

**KOMUNIKASI ISLAMI SALON MUSLIMAH DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA PELANGGAN DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh :

Nurul Mursida Siregar

NIM : 0101172083

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2021

**KOMUNIKASI ISLAMI SALON MUSLIMAH DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA PELANGGAN DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh :

Nurul Mursida Siregar

NIM : 0101172083

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

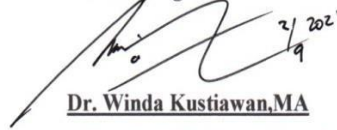
Pembimbing I



Dr. Zainun, MA

NIP. 1970615 199803 1 007

Pembimbing II



Dr. Winda Kustiawan, MA

NIP. 19831027 201 101 1 005

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2021

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Mursida Siregar

NIM : 0101172083

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Judul Skripsi : Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan
Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan

Menyatakan dengan sebenarnya yang saya serahkan ini benar-benar karya asli saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya, apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh institusi batal saya terima.

Medan, 30 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan



Nurul Mursida Siregar

NIM. 0101172083

Nomor : Istimewa Medan, 30 Agustus 2021
Lamp : 4 (Empat) Kepada Yth :
Hal : Skripsi Bapak Dekan Fakultas Dakwah
An. Nurul Mursida Siregar dan Komunikasi UINSU

Assalamu'alaikum Wr. Wb

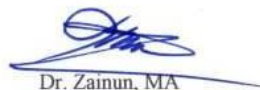
Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran seperlunya untuk memperbaiki dan kesempurnaan skripsi mahasiswa An. Nurul Mursida Siregar yang berjudul : Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan, kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Mudah-mudahan dalam waktu dekat, saudari tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

Demikianlah untuk dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Zainun, MA

NIP. 1970615 199803 1 007

Pembimbing II



Dr. Winda Kustiawan, MA

NIP. 19831027 201 101 1 005

SURAT PENANDATANGANAN PENJILIDAN SKRIPSI

Setelah memperhatikan dengan seksama skripsi an saudara

Nama : Nurul Mursida Siregar

NIM : 0101172083

Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Judul Skripsi : Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan
Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan.

Anggota Penguji

1. Prof. Dr. H. Abdullah, M. Si
NIP. 196212311989031047

1. 

2. Andini Nur Bahri, M. Kom.I
NIP. 198706132018012001

2. 

3. Dr. Zainun, MA
NIP. 19706151998031007

3. 

4. Dr. Winda Kustiawan, MA
NIP. 198310272011011005


4. 

Dengan ini dinyatakan dapat ditandatangani Dosen Penguji dan dijilid.

Medan, 15 November 2021

An. Dekan

Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam


Dr. Irma Yusriani Simamora, MA
NIP. 197512042009012002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Willem Iskandar Pasar V, Telp. 061-6615683-6622925
Fax. 061-6615683 Medan Estate 20371

Skripsi yang berjudul : **Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan An. Nurul Mursida Siregar, NIM : 0101172083**, yang telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah pada tanggal 07 Oktober 2021, dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan.

**Panitia Ujian Munaqasyah
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN SU Medan**

Ketua

Dr. Irena Yusriani Simamora, MA.
NIP: 197512042009012002

Sekretaris

Dr. Patma Yulia, MA.
NIP: 197607212005012003

Anggota Penguji

1. **Prof. Dr. H. Abdullah, M. Si**
NIP: 196212311989031047
2. **Andini Nur Bahri, M.Kom.I**
NIP: 198706132018012001
3. **Dr. Zalnun, MA**
NIP: 19706151998031007
4. **Dr. Winda Kustawan, MA**
NIP: 198310272011011005

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

**Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN SU Medan**

Prof. Dr. Lahmuddin Lubis, M.Ed
NIP: 196204111989021002

Nurul Mursida Siregar, Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan, untuk mengetahui hambatan dalam implementasi tersebut dan menemukan upaya untuk mengatasi hambatan serta untuk mengetahui perawatan kecantikan sesuai *syari'ah* pada Salon Muslimah. Adapun jenis penelitian ini yakni penelitian lapangan dengan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik penelitian ini dengan melakukan wawancara, observasi serta dokumentasi sebagai pendukung. Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwasanya Salon Muslimah dapat mengimplementasikan Komunikasi Islami dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan. Adapun pelanggan yang dimaksud ialah para muslimah di Kota Medan yang melakukan perawatan kecantikan di Salon Muslimah. Salon Muslimah mengimplementasikan Komunikasi Islami dengan berbagai cara baik secara verbal maupun non verbal. Secara verbal Salon Muslimah menerapkan prinsip-prinsip komunikasi Islami yakni dengan *qaulan sadidan*, *qaulan layina* dan *qaulan kharimah* melalui salam, promo serta murottal dan tulisan-tulisan islami sedang non verbal dengan senyuman dan sopan santun. Alat dan bahan serta praktik yang digunakan sesuai *syari'ah* bahkan Salon Muslimah membekali para karyawan dengan mengadakan kajian rutin setiap sekali seminggu. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwasanya benar Salon Muslimah menerapkan prinsip bisnis Islami yakni mengedepankan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sehingga terciptanya pelayanan prima (*service excellence*) dan tak lupa menerapkan sifat Rasulullah Saw yakni *Siddiq*, *Amanah*, *Tabhligh*, *Fathanah*. Salon Muslimah hanya di khususkan untuk wanita Muslimah, laki-laki dilarang masuk bahkan Salon Muslimah hanya menerima pelanggan wanita yang memang seorang Muslimah.

Kata Kunci : *Komunikasi Islami, Salon Muslimah, Pelayanan, Pelanggan.*

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya pada penulis, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Kota Medan. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat pelajaran, dukungan, motivasi serta bantuan berupa bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan laporan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang paling istimewa kepada kedua orangtua tercinta. Ayahanda Alm. H. Bahliansyah Siregar, S.H dan Ibunda Hj. Imtihani Rambe, S.Ag yang telah mengandung, melahirkan dan merawat hingga saat ini, serta mendidik penulis dengan penuh kasih sayang dan memberikan segalanya

kepada penulis baik moral, materi, dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara beserta Wakil Rektor I Bapak Prof. Dr. Hasan Asari, Wakil Rektor II Ibu Dr. Hasanah Nasution, Wakil Rektor III Bapak Dr. H. Nispul Khoiri, dan para staf Biro Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
3. Bapak Prof. Dr. Lahmuddin, M.Ed selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi beserta Wakil Dekan I Bapak Rubino, MA, Wakil Dekan II Bapak Syawaluddin Nasution, M.Ag, Wakil Dekan III Bapak Muaz Tanjung, MA yang telah memberikan kesempatan untuk menjalankan perkuliahan di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
4. Ibu Dr. Irma Yusriani Simamora, MA selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam, Ibu Fatma Yulia, MA selaku Sekretaris Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.
5. Bapak Dr. Zainun, MA selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Bapak Dr. Winda Kustiawan, MA selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Saudara laki-laki penulis yakni Ahmad Riza Siregar yang sudah sangat banyak memberikan motivasi dan dukungan baik materi maupun moral

kepada penulis, dan juga Khoirul Amin Siregar yang juga selalu memberikan motivasi yang tak putus.


7. Keluarga Besar LKSM UINSU yang sudah sangat banyak memberikan penulis pengalaman dan pengajaran yang luar biasa selama di bangku Perkuliahan, dan sudah sangat banyak memberikan kebaikan dan ilmu yang luar biasa terkhusus Abang Muhammad Juliandi, S.Sos, dan Kakak Nurul Insani, S. Pd dan tak lupa juga kepada Angkatan 15 LKSM UINSU terkhusus Mia Syafirah dan keluarga.
8. Rekan-rekan seperjuangan semasa perkuliahan yaitu KPI D yang sudah banyak memberikan kenangan serta motivasi dalam belajar dan juga sangat banyak memberikan kebaikan dan pertolongan terkhusus kepada saudara Khairul Pajri Aritonang dan Azmiral Anwar. Dan Sahabat penulis baik dalam keadaan suka dan duka Sally Rabsi Lubis, Zuhrina Sukma Putri, Nona Khairiah, Reny Sofiza Purba, Kartika Duri dan Juniarmita Sari Simatupang.
9. Kepada sahabat-sahabat yang sudah sejak dulu kebersamaian penulis dan Alhamdulillah hingga saat ini selalu memberikan dukungan kepada penulis Putu Ayu Rizka Pramitha Kurnia, Annisa, Dewi Anjani Nst, Nur Arkhamia Batubara, Ririn Ariska Nst dan Rini Amelia.
10. Dan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis baik material maupun spiritual, untuk semua yang telah diberikan,

penulis berdo'a kepada Allah SWT semoga dibalas dengan berlipat ganda oleh Allah SWT.

