Jangan menyela atau memotong pembicaraan. 7) Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan. 8) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.¹⁷

Pelayanan prima dimaknai sebagai pelayanan terbaik dan telah memenuhi standar pelayanan dipandang dari perspektif pengguna atau donor, perspektif proses

¹⁴ Ulfa Choiruna, "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Dan Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Mentari Kademangan Blitar" (2018): 15–51.

¹⁵ Ansori, "Manajemen Pelayanan Perspektif Etika Bisnis Syariah (Studi KSPPS Melati Wonosobo)."

¹⁶ Fernando Gertum Becker et al., "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon," *Syria Studies* 7, no. 1 (2015): 37–72.

¹⁷ Nadalia Veronica, "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Dan Sistem Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mini Market Mira Kelurahan Jembatan Mas Kecamatan Pemayung LPPM STIE-GK Muara Bulian Page 307 LPPM STIE-GK Muara Bulian," *Jurnal Mahasiswa* 1 (2021): 307–317.

pelayanan dan perspektif keuangan yang dapat dicapai jika kualitas sumber daya manusianya cukup profesional. Pelayanan prima adalah pelayanan kepada berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaannya kepada institusi pendidikan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Prima SMK Bina Kerja

SMK Bina Kerja berdiri tahun 2002 dibawah “Yayasan Pendidikan Bina Kerja” dengan ketua Yayasan Bapak H. Endang Badrudin dengan ijin operasional 2 jurusan yaitu Program Teknik Mesin dengan Jurusan Mesin Perkakas (MP) dan Teknik Otomotif dengan jurusan Mesin Otomotif (MO) beralamat di Jl. Veteran No.150, Ciseureuh, Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41118 Kecamatan Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat. Dengan Kepala Sekolah Bapak Drs. Eman Suherman pada periode 2002 – 2004. Tahun 2004 mendapatkan Akreditasi oleh BANS/M Provinsi Jawa Barat dengan Peringkat B sehingga SMK Bina Kerja layak untuk menyelenggarakan Ujian Mandiri pada kepemimpinan Kepala Sekolah Bapak. Drs. Zulkifli.¹⁸

Dalam Etika Bisnis Islam pada Pelayanan Prima dimana menuntut dan mengarahkan kaum muslimin untuk melakukan tindakan sesuai dengan apa yang dibolehkan dan dilarang oleh Allah SWT termasuk dalam sifat *siddiq, Amanah, tabliq, fathanah*. Selain itu dalam pelayanan prima dengan memberikn 5S yaitu : senyum, sapa, salam, sopan, dan santun serta termasuk dalam melaksanakan aktivitas ekonomi. Tujuan pelayanan prima di SMK Bina Keja salah satunya adalah memberikan pelayanan yang dapat membantu serta memenuhi kebutuhan para Siswa Siswi, Wali Murid, siswa baru dan diharapkan dapat memberikan fokus pelayanan yang terbaik serta memberikan kepuasan dalam pelayanannya. Guna diharapkan mampu menjadi daya tarik bagi masyarakat dan siswa pendaatang baru untuk sekolah di SMK Bina Kerja¹⁹.

Ada beberapa penerapan Etika Bisnis Islam pada Pelayanan Prima di SMK Bina Kerja yaitu :

1. Etika pelayanan kepada tamu

Standaarisasi pelayanan kepada tamu di SMK Bina Kerja dilakukan oleh para staff TU yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang fleksibelitas dengan

¹⁸ wawancara degan Zulkifli kepala sekolah SMK Bina Kerja, “Manajemen Pengelolaan Sekolah Swasta Dan Struktur Kepengurusan” (Purwakarta, 2022).

¹⁹ Sri Wahyuni, “Standarisasi Pelayanan Sekolah SMK Swasta Bina Kerja Purwakarta” (Purwakarta, 2022).

memberikan senyuman serta tutur kata yang sopan seperti “ada yang bisa dibantu ibu atau bapak kemudian mempersilahkan tamu untuk duduk, beri perhatian penuh kemudian berikan tanggapan yang dapat membantu tamu untuk mendapatkan apa yang diinginkan.”²⁰

