

**NILAI-NILAI DAKWAH DALAM PELAYANAN PEMBERANGKATAN
DI BANDARA SULTAN ISKANDAR MUDA
BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**Maulina
NIM. 431307395**

**Mahasiswa Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah**



**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM, BANDA ACEH**

2017/1438 H

SKRIPSI

**Di ajukan kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
UIN Ar-Ranirry Darussalam Banda Aceh
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah**

Diajukan oleh

MAULINA

NIM . 431307395

**Mahasiswi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Jurusan Manajemen Dakwah**

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Dr. Fakhri, S.Sos, Ma

NIP. 196411291998031001

Pembimbing II

Dr. Jailani, M.Si

NIP 196010081995031001

Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah UIN Ar-Raniry, Dinyatakan
Lulus Dan Disahkan sebagai Tugas Akhir
Penyelesaian Program Sarjana S-1
Dalam Ilmu Dakwah

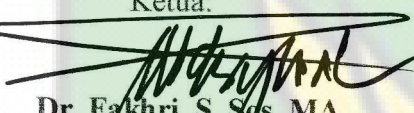
Pada Hari/tanggal

Jum'at / 11 Agustus 2017

Di Darussalam – Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI :

Ketua:


Dr. Fakhri, S. Sos, MA.

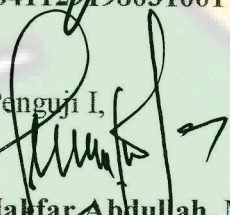
NIP. 19641129198031001

Sekretaris:


Dr. Jailani, M. Si

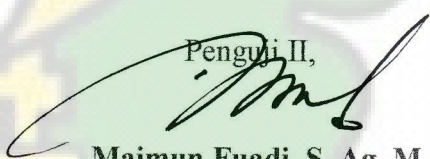
NIP. 196010081995031001

Penguji I,


Dr. M. Jakfar Abdullah, MA

NIP. 195208101979031010

Penguji II,

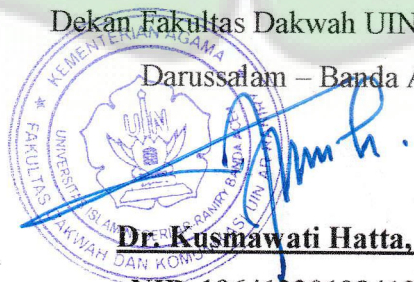

Maimun Fuadi, S. Ag, M, Ag

NIP. 197511032009011001

Mengetahui:

Dekan Fakultas Dakwah UIN Ar-Raniry,

Darussalam – Banda Aceh


Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd

NIP. 196412201984122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : MAULINA

NIM : 431307395

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 20 Juli 2017



yatakan,

MAULINA

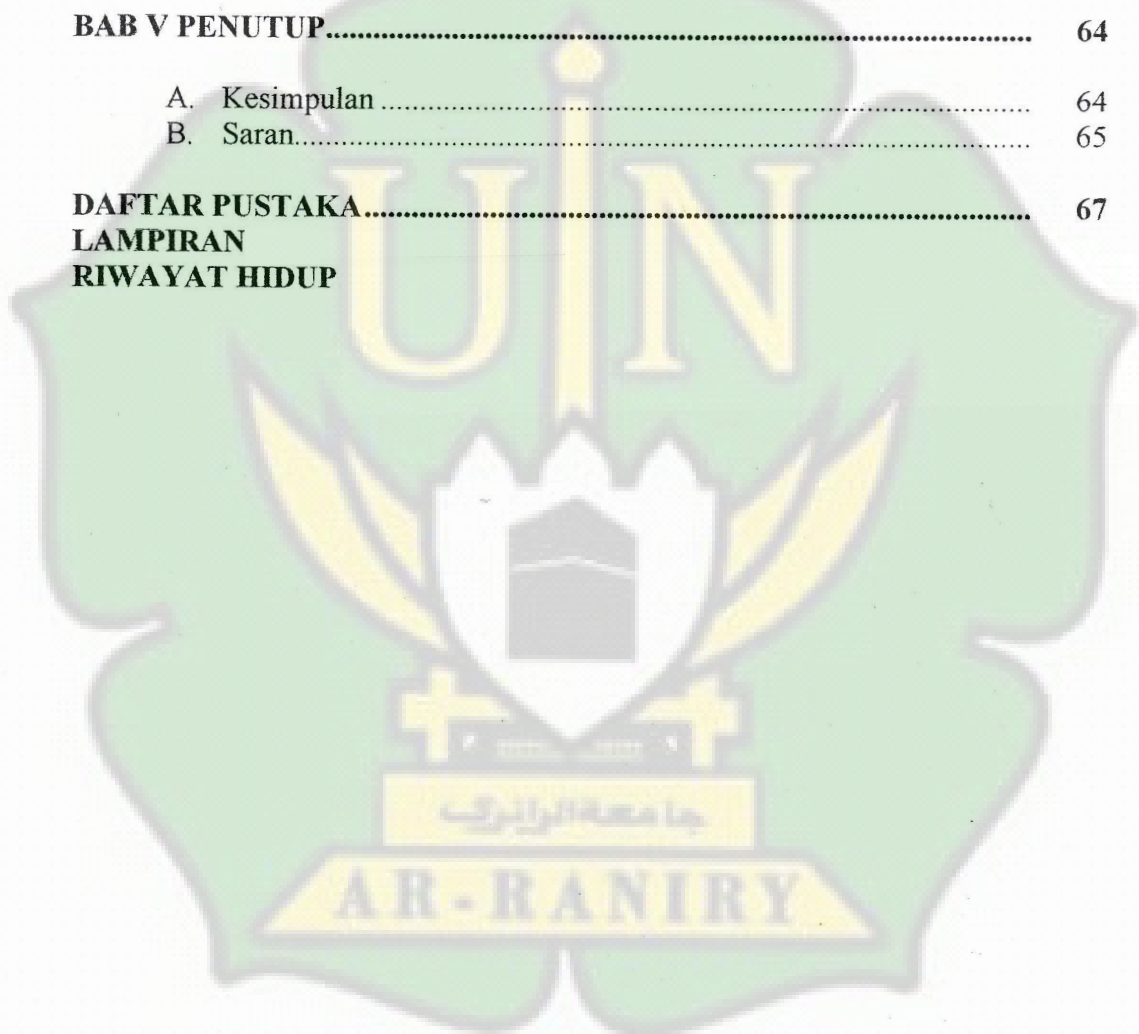
NIM. 431307395

AR-RANIRY

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGATAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR ISI	viii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Defenisi Operasioanal /Penjelasan Konsep	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 8
A. Pengertian Nilai	8
B. Pengertian Dakwah	9
a. Fungsi Dakwah	10
b. Tujuan Dakwah	12
C. Pelayanan	17
1. Pengertian Pelayanan	17
2. Etika Pelayanan	18
3. Unsur-Unsur Pelayanan	21
4. Konsep Pelayanan Islami	24
5. Undang-Undang Pelayanan	27
6. Kualitas Pelayanan	30
D. Penerbangan Dan Bandar Udara	31
 BAB III METODE PENELITIAN	 35
A. Fokus dan Ruang Lingkup Penelitian	35
B. Pendekatan Dan Metode Penelitian	35
C. Teknik pengumpulan Data	37
D. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	38
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
1. Sejarah Singkat Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh	40
2. Visi, Misi Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh	43

3. Struktur Organisasi	45
4. Aktivitas Pelayanan Pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.....	46
B. Nilai-Nilai Dakwah Dalam Pelayanan Pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh	48
C. Penerapan Nilai-Nilai Dakwah Dalam Pelayanan Pemberangkatan Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh	52
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: **“Nilai-Nilai Dakwah Dalam Pelayanan Pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.** Latar Belakang Masalah dalam skripsi ini yaitu, dalam memberikan pelayanan kepada konsumen harus diperhatikan sungguh-sungguh karena dengan pelayanan yang memuaskan maka konsumen akan merasa dihargai pelayanan kepada konsumen meliputi sikap ramah, memberikan salam, murah senyum, berbusana Islami. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja nilai-nilai dakwah dalam pelayanan konsumen pada bandara SIM, untuk mengetahui bagaimana penerapan nilai-nilai dakwah dalam pelayanan pemberangkatan di bandara SIM Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan lapangan (*Field Research*). Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi pada bandara SIM. Objek/lokasi penelitian dalam penelitian ini yaitu bandara SIM Banda Aceh. Di bandara i mengambil 20 orang konsumen sebagai bahan untuk wawancara agar data yang diperoleh lebih akurat. Hasil penelitian menunjukan nilai-nilai dakwah dalam pelayanan pada konsumen yaitu berupa ramah tamah, murah senyum, tegur sapa, mengucap basmallah sebelum melakukan kegiatan, dan tersedianya mushalla. Akan tetapi ada juga beberapa yang tidak diterapkan oleh rumah makan tersebut seperti dalam hal busana bagi wanita, tidak mengucapkan salam ketika melakukan pelayanan pertama.

Kata kunci: *“Nilai-Nilai Dakwah, Pelayanan Pemberangkatan”*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Nilai-Nilai Dakwah Dalam Pelayanan Pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh”**. Shalawat beriring salam kita sanjungkan kepangkuan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya sekalian yang beliaulah kita dapat merasakan alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Skripsi ini penulis ajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program S1 untuk meraih gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Dakwah & Komunikasi UIN AR-Raniry Banda Aceh.

Dengan selesainya skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang teristimewa kepada Ibunda tercinta Warni atas segala doa, kasih sayang serta dukungan yang selalu diberikan kepada penulis. Dan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Bapak Drs. Fakhri, S.Sos, MA sebagai pembimbing pertama dan Bapak Dr. Jailani, M. Si. sebagai pembimbing kedua, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan waktunya untuk memberikan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik walaupun jauh dari kesempurnaan yang diharapkan.

2. Bapak Drs. Jailani, M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Ibu Sakdiah, S. Ag. M. Ag. selaku Penasehat Akademik.
3. Ibu Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd sebagai dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, serta semua dosen yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah mendidik penulis selama ini, kemudian seluruh karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
4. Kepada kawan-kawan angkatan 2013 prodi Manajemen Dakwah yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberi motivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyempurnaan skripsi ini.

Kepada semua yang telah turut membantu penulis mengucapkan *syukran kasiran*, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk mencapai kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini.

Dengan harapan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Banda Aceh, 24 Juli 2017

Penulis,

Maulina

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Keputusan (SK) Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2: Surat Penelitian Ilmiah Mahasiswa dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
- Lampiran 3: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 4: Lembaran Quesioner
- Lampiran 5: Lembaran hasil Pembagian Quesioner
- Lampiran 6: Data Hasil Olah Quesioner
- Lampiran 7: Foto Penelitian
- Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT Angkasa Pura II (persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara di Lingkungan Kementrian perhubungan yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebadaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indoneia Barat. Bandara sultan Ikandar Muda adalah sebuah bandar udara yang melayani kota Banda Aceh dan sekitarnya, yang terletak di wilayah kecamatan Blang Bintang, Aceh Besar, Provinsi Aceh. Bandara Sultan Iskandar Muda di bangun oleh pemerintah jepang pada tahun 1943. Pada saat itu bandara memiliki landasan pacu sepanjang 1.400 meter dan lebar 300 meter dalam bentuk T dari selatan akhir memanjang dari timur ke barat. Pada tanggal 19 April 1994 bandara Internasional Sultan Iskandar Muda bergabung dengan PT (persero) Angkasa Pura II, berdasarkan surat mentri keuangan nomor 533/ MK.016/1994 dan surat mentri perhubungan A.278/AU.002/SKJ/1994.¹

Dalam persaingan antar perusahaan penerbangan, setiap perusahaan selalu berusaha menawarkan yang paling baik. Memberikan pelayanan bermutu bagus kepada pengguna jasa tentulah membutuhkan biaya besar disertai usaha keras, dan terkadang dengan inovasi baru yang belum pernah diberikan di perusahaan lain.²

¹Hasil Dokumentasi PT.Angkasa Pura II, Blangbintang, Aceh Besar, pada tanggal 9 Agustus 2016.

²Captain Desmond Hutagaol, *Pengantar Penerbangan Perspektif Profesional*, (Jakarta, Penerbit Erlangga, 2013), hal.143.

di negara-negara berkembang, permintaan jasa penerbangan sudah meluas, bukan hanya merupakan kebutuhan bagi masyarakat berpendapatan tinggi, melainkan sudah menjadi kebutuhan masyarakat berpendapatan menengah dan rendah. Kecenderungan ini merupakan pasar yang sangat potensial dan prospektif bagi dioperasikannya pesawat-pesawat udara berusia relatif tua, sehingga bisnis penerbangan menggunakan pesawat-pesawat relatif tua menjadi bertambah luas dan ramai.³

Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok masyarakat terhadap suatu kebutuhan baik pada birokrasi pemerintah maupun pada masyarakat umum.⁴ Pelayanan sangat diperlukan oleh pihak yang melayani. Karena, dengan pelayanan yang baik maka pelanggan akan tertarik dan nyaman saat berada ditempat tersebut. Perekonomian saat ini telah banyak membawa akibat perkembangan yang cukup pesat dalam bidang jasa, dituntut untuk tetap eksis dengan kemampuannya memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. salah satu contohnya adalah pelayanan penerbangan di bandara Sultan Iskandar Muda. Dalam persaingan bisnis yang sangat ketat dalam berbagai bidang, setiap perusahaan tentunya ingin terus maju dan tetap eksis serta mampu bersaing dengan para kompetitornya baik Nasional maupun Internasional. Salah satu faktor yang berkaitan dan harus diperhatikan demi keeksistensian suatu perusahaan dalam bersaing yaitu memberikan kualitas pelayanan/jasa yang terbaik untuk para pelanggan.