Atas keterbatasan kemampuan penulis dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini diharapkan kepada pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Kiranya hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih dalam meningkatkan kualitas Pendidikan di Negeri ini, semoga skripsi ini menjadi karya tulis yang bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Medan, 30 Agustus 2021

Penulis



Nurul Mursida Siregar

NIM. 0101172083

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Batasan Istilah	9
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	14
A. Komunikasi Islami	14
B. Implementasi Komunikasi Islami	27
C. Hambatan Komunikasi.....	31

D. Penelitian Terdahulu	33
E. Kerangka Berpikir	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Informan Penelitian.....	42
D. Sumber Data Penelitian.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Temuan Umum Penelitian.....	48
1. Sejarah Salon Muslimah	48
2. Profil Salon Muslimah	49
3. Geografis Salon Muslimah.....	50
B. Temuan Khusus Penelitian.....	50
1. Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan.....	50
2. Hambatan Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan.....	62

3. Upaya Mengatasi Hambatan Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan	72
C. Analisis Hasil Penelitian	83
BAB V PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Informan Penelitian.....	42
-----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	38
Gambar 2. Teknik Analisis Data.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Ummu Abhtal	103
Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Susanti.....	116
Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Mia.....	125
Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Fitri	133
Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan Churmatim	141
Lampiran 6. Hasil Wawancara dengan Fatimah	149
Lampiran 7. Dokumentasi Bersama Narasumber	158
Lampiran 8. Dokumentasi Pelayanan Salon Muslimah Kepada Pelanggan	159
Lampiran 9. Dokumentasi Cabang Salon Muslimah di Kota Medan	160
Lampiran 10. Dokumentasi Bentuk Penerapan Aturan Pada Salon Muslimah.....	161
Lampiran 11. Dokumentasi Suasana Salon Muslimah Beserta Daftar <i>Treatment</i>	162

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Cantik adalah impian setiap wanita, namun pandangan setiap orang tentang makna cantik juga berbeda-beda. Pada dasarnya semua wanita cantik namun bagaimana cara merawat dan menjaga keindahan yang telah Allah Swt berikan kepadanya. Cantik menurut Allah Swt belum tentu cantik menurut pandangan manusia begitu juga sebaliknya, manusia menilai kecantikan dari paras dan fisiknya sedangkan Allah Swt tidak pernah membedakan fisik hamba-Nya, yang membedakan kita dihadapan Allah Swt hanyalah ketakwaan. Begitu juga dengan wanita, kecantikan fisik yang dilandasi oleh keimanan dan perasaan syukur kepada-Nya akan melahirkan ketenangan dan kebahagiaan. Namun, bukan berarti seorang muslimah dilarang untuk memperindah dan merawat wajah dan tubuhnya tanpa merubah ciptaan Allah Swt, karena hal tersebut merupakan bentuk rasa syukur terhadap nikmat yang telah Allah Swt berikan, maka dari itu sudah seharusnya kita menjaga dan merawatnya sesuai dengan *syari'at* Islam.

Merawat pemberian dari Allah Swt merupakan suatu keharusan bagi kita, namun disamping itu juga adapula kecantikan hakiki yaitu kecantikan akan kepribadian, baik yang terpancar dari hati, pikiran, maupun tingkah laku yang dapat mencerminka

keanggunan, kharisma dan kewibawaan seorang wanita. Hal tersebut merupakan *inner beauty* yang tentunya dapat menambah kecantikan luar seorang wanita Banyak dari wanita yang cantik luarnya namun kurang memiliki *inner beauty*, maka akan terhapuslah kecantikan luar tersebut yang menjadi anugerah baginya. Adapula wanita yang tidak begitu memiliki paras cantik namun memiliki keindahan akhlak maka wanita tersebut akan terkesan manis bila dibandingkan dengan wanita yang memiliki paras cantik tapi tak cantik akhlak dan kepribadiannya.¹

Seiring perkembangan zaman dan teknologi sudah banyak pebisnis yang menyediakan tempat untuk merawat rambut dan kulit bagi wanita yang biasa disebut Salon. Salon merupakan sebuah tempat yang menyediakan jasa untuk merawat kecantikan bagi para wanita seperti merias wajah, menata rambut, merawat kulit dan masih banyak lagi. Salon kecantikan adalah suatu usaha yang bergerak dibidang jasa kecantikan yang berhubungan dengan perawatan kecantikan dan kosmetik, yang mana salon kecantikan sebagai tempat untuk memperindah dan mempercantik fisik sekaligus tempat perawatan tubuh.²

Semakin lama salon berkembang, semakin banyak pula salon yang hadir dengan penawaran-penawaran *treatment* yang menarik sehingga wanita bisa memilih

¹ M. Mukhlis Fahrudin, *Konsep Inner Beauty : Kajian Pendidikan Akhlaq*, Jurnal el-Hikmah Fakultas Tarbiyah UIN Malang, 2012, hlm. 206

² Zahrina Razali, “*Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Bisnis Salon Muslimah Kota Medan*”, Tansiq, Vol. 2, No. 2, Juli-Desember 2019, hlm. 190

perawatan di salon-salon *favorite* mereka. Dan seiring berkembangnya zaman pula, banyak wanita yang salah dalam melakukan perawatan terhadap tubuh mereka, seperti sudah mengarah ke barat-baratan yang mana hal tersebut tidak sesuai dengan budaya yang ada di Indonesia, bahkan tidak sesuai dengan *syariat-syariat* Islam. Sudah banyak bermunculan *treatment* yang menyimpang dari ajaran agama Islam dan tidak sesuai dengan perawatan muslimah yang seharusnya. Contohnya seperti mengganti alis atau menipiskannya ialah haram. Dan dalilnya yaitu hadist riwayat Ibnu Mas'ud ra, bahwa Nabi Saw bersabda

Yang Artinya :

“Allah mengutuk perempuan-perempuan penato dan mereka yang minta ditato, perempuan-perempuan yang mencukur alis dan mereka yang minta dicukur alisnya, perempuan-perempuan yang mengikir giginya agar lebih indah dan mereka yang merubah ciptaan Allah”.

Dari hadits diatas kita bisa mengetahui bahwasanya tidak dibenarkan untuk mencukur alis dan minta dicukur alisnya namun banyak salon-salon di zaman sekarang yang sudah membenarkan hal tersebut, bahkan tak jarang klien muslim juga ikut untuk melakukannya. Tak hanya klien, mereka yang bekerja dibidang tersebut juga tidak merasa bahwasanya hal tersebut sudah melanggar perintah Allah Swt.

Semakin maraknya salon-salon konvensional mendorong para pengusaha muslim untuk menghadirkan salon muslimah yang sesuai dengan tata cara perawatan

muslimah dan sesuai *syari'at* Islam terkhususnya di Kota Medan. Salon Muslimah ialah salon yang memberikan jasa pelayanan perawatan kecantikan kaum muslimah dengan mengedepankan tuntutan *syari'ah*, diantaranya adalah produk kosmetik yang digunakan halal, bentuk perawatan dan pelayanan yang tidak melanggar tuntutan *syar'i*. Salon kecantikan muslimah berarti suatu bisnis salon kecantikan yang didalamnya mengandung unsur-unsur bisnis Islam dalam aturan ekonomi Islam atau *syari'ah*.³

Pada prinsipnya salon muslimah sebagaimana yang dipaparkan oleh Sari Sukresno dalam bukunya *Sukses Berbisnis Salon Muslimah* dalam penyelenggaraan salon muslimah untuk lebih bersyukur kepada nikmat Allah Swt atas segala sesuatu yang mengharuskan kita merawatnya dan menjauhi segala sesuatu yang bertentangan dengan Alquran dan Hadits. Adapun hal yang melatar belakangi munculnya salon muslimah yakni keterbatasan tempat untuk wanita berhijab yang ingin sekedar merawat rambut ataupun memanjakan dirinya di salon, kebanyakan salon bercampur antara laki-laki dan perempuan. Namun, lain halnya dengan salon muslimah, mereka menyediakan berbagai pelayanan berkualitas khusus wanita muslim dan para

³ Maristania Syafira Prameswari, Maspiyah, *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumennya pada Body SPA dengan Kosmetika Berbahan Green Tea di Alesya Salon dan SPA Muslimah Surabaya*, e-Journal, Vol. 07, No. 3, 2018, hlm. 102

pekerjanya pun wanita muslim. Oleh karena itu, peluang bisnis salon kecantikan muslimah memiliki potensial untuk kedepannya.⁴

Melihat Fenomena yang ada, peneliti tertarik untuk mengangkat Judul Skripsi yakni “*Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan Pelayanan kepada Pelanggan di Kota Medan.*” karena maraknya salon-salon konvensional yang memberikan pelayanan kecantikan dengan mengikuti *trend* yang ada, dimana *trend* tersebut banyak yang menyimpang dari ajaran agama Islam, salah satunya Mengganti alis atau sulam alis, *nail art* menggunakan *kuteks* yang tidak halal, *Eyelash extantion* dan masih banyak *trend* yang tidak sesuai dengan ajaran Islam bagi para muslimah.

Dalam Bisnis Islam, sudah seharusnya memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sehingga terciptalah Pelayanan Prima (*Service Excellence*), tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standarisasi *syari'ah*. Adapun standarisasi *syari'ah* tersebut ialah adanya daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen, keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan kemampuan fisik (*tangible*).⁵

Contoh lain dari *treatment* masa kini yang tidak sesuai *syari'ah* yakni Mengecat Rambut dengan cat Kimia, Dilarang mengecat bulu alis, sebagian atau keseluruhan rambut kepala, bulu wajah, atau bulu tangan dengan cat kimia atau pewarna yang

⁴ Sari Sukresno & Gagas Ulung, *Sukses Berbisnis Salon Muslimah*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010), hlm. 12

⁵ Danang Kurniawan, *Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah*, Tawazun : Journal of Sharia Economic Law Vol. 3 No. 1, 2020, hlm. 65

kekuning-kuningan. Sebabnya hal ini termasuk mengubah ciptaan Allah dan mengikuti wanita kafir. Selain itu cat atau pewarna tersebut mengandung zat kimia yang dapat menghalangi air masuk ke pori-pori, dan ini memengaruhi syarat sahnya mandi atau wudhu. Selanjutnya wanita tidak boleh memendekkan rambut, baik ia melakukannya untuk suami maupun sekadar untuk berhias saja. Hal ini disebabkan tiga hal : *Pertama*, bertentangan dengan fitrah yang lurus. Rambut adalah mahkota bagi wanita, Allah Swt menciptakannya sebagai simbol kecantikannya, dan memotongnya berarti menjadikannya buruk dan mengubah penciptaan Allah Swt. *Kedua*, perbuatan tersebut mengandung unsur *tasyabuh* (menyerupai) dengan kaum lelaki. *Ketiga*, perbuatan tersebut mengikuti wanita-wanita kafir.⁶

Selain hal-hal tersebut, pada salon konvensional banyak yang menyediakan tempat terbuka, tidak ada penutup sehingga ketika orang-orang berlalu lalang yang bukan mahram dapat melihat aurat dari wanita yang sedang melakukan perawatan di salon tersebut, sementara Aurat artinya barang yang buruk. Dari kata itu, ada sebutan *Auraa*, yakni wanita buruk karena matanya hanya satu. Sedang yang dimaksud disini ialah bagian tubuh yang tidak patut diperlihatkan kepada orang lain. Dan bagian-bagian itu ada bermacam-macam sesuai dengan tempat dan situasi.