2. Etika bertutur kata

Pada saat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan penulis memperhatikan, cara di SMK Bina Kerja yang di lakukan oleh para staff TU yaitu salah satunya fokus menatap mata siswa atau wali murid pada saat berbicara dan mendengarkan baik-baik setiap perkataannya, berusaha untuk tidak menyanggah pendapat secara kasar dan tidak sopan serta dengan tidak melakukan pekerjaan apalagi sambil main HP dan main komputer, Jadi lawan bicara tidak merasa diabaikan. Selain itu staff TU pada saat berbicara menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh siswa atau wali murid.²¹

3. Cara Penanganan

a. Pendatang baru

Pada saat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan penulis memperhatikan, cara di SMK Bina Kerja yang di lakukan oleh para staff TU yaitu ketika ada siswa pendatang baru salah satunya murid pindahan dari sekolah lain yang ingin pindah ke SMK Bina Kerja. Para Staff TU melayani dengan baik mereka membantu murid tersebut dengan memberikan beberapa persyaratan apa saja yang harus dipenuhi, bayaran apa yang harus di terima, perlengkapan siswa mulai dari pakaian jurusan, buku, tas, selama sekolah di SMK Bina Kerja.²²

b. Pelayanan kepada siswa lama

Pada saat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan penulis memperhatikan, cara di SMK Bina Kerja yang di lakukan oleh para staff TU yaitu ketika ada siswa lama yang datang ke ruangan TU untuk meminta ijazah asli karna memang dari tahun sebelumnya belum di ambil akibat tunggakan masih banyak dan belum di bayar setengahnya hingga akhirnya pihak sekolah menahannya.²³

c. Pelayanan kepada wali murid

Pada saat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan penulis memperhatikan, cara di SMK Bina Kerja yang di lakukan oleh para staff TU yaitu pada saat wali murid mau mengambil ijazah untuk keperluan bekerja

²⁰ Wawancara dengan Bu Setia, “Standar Pelayanan Prima Di SMK Bina Kerja” (Purwakarta, 2022).

²¹ Setia, “Standar Pelayanan Prima Di SMK Bina Kerja.”

²² Wawancara dengan Bu Yuni, “Standar Pelayanan Prima Di SMK Bina Kerja” (n.d.).

²³ Setia, “Standar Pelayanan Prima Di SMK Bina Kerja.”

anaknyanya, dikarenakan si murid memiliki tunggakan dan pihak staff TU tidak bisa memberikan ijazah asli, dan tindakan yang dilakukan oleh staff langsung memanggil Kepsek untuk memberikan solusi karena wali murid terus saja memaksa.²⁴

d. Pelayanan kepada Tamu

Pada saat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan penulis memperhatikan, cara di SMK Bina Kerja yang di lakukan oleh para staff TU yaitu pada saat ada tamu yang ingin bertemu dengan Bapak Kepsek sebelumnya mereka bertemu dulu dengan staff TU, para staff menyambut dengan hangat dengan memberikan senyuman dan bertanya dengan sopan. Kemudian staff menghubungi Bapak Kepsek dan langsung membawa tamu ke ruangan nya tak lupa untuk memberikan minuman kepada tamu melalui OB.²⁵

4. Pelayanan Informasi

Pada saat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan penulis memperhatikan, cara di SMK Bina Kerja yang di lakukan oleh para staff TU yaitu pada saat memberikan penjelasan memberikan pengertian mengenai informasi kepada Kepsek, Ketua TU, Waka Kesiswaan, para guru, siswa, wali murid. Para staff TU memberikan informasi yang jelas benar, apa adanya dan jujur. Penyampaian informasi melalui selembar surat yang dibuat oleh staff TU. Baik itu mengenai rapat antar sekolah, mengenai perlengkapan sekolah, pembayaran siswa, kekurangan kebutuhan sekolah dan lain sebagainya.

5. Cara Penampilan

Pada saat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan penulis memperhatikan, cara di SMK Bina Kerja yang di lakukan oleh para staff TU yaitu penampilan para staff TU memakai pakaian yang rapih, disiplin, dan adanya aturan yang dibuat oleh Kepsek untuk berpenampilan yang berseragam semua nya para staff bahkan sampai ke OB agar terlihat kompak setiap harinya.²⁶

B. Penerapan Prinsip Etika Bisnis Islam di SMK Bina Kerja

1. *Tauhid* (Kesatuan)

Setiap hari jum'at diadakannya rutinitas kajian di SMK Bina Kerja dimana disaat Guru dan Staff TU laki – laki sedang melaksanakan jumat'an, sedangkan

²⁴ Yuni, "Standar Pelayanan Prima Di SMK Bina Kerja."