Salah satu bidang perusahaan di Indonesia yang semakin menarik persaingannya saat ini dan terbukti mampu bersaing di skala internasional yaitu perusahaan jasa

³Sakti Adji Adisasmita, *Penerbangan dan Bandar Udara*, (yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), hal 70-71

⁴Jailani, *Pengantar Manajemen Publik (Tinjauan dari Perspektif Al-Quran)*, (Banda Aceh:Citra Kreasi Utama,2011), hal.27.

penerbangan. Hal tersebut dapat dilihat dari ketatnya persaingan ragam pelayanan/jasa yang ditawarkan, harga tiket dan promosi yang diberikan diantara sekian banyaknya perusahaan jasa penerbangan. Perusahaan jaspenerbangan juga menawarkan rute penerbangan yang beragam. Kualitas dalam memberikan layanan pada pelanggan harus diperhatikan dengan sungguh-sungguh karena dengan pelayanan yang memuaskan maka pelanggan akan merasa dihargai. Pelayanan kepada pelanggan meliputi sikap ramah karyawan dalam melayani konsumen misalnya memberi salam, memberi arahan kepada penumpang, dan selalu bersikap ramah kepada konsumen. penerbangan juga dituntut untuk memberikan pelayanan dengan cepat sehingga tidak membuat penumpang tersebut menunggu terlalu lama. Karyawan hendaknya memahami betul akan tugas dan tanggungjawabnya sehingga karyawan dapat dengan cekatan melayani pelanggan.

Pelayanan penerbangan tidak berdiri sendiri tetapi membutuhkan dukungan pelayanan Bandar Udara sebagai terminal pemberangkatan dan terminal kedatangan bagi penumpang udara yang melakukan perjalanan udara ke dan dari berbagai kota (Bandar Udara) bandar udara berfungsi sebagai pintu gerbang bagi kota yang dilayani, bagi penduduk nya dan penduduk yang datang dari luar. Perjalanan udara terdiri dari perjalanan bisnis, perjalanan dinas, perjalanan wisata, perjalanan keluarga, perjalanan liburan, dan lainnya, yang menimbulkan dampak peningkatan dan pengembangan berbagai kegiatan (ekonomi dan sosial) pada sektor-sektor lain, dalam wujud peningkatan perputaran uang, peningkatan perdagangan, peningkatan produksi barang dan jasa, peningkatan pembangunan gedung dan perumahan, peningkatan pembangunan infrastuktur, fasilitas pelayanan ekonomi dan sosial. Peningkatan berbagai kegiatan memberikan

dampak positif terhadap peningkatan lapangan kerja, peningkatan pendapatan masyarakat dan pemerintah daerah/kota, yang berarti meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.⁵

Dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti tentang Nilai-nilai Dakwah dalam Pelayanan Penerbangan Di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh, maka oleh sebab itu penulis ingin meneliti “**Nilai-Nilai Dakwah Dalam Pelayanan Pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan:

1. Bagaimana penerapan Nilai-nilai Dakwah dalam Pelayanan Pemberangkatan Di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh?
2. Apa saja Nilai-nilai Dakwah dalam Pelayanan Pemberangkatan Di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apa saja Nilai-nilai Dakwah dalam Pelayanan Pemberangkatan Di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

⁵Sakti Adji Adisasmita, *Penerbangan Dan Bandar Udara* (yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), hal 5-6

2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan Nilai-nilai Dakwah dalam Pemberangkatan Penerbangan Di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun mamfaat penelitian adalah :

1. Secara teoritis, mengasah kemampuan dalam mengetahui pemahaman berfikir melalui penulisan karya ilmiah mengenai penggalian masalah secara mendalam yaitu tentang Nilai-nilai Dakwah dalam Pelayanan Penerbangan Di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada Pelayanan Penerbangan di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen secara baik dan benar.

E. Defenisi Operasioanal/Penjelasan Konsep

Penjelasan Konsep/Istilah penelitian digunakan dalam penelitian ini adalah untuk memberikan batasan pembahasan atau ruang lingkup yang akan dilakukan oleh peneliti

a. Nilai

Nilai dalam kamus berarti taksiran, harga, angka, atau sifat-sifat yang penting berguna bagi manusia.⁶

⁶<http://Kbbi.web.id/nilai>

b. Dakwah

Dakwah adalah merupakan suatu aktivitas atau kegiatan yang bersifat menyeru atau mengajak orang lain untuk mengamalkan ajaran Islam.⁷

c. Pelayanan

Pelayanan adalah sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan.⁸

d. Pemberangkatan

Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan, dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang, dan fasilitas umum lainnya. Keselamatan diartikan kepada hal-hal yang mencakup keselamatan penerbangan yang selalu berhubungan dengan aspek keamanan penerbangan.⁹

e. Bandara

Bandar udara (disingkat: bandara) atau pelabuhan udara merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landas pacu namun bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya.

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*): Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan,

⁷M. Munir, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Kencana, 2009), hal. 21.

⁸Moenir, *Manajemen Pelayanan umum*, (Bandung : PT Akasara, 2006), hal. 27.

⁹https://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan#cite_note-test-1

instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (persero) Angkasa Pura adalah "lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat".¹⁰



¹⁰ https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_udara

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Nilai

Nilai dalam kamus bahasa indonesia berarti taksiran, harga, angka, atau sifat-sifat yang penting, berguna bagi manusia. Sedangkan menurut istilah keagamaan, nilai adalah konsep mengenai penghargaan tinggi yang diberikan oleh warga masyarakat pada beberapa masalah pokok dalam kehidupan keagamaan yang bersifat suci, sehingga menjadi pedoman bagi tingkah laku keagamaan masyarakat yang bersangkutan.¹ Sebagaimana yang dikutip oleh Nursari nilai (*value*) adalah pandangan tertentu yang berkaitan dengan apa yang penting dan apa yang tidak penting.² Alquran dipercaya memuat nilai-nilai tinggi yang ditetapkan oleh Allah Swt dan merupakan nilai-nilai resmi dari-Nya. Adapun sumber-sumber nilai yaitu:

1. Nilai Ilahi, yang berumber dari Alqur'an
2. Nilai Duniawi, yang bersumber dari Ra'yu (pemikiran), Adat Istiadat dan keyataan alam.³

¹Nursari, *Filsafat Dakwah Teori Dan Praktiki*, (Palembang: P3RF, 2005), hal. 221.

²*Ibid.* hal. 220.

³Ahmadi, MKDU *Dasar-Dasar Pendidikan Islam Untuk Perguruan Tinggi*, (Jakarat: Bumi Akasara, 1994), hal. 203.

B. Dakwah

Dakwah berasal dari bahasa Arab, yaitu masdar dari *da'a-yad'u-da'watan* yang artinya ajakan, seruan, panggilan, atau undangan. Dakwah menurut bahasa berarti mengajak atau menyeru ke jalan yang benar. Sedangkan menurut istilah mengajak, menyeru orang kepada kebenaran, mengerjakan perintah menjauhi larangan, agar memperoleh kebahagiaan dalam kehidupan.

Dakwah menurut A. Hasjimy dalam bukunya *Dustur Dakwah*, menjelaskan bahwa menurut *Alqur'an* memberikan pengertian dakwah adalah mengajak orang lain untuk meyakini dan mengamalkan akidah dan syari'ah Islam yang terlebih dahulu telah diyakini oleh pendakwah sendiri.⁴ Secara terminologi para ulama berbeda pendapat dalam menentukan dan mendefinisikan dakwah. Ini terjadi karena mereka berbeda dalam memaknai dan mengungkapkan kalimat dakwah itu sendiri. Ulama Muhammad Abu al-Futuh dalam kitabnya *al-madkhai la ilm ad-da'wat* mengatakan bahwa dakwah adalah menyampaikan (*at-tabliqh*) dan menerangkan (*al-bayan*) apa yang telah dibawa oleh Nabi Muhammad SAW. Sebagaimana ulama lagi berpendapat dan menganggap bahwa dakwah sebagai ilmu dan pembelajaran (*ta'lim*).⁵

Para pakar atau ilmuan islam menjelaskan arti dakwah menurut istilah yaitu *Bakhial Khaul* berpendapat bahwa dakwah adalah proses menghidupkan peraturan-peraturan islam dengan meniatkan perubahan dari buruk ke lebih baik. Sementara pandangan dari Syeikh Ali Mahfudz dakwah adalah mengajak manusia

⁴Meutia Farida Puteh, *Majalah Hidayatullah Rubik "Jendela Keluarga" tahun 2003 s/d 2005* (Study Kritis Dari Perspektif Dakwah). Pasca Sarjana IAIN Ar-Raniry, (Darussalam, Banda Aceh, 2009), hal. 18

⁵Achmad Mubarak, *Psikologi Dakwah*, (Jakarta: Prenada Media, 2006), hal. 5-6

untuk mengerjakan kebaikan dan mengikuti petunjuk, menyuruh mereka dari perbuatan baik dan melarang dari pada perbuatan munkar. Adapun pendapat-pendapat ini selaras dengan Imam Al-Ghazali yang menyatakan *amar ma;ruf nahi munkar* adalah inti gerakan dakwah dan penggerak dalam dinamika masyarakat.⁶

Jadi, nilai-nilai dakwah adalah konsep-konsep yang diterapkan untuk mengajak, mendorong, meyeru, kepada kebenaran serta mengerjakan perintah menjauhi larangan agar memperoleh kebahagiaan dalam kehidupan.

a. Fungsi Dakwah

Dakwah adalah tanggung jawab kaum muslimin yang bertugas menuntun manusia dari alam kegelapan ke alam yang terang atau jalan kebenaran. Pada dasarnya dakwah memiliki dua fungsi utama yaitu fungsi kerisalahan dan fungsi kerahmatan. Secara kerisalahan, dakwah dapat dipahami sebagai proses pembangunan dan perubahan sosial menuju kehidupan yang lebih baik. Dalam hal ini risalah dakwah menginginkan agar Islam dapat hidup dinamis dengan syariat yang diyakininya dan selalu sesuai dengan zamannya. Sedangkan dakwah dalam fungsi kerahmatan adalah upaya menjadikan Islam sebagai sumber konsep bagi manusia dalam menjalankan kehidupannya. Dalam fungsi ini dakwah dimaknai upaya menterjemahkan nilai-nilai normatif islam menjadi konsep-konsep yang operasioanal dalam semua aspek kehidupan manusia. Adapun fungsi tersebut antara lain adalah:

⁶Dakwah Menurut Yusuf Al-Qaradhawi, (online), <http://sditalkarinakuburaya.com>. Diakses Pada 20 Oktober 2013

1. Fungsi informatif

Fungsi informatif dapat disejajarkan dengan istilah tabligh dalam kajian ilmu dakwah, yang artinya adalah menyampaikan suatu informasi kepada objek yang diinginkan, fungsi ini hanya bersifat menyampaikan saja atau sosialisasi tahap awal ajaran islam.

2. Fungsi tabyin

Fungsi tabyin dapat diartikan dengan beberapa penjelasan. secara fungsioanal tabyin merupakan fungsi kedua setelah syariat islam itu diinformasiakn kepada publik. sebagian masyarakat yang telah mendengar informasi mengenai islam, atau seorang muslim yang ingin mengetahui lebih banyak dari pendakwah. Dalam posisi yang demikian maka para da'i harus bertindak sebagai narasumber yang berfungsi menjelaskan hakikat islam kepada audiens.

3. Fungsi Tabsyir dan Tanzir

Fungsi *Tabsyir dan Tanzir* merupakan dua pendekatan dakwah yang berfungsi memberikan berita gembira bagi para penerima dakwah dan sebaliknya menginformasikan tentang ancaman yang akan menerima orang-orang yang akan menolak kehadiran dakwah islam. Salah satu berita gembira yang disampaikan adalah adanya balasan surga bagi orang-orang yang beriman, dan sebaliknya orang-orang yang menolak dakwah islam akan diancam dengan siksa neraka yang sangat perih.⁷

⁷Rasyidah, ddk, *Ilmu Dakwah (Perspektif Gender)*, (Banda Aceh:Bandar Publishing,2009), hal. 71-72.

b. Tujuan Dakwah

Tujuan Dakwah secara luas adalah menegakan ajaran islam kepada setiap insan baik individu maupun masyarakat, sehingga ajaran tersebut mampu mendorong suatu perbuatan sesuai dengan ajaran tersebut. Adapun karakteristik tujuan dakwah adalah:

1. Sesuai tujuan dakwah bisa selaras dengan visi dan misi dakwah itu sendiri
2. Berdimensi waktu, tujuan dakwah haruslah konkrit dan bisa diantipasi kapan terjadinya
3. Layak, tujuan dakwah hendaknya berupa suatu tekad yang bisa diwujudkan
4. Luwes, senantiasa bisa disesuaikan atau peka terhadap perubahan situasi dan kondisi umat
5. Bisa dipahami, tujuan dakwah haruslah mudah dipahami dan dicerna.⁸

Adapun tujuan dakwah, pada dasarnya dapat dibedakan dalam dua macam tujuan, yaitu: Tujuan Umum Dakwah (*Mayor Objective*) dan Tujuan Khusus Dakwah (*Minor Objektif*).

1. Tujuan Umum Dakwah (*Mayor Objective*)

Tujuan umum dakwah (*mayor objective*) merupakan sesuatu yang hendak dicapai dalam seluruh aktivitas dakwah, ini berarti tujuan dakwah yang masih bersifat umum dan utama dimana seluruh gerak langkahnya proses dakwah harus ditujukan dan diarahkan kepadanya. Tujuan utama dakwah adalah nilai-nilai atau hasil akhir yang ingin dicapai atau diperoleh oleh seluruh keseluruhan

⁸Mohd. Ali Aziz, *Ilmu Dakwah*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hal.38

aktivitas dakwah. untuk tercapainya tujuan utama inilah maka semua penyusunan rencana dan tindakan dakwah harus mengarah kesana.