Adapun yang penting diingat dalam masalah aurat ini ialah, bahwa wanita itu wajib menjaga diri, jangan sampai memperlihatkan auratnya kepada siapa pun yang

⁶ Badriyah, Samihah, *Yuk Sempurnakan Hijab*, (Solo : PQS Publishing, 2017), hlm. 55

tidak diizinkan melihatnya, sehingga mendapatkan redha Allah Swt dan berhak tinggal dalam surga yang telah dipersiapkan Allah Swt bagi mereka yang taqwa.⁷

Dalam perspektif Islam, komunikasi disamping untuk mewujudkan hubungan dengan Allah Swt juga untuk menegakkan hubungan terhadap sesama manusia. Komunikasi dengan Allah Swt terwujud melalui ibadah-ibadah fardhu, seperti Shalat, Puasa, Zakat, dan Haji, hal tersebut bertujuan untuk membentuk ketakwaan kepada Sang Pencipta. Sedangkan proses komunikasi dengan sesama manusia terwujud melalui hubungan sosial yakni muamalah, yang tercermin dalam semua aspek kehidupan, seperti sosial, budaya, politik, ekonomi dan seni. Pada dasarnya Allah Swt telah mengajarkan komunikasi melalui Alquran tentang bagaimana pentingnya komunikasi bagi manusia, khususnya umat Islam. Komunikasi ialah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih, sehingga pesan yang dimaksud bisa dipahami oleh penerima pesan.⁸

Kesadaran para muslimah tentang pentingnya menjaga aurat sehingga walaupun sudah banyak salon konvensional mulai hadir dengan berbagai penawaran yang menarik namun, para muslimah ternyata juga sangat menantikan munculnya Salon *Syari'ah* hal itulah yang sangat membedakan Salon Konvensional dan Salon *Syari'ah*, ketika kita menemukan banyak sekali keganjalan di Salon Konvensional maka hadirilah Salon Muslimah yang menghadirkan warna baru dengan nilai-nilai ke

⁷ Anshori Umar, *Fiqih Wanita*, (Semarang : CV. Asy-Syifa, 1986), hlm. 110

⁸ Nazarullah, *Teori-teori Komunikasi Massa Dalam Perspektif Islam*, Jurnal Peurawi, Vol. 1, No. 1, 2018, hlm. 3

Islamannya, yang mengedepankan syari'ah diatas segala kemodrenan yang ada, Adapun yang melatar belakangi penulis menjadikan Salon Muslimah sebagai objek penelitian, walaupun sudah banyak juga Salon Muslimah yang ada di Kota Medan, yakni banyaknya cabang salon tersebut menjadikan peneliti memiliki rasa tertarik untuk mengetahui lebih dalam bagaimana Salon Muslimah tersebut, apa yang melatar belakangi hadirnya salon tersebut, bagaimana komunikasi Islami yang di terapkan, apa hambatan dalam mengimplementasikan komunikasi Islami, apa upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut dan bagaimana pelayanan yang diberikan yang memang sesuai dengan *syariat-syariat* Islam. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menjadikan Salon Muslimah yang berpusat di Jl. Setia Budi No. 217 Medan sebagai objek penelitian kali ini dan mengangkat Judul "*Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan*" sebagai judul Skripsi penulis.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan ialah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi komunikasi Islami salon muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan ?
2. Apa saja hambatan dalam mengimplementasikan komunikasi Islami salon muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan ?

3. Bagaimana upaya mengatasi hambatan dalam mengimplementasikan komunikasi Islami salon muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah jawaban yang ingin didapatkan dari rumusan masalah, Adapun Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi komunikasi Islami salon muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam mengimplementasikan komunikasi Islami salon muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan.
3. Untuk mengetahui bagaimana upaya mengatasi hambatan dalam mengimplementasikan komunikasi Islami salon muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan.

D. Batasan Istilah

1. Komunikasi Islami

Komunikasi Islami dalam buku Komunikasi Islam oleh Harjani Hefni ialah Komunikasi yang dibangun di atas prinsip-prinsip Islam yang memiliki roh kedamaian, keramahan, dan keselamatan. Menurut Alquran dan As-Sunnah Komunikasi Islami ialah komunikasi yang berupaya untuk membangun hubungan

dengan diri sendiri, dengan Sang Pencipta, serta dengan sesama untuk menghadirkan kedamaian, keramahan, dan keselamatan buat diri dan lingkungan dengan cara tunduk dengan perintah Allah Swt dan Rasul-Nya.⁹

Komunikasi Islami dalam batasan istilah pada Judul Skripsi yakni membahas seputar Komunikasi Islami pada Salon Muslimah yang relevan dengan prinsip-prinsip Komunikasi Islam seperti *Qaulan Sadidan, Qaulan Layina, Qaulan Karimah*.

2. Salon Muslimah

Salon Muslimah ialah salon yang memberikan jasa pelayanan perawatan kecantikan kaum muslimah dengan mengedepankan tuntutan *syari'ah*, diantaranya adalah produk kosmetik yang digunakan halal, bentuk perawatan, dan pelayanan yang tidak melanggar tuntutan *syar'i*.¹⁰ pada penelitian ini Salon Muslimah yang dimaksud ialah Salon Muslimah yang berada di Jl. Setia Budi No. 217 Kota Medan.

3. Pelayanan

Pelayanan ialah setiap tindakan yang bisa ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dan di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan

⁹ Harjani Hefni, *Komunikasi Islam*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2015), hlm. 14

¹⁰ Zahrina Razali, "*Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Bisnis Salon Muslimah Kota Medan*", Tansiq, Vol. 2, No. 2, Juli-Desember 2019, hlm. 185

merupakan “suatu usaha melayani kebutuhan orang lain”.¹¹ Pelayanan yang dimaksud pada Judul yakni Pelayanan yang diberikan oleh pihak Salon Muslimah kepada para Pelanggan yang menerima pelayanan perawatan kecantikan di Salon Muslimah.

4. Pelanggan

Zulian Yamit berpendapat bahwasanya secara tradisional Pelanggan diartikan sebagai orang yang membeli lalu menggunakan produk. Dalam perusahaan jasa, pelanggan ialah orang yang menggunakan jasa pelayanan.¹² Adapun dalam batasan Istilah Pelanggan yang dimaksud ialah Para Muslimah yang menerima Pelayanan Perawatan Kecantikan di Salon Muslimah.

Setelah dijabarkan satu per satu kata kunci dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwasanya peneliti melakukan penelitian tentang Komunikasi Islami yang diterapkan oleh Salon Muslimah Kota Medan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, yang mana Pelanggan tersebut ialah wanita muslim yang melakukan perawatan kecantikan di Salon Muslimah Kota Medan.

¹¹ Indra Kanedi, Feri Hari Utami, Leni Natalia Zulita, *Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu*, Jurnal Pseudocode, Vol. 4, No. 1, Februari 2017, hlm. 38

¹² Hendra Lesmana, “Pengaruh Kualitas Kepuasan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Kawasan Industri”, Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 14, No. 4, September-Desember 2016, hlm. 793

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dilihat dari dua segi, yakni kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis. Sebagai berikut :

1. Teoritis

- a. Sebagai bahan untuk para pebisnis yang memiliki ketertarikan untuk membuka salon berbasis *syari'ah*.
- b. Sebagai bahan agar muslimah mengetahui tata cara perawatan kecantikan sesuai *syari'ah*.

2. Praktis

- a. Sebagai bahan dasar agar salon muslimah semakin diminati para muslimah.
- b. Sebagai wujud apresiasi atas kehadiran salon muslimah di era modrenisasi saat ini.

3. Akademis

- a. Sebagai bahan bacaan untuk dijadikan perbandingan penelitian bagi penelitian yang serupa ataupun untuk peneliti berikutnya.
- b. Sebagai penambah khazanah referensi bagi pengembangan ilmu komunikasi Islam.

F. Sistematika Pembahasan

Diperlukan sistematika pembahasan agar setiap kajian yang ingin diteliti terlihat jelas dan sesuai dengan yang diinginkan. Oleh sebab itu, di bawah ini penulis

cantumkan sistematika pembahasan skripsi yang terdiri dari lima bab, sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, terdiri atas : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Istilah, Kegunaan Penelitian, Sistematika Pembahasan.

Bab II Landasan Teoritis, yakni : Komunikasi Islami, Implementasi Komunikasi Islami, Hambatan Komunikasi, Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir.

