

Analisis Aspek Kejujuran dalam Akhlak Pelayanan Penggantian Oli Oleh Karyawan

(Studi Kasus Pada Salah Satu Bengkel Honda di Kota Bandung)

Aspect Analysis Honesty in the morals of Oil Replacement services by Employees
(Case Study On One Of Honda Workshop in Bandung City)

¹Eri Maulana, ²Neneng Nurhasanah, ³Ifa Hanifia Senjiati

^{1,2,3} Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung

Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

email : ¹erimaulana536@gmail.com, ²nenengnurhasanah@yahoo.com, ³ifa.wahyudin@gmail.com

Abstract. Lubricating oil or oil is a type of viscous liquid that serves as a lubricant, shield, cleaner, prevent the occurrence of collisions between the metal on the inside of the machine to a minimum. In the oil change usually consumers will change the old oil with new oil because the old oil has been reduced function. The problems that occur mechanical workshop honda to reduce the doses of consumer oil that will replace the olinya, mechanics to accommodate the remnants of oil after collected in 1 bottle of oil and mechanics sell to his friends at cheap prices. In this study formulated the following problems: (1) How is the of honesty aspect in morals of service? (2) How is the oil change service in honda workshop? (3) How is the position of honesty aspect in morals of service of oil change by employees in honda workshop ?. The method used in this research is analytical descriptive research method. Data collection techniques used are observation, interview, documentation, and literature study. The data analysis technique used is qualitative. Conclusion of this research (1) honesty aspect is morality that must be owned by all employees one of them is honest, honest in oral, honest in attitude, honest in muamalah that can affect consumer and honesty aspect have a very important position in activity of service employee. (2) Oil change service at Honda Workshop of 10 mechanics found 2 mechanics that reduce the oil dosage, this is not in accordance with standard operational procedures and not in accordance with the aspect of honesty. (3) The position of honesty aspect in morals of service in workshop Honda has not been fully done by all its employees, there is a dishonest mechanic, that is dishonesty muamalah in service of consumer oil change.

Keywords: Morals, Honesty, Service

Abstrak. Minyak pelumas atau oli merupakan sejenis cairan kental yang berfungsi sebagai pelicin, pelindung, pembersih, mencegah terjadinya benturan antar logam pada bagian dalam mesin seminimal mungkin. Dalam penggantian oli biasanya konsumen akan mengganti oli lamanya dengan oli yang baru dikarenakan oli yang lama sudah berkurang fungsinya. Permasalahan yang terjadi mekanik bengkel honda melakukan pengurangan takaran oli konsumen yang akan mengganti olinya, mekanik menampung sisa-sisa oli setelah terkumpul dalam 1 botol oli kemudian mekanik menjual kepada temannya dengan harga murah. Dalam penelitian ini dirumuskan permasalahan sebagai berikut: (1) Bagaimana aspek kejujuran dalam akhlak pelayanan? (2) Bagaimana pelayanan penggantian oli di bengkel honda? (3) Bagaimana kedudukan aspek kejujuran dalam akhlak pelayanan penggantian oli oleh karyawan di bengkel honda?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif analitis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah kualitatif. Simpulan dari penelitian ini (1) aspek kejujuran adalah akhlak yang harus dimiliki oleh seluruh karyawan salah satunya sifat jujur, baik jujur dalam lisan, jujur dalam sikap, jujur dalam bermuamalah yang dapat mempengaruhi konsumen dan aspek kejujuran mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam aktivitas pelayanan karyawan. (2) Pelayanan penggantian oli di Bengkel Honda dari 10 mekanik ditemukan 2 mekanik yang mengurangi takaran oli, hal ini tidak sesuai dengan standar operasional prosedur dan tidak sesuai dengan aspek kejujuran. (3) Kedudukan aspek kejujuran dalam akhlak pelayanan di Bengkel Honda belum sepenuhnya dilakukan oleh seluruh karyawannya, terdapat mekanik yang tidak jujur, yaitu tidak jujur bermuamalah dalam pelayanan penggantian oli konsumen.

Kata Kunci: Akhlak, Kejujuran, Pelayanan.

A. Pendahuluan

Minyak pelumas atau oli merupakan sejenis cairan kental yang berfungsi sebagai pelicin, pelindung, pembersih, mencegah terjadinya benturan antar logam pada bagian

dalam mesin seminimal mungkin. Setelah pemakaian selama beberapa waktu performanya menjadi berkurang. Oli berfungsi sebagai pelindung dan pembersih bagian dalam mesin. Dalam penggantian oli biasanya konsumen akan mengganti oli lama ke oli yang baru dikarenakan oli yang lama sudah berkurang fungsinya.