Tujuan dakwah di atas masih bersifat global atau umum, oleh karena itu masih juga menggunakan perumusan-perumusan secara terperinci pada bagian lain. tujuan dakwah yang utama itu menunjukkan pengertian bahwa dakwah kepada seluruh umat, baik yang sudah memeluk agama maupun yang masih dalam keadaan kafir atau musyrik. Arti umat di sini menunjukkan pengertian seluruh alam. Sedangkan yang berkewajiban berdakwah keseluruhan umat adalah Rasulullah SAW. dan utusan-utusan yang lain.⁹

Firman Allah dalam QS. Al-Maidah ayat 67:

﴿يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنْزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَغْتَ رِسَالَتَهُ ۚ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ﴾

Artinya: *"Hai rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir".*

2. Tujuan Khusus Dakwah (Minor Objective)

Tujuan khusus dakwah merupakan perumusan tujuan dan penjabaran dari tujuan umum dakwah. Tujuan ini dimaksudkan agar dalam pelaksanaan seluruh aktivitas dakwah dapat jelas diketahui kemana arahnya, ataupun jenis kegiatan apa

⁹Samsur Munir Amin, *Ilmu Dakwah*, (Jakarta :Amzah,2013), hal.60

yang hendak dikerjakan, kepada siapa berdakwah, dengan cara apa, bagaimana dan sebagainya secara terperinci.¹⁰

Tujuan khusus dakwah sebagai terjemahan dari tujuan umum dakwah dapat disebutkan antara lain sebagai berikut.

- a. Mengajak umat manusia yang telah memeluk agama Islam untuk selalu meningkatkan taqwanya kepada Allah SWT.

Dengan tujuan ini penerima dakwah diharapkan agar senantiasa mengerjakan segala perintah Allah dan selalu mencegah atau meninggalkan perkara yang dilarang-Nya.

Firman Allah SWT dalam QS. Al-Maidah ayat 2:

وَلَا تَعَاوُنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: *Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya(bagi orang yang tolong menolong dalam kejahatan).*

- b. Membina mental agama Islam bagi kaum yang masih muallaf. Muallaf artinya orang yang baru masuk Islam atau masih lemah keislaman dan keimananya dikerenakan baru beriman.
- c. mengajak manusia agar beriman kepada Allah (memeluk agama islam).

Firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah ayat 2-3:

¹⁰Samsur Munir Amin, *Ilmu Dakwah ...*, hal.62

ذَٰلِكَ الْكِتَابُ لَا رَيْبَ فِيهِ ۚ هُدًى لِّلْمُتَّقِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ
وَيُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ ﴿٢﴾

Artinya: “(1) Kitab (Al Quran) Ini tidak ada keraguan padanya; petunjuk ang bertaqwa. (2). (yaitu) mereka yang beriman kepada yang ghaib, yang mendirikan shalat dan menafkahkan sebahagian rezki yang kami anugerahkan kepada mereka”.

- d. Mendidik dan mengajarkan anak-anak agar tidak menyimpang dari fitrahnya

Anak-anak adalah penerus generasi masa depan. Mendidik dan mengajar anak-anak adalah suatu amal nyata bagi masa depan umat.

Firman Allah SWT dalam QS. Luqman 12-16:

وَلَقَدْ ءَاتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنِ اشْكُرْ لِلَّهِ ۚ وَمَن يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ۖ وَمَن
كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿١٢﴾ وَإِذْ قَالَ لُقْمَانُ لِابْنِهِ ۖ وَهُوَ يَعِظُهُ ۖ يَبْنَىٰ لَا تُشْرِكْ
بِاللَّهِ ۖ إِنَّ الشِّرْكَ لَظُلْمٌ عَظِيمٌ ﴿١٣﴾ وَوَصَّيْنَا الْإِنْسَانَ بِوَالِدَيْهِ حَمَلَتْهُ أُمُّهُ ۖ وَهَنًا
عَلَىٰ وَهْنٍ ۖ وَفَصَّلَتْهُ فِي عَامَيْنِ أَنِ اشْكُرْ لِي وَلِوَالِدَيْكَ إِلَى الْمَصِيرِ ﴿١٤﴾ وَإِن
جَاهَدَاكَ عَلَىٰ أَن تُشْرِكَ بِي مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ فَلَا تُطِعْهُمَا ۚ وَصَاحِبُهُمَا فِي
الدُّنْيَا مَعْرُوفًا ۚ وَاتَّبِعْ سَبِيلَ مَنْ أَنَابَ إِلَيَّ ۚ ثُمَّ إِلَيَّ مَرْجِعُكُمْ فَأُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ

تَعْمَلُونَ ﴿١٢﴾ يَبْنِيْ اِيْنَهَا اِنْ تَكُ مِثْقَالَ حَبَّةٍ مِّنْ خَرْدَلٍ فَتَكُنْ فِيْ صَخْرَةٍ اَوْ فِيْ

السَّمَوٰتِ اَوْ فِيْ الْاَرْضِ يٰٓاَيُّهَا اللّٰهُ اِنَّ اللّٰهَ لَطِيْفٌ خَبِيْرٌ ﴿١٣﴾

Artinya: "12. Dan Sesungguhnya Telah kami berikan hikmat kepada Luqman, yaitu: "Bersyukurlah kepada Allah. dan barangsiapa yang bersyukur (kepada Allah), Maka Sesungguhnya ia bersyukur untuk dirinya sendiri; dan barangsiapa yang tidak bersyukur, Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji". 13. Dan (Ingatlah) ketika Luqman Berkata kepada anaknya, di waktu ia memberi pelajaran kepadanya: "Hai anakku, janganlah kamu mempersekutukan Allah, Sesungguhnya mempersekutukan (Allah) adalah benar-benar kezaliman yang besar". 14. Dan kami perintahkan kepada manusia (berbuat baik) kepada dua orang ibu- bapanya; ibunya Telah mengandungnya dalam keadaan lemah yang bertambah- tambah, dan menyapihnya dalam dua tahun bersyukurlah kepadaku dan kepada dua orang ibu bapakmu, Hanya kepada-Kulah kembalimu. 15. Dan jika keduanya memaksamu untuk mempersekutukan dengan Aku sesuatu yang tidak ada pengetahuanmu tentang itu, Maka janganlah kamu mengikuti keduanya, dan pergaulilah keduanya di dunia dengan baik, dan ikutilah jalan orang yang kembali kepada-Ku, Kemudian Hanya kepada-Kulah kembalimu, Maka Kuberitakan kepadamu apa yang Telah kamu kerjakan.

Kemudian tujuan ini dijabarkan lagi menjadi beberapa tujuan khusus, yaitu:

- a) Menanam rasa keagamaan kepada anak
- b) Memperkenalkan ajaran-ajaran islam
- c) Melatih untuk menjalankan ajaran-ajaran islam
- d) Membiasakan berakhlak mulia
- e) Mengajarkan dan mengamalkan Alquran
- f) Berbakti kepada kedua orang tua

- g) Aspek-aspek lain yang intinya mengajarkan ajaran Islam kepada anak¹¹

C. Pelayanan

Bandar Udara merupakan kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Memberikan pelayanan penerbangan yang sebaik mungkin terhadap apa yang diperlukan penumpang. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka penumpang akan memperoleh jasa untuk memenuhi kebutuhannya. Pelayanan yang baik sangat penting dalam penerbangannya sehingga penumpang akan menyukai pelayanan yang diberikan oleh pihak staff bandara tersebut dan pada akhirnya pelanggan akan merasa nyaman.

1. Pengertian Pelayanan

Secara etimologis pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹² Sejalan dengan hal tersebut karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

¹¹Samsur Munir Amin, *Ilmu Dakwah ...*, hal.62-65

¹²Dahlan, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), hal. 646.

2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.¹³

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani konsumen. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan konsumen Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan konsumen akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.¹⁴

2. Etika pelayanan

Dalam arti sempit, etika artinya tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Tata cara masing-masing masyarakat tidaklah sama atau beragam bentuk. Hal ini disebabkan beragamnya budaya kehidupan masyarakat yang berasal dari berbagai wilayah. Tata cara ini lebih diperlukan dalam berbagai sendi menghargai satu sama lainnya. Namun biasanya etika lebih ditekankan kepada suatu acra tertentu yang lebih bersifat formal.¹⁵

Dilihat dari sejarah asal mula kata Etiket/etika bahasa Perancis (*etiquette*), yang artinya kartu undangan. Pada saat itu raja-raja Prancis sering

¹³ Normann, *Service Management*, (Chicester, England: Wiley & Son, 1991), hal. 14.

¹⁴ Sutopo, dkk, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2003), hal.9.

¹⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), hal. 79

mengundang para-para tamu dengan menggunakan kartu undangan. Dalam kartu undangan tercantum persyaratan atau ketentuan untuk mengikuti undangan antara lain tentang waktu acara dan pakaian yang harus dikenakan. Cara seperti ini kemudian diikuti oleh berbagai kalangan, tidak hanya untuk undangan semata, akan tetapi untuk melayani konsumen, hanya saja yang dilakukan oleh perusahaan tidak terlalu kaku dan lebih luas dari hanya sekadar undangan.¹⁶

Dalam arti luas, etika sering disebut tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dalam bermasyarakat. Tingkah laku ini perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Dengan adanya etika akan dapat menimbulkan suasana keakraban antara yang mengundang dengan yang diundang. Pelanggaran terhadap etika membuat pihak mengundang atau yang diundang akan tersinggung atau merasa tidak dihargai, sehingga suasananya menjadi berbeda atau tidak nyaman. Etika pelayanan ini kemudian diterapkan juga untuk kegiatan diberbagai perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.¹⁷

Dalam menjalankan etika pelayanan terdapat beberapa komponen di mana satu sama lainnya harus saling mendukung. Komponen ini adalah cara kita, sikap dan perilaku, cara berpenampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya, gerak-gerik, dan komponen lainnya.¹⁸

Etika mencakup dua hal yaitu *pertama*, etika sebagai disiplin ilmu yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta kebenarannya dan *kedua*, nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia.

¹⁶*Ibid.* hal. 80

¹⁷*Ibid.* hal. 80

¹⁸*Ibid.* hal. 80

Pendapat Solomon menekankan bahwa etika merupakan cabang ilmu dan nilai-nilai untuk mengatur tingkah laku manusia. Etika meliputi:

1. Nilai-nilai moral dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya,
2. Kumpulan asas atau nilai moral yang dikenal dengan kode etik,
3. Ilmu tentang baik dan buruk atau yang disebut dengan filsafat moral.

Etika pelayanan untuk berbagai acara atau kegiatan perlu ada ketentuan yang mengaturnya. Ketentuan ini dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna. Misalnya pelanggan tersinggung dengan cara karyawan bertanya atau gerak-gerik karyawan. Berikut ini ketentuan yang diatur dalam etika pelayanan:

- a. Mengucapkan salam

Mengucapkan salam saat bertemu dengan konsumen seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika sudah mengetahui agama konsumen, misalnya Muslim, maka ucapkan "*Assalamualaikum*".

- b. Mempersilahkan konsumen duduk

Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan konsumen untuk masuk atau duduk selalu dilakukan dengan ramah dan murah senyum.

- c. Bertanya tentang keperluan konsumen

Setelah mempersilahkan duduk baru lah karyawan bertanya penerbangan kemana yang ingin di tuju dan meminta identitas untuk menyesuaikan data di tiket.

d. Bila ingin menyuruh

untuk hal-hal yang dianggap perlu bila ingin menyuruh biasakan dan mulailah mengucapkan kata kata “tolong” atau “maaf”.

e. Mengucapkan terima kasih

Ucapan terima kasih apabila konsumen memberika kritikan dan saran-saran bagin kita. Ucapan terima kasih akan menyenangkan konsumen karena konsumen merasa dihargai.¹⁹

3. Unsur-unsur Pelayanan

Agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang unsur-unsur pelayanan. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti *seorang customer service*, *pramuniaga*, *public relation*, *satpam* atau *kasir*.

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih dan tidak kumal.²⁰

b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum

Dalam melayani konsumen, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki kepercayaan diri, bersikap akrab dan harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

¹⁹*Ibid.* hal. 81-86.