Bab III Metodologi Penelitian, terdiri dari : Jenis dan Pendekatan Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Informan Penelitian, Sumber Data Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, yang merupakan rumusan dari skripsi yakni adapun Temuan Umum Penelitian : Sejarah Salon Muslimah, Profil Salon Muslimah, dan Geografis Salon Muslimah, dapaun Temuan Khusus Penelitian : Implementasi komunikasi Islami salon muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan, Hambatan dalam mengimplementasikan komunikasi Islami salon muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan dan Upaya mengatasi hambatan dalam mengimplementasikan komunikasi Islami salon muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan, selanjutnya Analisis Hasil Penelitian.

Bab V Penutup, terdiri dari : Kesimpulan dan Saran. dan yang terakhir Daftar Pustaka serta Lampiran.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Komunikasi Islami

1. Pengertian Komunikasi

Secara etimologis, *komunikasi* berasal dari bahasa Latin, yaitu *cum*, kata depan yang artinya dengan atau bersama dengan, dan kata *units*, kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *communion*, yang berarti kebersamaan, persatuam, persekutuan gabungan, pergaulan, atau hubungan. Karena untuk melakukan *communio* diperlukan usaha dan kerja. Kata *communio* dibuat kata kerja *communicate* yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar-menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungann, berteman. Jadi, Komunikasi berarti pemberitahuan pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan.

Longman Dictionary of Contemporary English memberikan definisi kata *communicate* sebagai upaya untuk membuat pendapat, mengatakan perasaan, menyampaikan informasi dan sebagainya agar diketahui atau dipahami oleh orang lain (*to make opinions, feelings, information etc, known or understood by others*).

Arti lain juga dikemukakan dalam kamus tersebut adalah berbagi (*to share*) atau bertukar (*to exchange*) pendapat, perasaan, informasi, dan sebagainya. Adapun *communication* diartikan sebagai tindakan atau proses berkomunikasi (*the act or process of communicating*).

Dennis Murphy dalam bukunya *Better Business Communication*, sebagaimana dikutip oleh Wursanto dalam bukunya *Etika Komunikasi Kantor*, mengatakan, “*Communication is the whole process used to reach other minds*” (komunikasi adalah seluruh proses yang dipergunakan untuk mencapai pikiran-pikiran orang lain). Adapun menurut Harwood, “*Communication is more technically defined as a process for conduction the memories*” (komunikasi didefinisikan secara lebih teknis sebagai suatu proses untuk membangkitkan kembali ingatan-ingatan).

Masih banyak definisi lainnya, tetapi dari semua definisi, bisa disarikan bahwa komunikasi adalah kata yang mencakup segala bentuk interaksi dengan orang lain yang berupa percakapan biasa, membujuk, mengajar, dan negosiasi.¹³

Dalam bahasa Arab, komunikasi sering menggunakan istilah *tawaashul* dan *ittishaal*. Sebagai contoh Dr. Halah Abdul „Al al-Jamal ketika menulis tentang seni komunikasi dalam Islam beliau memberi judul bukunya dengan *Fann al-tawaashul fi al-Islam* (Seni Komunikasi Dalam Islam). Begitu juga Prof. Dr. Abdul Karim Bakkar ketika menulis komunikasi keluarga beliau memberi nama

¹³ Kadar Nurjaman, Khaerul Umam, *Komunikasi & Public Relation*, (Bandung : CV. Pustaka Setia, 2012), hlm. 35

bukunya dengan *at-Tawaashul al-Usari* (Komunikasi Keluarga). Kata *ittishaal* di antaranya digunakan oleh Awadh al-Qarni dalam bukunya *Hattaa Iaa Takuuna Kallan* (Supaya anda tidak menjadi beban orang lain). Ketika mendefinisikan tentang komunikasi, Awadh mengatakan bahwa komunikasi (*ittishaal*) adalah melakukan cara yang terbaik dan menggunakan sarana yang terbaik untuk memindahkan informasi, makna, rasa, dan pendapat kepada pihak lain dan memengaruhi pendapat mereka serta meyakinkan mereka dengan apa yang kita inginkan apakah dengan menggunakan bahasa atau dengan yang lainnya.¹⁴

Kalau merujuk kepada kata dasar “*washala*” yang artinya sampai, *tawaashul* artinya adalah proses yang dilakukan oleh dua pihak untuk saling bertukar informasi sehingga pesan yang disampaikan dipahami atau sampai kepada dua belah pihak yang berkomunikasi. Jika komunikasi hanya terjadi dari satu arah tidak bisa dikatakan *tawaashul*. Adapun kata *ittishaal* secara bahasa lebih menekankan pada aspek ketersambungan pesan, tidak harus terjadi komunikasi dua arah. Jika salah satu pihak menyampaikan pesan dan pesan itu sampai dan bersambung dengan pihak yang dimaksud, maka pada saat itu sudah terjadi komunikasi dalam istilah *ittishaal* .

Adapun dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, komunikasi diartikan sebagai pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Terjadinya hubungan dan kontak

¹⁴ Harjani Hefni, *Komunikasi Islam*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2015), hlm. 3

antara dua orang atau lebih juga dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* sudah disebut komunikasi.

Dr. Halah al-Jamal mengatakan bahwa komunikasi adalah upaya manusia untuk menampilkan hubungan yang terbaik dengan pencipta-Nya, dengan dirinya, dan dengan sesama manusia. Menurut definisi Halah, komunikasi adalah hubungan terbaik. Definisi ini lebih menekankan pada kualitas komunikasi dan bentuk-bentuk komunikasi. Halah membagi komunikasi dalam tiga bentuk, yaitu : komunikasi dengan pencipta, komunikasi dengan diri sendiri dan komunikasi dengan sesama manusia.¹⁵

2. Pengertian Islami

Kata Islam dalam buku *al-Ta'rifat* karya al-Jurjani diartikan sebagai kerendahan dan ketundukan terhadap apa yang dijabarkan oleh Rasulullah SAW. Makna Islam menurut al-Jurjani ini mengacu kepada makna bahasa. Abdul Karim Zaidan dalam *Ushul al-Dakwah* memaparkan banyak sekali definisi tentang Islam. Di antara definisi Islam menurut beliau :

- a. Islam adalah bersyahadat bahwa tiada Ilah selain Allah dan Muhammad adalah Rasulullah, mendirikan shalat, menunaikan zakat, berpuasa Ramadhan, dan menunaikan ibadah haji, sebagaimana terdapat dalam Hadis Jibril. Ketika Rasulullah ditanya jibril tentang Islam,

¹⁵ *Ibid*, hlm. 4

Beliau menjawab :

Artinya : “Wahai Muhammad, kabarkan kepadaku apakah Islam ? Rasulullah SAW menjawab : “Islam adalah engkau bersyahadat bahwa tiada ilah selain Allah dan Muhammad adalah Rasulullah, engkau mendirikan shalat, engkau membayar zakat, engkau berpuasa Ramadhan, dan melaksanakan haji jika mampu”.

Definisi pertama ini memotret Islam dari sisi amalam utama atau lima rukun utama yang tidak boleh ditinggalkan oleh orang yang memeluk agama Islam. Karena pilar utama Islam adalah lima rukun di atas, maka Islam diidentikkan dengan rukun Islam.

2. Definisi kedua, Islam adalah kerendahan, penyerahan diri, dan ketundukan kepada Allah Robbul Alamin. Ketundukan ini disyaratkan harus dalam bentuk pilihan bukan karena terpaksa, yaitu ketundukan kepada Allah di segala bidang. Definisi yang kedua ini mirip dengan definisi yang dibelikan oleh al-Jurjani, yaitu definisi Islam dengan pendekatan bahasa. Ketika kata Islam dihubungkan dengan *din* yang dibawa oleh Nabi Muhammad SAW dari Allah SWT, maka definisi Islam adalah ketundukan atas dasar sukarela kepada Allah Robbul „Alamin. Bukti ketundukan itu terwujud pada kepatuhan terhadap syariat Allah yang diwahyukan kepada Nabi Muhammad SAW. Islam dalam arti ketundukan dapat ditemukan dalam firman Allah :

Artinya : “Sesungguhnya agama (yang benar dan diridhai) di sisi Allah ialah Islam”. (Q.S. Ali-Imran (3) : 19).¹⁶

Definisi kedua ini memotret Islam dari akar katanya. Definisi ini penting diketahui untuk mengetahui roh dari ajaran Islam yang sebenarnya. Roh Islam adalah ketundukan kepada Allah dan apa yang diperintahkan Allah.

3. Definisi Ketiga, Islam adalah sistem umum dan peraturan lengkap tentang urusan kehidupan, serta panduan meniti kehidupan dan segala konsekuensi dari penerimaan atau penolakan terhadap ajaran yang dibawa oleh Nabi Muhammad SAW dari Allah SWT.

Islam dalam definisi ini dipahami sebagai paket lengkap tentang segala urusan kehidupan dan konsekuensi menolak paket yang ada. Definisi ini menekankan bahwa orang yang menerima Islam secara parsial dan tidak lengkap sebenarnya belum berislam dengan sebenarnya. Definisi Islam seperti ini merupakan hasil dari pemahaman yang mendalam tentang firman Allah :

¹⁶ Abdullah Basmeih dkk, *Tafsir Pimpinan AR-Rahman Kepada Pengertian Al-Qur'an*, (Malaysia : Darulfikir, 1980), hlm. 122

وَأَنَّ الْإِسْلَامَ كُفْرٌ لِلَّذِينَ كَفَرُوا وَمَا كَانَ اللَّهُ لِيَهْدِيَ الْقَوْمَ الضَّالِّينَ

وَمَا كَانَ اللَّهُ لِيَهْدِيَ الْقَوْمَ الضَّالِّينَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah setan. Sesungguhnya setan itu musuh yang nyata bagimu”. (Q.S al-Baqarah (2) : 208).¹⁷

4. Definisi keempat, Islam adalah kumpulan seluruh nilai yang diturunkan Allah kepada Nabi Muhammad SAW untuk disampaikan kepada seluruh manusia, baik hukum akidah, akhlak, ibadah, muamalat, serta berita-berita yang disebutkan dalam Alquran dan As-Sunnah. Definisi ini mirip dengan definisi ketiga, tetapi definisi keempat ini menambahkan bahwa Islam tidak hanya menjelaskan tentang aturan kehidupan tetapi juga informasi-informasi atau berita-berita yang diperlukan dalam kehidupan manusia.