Permasalahan yang terjadi sesuai pengamatan penulis, karyawan melakukan pengurangan takaran oli konsumen jadi oli tidak terisi penuh ke dalam mesin motor konsumen. Aksi nya terus dilakukan kepada konsumen yang lain dan yang menjadi sasarannya adalah konsumen yang selalu meninggalkan kendaraannya dan konsumen yang tidak memperhatikan mekaniknya. Setelah mekanik mendapatkan 1 botol oli yang didapatkan dari sisa-sisa oli per konsumen yang telah ditampung, kemudian mekanik menjual kepada temannya dengan harga murah dan mekanik melakukan penjualan oli tersebut pada saat jam-jam sore saat bengkel akan tutup karena pada jam sore tersebut kepala bengkel sudah pulang.¹

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana kedudukan aspek kejujuran dalam akhlak pelayanan penggantian oli oleh karyawan di Bengkel Honda?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui bagaimana aspek kejujuran dalam akhlak pelayanan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan penggantian oli di Bengkel Honda.
3. Untuk mengetahui bagaimana kedudukan aspek kejujuran dalam akhlak pelayanan penggantian oli oleh karyawan di Bengkel Honda.

B. Landasan Teori

Akhlak

Pengertian Akhlak

Kata “akhlak” berasal dari bahasa Arab yang sudah meng-Indonesia, dan merupakan jamak taksir dari kata *khuluq*, yang berarti tingkah laku, budi pekerti, tingkah laku atau tabiat.² Para ahli bahasa mengartikan akhlak dengan istilah watak, tabi’at, kebiasaan, perangai, dan aturan.³ Sedangkan menurut para ahli ilmu akhlak, akhlak adalah sesuatu keadaan jiwa seseorang yang menimbulkan terjadinya perbuatan-perbuatan seseorang dengan mudah. Dengan demikian, bilamana perbuatan, sikap, dan pemikiran seseorang itu baik, niscaya jiwanya baik.⁴

Menurut Imam Al-Ghazali Akhlak adalah sifat yang tertanam dalam jiwa (manusia) yang melahirkan tindakan-tindakan mudah dan gampang tanpa memerlukan pemikiran ataupun pertimbangan.⁵ Dan menurut Abu Bakar Jabir al-Jaziri Akhlak adalah bentuk kejiwaan yang tertanam dalam diri manusia yang dapat menimbulkan perbuatan baik dan buruk, terpuji dan tercela.⁶

¹Observasi pelayanan karyawan mengisi oli, di Bengkel Honda Bandung, 19 Agustus 2017.

²Ahmad Warson Munawwir, *Kamus Al-Munawwir; Arab-Indonesia Terlengkap*, cet.25, Surabaya: Pustaka Progressif, 2002, hlm. 364.

³Aminuddin, *Membangun Karakter Dan Kepribadian Melalui Pendidikan Agama Islam*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006, hlm. 93.

⁴M. Mayhur Amin, dkk. *Aqidah dan Akhlak*, Yogyakarta: Kota Kembang, cet.3, 1996, hlm. 47.

⁵Imam al-Ghazali, *Ihya’ Ulum al-Din*, Juz.III, Mesir: Isa Bab al-Halaby, tt. hlm. 53.

⁶Abu Bakar Jabir Al-Jaziri, *Minhaj al-Muslim*, Madinah: Dar Umar Ibn Khattab, 1976, hlm. 154.

Pelayanan Karyawan

Pengertian Karyawan

Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa sesuai dengan peraturan dan perjanjian.⁷

Karyawan adalah aset utama perusahaan yang menjadi perencanaan dan pelaku aktif dari setiap organisasi. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang pendidikan, usia, dan jenis kelamin yang heterogen yang dibawa kedalam organisasi perusahaan.⁸

Kegiatan perusahaann yang menghasilkan barang dan jasa memerlukan faktor-faktor produksi. Faktor produksi atau sumber daya yaitu tanah dan kekayaan alam, modal, tenaga kerja dan kewirausahaan.⁹

Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam kamus Bahasa Indonesia merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhinya (orang) dengan makan, minum, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan.

Sampara mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau aturan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁰

Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir yang memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.¹¹

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:¹²

4. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
5. Tersedia karyawan yang baik
6. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga akhir
7. Mampu berkomunikasi
8. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Kejujuran

Pengertian Kejujuran

Kejujuran adalah sifat yang melekat dalam diri seseorang dan merupakan hal penting untuk dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Tabrani Rusyan, arti jujur dalam bahasa Arab merupakan terjemahan dari kata shidiq yang artinya benar, dapat dipercaya. Dengan kata lain, jujur adalah perkataan dan perbuatan sesuai dengan

⁷Malayu S.p Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, cet.13, 2009, hlm. 117.