²⁰Muhammad Ismail Yusanto, dkk, *Menggagas Bisnis Islami*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2002) hal. 207.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal

Pada saat konsumen datang, karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalaupun pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.

d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani konsumen, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggannya. Usahakan jangan menyuruh pelanggan mengulang kembali pertanyaannya atau keinginannya, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicaraannya.

e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berkomunikasi gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dan mudah dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh pelanggan/nasabah.

f. Jangan menyela dan memotong pembicaraan

Pada saat konsumen datang usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang

dapat menyinggung perasaan pelanggan. Kalau terjadi sesuatu dengan nasabah usahakan jangan berdebat.

g. Mampu meyakinkan konsumen dan memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

h. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Dalam prakteknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu kita lakukan sendiri. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada karyawan lain yang mampu menanganinya.

i. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu konsumen, beritahukan kepada konsumen kapan akan dilayani dengan simpatik.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya pun akan mengenai hati konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.²¹

²¹Thorik Gunara, dkk. *Takbir Publishing House*, (Bandung, 2006), hal. 77

Baik buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan. Seperti dalam QS. Ali Imran ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَنتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَآنْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya"

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntutkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan-lembutannya maka konsumen akan beralih ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

4. Konsep Pelayanan Islami

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk

atau tidak berkualitas melainkan berkualitas memberikan pelayanan kepada orang lain. Konsep pelayanan islami seperti:

a. Mengutamakan Pelanggan (customer)

Pelanggan sebenarnya adalah pemilik dari pelayanan yang diberikan di Bandara. Tanpa pelanggan pelayanan tidak pernah ada, dan pelanggan memiliki kekuatan untuk menghentikan atau meneruskan pelayanan itu. Mengutamakan Pelanggan diartikan sebagai berikut:

- ✓ Prosedur pelayanan seharusnya disusun demi kemudahan dan kenyamanan konsumen bukan untuk memperlancar pekerjaan karyawan
- ✓ Jika pelayanan ada pelanggan internal dan pelanggan external, maka harus ada prosedur yang berbeda dan terpisah keduanya. Pelayanan bagi pelanggan external harus diutamakan dari pada pelanggan internal.
- ✓ Jika pelayanan memiliki pelanggan tidak langsung selain langsung, maka dipersiapkan jenis-jenis layanan yang sesuai untuk keduanya. Pelayanan bagi pelayan tidak langsung perlu lebih diutamakan

b. Sistem yang Efektif

Pelayanan juga perlu dilihat sebagai sebuah system yaitu sebuah tatanan yang mempertemukan manusia yang satu dengan yang lain. Pertemuan itu tentu melibatkan sentuhan-sentuhan emosi, perasaan, harapan, keinginan, harga diri, nilai, sikap dan perilaku. Agar kita dapat merebut hati konsumen, proses pelayanan sebagai “soft system” harus berjalan efektif, artinya mampu

mengungkit munculnya kebanggaan pada diri petugas dan membentuk citra positif di mata pelanggan.

c. Nilai semangat melayani dengan hati

1. Semangat tanpa pamrih.

Ketika melayani, kita harus memberikannya secara tulus. Jangan melayani karena ada motif-motif tertentu. Memperoleh keuntungan materi, biar lebih dikenal orang atau keinginan menonjolkan diri. Jadi, ketika ada orang yang sedang membutuhkan sesuatu, kita berusaha melayani orang tersebut dengan penuh keikhlasan sebisa kita, bukan semau kita.

2. Semangat tidak pilih-pilih.

Pelayanan yang baik diberikan untuk semua orang tanpa memandang tingkat ekonomi, jabatan, suku, agama atau jenis kelamin. Kita juga diharapkan tidak pilih-pilih terhadap pelayanan yang kita lakukan. Meski pelayanan itu bukan yang disukai tetapi kita tetap mengerjakannya dengan senang hati.

3. Semangat memberi

Melayani berarti memberikan sesuatu bukan mendapatkan sesuatu. Jangan pernah berpikir, kita akan mendapat apa dari pelayanan yang kita berikan lebih-lebih berharap keuntungan. Sebab jika demikian yang terjadi, kita hanyalah pedagang, yang selalu menghitung untung dan rugi.

d. Tindakan nyata pelayanan

1. Menyapa dan memberi salam kepada pasien

2. Ramah dan senyum manis kepada customer
3. Cepat dan tepat waktu dalam bertindak
4. Mendengar dengan sabar dan aktif keluhan pasien
5. Penampilan yang rapi dan bangga akan penampilan
6. Terangkan apa yang anda lakukan
7. Jangan lupa mengucapkan terima kasih
8. Perlakukan teman sekerja seperti pelanggan
9. Mengingat nama pelanggan.²²

5. Undang-Undang Pelayanan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1.

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan.
- b. Perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan

²²Hadjam, M Noor Rochman, Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan (Perspektif Psikologi), *Jurnal Psikologi*, (Yogyakarta: Penerbit UGM, 2011), hal. 40-41.

pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

- d. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
- e. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- f. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- g. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- h. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

- i. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
- j. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun electron.
- k. Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak melalui bantuan, baik oleh ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.
- l. Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antarpada pihak yang diputus oleh ombudsman.
- m. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan negara dan pemerintah termasuk yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta.²³

²³Undang-Undang no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1

6. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Apabila harapan lebih besar jika dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasannya, karenanya ketidakpuasan konsumen terjadi.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan penelitian pemasaran adalah model yang dikembangkan oleh Parasuraman. Zeithaml dan Berry adalah SERVQUAL (*Service Quality*). Pendekatan ini dibuat berdasarkan perbandingan dua factor utama yakni persepsi konsumen atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived perception*), dan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan. Model ini memiliki lima dimensi yaitu:

- 1) *Tangible*, yaitu penampilan atau fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan alat-alat komunikasi.
- 2) *Realibility*, yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan dengan cepat
- 4) *Anssurance*, yaitu pengetahuan, kesopansantunan para pegawai dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan dan kerahasiaan.
- 5) *Empathy*. Yaitu kepedulian dan perhatian individu yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.

Kualiatas dalam jasa atau pelayanan yang mencakup dimensi-dimensi: tampilan (*performance*), fitur (*features*), keandalan (*reability*), ketahanan (*durability*), pelayanan (*service*), tanggapan (*response*), estetika (*aesthetics*), dan reputasi (*reputation*).

Dari kajian teori diatas dapat disarikan dalam beberapa hai yaitu:

- 1) Kualitas adalah berbagai karakteritis atau keistimewaan suatu barang atau jasa yang mampu memberikan rasa puas sesuai dengan kebutuhan konsumen
- 2) Pelayanan adalah usaha menawarkan produk atau jasa yang memenuhi harapan konsumen dan dapat memuaskan konsumen sesuai dengan perundang-undangan dan peraturan pemerintah yang berlaku.

Dengan demikian yang dimaksud dengan kulaitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi bukti langsung kasat mata berupa fasilitas fisik, perhatian pribadi terhadap konsumen, daya tanggap karyawan dalam memberi layanan, keandalan dalam memberikan layanan, dan jasa jaminan atas berbagai hal kepada konsumen.²⁴

D. Pemberangkatan Dan Bandar Udara

Transportasi udara (penerbangan) sebagai salah satu sub sektor transportasi yang termuda telah menunjukkan perkembangan yang sangat

²⁴ Hutasoit, *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*, (Jakarta:MagnaScrip Publishing,2011), hal.66-68

menabjubkan, yaitu sejak di temukan nya pesawat udara yang pertama oleh Wright beraudara Orville dan Wilbur Wright pada tahun 1903, hanya dalam waktu selama sekitar setengah abad lama nya (50 tahun) ternyata menjadi kemajuan yang sangat pesat, yaitu Wright bersaudara berhasil membuat pesawat kecil berbaling satu, mengudara selama 12 detik berkecepatan 7 mill/jam, kemudian pada tahun 1960-an telah dioperasikan pesawat udara bermesin jet dalam penerbangan komersial dan berkecepatan sekitar 400 mill/jam. Dewasa ini (2009) pesawat udara jet dalam penerbangan komersial (Airbus seri A 380) memiliki kapasitas muat maximum 800 orang penumpang dan berkecepatan maximum mendekati kecepatan suara (1.000 Km/jam). Kemajuan teknologi penerbangan sangat pesat sehingga mampu menempuh jarak yang jauh telah di rasakan menjadi lebih dekat karna memiliki kecepatan yang tinggi. Kemajuan di bidang penerbangan yang sangat pesat telah merubah wajah dan peta perkembangan perekonomian, mobilita penduduk, dan pembangunan secara luas. Masyarakat membayangkan bahwa kegiatan penerbangan itu dikaitkan dengan pesawat udara sebagai moda transportasi udara, bagaimana kecepatan nya, berapa bear ukuran nya atau kapasitas muat nya, berapa banyak tingkat pemanfaatan tempat duduk (seat) yang tersedia, untuk melakukan pendaratan dan lepas landas pesawat udara di perlukan berapa panjang landasan pacu (runway), serta perkembangan arus lalu lintas pesawat udara dan penumpang udara.²⁵

Dalam bahasa inggrisnya penerbangan adalah Aviation (yang berasal dari bahasa latin yaitu avis), berarti :

²⁵Sakti Adji Adisasmita, *Penerbangan dan Bandar Udara* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012), hal 3-4

1) the operations of aircraft (penerbangan adalah pengoperasian pesawat terbang)

2) the productions of aircraft (Penerbangan adalah produksi pesawat terbang)

Airport berarti a tract of leveled land where aircraft can take off and land, usually equipped with hard-surfaced landing strips, a control tower, hangars, and accommodations for passengers and cargoes (bandar udara terdiri dari suatu permukaan tanah datar yang di perkeras dimana pesawat terbang dapat tinggal landas dan mendarat, biasanya di lengkapi dengan menara pengawas, hanggar, dan gedung terminal penumpang dan terminal barang), lihat The Heritage Illustrated Dictionary Of The English language (International Edition, 1975).

Dari pengertian di atas, dapat dikemukakan secara luas, bahwa penerbangan adalah merupakan jasa pelayanan transportasi udara yang melibatkan berbagai unsur utama, yaitu;

- 1) Moda transportasi udara (pesawat terbang)
- 2) Ruang lalu lintas udara (rute penerbangan)
- 3) Terminal (bandar udara) yang terdiri dari prasarana (landasan pacu/runway, landasan hubung/taxiway dan apron) dan sarana pesawat udara (terminal penumpang, terminal barang, peralatan navigasi dan lain nya)
- 4) Muatan udara (penumpang udara dan cargo udara)

Selain berbagai unsur utama di atas, dalam penyelenggaraan pelayanan penerbangan melibatkan pula unsur kelembagaan, yaitu maskapai penerbangan

(operator), instansi pengelola bandar udara (Angkasa Pura), dan pihak legislator (pemerintah).²⁶

Penerbangan dapat pula diartikan dengan industri pesawat terbang yang memproduksi berbagai jenis, tipe dan ukuran pesawat terbang. Industri pesawat terbang yang terkemuka di dunia adalah Boeing dan McDonnell Douglas Company dan Lockheed (di Amerika), dan Airbus (Prancis). Peranan industri pesawat terbang sangat penting dalam pelayanan penerbangan karena produk pesawat terbang yang dihasilkan mengikuti teknologi mutakhir (modern) yang mampu memberikan pelayanan mutu tinggi (cepat dan nyaman) kepada penumpang udara.²⁷

²⁶*Ibid*, hal 5.

²⁷*Ibid*, hal 4-5

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Fokus dan Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan pada orang yang berada dalam ruang lingkup Bandara Sultan Iskandar Muda baik itu manager nya maupun karyawan-karyawan yang berkerja ditempat tersebut. Penelitian ini hanya diteliti pada Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh .

B. Pendekatan Dan Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (Field Research) yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagaipenelitian yang menghasilkan data deskriptife menegenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.¹

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data yang mengenai variable-variabel yang diteliti. Subjek penelitian pada dasarnya adalah yang akan dijadikan sasaran penelitian. Apabila subjekpenelitiannya terbatas dan masih dalam jangkauan sumber daya, maka dapat dilakukan studi populasi yaitu mempelajari seluruh subjek secara langsung.²

¹ Bagong Suyanto, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 166.

² Nurul Zuriah, *Metode Penelitian Sosial Dan Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumu Aksara, 2006), hal. 34.

Subjek penelitian menurut Amirin merupakan seseorang atau sesuatu mengenai yang ingin diperoleh keterangan. Menurut Suharsimi Arikonto subjek penelitian adalah benda, hal atau yang dapat memberikan data informasi dalam sebuah penelitian.

Kesimpulan dari kedua pengertian di atas subjek penelitian adalah individu, benda, atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian.

Pada penelitian kualitatif, responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan penelitian yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan oleh peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakannya.³

3. Objek / Lokasi Penelitian

Objek penelitian adalah keseluruhan dari gejala yang terdapat disekitar kita. Apabila kita lihat dari sumbernya maka objek di dalam suatu penelitian kualitatif disebut sebagai situasi sosial yang di dalamnya terdiri dari tiga elemen yaitu:

1. Tempat
2. Pelaku
3. Aktivitas⁴

Adapun yang menjadi objek lokasi penelitian dalam penelitian ini yaitu Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

³ Rama Sembiring, Subjek Penelitian, Blogspot.com, Diakses Pada Tanggal 20 Desember 2012.

⁴ Yusuf, [Http://www.Informasi-Pendidikan.com](http://www.Informasi-Pendidikan.com). Diakses Pada Tanggal 8 Agustus 2013.

C. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam memperoleh informasi mengenai penelitian ini ialah adalah diperoleh melalui objek penelitian di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh..

a. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari sipeneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Instrument yang dipakai dapat berupa lembar pengamatan, panduan pengamatan dan lainnya.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengkontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang amat populer, karena itu banyak digunakan diberbagai penelitian.⁵

c. Dokumentasi

Untuk mengumpulkan data yang lebih lengkap dan akurat maka penulis juga menggunakan studi dokumentasi. Dokumentasi yaitu suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengunpulkan data-data tertulis mengenai hal-hal atau yang berupa catatan, buku atau hasil peneliti tentang “Nilai-nilai Dakwah Dalam Pelayanan Pemberangkatan Di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh”.