Definisi ketiga dan keempat tentang Islam bisa dipahami dari firman Allah :

وَأَنَّ الْإِسْلَامَ كُفْرٌ لِلَّذِينَ كَفَرُوا وَمَا كَانَ اللَّهُ لِيَهْدِيَ الْقَوْمَ الضَّالِّينَ

¹⁷ *Ibid*, hlm. 79

Artinya : “Pada hari ini telah Kusempurnakan untuk kamu agamamu, dan telah Kucukupkan kepadamu nikmat-Ku, dan telah Kuridhai Islam itu jadi agama bagimu.”
(Q.S al-Maidah (5) : 3)¹⁸

﴿ مَا كَانَ لِنُبَيِّنَهُ لِقَوْمٍ أَعْرَابٍ ۚ فَجَعَلْنَاهُ لِقَوْمٍ عَلِيمٍ ﴾

﴿ مَا كَانَ لِنُبَيِّنَهُ لِقَوْمٍ أَعْرَابٍ ۚ فَجَعَلْنَاهُ لِقَوْمٍ عَلِيمٍ ﴾

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. (Q.S. al Ma`idah (5) : 67).

5. Definisi kelima, Islam adalah jawaban yang benar dan tepat untuk menjawab tiga pertanyaan prinsip yang selalu menyibukkan akal manusia dan selalu muncul dalam pikiran mereka sepanjang masa : dari mana kita berasal, untuk apa kita hadir di muka bumi ini, dan kemana tempat kembali ? Untuk pertanyaan pertama dari mana kita berasal, Islam menjawab bahwa manusia berasal dari Allah yang mendiptakan manusia dari dua perpaduan utama yaitu

¹⁸ Sheikh Abdullah Basmeih dkk, *Tafsir Pimpinan AR-Rahman Kepada Pengertian Al-Qur'an*, (Malaysia : Darulfikir, 1980), hlm. 244

jasad dan ruh. Jasad kita diciptakan dari tanah dan saripati tanah serta roh berasal dari Allah SWT. Dua perpaduan ini membuat manusia memiliki dua kebutuhan yang harus dipenuhi, kebutuhan jasad dan kebutuhan ruh. Allah SWT berfirman :

وَمَا يَدَّبَّرُوا الْقَوْلَ أَمْ رَبَّنَا لَهُ الْغُيُوبُ
 أَمْ لَهُمْ خُمُودٌ مُّبِينٌ

أَمْ لَهُمْ كُفْرٌ كَبِيرٌ
 أَمْ يَكْفُرُونَ بِاللَّهِ الْعَلِيِّ الْغَنِيِّ
 أَمْ لَهُمْ آيَاتٌ لَا يَأْتُونَ بِهَا بَدِيلًا
 أَمْ يُلْقُونَ إِلَى الْبَحْرِ الْمَسَّ جِوَارًا

وَمَا يَدَّبَّرُوا الْقَوْلَ أَمْ رَبَّنَا لَهُ الْغُيُوبُ

Artinya : “Yang membuat segala sesuatu yang Dia ciptakan sebaik-baiknya dan yang memulai penciptaan manusia dari tanah. Kemudian Dia menjadikan keturunannya dari saripati air yang hina. Kemudian Dia menyempurnakan dan meniupkan ke dalamnya roh (ciptaan)-Nya dan Dia menjadikan bagi kamu pendengaran, penglihatan dan hati; (tetapi) kamu sedikit sekali bersyukur”. (Q.S as-Sajadah (32) : 7-9).¹⁹

Tentang pertanyaan kedua, apa tujuan hidup manusia di dunia ini, Islam menjawab bahwa tujuan utama hidup manusia di muka bumi ini adalah untuk beribadah kepada Allah SWT. Karena tujuan utama hidup adalah ibadah, maka seluruh aktivitas manusia tidak boleh keluar dari tujuan utama tersebut. Allah SWT berfirman :

¹⁹ *Ibid*, hlm. 1087

وَمَا كُنَّا بِمُعْجِزِينَ
عَنْهُ
وَمَا كُنَّا بِمُعْجِزِينَ
عَنْهُ

Artinya : “Dan Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku.”(adz-Dzariyat (51) : 56).²⁰

Adapun jawaban pertanyaan ketiga, ke mana kita akan kembali, Islam menjawab bahwa setelah kehidupan dunia ada kehidupan abadi di akhirat, dan manusia akan menempati salah satu dari dua tempat yang disediakan untuk mereka, yaitu surga buat yang beriman dan beramal saleh selama di dunia, dan neraka untuk yang kufur dan melanggar aturan-aturan Allah. Allah berfirman :

مَنْ أَحْسَنُ لِمَنْ يَصِفُ
مَنْ أَحْسَنُ لِمَنْ يَصِفُ
مَنْ أَحْسَنُ لِمَنْ يَصِفُ
مَنْ أَحْسَنُ لِمَنْ يَصِفُ
مَنْ أَحْسَنُ لِمَنْ يَصِفُ
مَنْ أَحْسَنُ لِمَنْ يَصِفُ
مَنْ أَحْسَنُ لِمَنْ يَصِفُ
مَنْ أَحْسَنُ لِمَنْ يَصِفُ

Artinya : “Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, maka itu adalah untuk dirinya sendiri, dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan, maka itu akan menimpa dirinya sendiri, kemudian kepada Tuhanmulah kamu dikembalikan.” (Q.S. al-Jatsiyah (45) : 15)²¹

²⁰ Sheikh Abdullah Basmeih dkk, *Tafsir Pimpinan AR-Rahman Kepada Pengertian Al-Qur'an*, (Malaysia : Darulfikir, 1980), hlm. 1411

²¹ *Ibid*, hlm.1335

Definisi kelima ini memotret Islam dari hakikat manusia. Definisi ini juga sangat membantu kita untuk memahami bahwa ajaran Islam adalah benar-benar untuk manusia.

6. Definisi keenam, Islam adalah roh yang sebenarnya bagi manusia, cahaya dalam meniti jalan, obat segala penyakit, dan jalan yang lurus yang akan memberikan keselamatan bagi penggunanya. Untuk makna ini Allah SWT berfirman :

وَمَا كُنَّا بِمُرْسِلِيْنَ بِالْحَقِّ وَالْحَقِّ كَآيَاتٍ بِّنُورٍ مُّبِيْنٍ
 وَمَا كُنَّا بِمُرْسِلِيْنَ بِالْحَقِّ وَالْحَقِّ كَآيَاتٍ بِّنُورٍ مُّبِيْنٍ

وَمَا كُنَّا بِمُرْسِلِيْنَ بِالْحَقِّ وَالْحَقِّ كَآيَاتٍ بِّنُورٍ مُّبِيْنٍ

وَمَا كُنَّا بِمُرْسِلِيْنَ بِالْحَقِّ وَالْحَقِّ كَآيَاتٍ بِّنُورٍ مُّبِيْنٍ

Artinya : “Dan demikianlah Kami wahyukan kepadamu wahyu (Alquran) dengan perintah Kami, sebelumnya kamu tidaklah mengetahui apakah iman itu, tetapi Kami menjadikan Alquran itu cahaya, yang Kami tunjuki dengan dia siapa yang Kami kehendaki di antara hamba-hamba Kami. Dan, sesungguhnya kamu benar-benar memberi petunjuk kepada jalan yang lurus. (yaitu) jalan Allah yang kepunyaan-Nya segala apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi. Ingatlah, bahwa kepada Allah lah kembali semua urusan.” (Q.S asy-Syuara (42) : 52-53).²²

²² Sheikh Abdullah Basmeih dkk, *Tafsir Pimpinan AR-Rahman Kepada Pengertian Al-Qur'an*, (Malaysia : Darulfikir, 1980), hlm. 1297

Setelah menjelaskan tentang beberapa definisi Islam, Abdul Karim Zaidan mengatakan bahwa definisi di atas tidak ada yang salah dan semuanya saling melengkapi. Selanjutnya beliau sendiri memilih definisi pertama untuk makna Islam. Islam menurut bahasa secara umum artinya adalah tunduk, menyerahkan diri kepada Allah, damai, serta selamat. Damai dan selamat adalah tujuan, sedangkan sarannya adalah tunduk dan menyerahkan diri dengan seluruh aturan Allah yang diturunkan kepada Nabi Muhammad SAW dan yang paling pokok di antaranya adalah rukun Islam.

Dengan makna bahasa seperti ini, kita bisa menangkap roh dari dinul Islam secara keseluruhan, yaitu kedamaian dan keselamatan. Jalan yang mengantarkan kepada kedamaian dan keselamatan itu adalah ajaran Islam yang tertuang dalam Alquran dan As-Sunnah Nabi Muhammad SAW.

Islam dalam arti kedamaian dan keselamatan inilah yang mewarnai seluruh dimensi ajaran Islam. Dengan semangat dan roh ini slogan Islam untuk menebar rahmat bagi seluruh alam bukan sekadar slogan, tapi roh yang melekat dengan nama Islam itu sendiri.