²⁵ Wawancara dengan Pak Fatah, "Standar Pelayanan Prima Di SMK Bina Kerja" (n.d.).

²⁶ Wawancara dengan Pak Maghfur, "Standar Pelayanan Prima Di SMK Bina Kerja" (n.d.).

perempuan melakukan kegiatan kajian. Yang dimana dengan tujuan menambah ilmu dan wawasan ,serta mempererat tali silaturahmi. Kajian ini dilaksanakan oleh guru – guru, staff TU, dan anak PKL.

2. Keseimbangan

Etika keadilan di SMK Bina Kerja ketika Kepala Sekolah membeli makanan dia tidak membedakan dan porsi makanannya pun sama. Semua dianggap sama ibarat keluarga baik itu kepada para Staff TU, OB, guru – guru maupun kepada anak PKL sekalipun.

3. Kebenaran

Ketika staff TU akan memberikan baju seragam untuk siswa sebelum diberikan kepada siswa, para staff memeriksa terlebih dahulu mulai dari jahitan, ukuran sesuai atau tidak agar barang yang diminta oleh siswa sesuai serta menjaga kualitas agar siswa merasa puas dan senang.

4. Tanggung Jawab

Ketika staff TU diperintahkan oleh ketua TU untuk menyusun buku di perpustakaan pada waktu libur diberi waktu 1 hari. Kemudian diselesaikan oleh staff tersebut mulai dari pagi sampai sore. Hingga akhirnya buku di perpustakaan tersusun rapih dan tugas pun terselesaikan.

5. Kehendak Bebas

Pada saat ketua TU meminta tolong untuk dibantu merapihkan ruang kerja staff TU, Ketua Tu meminta pendapat kepada staff bagaimana posisi yang bagus dan rapih. Staff TU pun memberikan pendapatnya, ternyata diterima baik oleh ketua TU saran dari staff dan digunakan oleh ketua TU.

C. Penerapan Sifat Etika Bisnis Islam di SMK Bina Kerja

1. *Siddiq*

Pada saat ketua TU meminta tolong kepada staff TU untuk membayar ke tukang potokopian dengan memberikan uang untuk membayarnya kepada staff tersebut, lalu staff TU pun membayarnya tidak lupa untuk meminta nota sebagai tanda bukti uang nya terpakai untuk apa saja. Kemudian diberikan kepada ketua TU kembaliannya serta nota tersebut.

2. *Amanah*

Ketika staff TU di perintahkan oleh ketua TU pergi ke Bank untuk menabung, staff tersebut langsung pergi dia tidak mampir ke toko atau ke tempat manapun walaupun dia mampir dia akan ijin terlebih dahulu. Dia benar-benar melaksanakan apa yang di perintahkan bahkan uangnya sudah disetorkan ke Bank dan ada tanda buktinya dengan nominal yang sama.

3. *Tabligh*

Ketika ada tamu yang ingin bertemu kepala sekolah, saat itu juga staff langsung pergi keruangan beliau. Dan jika beliau tidak ada diruangannya sekalipun staff langsung menghubungi beliau untuk menyampaikan informasi keperluan dari tamu tersebut.

4. *Fathanah*

Ketika ada kasus murid yang terkendala pada pembayarannya, sampai kepala sekolah turun tangan. Cara kepala sekolah menghadapi wali murid dengan kepala dingin serta pembawaannya tenang dalam memberikan keputusan salah satunya dengan memberikan dispensasi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan yang dilaksanakan oleh SMK Bina kerja Purwakarta mengedepankan pelayanan kepada murid, orang tua murid, dan tamu undangan. Penerapan pelayanan tersebut meliputi : pelayanan administrasi, pelayanan pembelajaran, pelayanan informasi, pelayanan siswa.