⁵ Burgan Bugin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal.155

D. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

Setelah data dikumpulkan, selanjutnya perlu diikuti kegiatan pengolahan (data processing). Pengolahan data mencakup kegiatan mengedit (editing) data dan mengkode (coding) data. Mengedit data adalah kegiatan memeriksa data yang terkumpul apakah sudah terisi secara sempurna atau tidak, lengkap atau tidak, cara pengisiannya dapat disempurnakan dengan jalan melakukan pengumpulan data ulangan ke sumber-sumber data bersangkutan.⁶

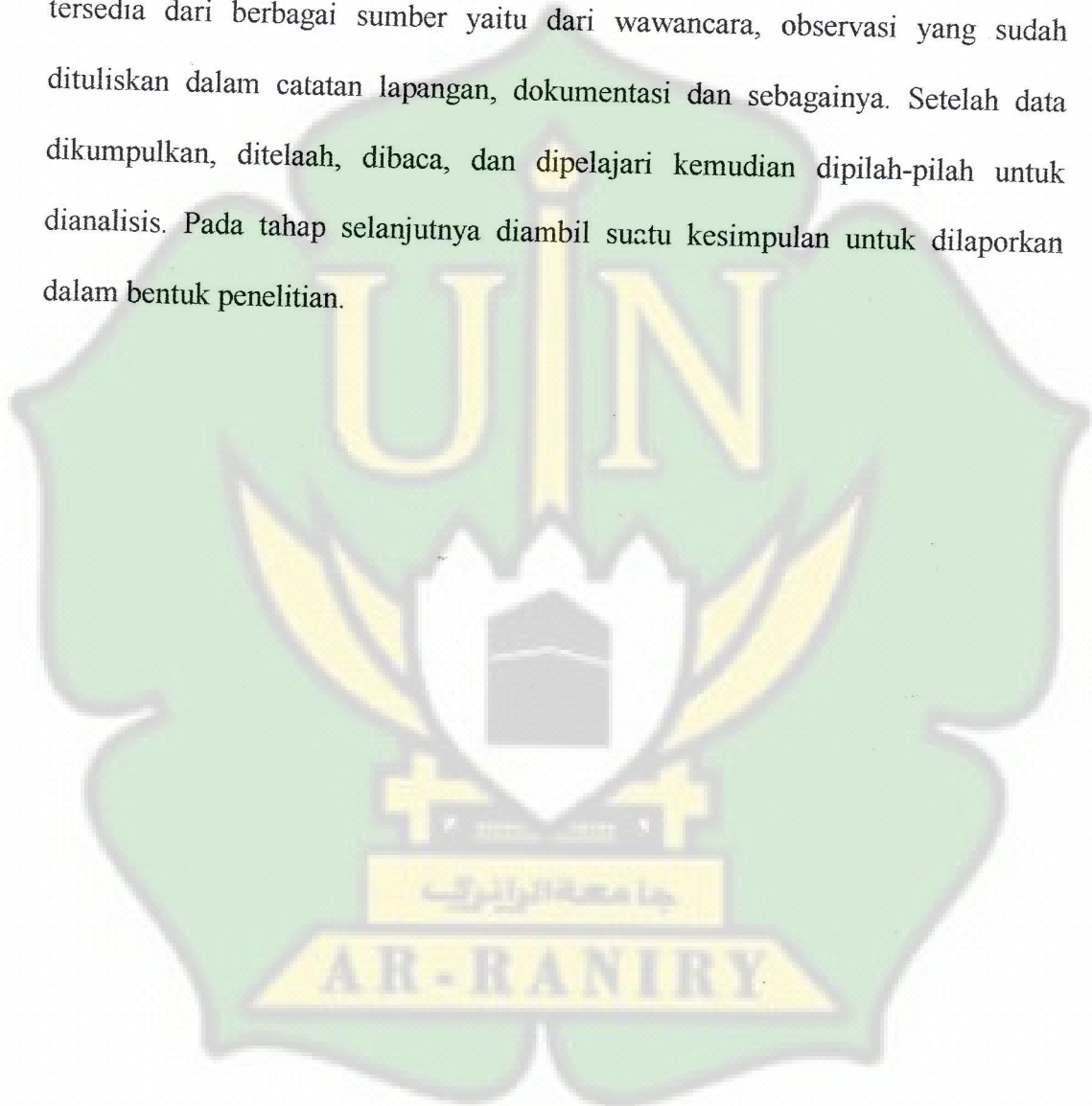
Pada penelitian ini pengolahan data yang peneliti lakukan yaitu dengan cara memilah-milah hasil data mentah yang sudah didapatkan selanjutnya diolah sesuai dengan aturan-aturan dalam proses penelitian. Pada hasil wawancara pengolahan data yang peneliti lakukan dengan cara mengumpulkan semua hasil wawancara yang sudah didapatkan baik yang tertulis maupun dari hasil rekaman kemudian dianalisis, ditafsirkan, dan disimpulkan.

Selanjutnya hasil observasi dimana dalam hal ini peneliti menganalisis antara hasil wawancara dengan hasil pengamatan langsung peneliti ke lapangan untuk menyimpulkan kebenaran data yang sudah didapatkan, dan yang terakhir dokumentasi yaitu pengolahan data dengan cara peneliti menelaah informasi-informasi yang terkait dengan Nilai-nilai Dakwah Dalam Pelayanan Pemberangkatan Di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh untuk dijadikan bahan referensi dan kesimpulan pada penelitian ini.

Setelah pengolahan data selanjutnya menganalisis data. Analisis data menunjuk pada kegiatan yang mengorganisasikan data kedalam susunan-susunan

⁶Faisal Sanafiah, *Format-Format Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal.33.

tertentu. Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu analisis yang diajukan untuk memaparkan objek tertentu. Dengan demikian, proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu dari wawancara, observasi yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumentasi dan sebagainya. Setelah data dikumpulkan, ditelaah, dibaca, dan dipelajari kemudian dipilah-pilah untuk dianalisis. Pada tahap selanjutnya diambil suatu kesimpulan untuk dilaporkan dalam bentuk penelitian.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh

Bandar Udara Sultan Iskandar Muda adalah sebuah bandar udara yang melayani Kota Banda Aceh dan sekitarnya, yang terletak di wilayah kecamatan Blang Bintang, Aceh Besar, Propinsi Aceh. Bandara ini di kelola oleh PT.Angkasa Pura II, untuk melayani rute domestik dan international. Saat ini sudah ada dua penerbangan international, yaitu Air Asia ke Kuala Lumpur, Firefly ke Penang. Selain itu, Bandar Udara International Iskandar Muda juga pernah di fungsikan sebagai basis pengiriman obat-obatan paska gempa dan tsunami samudra hindia pada 26 Desember 2004 silam.

Setelah Aceh di hantam tsunami pada waktu itu, Bandara tersebut telah di renovasi dan telah memiliki landasan pacu sepanjang 3.000 meter, yang mampu menampung pesawat berbadan lebar. Hal itu terbukti pada 9 Okteber 2011 sebuah Boing 747-400 berhasil melakukan landing dan take off, yang menyatakan bahwa bandara tersebut bisa dijadikan tempat transit bagi pesawat penerbangan Internasional. Adapun nama bandara ini diambil dari nama Sultan Iskandar Muda seorang sultan Aceh yang paling berpengaruh dan terkenal di seanteru Dunia pada waktu itu, dan merupakan pahlawan nasional Indonesia dari Aceh.

Bandara Sultan Iskandar Muda di bangun oleh pemerintah Jepang pada tahun 1943. Pada saat itu, bandar memiliki landasan pacu sepanjang 1.400 meter

dan lebar 300 meter dalam bentuk huruf T dari selatan akhir memanjang dari timur ke barat. Pada tahun 1953 bandara internasional sultan iskandar muda pada waktu itu di sebut bandara blang bintang, di buka kembali oleh pemerintah republik Indonesia untuk tujuan pendaratan pesawat. Runway digunakan hanya landasan membentang dari selatan ke utara 1400 meter. Pada saat itu pesawat mendarat adalah Dakota DC-3, dan beberapa tahun kemudian ditambah dengan pendaratan pesawat conveyer 240.

Pada tahun 1986, Bandara telah mengembangkan perpancangan landasan pacu 1850 meter dengan lebar 45 meter, dan apron dengan dimensi 90x120 meter, sehingga telah mampu menampung pesawat besar seperti F29 Fokker. Pada tahun 1993 dan 1994, Bandara Internasional Sultan iskandar Muda kembali mengalami perkembangan yang terkait dengan MTQ akan di seleggarakan di Banda Aceh. Dengan 2.250 landasan extensi dan lebar 45 meter, hal itu dapat menampung pesawat DC-9 dan Boeing 737, dan didukung dengan instalasi dari radar yang terletak di gunung linteung dalam waktu kurang lebih 14 KM dari bandara.

Pada 19 April 1994 Bandara Internasional Sultan Iskandar muda bergabung dengan PT (Persero) Angkasa Pura II, berdasarkan surat menteri keuangan nomor 533/MK.016/1994 dan surat Menteri perhubungan A.278/AU.002/SKJ/1994. Perubahan yang diusulkan dari nama Bandara Blang Bintang ke Bandara Sultan Iskandar Muda berawal dari surat dewan perwakilan rakyat daerah istimewa Aceh no.553,3,2/661 tanggal 4 April 1995, dan surat Gubernur daerah Istimewa Aceh no 553.2/8424 tanggal 11 April 1995. Serta keluarlah surat keputusan Menteri perhubungan no. 20 tahun 1995. Tanggal 11

Mei 1995 tentang perubahan nama Bandara Blang Bintang menjadi Sultan Iskandar Muda

Pada tahun 1999, pengembangan melanjutkan Bandara Sultan Iskandar Muda dengan menambahkan 2500 meter panjang landasan untuk dapat menampung pesawat A330, dalam rangka untuk melayani keberangkatan jamaah Haji sehubungan dengan pemilihan Bandar Sultan Iskandar Muda sebagai salah satu embarkasi/debarkasi Haji. Perkembangan terbaru dari Bandara ini adalah pada tahun 2009 dimana panjang landasan pacu ditingkatkan lagi menjadi 3000 meter dengan lebar 45 meter, bangunan terminal baru menggantikan gedung terminal lama. Bandara ini diresmikan secara resmi oleh Presiden Republik Indonesia, Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 20 Agustus 2009, ketika Presiden Susilo Bambang Yudhoyono datang ke Aceh secara resmi untuk membuka acara tahunan yang ke-5 pekan kebudayaan Aceh (PKA V).

PT. Angkasa Pura II (persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara di Lingkungan Kementerian perhubungan yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia Barat. Angkasa Pura II telah mendapatkan kepercayaan dari pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan perusahaan pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini berubah nama menjadi Bandara Internasional Jakarta Soekarno-Hatta serta Bandara Halim Perdana Kusuma sejak 13 Agustus 1984. Keberadaan Angkasa Pura II berawal dari perusahaan Umum dengan nama perum pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng melalui peraturan pemerintah nomor 20 tahun 1984, kemudian pada 19 Mei 1986 melalui peraturan

pemerintah nomor 26 tahun 1986 berubah menjadi perum Angkasa Pura II. Selanjutnya, pada 17 Maret 1992 melalui peraturan pemerintah nomor 14 tahun 1992 berubah menjadi perusahaan perseroan (persero). Seiring perjalanan perusahaan, pada 18 November 2008 sesuai dengan no Akta Notaris Silvia Abbas sudrajat, SH, SpN nomor 38 resmi berubah menjadi PT Angkasa Pura II (persero).

Berdirinya Angkasa Pura II bertujuan untuk menjalankan pengelolaan dan pengusahaan dalam bidang jasa kebandar udaraan dan jasa terkait Bandar Udara dengan mengoptimalkan pemberdayaan potensi sumberdaya yang dimiliki perusahaan dan penerepan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Hal tersebut diharapkan agar dapat menghasilkan produk dan layanan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat sehingga dapat meningkatkan nilai perusahaan dan kepercayaan Masyarakat. Kiprah Angkasa Pura II selama 28 tahun, telah menunjukkan kemajuan dan peningkatan usaha yang pesat dalam bisnis jasa kebandar udaraan melalui penambahan berbagai sarana prasarana dan peningkatan kualitas pelayanan pada Bandara yang dikelolanya. Angkasa Pura II telah mengelola 13 Bandara, antar lain yaitu Bandara Soekarno-Hatta (Jakarta), Halim Perdana Kusuma (Jakarta), Kualanamu (medan), Supadio (Pontianak), Minangkabau (Padang), Sultan Mahmud Bararuddin II (Palembang), Sultan Syarif Kasim II (Pekan Baru), Husein Sastranegara (Bandung), Sultan Iskandar Muda (Banda Aceh), Raja Haji Fisabilillah (Tanjung Pinang), Sultan Tha Tha (Jambi), Depati Amir (Pangkal Pinang) dan Silangit (Tapanuli Utara). Selama kurun waktu 10 tahun terakhir, Angkasa Pura II telah berhasil memperoleh berbagai penghargaan dari berbagai instasi. Penghargaan yang diperoleh merupakan bentuk

apresiasi kepercayaan masyarakat atas performance Perusahaan dalam memberikan pelayanan.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara, Angkasa Pura II selalu melaksanakan kewajiban untuk membayar defiden kepada negara selaku pemegang saham. Angkasa Pura II juga senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan perlindungan konsumen kepada pengguna jasa Bandara, menerapkan Praktik tata kelola perusahaan yang baik, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarganya serta meningkatkan kepedulian sosial terhadap masyarakat umum dan lingkungan sekitar bandara melalui program Corporate Social Responsibility(CSR).¹

2. Visi Dan Misi Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh

Adapun visi Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh Menjadi Pengelola Bandar Udara kelas Dunia yang terkemuka dan Profesional, sedangkan Misi adalah sebagai berikut:

- a. Mengelola jasa Bandar Udara kelas Dunia dengan mengutamakan tinggkan keselamatan, keamanan, dan kenyamanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
- b. Mengembangkan SDM dan budaya Perusahaan yang berkinerja tinggi dengan menerapkan sistem manajemen kelas dunia.
- c. Mengoptimalkan strategi pertumbuhan bisnis secara menguntungkan untuk meningkatkan nilai pemegang saham serta meningkatkan kesejahteraan karyawan dan pemangku kepentingan lainnya.