Dari kata Islam, adapun makna dari Islami ialah istilah umum yang merujuk kepada nilai keislaman yang melekat pada sesuatu. Sesuatu tersebut bisa saja dalam bentuk karya seni, tradisi, pendidikan, budaya, sikap hidup, cara pandang, teknologi, ajaran, produk hukum, lembaga, Negara, dan lain-lain

4. Makna Komunikasi Islami

Setelah mengetahui pengertian Komunikasi dan pengertian Islami, dapat diketahui secara jelas bahwa yang dimaksud dengan komunikasi Islami adalah komunikasi yang dibangun di atas prinsip-prinsip Islam yang memiliki roh kedamaian, keramahan, dan keselamatan.

Berdasarkan informasi dari Alquran dan As-Sunnah ditemukan bahwa komunikasi Islami adalah komunikasi yang berupaya untuk membangun hubungan dengan diri sendiri, dengan Sang Pencipta, serta dengan sesama untuk menghadirkan kedamaian, keramahan, dan keselamatan buat diri dan lingkungan dengan cara tunduk dengan perintah Allah dan Rasul-Nya.

Tindakan apa pun dalam komunikasi yang membuat hati seseorang menjadi rusak atau hati orang menjadi sakit atau luka bertentangan dengan roh komunikasi dalam Islam. Karena itu, komunikasi Islami bukan hanya sekedar pemberian label Islam untuk komunikasi. Lebih jauh dari itu, yakni untuk membuka wawasan kita bahwa Islam sangat peduli dengan komunikasi yang menyelamatkan, meskipun secara sistematis sebagai sebuah ilmu belum mapan sebagaimana ilmu komunikasi yang sudah ada.²³

Komunikasi Islami dapat dipahami sebagai suatu proses kegiatan penyampaian pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan

²³ *Ibid*

prinsip-prinsip serta kaidah komunikasi yang terdapat di dalam Alquran dan Sunnah Nabi SAW.

B. Implementasi Komunikasi Islami

Implementasi Komunikasi Islami ialah cara untuk menerapkan nilai-nilai komunikasi Islam, dalam Islam baik itu komunikasi budaya, komunikasi usaha atau bisnis, komunikasi politik atau lainnya, sudah seharusnya memperhatikan aspek nilai kebaikan, kejujuran dan yang paling terpenting ialah nilai kebenaran yang disampaikan. Amir berpendapat bahwasanya hal tersebut merupakan nilai substansi yang terkandung dalam komunikasi Islam. Pada poin tersebutlah yang membedakan komunikasi Islami dan komunikasi non Islami. Adapun hal lain yang membedakannya ialah komunikasi Islami terikat dengan nilai perintah agama, maka oleh sebab itu aspek komunikasi Islami berhubungan dengan nilai Islam yang lainnya, yang mana sebagai seorang muslim haruslah kita mengimplementasikan komunikasi Islam tersebut dengan mengedepankan aspek moralitas dan akhlakul kharimah ketika berkomunikasi dengan komunikan.²⁴

Komunikasi dalam kajian Islam menjadi hal yang sangat penting dan tidak boleh terlepas dari relasi sosial dan kehidupan sosial seseorang bahkan komunikasi menjadi peran penting dalam kehidupan setiap orang, yang dimaksud dengan komunikasi Islam tentunya komunikasi yang berakhlakul kharimah dan beretika dan

²⁴ Mafri Amir, *Etika Komunikasi Massa Dalam Pandangan Islam*, (Jakarta : Logos, 1999), hlm. 34

bersumber pada nilai-nilai Islam yang terkandung dalam Alquran dan Hadist Nabi. Dalam mengimplementasikan komunikasi Islami Komunikator haruslah memegang teguh pada prinsip dan etika yang diajarkan oleh Islam dalam berkomunikasi dengan siapa saja, etika yang dimaksud yakni etika yang berdimensikan moral dan bersumber dari ajaran agama Islam yakni Alquran dan Hadits dalam melakukan proses komunikasi, sebab pedoman komunikasi tersebut selalu dipraktekkan oleh Nabi Muhammad Saw.

Adapun prinsip komunikasi dalam Islam yaitu :

1. *Qaulan Sadidan*, ialah pesan yang disampaikan benar dan sesuai fakta dan kenyataan, tidak ditambahi atau bahkan dikurangi oleh pemberi pesan.
2. *Qaulan Baligha*, pesan yang disampaikan jelas dan terang sesuai dengan yang ingin disampaikan, tidak ada yang disembunyikan.
3. *Qaulan Ma'rufa*, pesan yang disampaikan baik yakni dalam perkataan menghadirkan rasa damai bagi siapa saja yang ikut mendengarkan pesan yang disampaikan.
4. *Qaulan Karima*, berkomunikasi dengan perkataan yang mulia, yakni pesan yang disampaikan menggunakan kata-kata yang santun dan tidak kasar agar pesan yang disampaikan diterima baik oleh komunikan.
5. *Qaulan Layyina*, pesan yang disampaikan mengedepankan aspek kelembutan, agar pesan yang disampaikan menyentuh hati dan diterima sebagai pesan yang tidak mengganggu lawan bicara.

6. *Qaulan Masyura*, yakni seorang komunikator melakukan komunikasi dengan bahasa yang disesuaikan dengan komunikannya agar pesan mudah dipahami dan tidak menimbulkan pemahaman yang berbeda.

Komunikasi Islami juga dapat dapat diimplementasikan melalui beberapa hal :

1. Senyum

Dalam berkomunikasi, senyum merupakan salah satu bentuk komunikasi nonverbal. Maka dari itu, dalam berkomunikasi dengan orang lain, kita harus memberikan kesan awal positif, yakni dengan senyuman. Terlebih dalam melakukan pelayanan, senyuman merupakan hal yang sangat penting dalam berkomunikasi, dan dalam islam juga demikian senyum mampu membuat orang lain bahagia sehingga menciptakan hubungan yang baik.

2. Salam

Sebagai seorang muslim memberi salam merupakan suatu keharusan sehingga termasuk kedalam komunikasi Islami. Salam digunakan umat Islam ketika menyama muslim lainnya. Salam dalam bahasa Arab yakni *Assalamu 'alaikum*.

Dan menjawab salam hukumnya wajib bagi seorang muslim yaitu dengan mengucapkan *Wa'alaikumussalam Wr.Wb*.

3. Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sebagai bentuk implementasi Komunikasi Islami yakni dengan *Attitude*, *Attention* dan *Action*. Sebagaimana islam memberi tahu bahwasanya kedudukan Akhlak lebih utama maka ketika

sikap, perhatian dan tindakan telah diwujudkan dalam pelayanan prima maka hal tersebut sudah termasuk kedalam pengimplementasian komunikasi Islami karena mampu menyampaikan sesuatu kepada komunikan dengan menerapkan prinsip-prinsip komunikasi Islami.

Keberhasilan pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.²⁵

4. Mengadakan Promo (Potongan Harga/*Discount*)

Selain tiga hal tersebut, salah satu wujud implementasi Komunikasi Islami dalam bisnis dapat dilakukan dengan mengadakan promosi yakni menerapkan prinsip-prinsip Islami melalui iklan yang ditampilkan dengan benar dan jujur.

Maka yang dimaksud dengan Implementasi Komunikasi Islami, yakni cara mempraktekkan dan menerapkan nilai-nilai dan prinsip-prinsip komunikasi Islam yang sesuai dengan ajaran Islam yakni bersumber pada Alquran dan Hadits. Pesan keislaman yang disampaikan dalam komunikasi Islami meliputi seluruh ajaran agama Islam seperti akidah, syari'ah dan akhlak. Secara tidak langsung ketika kita mengimplementasikan komunikasi Islami dalam berkomunikasi, kita sudah menyampaikan pesan-pesan keislaman tersebut dan hal itu merupakan dakwah Islam yang dilakukan untuk mempengaruhi manusia agar taat pada ajaran Islam.

²⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2003), hlm. 25

C. Hambatan Komunikasi

Dalam proses komunikasi tidak selalu berjalan dengan lancar, ada juga hambatan yang terjadi dalam komunikasi yang dapat mengganggu proses komunikasi, maka hal tersebut dinamakan faktor-faktor hambatan dalam komunikasi.

Adapun Faktor-Faktor Hambatan dalam Komunikasi menurut Dr. Erliana Hasan ialah sebagai berikut :²⁶

1. Perbedaan Latar Belakang

Setiap orang ingin diperlakukan dengan cara yang berbeda-beda. Maka dalam mengatasi perbedaan tersebut komunikator bertanggung jawab untuk mengenal dan menyesuaikan isi pesan yang hendak disampaikan dengan kondisi penerima pesan secara tepat dan memilih media serta saluran komunikasi yang sesuai agar respon yang diharapkan dapat tercapai. Semakin besar persamaan orang yang terlibat dalam proses komunikasi maka akan semakin besar kemungkinan tercapainya komunikasi yang efektif. Perbedaan yang mungkin dapat menimbulkan kesalahpahaman dalam komunikasi antara lain :

- a. Perbedaan persepsi
- b. Perbedaan pengalaman dan latar belakang
- c. Sikap praduga/sterotip

²⁶ Erliana Hasan, *Komunikasi Pemerintahan*, (Bandung : PT Refika Aditama, 2005), hlm. 91

2. Faktor Bahasa

Bahasa yang digunakan seseorang baik verbal maupun nonverbal dapat berpengaruh dalam proses komunikasi antara lain :

- a. Perbedaan arti kata
- b. Penggunaan istilah atau bahasa tertentu
- c. Komunikasi nonverbal (bahasa tubuh)

3. Sikap pada saat berkomunikasi

Hal ini ikut berperan, bahkan menjadi faktor utama, sikap-sikap seseorang yang dapat menghambat komunikasi antara lain :