Selanjutnya pelaksanaan pelayanan yang diterapkan oleh SMK Bina Kerja tersebut dalam tinjauan etika Bisnis Islam ditemukan kesamaan dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam diantaranya : a). Prinsip *Tauhid* penerapannya yaitu praktik ekstrakurikuler rohani islam (rohis) setiap hari sabtu; b). Prinsip keseimbangan penerapannya adalah pada pelayanan administrasi, dimana semua siswa di perlakukan adil dalam menerima pelayanan baik yang sudah melakukan administrasi maupun yang belum tetapi harus ada koordinasi dari pihak orang tua kepada sekolah; c). Prinsip kebenaran penerapan adalah pada pelayanan informasi, dimana pada saat libur diberikan informasi kepada siswa; d). Prinsip Tanggung Jawab penerapannya adalah pada pelayanan administrasi, dimana ketika ada siswa yang melakukan pembayaran pihak sekolah akan memberikan kwitansi pembayaran sebagai bukti; e). Prinsip Kehendak bebas penerapannya adalah pada pelayanan siswa, dimana siswa dapat memberikan pendapatnya melalui kotak sarannya. Pelayanan prima yang diterapkan oleh SMK Bina Kerja meliputi penerapan 5S yaitu: senyum, sapa, salam, sopan, dan santun serta termasuk pelaksanaan pelayanan kepada tamu meliputi etika penyambutan, etika berbicara, etika pelayanan dan etika berpenampilan.

V. DAFTAR PUSTAKA

Akhir, Tugas, and Ikke Lutvia. "Etika Pelayanan Frontliner Dalam Menangani

JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah), Volume 3, Nomor 2, September 2023

<http://journal.sties-purwakarta.ac.id/index.php/jammiah/>

ISSN: 2797-040X (Media Online) 2797-197X (Media Cetak)

- Keluhan Nasabah Di BRI Syariah KCP Pekalongan" (2019).
- Ansori. "Manajemen Pelayanan Perspektif Etika Bisnis Syariah (Studi KSPPS Melati Wonosobo)." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3, no. April (2015): 49–58.
- Arif, Abdul. "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank BNI Syari'ah Kantor Cabang Pekanbaru." Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.
- Becker, Fernando Gertum, Michelle Cleary, R M Team, Helge Holtermann, Disclaimer The, National Agenda, Political Science, et al. "Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon." *Syria Studies* 7, no. 1 (2015): 37–72.
- Choiruna, Ulfa. "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Dan Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah Mentari Kademangan Blitar" (2018): 15–51.
- Fatah, Wawancara dengan a. "Standar Pelayanan Prima Di Smk Bina Kerja" (n.d.).
- Heri, Irawan. "Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Pedagang Sembako Di Pasar Sentral Sinjai." *Skripsi* 5, no. 1 (2017): 1–127.
- Lesmana, Erik. "Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Oleh :." 15, no. 2 (2010): 341–358.
- Lubis, Rismayanti, M. Kholil Nawawi, and Hilman Hakiem. "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Pada Wirausaha Muslim." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 2 (2021): 246–255.
- Maghfur, Wawancara dengan Pak. "Standar Pelayanan Prima Di SMK Bina Kerja" (n.d.).
- Nawatmi, Sri. "Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam." *Fokus Ekonomi* 9, no. 1 (2010): 49–59.
- Putritama, Afrida. "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri Perbankan Syariah." *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 7, no. 1 (2018): 1–20.
- Safitri, Tika, and others. "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Kegiatan Produksi Kue Geti UD. Primadona Di Desa Jabalsari" (2018).
- Setia, Wawancara dengan Bu. "Standar Pelayanan Prima Di SMK Bina Kerja," 2022.
- Sri Wahyuni. "Standarisasi Pelayanan Sekolah SMK Swasta Bina Kerja Purwakarta," 2022.
- Usman, Alfiani. "Konsep Etika Bisnis Islam Menurut Muhammad Djakfar." IAIN Parepare, 2022.
- Veronica, Nadalia. "Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Dan Sistem Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mini Market Mira Kelurahan Jembatan Mas

Kecamatan Pemayung LPPM STIE-GK Muara Bulian Page 307 LPPM STIE-GK Muara Bulian." *Jurnal Mahasiswa* 1 (2021): 307–317.

Wardani, Yudhita Meika, and Ahmad Ajib Ridlwan. "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Pada PT. Tanjung Abadi." *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 12, no. 1 (2022): 37–52.

Wati, Ambar, Arman Paramansyah, and Dessy Damayanthi. "Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli:" *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 2, no. 2 (2021): 184–200.

wawancara dengan Zulkifli kepala sekolah SMK Bina Kerja. "Manajemen Pengelolaan Sekolah Swasta Dan Struktur Kepengurusan," 2022.

Yuni, Wawancara dengan Bu. "Standar Pelayanan Prima Di SMK Bina Kerja" (n.d.).