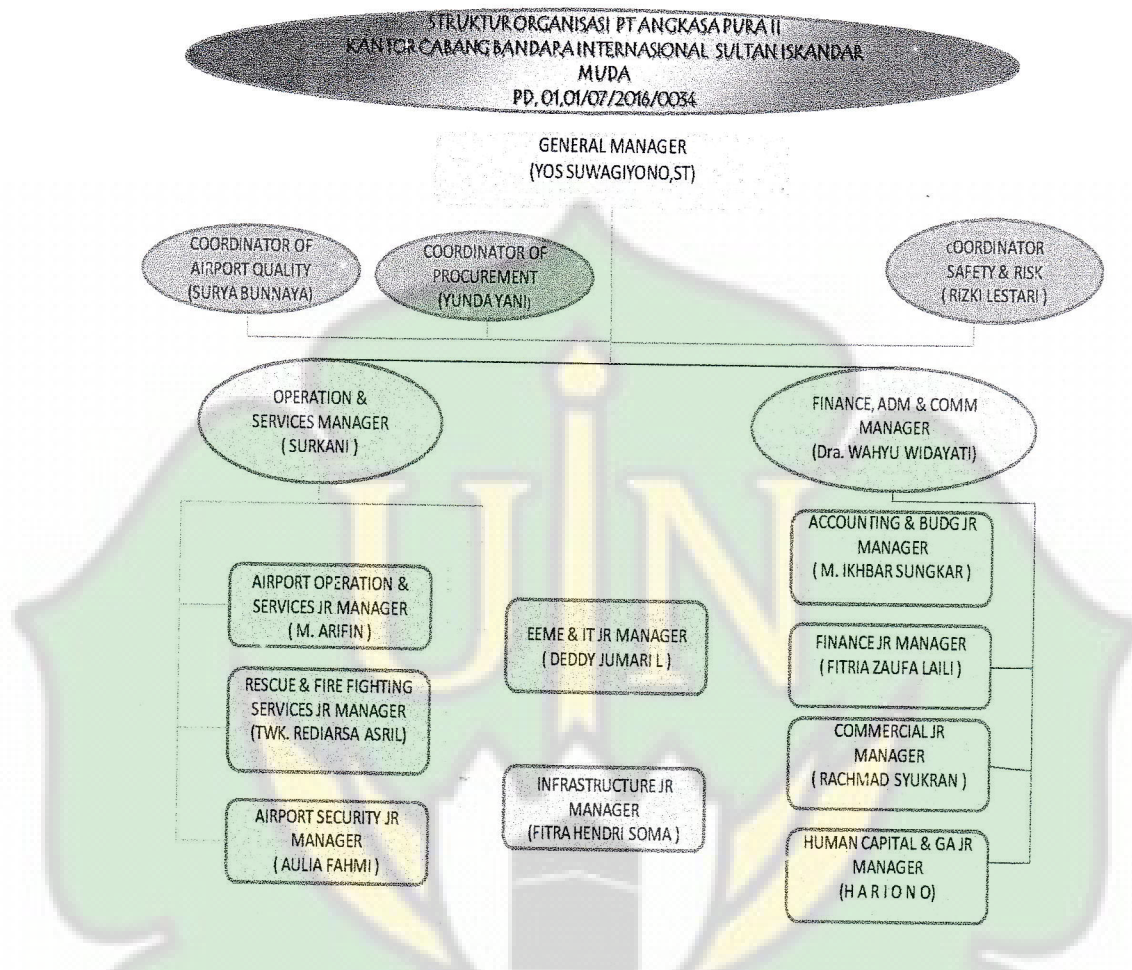
¹Hasil Dokumentasi PT. Angkasa Pura II, Blang Bintang, Banda Aceh, pada tanggal 15 Juni 2017

- d. Menjalin kerja sama yang saling menguntungkan dengan mitra usaha dan mitra kerja serta mengembangkan secara sinergis dalam pengelolaan jasa Bandara Udara.
- e. Memberikan nilai tambah yang optimal bagi masyarakat dan lingkungan.²

3. Struktur Organisasi Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh

Banyak orang percaya bahwa seorang pemimpin yang baik, haruslah mampu melaksanakan tugas dengan baik, tanpa memandang struktur organisasi dan lingkungan. Sebuah struktur organisasi yang baik tentu akan menolong untuk mencapai pelaksanaan yang baik dalam organisasi. Garis-garis kekuatan yang cukup dan tepat digabung dengan departementasi yang tepat memberi landasan untuk struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan kerangka dalam yang mana organisasi itu beroperasi.

²Hasil Dokumentasi PT. Angkasa Pura II, Blang Bintang, Banda Aceh, pada tanggal 15 Juni 2017



4. Aktivitas Pelayanan Nilai - Nilai Dakwah Di Bandara Sultan Iskandar

Muda Banda Aceh

a. Tangibles

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan, fasilitas fisik seperti gedung, ruang tempat layanan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, tempat parkir merupakan salah satu segi dalam kualitas jasa karena akan memberikan sumbangan bagi konsumen yang memerlukan layanan

perusahaan. Penampilankaryawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi pelanggan yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.

b. Reliability (kehandalan)

Kehandalan yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.

c. Responsiveness (keikutsertaan)

yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada pelanggan, keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan (misal: customer service memberikan informasi seperti yang diperlukan pelanggan), serta adanya karyawan pada jam-jam sibuk (seperti tersedianya teller pada jam-jam sibuk).

d. Assurance

Yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, adanya perasaan aman bagi pelanggan dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan serta sopan santun karyawan dalam memberikan layanan kepada

konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan kepercayaan serta keyakinan terhadap perusahaan.

e. Empathy

Yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan (misal: untuk menemui karyawan senior), kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan dengan banyaknya outlet, kemudahan mendapatkan informasi melalui telepon). Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objektivitas yaitu: memperlakukan secara sama semua pelanggan. Semua pelanggan berhak untuk memperoleh kemudahan layanan yang sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.

B. Nilai-Nilai Dakwah Dalam Pelayanan Pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh

Sebagaimana kegiatan observasi dan wawancara yang penulis lakukan terhadap pelaksanaan pelayanan dengan berdasarkan nilai-nilai dakwah pada pengelola/ Pekerja, staf serta penjaga di bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh dengan tujuan agar mendapatkan data yang objektif. Sedangkan untuk metode dokumentasi penulis mengambil gambar pada saat melakukan *interview* (wawancara) Kegiatan wawancara dilakukan dengan menggunakan instrument pedoman wawancara yang berisi beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh pengelola pengelola/ Pekerja, staf serta penjaga di bandara Sultan Iskandar Muda

Banda Aceh. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap narasumber maka didapatkan hasil penelitian.

Menurut Bapak Bapak Hermawan mengatakan bahwa ada nilai-nilai dakwah yang dijalankan dalam memberikan pelayanan kepada pemakai jasa penerbangan di bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh bahwa perilaku Islami yang diterapkan adalah memberi salam dan menyapa serta menegur, memberikan senyuman kepada konsumen sebelum melakukan kegiatan, sopan dan santun kepada pemakai jasa penerbangan, menyambut pemakai jasa penerbangan dengan sikap ramah tamah, murah senyum, memberikan penjelasan dengan baik kepada pemakai jasa penerbangan, memberikan pelayanan yang baik kepada pemakai jasa penerbangan, bertanggung jawab, bertutur kata yang baik supaya pemakai jasa penerbangan yang akan melakukan perjalanan merasa nyaman dan menawarkan bantuan.³

Kemudian untuk menerapkan nilai-nilai dakwah islami pada pelayanan Bandar Udara Iskandar Muda oleh Angkasa Pura Jaya II juga menerapkan strategi untuk mengimplentasikan disiplin kerja pegawai dapat berjalan dengan baik dan dapat dilaksanakan oleh semua pihak seperti tersedianya mesin *handkey* bagi karyawan untuk mempermudah kegiatan dan untuk memenuhi tepat waktu dan tagung jawab kerja dengan tepat waktu.⁴

Kemudian untuk mendukung menegakkan Syari'at Islam di Aceh yang menerapak Syari'at Islam, salah penerapan tersebut adalah memakai pakai

³Hasil wawancara dengan Bapak Hermawan, (Koordinator SDM dan Umum PT Angkasa Pura II, Blang Bintang, Aceh Besar Tanggal 3 Juli 2017.

⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Cut Marlina Sari (Pelaksana Tugas Operasional PT Angkasa Pura II, Blang Bintang, Aceh Besar Tanggal 3 Juli 2017.

menutup aurat bagi perempuan dan wanita. Hal ini juga dilakukan oleh perusahaan dengan memberikan pakaian dinas pada setahun sekali lengkap dengan penutup aurat bagi perempuan dilakukan setiap setiap setahun sekali sekurang-kurang tiga stel pakaian dinas dan sepasang sepatu dan memberikan pakaian olah-raga yang menutup aurat setiap dua tahun sekali.⁵

Kemudian yang paling penting adalah menerapkan nilai-nilai dakwah islami pada pelayan Bandar Udara Iskandar Muda oleh Angkasa Pura Jaya II menyediakan fasilitas rumah Ibadan/mushala yang nyaman luas serta fasilitas-fasilitas tempat toilet dan tempat wudhu' bagi laki-laki dan perempuan. Rumah ibadah/Mushala yang dibuat dipisahkan mushala laki-laki dan mushala perempuan serta toilet dan tempat wudhu'. Hal ini dilakukan agar para pemakai jasa penerbangan dengan nyaman melakukan ibadah tanpa bercampur laki-laki dan perempuan.⁶

Nilai-nilai dakwah islami seperti kedisiplinan yang diterapkan dalam pelayanan maskapai penerbangan Bandara Sultan Iskandar Muda menurut Bapak Faisal menyebutkan hampir maksimal. Hal ini karena perusahaan juga memberikan hukuman ringan bagi karyawan yang tidak disiplin atau bersikap tidak sopan dan ramah kepada konsumen. Kemudian pada hari jum'at karyawan laki-laki bisa dengan cepat berhenti bekerja untuk melaksanakan shalat jum'at yang menjadi

⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Afdhal Anwar, (Pelaksana Informasi PT Angkasa Pura II, Blang Bintang, Aceh Besar Tanggal 3 Juli 2017.

⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Hermawan, (Koordinator SDM dan Umum PT Angkasa Pura II, Blang Bintang, Aceh Besar Tanggal 3 Juli 2017.

kewajiban laki-laki dan segala aktivitas di Bandar Udara Iskandar Muda terlihat begitu sepi sebentar.⁷

Kemudian disiplin kerja, bertanggung jawab, amanah serta jujur, bertutur kata dengan sopan satun, menyapa karyawan lain dengan senyum serta mengucapkan salam sesuai dengan ajaran agama Islam bagi karyawan yang beragama Islam. Serta menyapa konsumen yang memakai jasa penerbangan atau sekedar pengunjung yang mengantar keluarga atau hanya sekedar bermain-main yang selalu diterapkan pada karyawan PT Angkasa Jaya Pura II.⁸

Kemudian menurut bapak Faisal, bahwa pelayanan di Bandara Sultan Iskandar Muda mengandung nilai-nilai dakwah. Hali ini terlihat juga pada saat pemberangkatan pesawat, di dalam pesawat ketika penumpang sudah siap berangkat untuk mengudara para pramugari mengintruksikan membaca do'a untuk keselamatan dalam berkendara udara. Do'a yang dibacapun suda ditentukan dan ada buku panduannya.⁹ Hal ini sebagai salah satu nilai dakwah Islami yang diterapkan bahwa telah terlihat usaha nilai-nilai dakwah akan terus dikembangkan.

Kemudian bangunan Bandar Udara Sultan Iskadar Muda juga mencirikan nilai-nilai Islami yang diterapkan di bandara tersebut yang menegaskan bahwa ini adalah Bandara yang aderahnya menerapkan ajaran Islam sebagai salah bentuk dakwah orang yang akan berkunjung ke Aceh. Terlihat bahwa ketika pemakai jasa

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Faisal, (Porlep Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda, Blang Bintang, Aceh Besar Tanggal 3 Juli 2017.

⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Faisal, (Porlep Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda, Blang Bintang, Aceh Besar Tanggal 3 Juli 2017.

⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Faisal, (Porlep Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda, Blang Bintang, Aceh Besar Tanggal 3 Juli 2017.

penerbangan yang mendarat ke Aceh, setiba di Bandara ada sebagian yang langsung menutup aurat bagi perempuan yang muslim.¹⁰

Jadi dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pengelola Bandar Udara Sultan Iskandar Muda yang diamanahkan kepada PT Angkasa Jaya Pura II telah menerapkan nilai-nilai dakwah pada pelayanan pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.

C. Penerapan Nilai-Nilai Dakwah Dalam Pelayanan Pemberangkatan Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden yang akan melakukan penerbangan di Bandar Udara Sulatn Iskandar Muda maka dapat dijelaskan bahwa nilai-nilai dakwah di Banda Udara Sulatn Iskandar Muda para karyawan yang diberikan tugas untuk memeriksa kelengkapan pemberangkan penumpang dalam menjalankan tugas mereka berusaha melayani konsumen sikap sopan, ramah, murah senyum, mengucapkan salam dan bertanggung jawab dalam tugas dan pekerjaan serta membantu dan melayani penumpang dengan baik serta berpakaian sopan dan rapi dan menutup aurat.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah “sebagian kecil” ayat al-Qur’an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Faisal, (Porlep Bandara Internasional Sultan Iskandar Muda, Blang Bintang, Aceh Besar Tanggal 3 Juli 2017.

lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam Surat Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi sebagai berikut:

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۖ

Artinya: *Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.*

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

1. Bersikap Ramah dan Sopan Kepada Konsumen yang Memakai Maskapai Penerbangan

Dengan sikap dan perilaku ramah para staf dilapangan terhadap konsumen yang memakai maskapai penerbangan saat menjalankan tugas sesungguhnya tanpa mereka sadari mereka juga telah mengamalkan nilai nilai dakwah oleh karena Sikap ramah dan lemah lembut merupakan salah satu ajaran yang dianjurkan oleh agama Islam. Sifat Ar-Rifq (lemah lembut) merupakan sifat yang dicintai oleh Allah SWT dan juga dengannya akan bisa meraih segala kebaikan dan keutamaan. Berlemah lembut dan menebarkan keramahan dalam interaksi

sosial tidak saja mendatangkan kemuliaan, tetapi juga membuat orang lain merasa damai dan nyaman dalam hidupnya. Orang yang ramah dan lembut tutur katanya hampir selalu diterima dalam pergaulan, selain itu tutur kata yang lembut juga akan meruntuhkan dan meluluhkan pendirian yang salah.