- a. Mendengar hanya apa yang ingin didengar
- b. Mengadakan penilaian terhadap pembicara
- c. Sibuk mempersiapkan jawaban
- d. Bukan pendengar yang baik
- e. Pengaruh faktor emosi
- f. Kurang percaya diri
- g. Gaya/cara bicara dan nada suara

4. Faktor lingkungan

Lingkungan dan kondisi tempat kita berkomunikasi juga ikut menentukan proses maupun hasil komunikasi tersebut, hal-hal yang berpengaruh antara lain :

- a. Faktor tempat
- b. Faktor situasi/waktu.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ialah upaya peneliti dalam melakukan penelitian untuk mencari perbandingan dan untuk menemukan inspirasi baru dan sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya, penelitian terdahulu juga bertujuan untuk menghindari anggapan kesamaan dengan peneliti ini. Adapun penelitian terdahulu yang berhasil penulis dapatkan ialah, sebagai berikut :

1. Penelitian (Tesis) oleh Zahrina Razali yang berjudul “*Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Bisnis Salon Muslimah Kota Medan*”, Penelitian dilaksanakan pada tahun 2020 dan berlokasi di Maya Salon Muslimah (Jl. Sisingamangaraja No. 199), Aida Sofie Salon Muslimah (Jl. Laksana No. 55 G) dan Salon Muslimah Umma Khusus Wanita (Jl. Meteorologi IV Ujung). Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif.

Adapun hasil dari penelitian tersebut ialah dari ketiga Salon Muslimah yang telah diteliti oleh peneliti ditinjau menurut prinsip ekonomi *syari'ah* nya bahwa salon yang berlabel muslimah ini adalah suatu usaha yang berhijrah ke bisnis yang menggunakan konsep *syar'i* dan secara ekonomi Islam juga mengedepankan tuntutan konsep perawatan yang berbasis syariah juga menghindari segala perawatan atau berhias yang dilarang dalam Islam. Salon Muslimah tersebut tidak hanya mementingkan materi duniawi saja, namun juga dalam rangka beribadah kepada Allah swt dan mengajak kaum hawa untuk berhias sesuai dengan *syari'ah*. Dalam ekonomi islam bisnis tidak hanya berorientasi pada

profit-materi namun juga benefit nonmateri, pertumbuhan, keberlangsungan dan keberkahan bisnis yang dijalankan berlandaskan pada pelaksanaan sistem ekonomi *syari'ah*.

Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian yang akan diajukan oleh peneliti ialah, jika pada penelitian tersebut ditinjau dari segi ekonomi Islam maka pada penelitian yang akan diajukan ini mengarah kepada Komunikasi Islami, bagaimana Komunikasi Islami Salon Muslimah dapat diimplementasikan kepada pelanggan dalam pelaksanaan pelayanannya. Perbedaan lain juga dapat dilihat dari Objek Penelitian, jika pada penelitian tersebut menjadikan tiga Salon Muslimah yang ada di Kota Medan sebagai Objek Penelitian, namun pada penelitian yang akan diajukan Peneliti hanya menjadikan satu Salon Muslimah sebagai Objek Penelitian dan Salon Muslimah yang akan dijadikan objek ini tidak termasuk salah satu dari Objek Penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti terdahulu.

2. Penelitian (Skripsi) oleh Dian Permata Sari yang berjudul "*Standar Kinerja Karyawan Azzahra Salon & Spa Muslimah Yogyakarta*", Penelitian di laksanakan pada tahun 2013 dan berlokasi di Azzahra Salon & Spa Muslimah Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif. Adapun hasil dari penelitian tersebut ialah bahwasanya Standar Kinerja Karyawan di Azzahra Salon & Spa Muslimah berbentuk *task priority* yang sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan pengelola salon mengadakan sosialisasi setiap satu minggu sekali, mengadakan pelatihan untuk karyawan baru

dengan didampingi berkelanjutan. Penilaian dan pengawasan terhadap aktifitas pekerjaan staff dilakukan oleh *General Manager* sedangkan kapster dan FO dilakukan oleh SPV dan Manajer SDM.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan diajukan yakni pada penelitian ini fokus penelitiannya ialah bagaimana standar kinerja karyawan yang ada di *Azzahra Salon Muslimah* sedangkan penelitian yang akan diajukan terfokus pada Komunikasi Islami yang diterapkan oleh Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

3. Penelitian (Skripsi) oleh Julian Nurul Nofiyah yang berjudul "*Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Islami dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada D'Mutia Salon dan Spa Muslimah Semarang*", Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2019 dan berlokasi di *D'Mutia Salon dan Spa Muslimah Semarang*. Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian campuran yakni menggunakan penelitian kualitatif dan kuantitatif. Adapun hasil penelitian tersebut menyatakan bahwasanya harga, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen hal tersebut dilihat dari hasil jawaban responden. Lokasi yang strategis, harga yang bersahabat dan kualitas pelayanan yang baik membuat para konsumen semakin tertarik dan bertahan menjadi pelanggan setia salon tersebut. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diajukan ialah, jika pada penelitian yang akan diajukan tidak membahas dan meneliti tentang lokasi dan harga namun pada penelitian ini lokasi dan harga menjadi fokus penelitian yang

sangat penting disamping juga meneliti bagaimana kualitas pelayanan yang ada di D'Mutia Salon & Spa Muslimah Semarang.

4. Penelitian (Disertasi) oleh Syafruddin Ritonga yang berjudul "*Implementasi Komunikasi Islam dalam Komunikasi Terapeutik Bagi Penyembuhan Pasien Pada Rumah Sakit Umum di Kota Medan*", Penelitian ini dilaksanakan Pada tahun 2019 dan berlokasi di RS. Adam Malik, RS Pirngadi dan RS. Haji Medan. Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian *Field Research* atau disebut juga penelitian berbasis lapangan. Adapun hasil penelitian tersebut ialah ketika tim Medis di Rumah Sakit Umum di Kota Medan Melakukan Komunikasi terapeutik sudah sebagian besar Komunikasi Islam secara tidak langsung atau bahkan tanpa disadari sudah di Implementasikan contohnya ketika memasuki ruangan mengucapkan salam, menyapa setiap pasien sebelum memeriksa dan menanyakan perkembangan kesehatannya dan hal tersebut termasuk dalam prinsip komunikasi Islam yakni beretika dan berakhlakul kharimah. Model implementasi Komunikasi Islam yang paling efektif dalam Komunikasi terapeutik terhadap pasien ialah komunikasi interpersonal karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan.

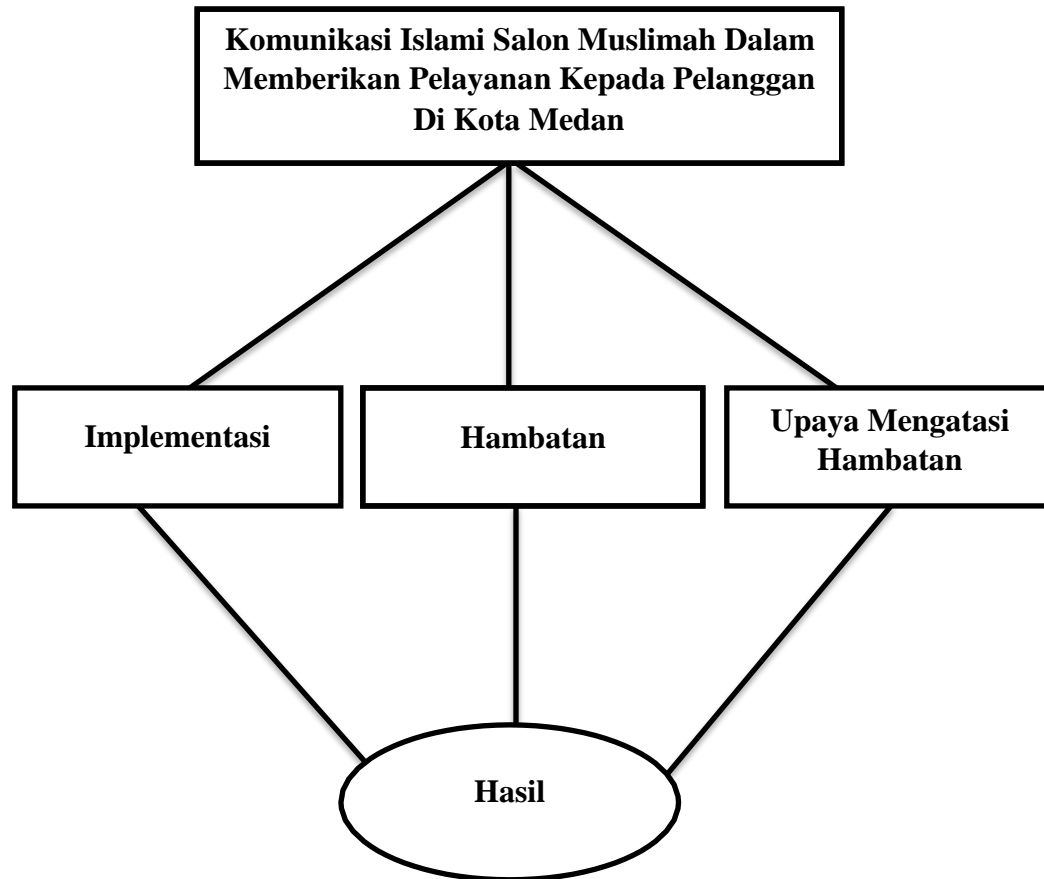
Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan diajukan ialah Objek dari penelitian tersebut ialah Rumah sakit dan fokus penelitiannya juga meskipun Implementasi Komunikasi Islam, namun penelitian ini terfokus pada Implementasi Komunikasi Islam tim medis dalam proses Komunikasi terapeutik bagi penyembuhan pasien di Rumah Sakit sedangkan pada penelitian yang akan

diajukan Objek Penelitiannya ialah Salon Muslimah namun tetap Implementasi Komunikasi Islam yang menjadi fokus penelitian.