⁸Malayu S.p Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya...*, hlm. 27.

⁹Sadono Sukirno, *Pengantar Bisnis*, Jakarta: Kencana, cet.3, 2011, hlm. 29.

¹⁰Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007, hlm. 5.

¹¹Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, hlm. 5.

¹²Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, cet.3, 2004, hlm. 184-187.

kebenaran. Jujur merupakan induk dari sifat-sifat terpuji (mahmudah). Jujur juga disebut dengan benar, memberikan sesuatu yang benar atau sesuai dengan kenyataan.¹³

Kejujuran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata "jujur" yang mendapat imbuhan ke-an, yang artinya "lurus hati", tidak berbohong, tidak curang, tulus atau ikhlas".¹⁴ Dapat disimpulkan bahwa kejujuran merupakan suatu ucapan atau perbuatan yang sesuai dengan kenyataannya sehingga dapat dipercaya dan memberikan pengaruh bagi kesuksesan seseorang.

Urgensi Sifat Jujur dan Kedudukannya dalam Islam

Kejujuran merupakan sifat terpuji dan kunci sukses dalam kehidupan sehari-hari. Orang yang jujur dengan mudah dapat meningkatkan martabatnya. Salah satu contoh misalnya sikap Nabi Muhammad SAW sebelum menjadi Nabi, ketika Beliau disertai tugas oleh Siti Khodijah untuk menjalankan usaha dagang.¹⁵

Kejujuran dapat mengantarkan kepada kebaikan, dan kebaikan mengantarkan kepada surga. Seseorang yang biasa berlaku jujur maka ia disebut shiddiq (orang yang senantiasa jujur). Sedangkan dusta mengantarkan kepada perilaku menyimpang (dzalim) dan perilaku menyimpang mengantarkan kepada neraka. Sesungguhnya orang yang biasa berlaku dusta, maka ia akan mendapat gelar pendusta. Oleh karena itu, jujur memiliki peranan penting dalam kehidupan seseorang baik sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Kejujuran merupakan kunci sukses dalam segala hal termasuk dalam bekerja.¹⁶

Bentuk-bentuk Kejujuran

Adapun bentuk-bentuk, macam pengelompokan kejujuran adalah sebagai berikut:¹⁷

9. Jujur niat dan kemauan
10. Jujur dalam perkataan
11. Jujur ketika berjanji
12. Jujur dalam bermuamalah
13. Jujur dalam berpenampilan sesuai kenyataan

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

14. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek kejujuran mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam akhlak pelayanan karyawan, aspek kejujuran merupakan akhlak yang harus dimiliki oleh seluruh karyawan seperti jujur dalam niat, jujur dalam lisan, jujur ketika berjanji, jujur dalam bermuamalah dengan orang lain, dan jujur dalam berpenampilan. Karyawan tidak boleh menipu, memalsu, berkhianat, dan ketika melayani konsumen tidak boleh mengurangi hak konsumen. Akhlak berdasarkan sifatnya ada dua, yaitu: akhlak

¹³A. Tabrani Rusyan, *Pendidikan Budi Pekerti*, Jakarta: Inti Media Cipta Nusantara, 2006, hlm. 25.

¹⁴Muhammad Arifin bin Badri, *Sifat Perniagaan Nabi*, Bogor: Pustaka Darul Ilmi, 2008, hlm. 76.

¹⁵Iman Abdul Mukmin Sa'aduddin, *Meneladani Akhlak Nabi Membangun Kepribadian Muslim*, Bandung: Rosdakarya, 2006, hlm. 181.

¹⁶Iman Abdul Mukmin Sa'aduddin, *Meneladani Akhlak Nabi...*, hlm. 190.

¹⁷Iman Abdul Mukmin Sa'aduddin, *Meneladani Akhlak Nabi...*, hlm. 191.

mazhmumah (akhlak tercela) yaitu perbuatan yang dilarang oleh Allah SWT dan tidak sesuai dengan syariat yang diajarkan Rasulullah SAW, dan *akhlak mahmudah* (akhlak terpuji) yaitu perbuatan yang disukai Allah dan sesuai dengan syariat yang diajarkan Rasulullah SAW. Pelayanan yang baik adalah tersedianya sarana dan prasarana yang baik, karyawan yang baik bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga akhir, mampu berkomunikasi dengan konsumen, dan berusaha memahami kebutuhan konsumen.

15. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan penggantian oli yang dilakukan oleh para mekanik di Bengkel Honda dari 10 mekanik ditemukan 2 mekanik yang mengurangi takaran oli. Kedua mekanik ini melakukan ketidakjujuran dalam pelayanannya hal ini tidak sesuai dengan standar oprasional prosedur. Konsumen yang menjadi sasarannya ialah konsumen yang tidak memperhatikan mekaniknya, dan konsumen yang meninggalkan motornya saat mengantri. Karena kenyamanan fasilitas konsumen di dalam ruang tunggu membuat konsumen kurang memperhatikan mekaniknya.
16. Berdasarkan hasil penelitian kedudukan aspek kejujuran di bengkel honda sangat diprioritaskan dan selalu menekankan nilai-nilai kejujuran kepada para karyawannya, namun yang terjadi di lapangan dari 10 mekanik ditemukan 2 mekanik tidak jujur dan tidak sesuai dengan standar oprasional prosedur dalam hal penggantian oli, kedua mekanik melakukan pengurangan takaran oli konsumen tetapi dalam permasalahan ini perusahaan tidak mengetahuinya hanya beberapa mekanik saja yang mengetahui dan mereka hanya diam dan menutup-nutupi. Akhlak kedua mekanik ini berdasarkan sifatnya termasuk kedalam akhlak *mazhmumah* (akhlak tercela), perbuatan tercela yang dilakukan oleh kedua mekanik merupakan perbuatan maksiat lahir yaitu maksiat yang dilakukan oleh tangannya dengan melakukan pengurangan takaran oli, walaupun mengurangi takaran oli sedikit di dalam Islam sangat dilarang. Pelayanan di Bengkel Honda dalam sarana dan prasaran sudah baik namun pelayanan mekanik yang baik hanya 8 mekanik, dan karyawan yang tidak baik ditemukan 2 mekanik.

D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan mengenai aspek kejujuran dalam akhlak pelayanan penggantian oli oleh karyawan di bengkel honda merdeka maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

17. Aspek kejujuran dalam akhlak pelayanan adalah akhlak yang harus dimiliki oleh seluruh karyawan salah satunya sifat jujur, baik jujur dalam lisan, jujur dalam sikap, jujur dalam bermuamalah yang dapat mempengaruhi konsumen dan aspek kejujuran mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam aktivitas pelayanan karyawan.
18. Pelayanan penggantian oli di Bengkel Honda dari 10 mekanik ditemukan 2 mekanik yang mengurangi takaran oli, hal ini tidak sesuai dengan standar oprasional prosedur dan tidak sesuai dengan aspek kejujuran.
19. Kedudukan aspek kejujuran dalam akhlak pelayanan di Bengkel Honda belum sepenuhnya dilakukan oleh seluruh karyawannya, terdapat mekanik yang tidak jujur, yaitu tidak jujur bermuamalah dalam pelayanan penggantian oli konsumen.

Daftar Pustaka

Abu Bakar Jabir Al-Jaziri. (1976) *Minhaj al-Muslim*, Madinah: Dar Umar Ibn Khattab.

Ahmad Warson Munawwir, *Kamus Al-Munawwir; Arab-Indonesia Terlengkap*, cet.25, Surabaya: Pustaka Progressif.

Aminuddin. (2006) *Membangun Karakter Dan Kepribadian Melalui Pendidikan Agama Islam*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

A.Tabrani Rusyan. (2006) *Pendidikan Budi Pekerti*, Jakarta: Inti Media Cipta Nusantara.

Departemen Agama RI. (2012) *Al-Quran dan Terjemahannya*, Ar-Raafi', Bekasi: Magfirah Pustaka.

HR. Ahmad dengan lafadz ini dalam *Musnad*-nya 2/381, Imam Al Haakim dalam *Mustadrak*-nya 2/613, dan Imam Al Bukhari dalam kitabnya *Adabul Mufrad* no. 273.

Hadits dihasankan oleh al-Albani di dalam *Shahihul Jami'* (no. 3289).

Iman Abdul Mukmin Sa''aduddin. (2006) *Meneladani Akhlak Nabi Membangun Kepribadian Muslim*, Bandung: Rosdakarya.

Imam al-Ghazali, *Ihya' Ulum al-Din*, Juz.III, Mesir: Isa Bab al-Halaby, tt.

Kasmir. (2004) *Pemasaran Bank*, cet.3 Jakarta: Kencana. Muhammad Arifin bin Badri. (2008) *Sifat Perniagaan Nabi*, Bogor: Pustaka Darul Ilmi.

M. Mayhur Amin, dkk. (1996) *Aqidah dan Akhlak*, cet.3 Yogyakarta: Kota Kembang.

Malayu S.p Hasibuan. (2009) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cet.13 Jakarta: Bumi Aksara.

Sadono Sukirno. (2011) *Pengantar Bisnis*, cet.3 Jakarta: Kencana.

Moenir. (2006) *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela. (2007) *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.