Dengan sikap pelayanan ramah terhadap konsumen akan membuat konsumen menjadi senang, tenang dan merasa dilayani dan dihormati. Sebagai umat Islam juga punya teladan yang luar biasa mengenai cara bersikap yang lemah lembut kepada sesama yaitu Rasulullah SAW. Beliau tidak pernah berkata kasar kepada sahabat-sahabatnya, beliau juga selalu memberikan sikap yang tulus kepada sesamanya.

Dikisahkan bahwa suatu ketika Rasulullah sedang duduk-duduk bersama para sahabat radhiyallahu'anhum di dalam masjid. Tiba-tiba muncul seorang 'Arab badui (kampung) masuk ke dalam masjid, kemudian kencing di dalamnya. Maka, dengan serta merta, bangkitlah para sahabat yang ada di dalam masjid, menghampirinya seraya menghardiknya dengan ucapan yang keras. Namun Rasulullah melarang mereka untuk menghardiknya dan memerintahkan untuk membiarkannya sampai orang tersebut menyelesaikan hajatnya. Kemudian setelah selesai, Rasulullah meminta untuk diambilkan setimba air untuk dituangkan pada air kencing tersebut. (HR. Al Bukhari).

Kemudian beliau memanggil 'Arab badui tersebut dalam keadaan tidak marah ataupun mencela. Rasulullah pun menasehatinya dengan lemah lembut:

عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ "مَنْ يُخْرِمْ مُمِخْرَ، الرَّفْقَ

الْخَيْرَ."

Artinya: “ *Dari Nabi Shallallahu alaihi wassalam, beliau bersabda : Barang siapa mengharamkan kelembutan (tidak bersikap lembut) maka tidak akan memperoleh kebaikan*¹¹.

2. Tegur Sapa Karyawan Terhadap Konsumen

Sebagai makhluk sosial manusia tentunya senantiasa berinteraksi dengan manusia yang lainnya, untuk itu diperlukan silaturahmi. Akhlak Islam sangat menekankan dan memerintahkan untuk menjaga silaturahmi karena dengan silaturahmi persatuan umat, persaudaraan, rasa kasih sayang dan ukhuwah Islam akan terpelihara. Dan dalam bersilaturahmi tidak bisa terjalin dengan erat tanpa sikap saling kenal mengenal yang diwujudkan dengan amalan saling tegur sapa.

Allah SWT melalui Rasulullah SAW telah menerangkan jalan yang seharusnya ditempuh untuk mengantarkan kepada terciptanya kasih sayang tersebut sebagaimana terdapat dalam surat An-Nisa 86 :

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ
حَسِيبًا

Artinya: “*Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa) Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu*”.¹²

¹¹ Hadist Muslim, *Tentang Sikap Lemah Lembut*, (Lidwa Pustaka i-Software-Kitab 9 Imam Hadist), No. 2593

¹²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Semarang: Toha Putra, Edisi Baru revisi terjemahan, 1998), hal. 165

Tegur sapa antar sesama manusia terutama sesama muslim sangat dianjurkan oleh Rasulullah bahkan seorang muslim dilarang untuk tidak bertegur sapa melebihi dari 3 hari.

3. Senyum terhadap Konsumen Pemakai Jasa Maskapai Penerbangan

Senyum kepada orang yang ditemui akan mencairkan hati dan menimbulkan kebahagiaan. Tidak ada hati yang fitrah dan bersih kecuali pasti akan memberikan respon positif terhadap senyuman. Wajah yang penuh senyuman adalah akhlak Nabi Shallallahu'alaihi Wasallam.

Sebagaimana yang diceritakan oleh sahabat Jarir bin Abdillah Radhiallahu'anhu : *"Sejak aku masuk Islam, Rasulullah Shallallahu'alaihi Wasallam tidak pernah menghindari aku jika aku ingin bertemu dengannya, dan tidak pernah aku melihat beliau kecuali beliau tersenyum padaku"* (HR. Bukhari, no.6089). Selain menjadi bagian dari praktek akhlak mulia Rasulullah Shallallahu'alaihi Wasallam, senyuman juga hal yang diperintahkan oleh beliau kepada ummatnya dalam berinteraksi sosial. Rasulullah Shallallahu'alaihi Wasallam bersabda: *"Senyummu terhadap wajah saudaramu adalah sedekah"* (HR. Tirmidzi 1956, ia berkata: "Hasan gharib". Dishahihkan oleh Al Albani dalam *Shahih At Targhib*).

Hadits ini juga dalil bahwa senyum itu merupakan sedekah. *Walhamdulillah*, Andai anda berat untuk tersenyum, setidaknya janganlah bermuka masam, kecut, sinis kepada orang lain. Sekedar memasang muka yang cerah, itu sudah dihitung kebaikan dalam Islam. Rasulullah Shallallahu'alaihi Wasallam bersabda:

“Janganlah engkau meremehkan kebaikan sekecil apapun, walaupun itu berupa cerahnya wajahmu terhadap saudaramu” (HR. Muslim, no. 2626).

4. Tersedianya Mushalla

Salah satu unsur penting dalam struktur masyarakat islam adalah masjid. Masjid adalah rumah tempat ibadah umat muslim. Masjid dapat juga diartikan tempat sujud kepada Allah SWT. dan masjid berukuran kecil disebut mushalla.

Mushalla merupakan salah satu fasilitas yang paling penting yang ada di Bandara Sultan Iskandar Muda. Mushalla ini terletak di dalam tempat datang dan keberangkatan pesawat. Sehingga hal ini memudahkan ketika ingin beribadah tidak menunggu lama untuk menuju mushalla tersebut. Kemudian Didepan mushalla ada tempat wudhu untuk laki-laki dan perempuan. Didalam mushalla terlihat bersih, rapi sehingga pengunjung saat melaksanakan ibadah merasa nyaman. Kebersihan mushalla juga terjaga. Tempat wudhu dan wc juga dibersihkan setiap harinya tanpa hentinya untuk menjaga kenyamanan.

5. Mengucapkan Salam

Dalam SOPnya pengelola Bandar Udara Sultan Iskandar Muda sikap yang paling penting adalah menyapa orang yang memakai jasa penerbangan atau hanya sekedar berjalan-jalan menikmati pemandangan, dalam tegur sapa yang dilakukan adalah dengan mengucapkan salam. Salam yang diucapkan merupakan salah satu pelayanan ramah tamah yang dilakukan. Agar penumpang pemakai jasa maskapai penerbangan merasa dihormati dan diperhatikan serta dicintai.

Hal ini juga sesuai dengan hadis rasulullah dimana disebutkan:

حدثنا هناد أخبرنا أبو معاوية عن الأعمش عن أبي صالح عن أبي هريرة قال قال رسول الله

صلى الله عليه وسلم والذي نفسي بيده لا تدخلوا الجنة حتى تؤمنوا ولا تؤمنوا حتى تحابوا ألا أدلكم على أمر إذا أنتم فعلتموه تحاببتم أفشوا السلام بينكم. هذا حديث حسن صحيح.

Artinya: Hanna menceritakan kepada kami, Abu Muawiyah memberitahukan kepada kami, dari Al-A'masyi dari Abu Saleh dari Abu Hurairah berkata: "Rasulullah SAW bersabda: "Demi Dzat yang diriku dalam kekuasaanNya kamu tidak masuk surga kecuali beriman dan kamu tidak beriman (dengan sempurna) sehingga kamu saling mencintai. Maukah aku menunjukkan kepadamu atas suatu perkara apabila kamu melakukannya, niscaya kamu saling mencintai? Sebarkanlah salam diantara kamu. (Hadis ini adalah hadis hasan shahih.¹³

Dalam hadis diatas disebutkan bahwa salam memiliki nilai kebaikan yang tinggi dalam islam. Dalam salam tertanam sikap tawadu' dan pudarnya sifat sombong kepada muslim lain. Menyebarkan salam termasuk perbuatan yang dapat menumbuhkan benih-benih mahabbah, menggalang persatuan diantara kaum muslim, dan meneguhkan keimanan dalam hati. Melalui ucapan salam pula, jalan seorang muslim untuk masuk surga bisa bertambah mulus dan terhalang dari api neraka.¹⁴

عن أبي هريرة رضى الله عنه قال قال النبي صلى الله عليه وسلم يسلم الراكب على الماشي والماشي على القاعد والقليل على الكثير (رواه البخارى ومسلم)

¹³ Moh. Zuhri, *Terjemah Sunan At-Tirmidzi*, (Semarang: Cv. Asy-Syifa', 1992), hal. 312-313.

¹⁴ Ainur Rosyidah, *Ukhuwah Islamiah*, (Yogyakarta: Pustaka Insan Madani, Tt), hal. 29-33.

Artinya: *Dari Abu Hurairah, ia berkata: "Nabi bersabda: mengucapkan salam adalah orang yang naik kendaraan kepada pejalan kaki, pejalan kaki kepada orang yang duduk, dan orang sedikit kepada orang banyak."*¹⁵

Hadis diatas menjelaskan kepada kita mengenai orang yang lebih berhak memulai mengucapkan salam, yaitu: Orang naik kendaraan kepada pejalan kaki, karena tujuan salam adalah menarik kecintaan, menghilangkan kebencian dan menyatukan hati. Orang yang naik kendaraan kondisinya lebih baik daripada orang yang berjalan kaki, jadi memulai salam dari pihaknya menunjukkan kerendahan hatinya kepada saudaranya yang muslim. Pada umumnya, orang yang berkendara lebih cepat jalannya daripada orang yang berjalan kaki, maka berarti ia yang mendatangi pejalan kaki sehingga ia disunahkan memulai mengucapkan salam. Kemudian pejalan kaki memberi salam kepada orang yang duduk, karena salam adalah penghormatan dari orang yang datang menurut situasi dan kondisi.

6. Karyawan Berpakaian Sopan dan Menutup Aurat

Menjadi ciri khas utama Bandar Udara Sultan Iskandar Muda adalah, nilai dakwah yang ditonjolkan adalah, pakain yang Islami yang sesuai dnegan ajaran Islam. Dimana dapat kita lihat bahwa, karyawan wanita menutup aurat dnegan memakai jelba, sopan dan rapi bangitu juga haln dnegan pakaian pria.

Dalam islam Memakai Pakaian atau hijab yang benar akan mendatangkan berbagai keutamaan dan kebaikan, terutama pada sikap dan prilaku. Oleh karenanya, syaria'at Islam telah mengajarkan untuk berakhlak yang baik dalam bergaul dan berpakaian yang sopan dalam kehidupan sehari-hari. Menutup aurat

¹⁵ Miftahul Khoiri, *Adab Nabi Saw*, (Yogyakarta: Hikam Pustaka, 2010), hal. 309.

mengisyaratkan bahwa berpakaian rapi dan sopan sebagaimana yang dikehendaki agama dapat memberi rasa tenang dalam jiwa pemakainya.

7. Bangunan yang berbentuk Masjid

Salah satu nilai-nilai dakwah yang ada pada Bandar Udara Sultan Iskandar Muda adalah bangunannya yang merupakan bangunan seperti Masjid, dimana di atap kepala Bandar Udara Sultan Iskandar Muda dibuat Kubah yang menjadi ciri khas bangunan masjid tempat ibadah orang Islam.

Sudah barang pasti siapapun yang memakai maskapai penerbangan melalui Bandar Udara Sultan Iskandar Muda, dalam pemikiran konsumen adalah negeri ini adalah negeri yang bersyariat.

8. Tanggung jawab dan amanah dalam menjalankan tugas

Dalam SOPnya Angkasa Jaya Pura II dipercayai sebagai pengelola sangat menekankan sifat amanah dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Hal tersebut senantiasa ditekankan kepada semua karyawan maupun security pada saat bekerja.

Allah Berfirman dalam Qs. An-Nisa ayat 58 :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya : *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya*

kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat".¹⁶

Islam melarang sikap khianat atau tidak amanah terhadap tanggung jawab baik dalam masalah amalan dunia maupun masalah ibadah. Tindakan menyalahkan & tidak menunaikan amanah, memiliki implikasi/dampak buruk pada keadaan seseorang & dapat menjadi sebab kerusakan masyarakat.

Nabi Muhammad SAW menekankan pada pentingnya sikap profesional dalam pekerjaan. *The Right Man on The Right Job* menjadi inti dari sikap profesional. Sikap ini menjauhkan dari sifat malas, tidak mau berusaha dan hanya menerima tanpa ada usaha untuk menuju ke arah yang lebih baik. Nabi Muhammad SAW pernah mengingatkan, apabila menempatkan seseorang bukan pada pekerjaan yang dia kuasai maka bersiaplah untuk mengalami kehancuran. Orang yang tidak kompeten dalam menjalankan suatu bidang atau pekerjaan tertentu hanya akan memperburuk keadaan. Seorang yang profesional juga akan selalu bersikap cermat dalam setiap perbuatan yang dilakukan, karena ia percaya bahwa *hari esok harus lebih baik dari hari ini*.¹⁷

Karakter yang seharusnya dimiliki seseorang sebagaimana yang dimiliki Rasul yaitu sifat dapat dipercaya atau bertanggung jawab. Beliau jauh sebelum menjadi Rasul sudah diberi gelar *al-Amin* (dapat dipercaya). Sifat amanah ini ilah yang dapat mengangkat posisi Nabi atas pimpinan umat atau Nabi-nabi terdahulu. Pemimpin yang amanah yakni pemimpin yang benar-benar bertanggung jawab pada amanah, tugas dan kepercayaan yang diberikan oleh

¹⁶ *Ibid.* hal.165

¹⁷ Munir, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2006). Hal 269

Allah SWT. Yang dimaksud amanah dalam hal ini adalah apapun yang dipercayakan kepada Rasulullah Saw. meliputi segala aspek kehidupan. Sebagai pemimpin, Nabi Muhammad Saw. sangat memperhatikan kebutuhan masyarakat, mendengar keinginan dan keluhan masyarakat, memperhatikan potensi-potensi yang ada dalam masyarakat, mulai dari potensi alam sampai dengan potensi manusiawinya. Pada akhirnya semua ini bermuara pada aktivitas dakwah yang dilakukan terhadap masyarakat, terutama pada bidang keimanan dan ketakwaan serta profesionalisme sebagai upaya meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas.¹⁸

Sebagai pemimpin Nabi Muhammad Saw. berusaha untuk memberi yang terbaik bagi umatnya, sehingga dalam kepemimpinannya, Nabi Saw. selalu mengutamakan umatnya, berkorban untuk umatnya, bahkan sampai akhir umurnya Rasulullah masih memimirkan umatnya. Bukti sejarah ini menunjukkan bahwa Nabi Muhammda Saw. sebagai pemimpin sekaligus manajer sejati yang sangat mencintai umatnya. Rasulullah saw. dikenal sangat memiliki kesiapan dalam memikul tanggung jawab, memperoleh kepercayaan dari orang lain. Dikenal sebagai orang yang sangat terpercaya, dan diakui oleh musuh-musuhnya.¹⁹

¹⁸M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, Cet.IV, (Jakarta: Kencana, 2015), hal.58.

¹⁹Abdul Wahid Khan, *Rasulullah di Mata Sarjana Barat*, (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2002), hal. 80.

9. Berdo'a

Berdo'a yang dilakukan ketika akan melakukan penerbangan di dalam pesawat pada saat pemberangkatan oleh PT Anagkasa Jaya Pura II dalam pelayanan untuk menerapkan nilai-nilai dakwah. Hal ini juga sesuai dengan anjuran Rasulullah SAW yang disebutkan pada sebuah hadis:

سُبْحَانَ الَّذِي سَخَّرَ لَنَا هَذَا وَمَا كُنَّا لَهُ مُقْرِنِينَ. وَإِنَّا إِلَى رَبِّنَا لَمُنْقَلِبُونَ) الْحَمْدُ لِلَّهِ الْحَمْدُ
لِلَّهِ الْحَمْدُ لِلَّهِ الْحَمْدُ لِلَّهِ ، اللَّهُ أَكْبَرُ اللَّهُ أَكْبَرُ اللَّهُ أَكْبَرُ ، سُبْحَانَكَ إِنِّي ظَلَمْتُ نَفْسِي
فَاغْفِرْ لِي فَإِنَّهُ لَا يَغْفِرُ الذُّنُوبَ إِلَّا أَنْتَ

Artinya: "Dengan nama Allah, segala puji bagi Allah, Maha Suci Allah yang menundukkan kendaraan ini untuk kami, padahal kami sebelumnya tidak mampu menguasainya. Dan sesungguhnya kami akan kembali kepada Rabb kami (pada hari kiamat). Segala puji bagi Allah (3x), Allah Maha Besar (3x), Maha Suci Engkau, ya Allah! Sesungguhnya aku menganiaya diriku, maka ampunilah aku. Sesungguhnya tidak ada yang dapat mengampuni dosa-dosa kecuali Engkau." (HR. Abu Dawud dan Tirmidzi).²⁰

Doa ini mengandung sanjungan kepada Allah Ta'ala yang telah menjadikan kendaraan tersebut dapat dikendarai, padahal sebelumnya manusia tidak memiliki kemampuan untuk mengendarainya. Di dalam doa ini juga terkandung pengakuan bahwasanya kita akan kembali kepada Allah pada hari kiamat, serta pengakuan atas kelalaian dan dosa yang telah kita lakukan.

²⁰ Syaikh 'Abdul 'Aziz bin Baz, *Syarh Kitab Al-Qawa'id Al-Arba'*, (Dar As-Salafiyyah, tt), hal 22-23.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Nilai-Nilai Dakwah Dalam Pelayanan Pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh yang dilakukan melalui observasi wawancara dan dokumentasi, penulis menyimpulkan bahwa:

1. Nilai-nilai dakwah islami seperti kedisiplinan yang diterapkan dalam pelayanan maskapai penerbangan Bandara Sultan Iskandar Muda disiplin kerja, bertanggung jawab, amanah serta jujur, bertutur kata dengan sopan satun, menyapa karyawan lain dengan senyum serta mengucapkan salam sesuai dengan ajaran agama Islam bagi karyawan yang beragama Islam. Kemudian membangun mushala, serta memberikan pakaian dinas kepada karyawan perempuan pakaian yang menutup aurat.
2. Bersikap Ramah dan Sopan Kepada Konsumen yang Memakai Maskapai Penerbangan, Tegur Sapa Karyawan Terhadap Konsumen Senyum terhadap Konsumen Pemakai Jasa Maskapai Penerbangan, Tersedianya Mushalla, Mengucapkan Salam, Karyawan Berpakaian Sopan dan Menutup Aurat Bangunan yang berbentuk Masjid, Tanggung jawab dan amanah dalam menjalankan tugas dan berdo'a.

B. Saran

1. Diharapkan kedepannya Pengelola Bandar Udara Sultan Iskandar Muda yaitu PT Angkasa Jaya Pura II agar dapat menerapkan sepenuhnya nilai-nilai dakwah yang lebih mendalam lagi, dengan menerapkan nilai-nilai ahklak dalam islam agar konsumen merasa puas, tenang dan nyaman saat berada dirumah makan tersebut
2. Diharapkan kepada pengelola agar mempertahankan pakaian karyawan dengan cara menutup aurat, dnegan pakaian yang lebih Islami tidak sekedar menutup aurat saja.
3. Dengan penelitian ini diharapkan mampu mendorong dan menumbuhkan kesadaran kepada Perusahaan Aangkasa Jaya Pura II mengenai pentingnya menerapkan “nilai-nilai dakwah dalam pelayanan pemberangkatan di bandara sultan iskandar muda Banda Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Wahid Khan, *Rasulullah di Mata Sarjana Barat*, Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2002.
- Achmad Mubarak, *Psikologi Dakwah*, Jakarta: Prenada Media, 2006.
- Ahmadi, MKDU *Dasar-Dasar Pendidikan Islam Untuk Perguruan Tinggi*, Jakarta: Bumi Akasara, 1994.
- Ainur Rosyidah, *Ukhuwah Islamiah*, Yogyakarta: Pustaka Insan Madani, Tt.
- Bagong Suyanto, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Burgan Bugin, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Captain Desmond Hutagaol, *Pengantar Penerbangan Perspektif Profesional*, Jakarta, Penerbit Erlangga, 2013.
- Dahlan, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1995.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: Toha Putra, Edisi Baru revisi terjemahan, 1998.
- Dokumentasi PT. Angkasa Pura II, Blang Bintang, Banda Aceh, pada tanggal 15 Juni 2017.
- Faisal Sanafiah, *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Hadist Muslim, *Tentang Sikap Lemah Lembut*, Lidwa Pustaka i-Software-Kitab 9 Imam Hadist, No. 2593.
- Hadjam, M Noor Rochman, Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan (Perspektif Psikologi), *Jurnal Psikologi*, (Yogyakarta: Penerbit UGM, 2011
- Hutasoit, *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*, Jakarta: MagnaScrip Publishing, 2011.

- Jailani, *Pengantar Manajemen Publik (tinjauan dari perspektif Al-quran)*, (Banda Aceh:Citra Kreasi Utama, 2011.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005.
- M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, Cet.IV, Jakarta: Kencana, 2015.
- M.Munir, *Manajemen Dakwah*, Jakarta : Kencana, 2009.
- Meutia Farida Puteh, *Majalah Hidayatullah Rubik "Jendela Keluarga tahun 2003 s/d 2005" (Study Kritis Dari Perspektif Dakwah)*. Pasca Sarjana IAIN Ar-Raniry, (Darussalam,Banda Aceh, 2009.
- Miftahul Khoiri, *Adab Nabi Saw*, Yogyakarta: Hikam Pustaka, 2010.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan umum*, Bandung : PT Akasara, 2006.
- Moh. Zuhri, *Terjemah Sunan At-Tirmidzi*, Semarang: Cv. Asy-Syifa', 1992.
- Mohd. Ali Aziz, *Ilmu Dakwah*, Jakarta:Prenada Media,2004.
- Muhammad Ismail Yusanto, dkk, *Menggagas Bisnis Islami*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002.
- Munir, *Manajemen Dakwah*, Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2006.
- Normann, *Service Management*, Chicester, England: Wiley & Son, 1991.
- Nurseri, *Filsafat Dakwah Teori Dan Praktiki*, Palembang: P3RF, 2005.
- Nurul Zuriah, *Metode Penelitian Sosial Dan Pendidikan*, Jakarta: PT Bumu Aksara, 2006.
- Rama Sembiring, *Subjek Penelitian*, Blogspot.com, Diakses Pada Tanggal 20 Desember 2012.
- Rasyidah, ddk, *Ilmu Dakwah (Perspektif Gender)*, Banda Aceh: Bandar Publishing, 2009.
- Sakti Adji Adisasmita, *Penerbangan Dan Bandar Udara*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012.
- Samsur Munir Amin, *Ilmu Dakwah*, Jakarta :Amzah, 2013.

Sutopo, dkk, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2003.

Syaikh 'Abdul 'Aziz bin Baz, *Syarh Kitab Al-Qawa'id Al-Arba'*, Dar As-Salafiyyah, tt.

Thorik Gunara, dkk. *Takbir Publishing House*, Bandung, 2006.

Undang-Undang no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

B. Internet

Dakwah Menurut Yusuf Al-Qaradhawi, (online),
<http://sditalkarinakuburaya.com>.. Diakses Pada 20 Oktober 2013.

<http://Kbbi.web.id/nilai>

https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_udara

https://id.wikipedia.org/wiki/Penerbangan#cite_note-test-1

Yusuf, [Http://www.Informasi-Pendidikan.com](http://www.Informasi-Pendidikan.com). Diakses Pada Tanggal 8 Agustus 2013.

LEMBAR WAWANCARA
NILAI-NILAI DAKWAH DALAM PELAYANAN PEMBERANGKATAN
DI BANDARA SULTAN ISKANDAR MUDA
BANDA ACEH

Wawancara dengan Pengelola

1. Apakah ada intruksi atau aturan khusus dalam hal pelayanan pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda?
2. Apakah dalam hal pelayanan pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda mempunyai SOP?
3. Pelayanan seperti apa yang diterapkan pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda?
4. Pakah dalam menerapkan pelayanan pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda ada memasukkan nilai-nilai dakwah?
5. Nilai-nilai dakwah yang islami seperti apa yang dimasukan pelayanan pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda?
6. Mengapa dalam melakukan pelayanan pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda perlu memasukkan nilai-nilai dakwah tersebut?
7. Strategi apa saja yang ditetapkan oleh perusahaan agar implementasi nilai-nilai dakwah pelayanan pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda berjalan dengan baik dan dilaksanakan oleh karyawan?
8. Apakah nilai-nilai dakwah pelayanan pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar sudah sesuai dengan tujuan dakwah islami itu sendiri?

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: Un.08/FDK/KP.00.4/5160/2016

Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2016/2017

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2017, Tanggal 7 Desember 2016.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama : Menunjuk Sdr. 1). Drs. Fakhri, S. Sos, MA. (Sebagai Pembimbing Utama)
- 2). Dr. Jailani, M. Si. (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:
- Nama : Maulina.
- NIM/Jurusan : 431307395/Manajemen Dakwah (MD).
- Judul : Nilai-nilai Dakwah dalam Pelayanan Penerbangan ~~Pesawat Lion Air~~ di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.
- Kedua : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016;
- Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh
Pada Tanggal: 30 Desember 2016 M.
30 Rabiul Awal 1438 H.



Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry.
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry.
3. Pembimbing Skripsi.
4. Mahasiswa yang bersangkutan.
5. Arsip.

Keterangan:

SK berlaku sampai dengan tanggal: 30 Desember 2018.

Kusmawati Hatta, M. Pd.
19641220 198412 2001.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah.arraniry.ac.id

Nomor : B-2135/Un.08/FDK.I/PP.00.9/06/2017

Banda Aceh, 14 Juni 2017

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada

Yth, **1. Manajer Angkasa Pura II (Bandara Sultan Iskandar Muda)**
2. Staf Angkasa Pura II

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

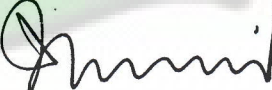
Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama / NIM : **Maulina/431307395**
Semester / Jurusan : **VIII/Manajemen Dakwah**
Alamat sekarang : **Jln. Peukan Biluy Desa Nesok Kec. Darul Kamal**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Nilai-Nilai Dakwah dalam Pelayanan Pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh.**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalam
a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,


Juhari |



SURAT KETERANGAN

NOMOR : 10.10/09/07/2017/205

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama lengkap : Dra. WAHYU WIDAYATI
NIK : 20000290
Jabatan : Finance, Administration & Commercial Manager
Unit Kerja : Finance, Administration & Commercial

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama lengkap : MAULINA
NIM : 431307395
Semester : VIII / Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Benar yang namanya tersebut telah melaksanakan penelitian Ilmiah pada PT Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Bandara Sultan Iskandar Muda dari tanggal 15 Juni 2017 s/d 14 Juli 2017 dengan tema "Nilai-nilai dakwah dalam pelayanan pemberangkatan di Bandara Sultan Iskandar Muda".

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 17 Juli 2017

† • FINANCE, ADMINISTRATION & COMMERCIAL MANAGER

Dra. WAHYU WIDAYATI