5. Penelitian (Jurnal) oleh Nyoman Suparmanti Asih yang berjudul “*Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja*”, Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2016 dan berlokasi di Salon Agata Singaraja. Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kuantitatif. Adapun hasil penelitian tersebut ialah bahwasanya memang benar Pelayanan yang baik atau kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dimana Pelayanan Prima sudah menerapkan komunikasi yang efektif, melayani konsumen dengan baik sehingga menciptakan good image, ketika pelayanan-pelayanan diberikan dengan sangat baik kepada pelanggan maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan atas apa yang telah diberikan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diajukan ialah, jika pada penelitian yang akan diajukan, peneliti menerapkan Komunikasi Islami dalam pelayanannya sehingga mendukung jalannya Pelayanan Prima (*Service Excellence*), berbeda dengan penelitian ini tidak menerapkan Komunikasi Islami namun tetap dengan menerapkan konsep-konsep pelayanan prima dengan baik sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Salon Agata Singaraja.

E. Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir pada penelitian ini ialah susunan yang menjadi penghubung fokus satu dengan fokus lainnya atau bisa juga dikatakan sebagai garis besar alur sebuah penelitian. Maka dari itu adapun yang menjadi alur dari penelitian ini ialah Bagaimana Komunikasi Islami dapat di Implementasikan oleh Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan yang disebut dengan Pelayanan Prima (*Service Excellence*), dalam proses pengimplementasian tersebut

apa saja yang menjadi hambatan dan bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan tersebut sehingga tercapailah hasil dari sebuah penelitian tentang Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan.

Komunikasi Islami ialah proses penyampaian pesan-pesan keislaman dengan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi Islam, dalam hal ini Salon Muslimah sebagai sebuah tempat untuk perawatan kecantikan Muslimah dimana Salon tersebut mengedepankan nilai-nilai keislaman yang ada termasuk dalam berkomunikasi. Adapun Implementasi Komunikasi Islami itu sendiri yakni bagaimana Salon Muslimah mampu memberikan pelayanan dengan menerapkan Komunikasi Islami agar nilai-nilai keislaman yang terkandung didalamnya dapat sampai dan diterima oleh pelanggan.

Ketika prinsip-prinsip komunikasi Islam Salon Muslimah dapat diimplementasikan maka terciptalah Pelayanan Prima yakni Pelayanan yang mengedepankan kepuasan pelanggan serta pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam. Sehingga terwujudlah tujuan dari penelitian tersebut yakni Komunikasi Islami Salon Muslimah dapat di Implementasikan dalam memberikan Pelayanan kepada Pelanggan di Kota Medan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis Penelitian Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan ini ialah penelitian lapangan (*fieldresearch*) yakni memaparkan dan menggambarkan keadaan serta fenomena secara jelas mengenai situasi yang terjadi dilapangan, dengan pendekatan penelitian kualitatif dan metode deskriptif, di lakukan pendekatan penelitian kualitatif karena penelitian ini menjelaskan fenomena yang terjadi secara alamiah (*natural*) dalam keadaan-keadaan yang sedang terjadi secara alamiah. Konsep ini lebih menekankan pentingnya sifat data yang diperoleh yakni data alamiah.

Data alamiah diperoleh dari hasil ungkapan langsung dari subjek penelitian. Data kualitatif ialah apa yang dikatakan oleh orang-orang yang diajukan pertanyaan oleh peneliti. Apa yang orang katakan itu menurutnya merupakan sumber utama data kualitatif, apakah apa yang mereka katakan diperoleh secara verbal melalui suatu wawancara atau dalam bentuk tertulis melalui analisis dokumen, atau respons survei. Penelitian kualitatif sangat cocok dalam fenomena-fenomena yang tidak bisa diangkakan, tapi bisa dideskripsikan dalam bentuk bahasa (ucapan).

Menurut Denzin dan Lincoln, kata *kualitatif* menyatakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji, atau diukur dengan setepat-tepatnya, dalam istilah-istilah

kuantitas, jumlah, intensitas, atau frekuensi. Dan para peneliti kualitatif menekankan sifat realitas yang dikonstruksi secara sosial, hubungan yang intim antara peneliti dan apa yang distudi, dan kendala situasional yang membentuk inkuiri.²⁷

Peneliti memilih metode deskriptif untuk membuat deskripsi serta menggambarkan lebih jelas, sistematis dan objektif terkait data-data yang telah diperoleh dari hasil pendekatan penelitian kualitatif yang mana data tersebut sesuai dengan fakta-fakta serta fenomena yang terjadi di lapangan. Menurut Whitney, metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan sistematis. Misalnya dalam hubungannya dengan penelitian masyarakat, yakni mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi tertentu, termasuk tentang hubungan-hubungan kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.²⁸

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini bertempat di Salon Muslimah yang berlokasi di Jl. Setia Budi No. 217 Kota Medan. Lokasi tersebut dipilih oleh peneliti karena memiliki semua aspek pendukung agar penelitian dapat berjalan dengan baik.

²⁷ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 14

²⁸ Kaelan, *Metode Penelitian Kualitatif bidang Filsafat*, (Yogyakarta : Paradigma, 2005), hlm. 58

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan lamanya yakni dari bulan Juli hingga Agustus 2021

C. Informan Penelitian

Informan Penelitian ialah orang yang bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.²⁹ Orang-orang yang akan memberikan keterangan mengenai situasi dari permasalahan yang terjadi dan harus memahami masalah yang akan diteliti juga disebut sebagai *informan* penelitian. Adapun informan pada penelitian kali ini ialah :

No.	NAMA	JABATAN
1.	Ummu Abhtal	Pemilik Salon Muslimah
2.	Susanti	Supervisor Salon Muslimah
3.	Mia	Pegawai Salon Muslimah
4.	Fitri	Pegawai Salon Muslimah
5.	Churmatim	Pelanggan Salon Muslimah
6.	Fatimah	Pelanggan Salon Muslimah

²⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hlm. 85

Tabel 1. Informan Penelitian

D. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Pemilik Salon Muslimah, Karyawan Salon Muslimah dan Pelanggan Salon Muslimah.

2. Sumber Data Sekunder

Adapun sumber data sekundernya yakni dari buku-buku yang terkait dengan Komunikasi Islami, Salon Muslimah, dan Pelayanan serta jurnal-jurnal pendukung lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data sesuai dengan tata cara penelitian sehingga dapat diperoleh data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data ialah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian yakni mengumpulkan data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara merupakan alat mengecek atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan

dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Pada Penelitian di Salon Muslimah peneliti melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pemilik salon, pegawai salon, dan pelanggan sehingga mendapatkan data-data terkait penelitian. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial.

2. Observasi

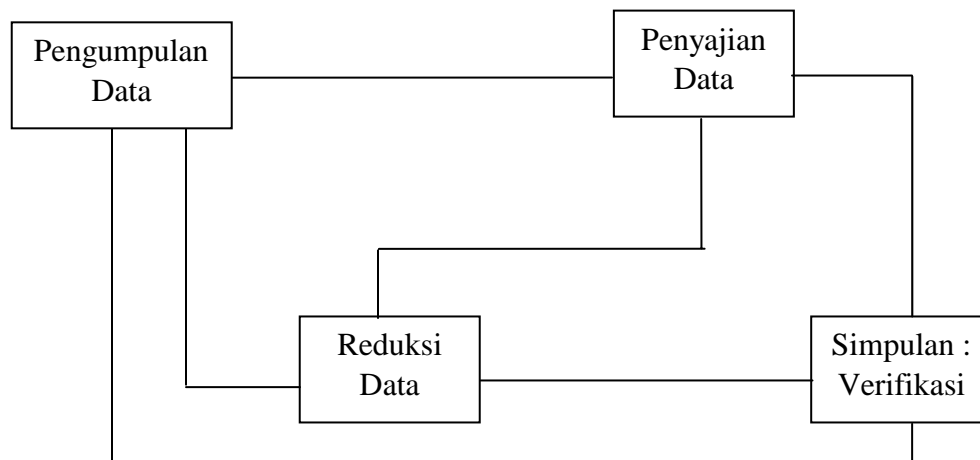
Untuk mendapatkan hasil penelitian maka peneliti melakukan Observasi dengan terjun langsung ke lapangan beberapa kali untuk mendapatkan data yang diinginkan atau biasa disebut dengan observasi non partisipan yang bertujuan untuk mengamati situasi yang ada di Salon Muslimah dengan tujuan untuk mendapatkan hasil penelitian. Beberapa Informasi yang diperoleh dari hasil observasi di Salon Muslimah adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

3. Dokumentasi

Selain wawancara dan observasi pada penelitian ini penting juga bagi peneliti mengambil dokumentasi terkait penelitian dikarenakan sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk foto. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi.³⁰

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Yakni melalui tiga tahap model air, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Namun, ketiga tahapan tersebut berlangsung secara simultan. Analisis data ini digambarkan sebagai berikut :³¹



Gambar 2. Teknik Analisis Data

³⁰ Pupu Saeful rahmat, *Penelitian Kualitatif*, (EQUILIBRIUM, Vol. 5, No. 9, Januari – Juni 2009), hlm. 7

³¹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), hlm. 144

Data hasil penelitian yang telah dikumpulkan sepenuhnya dianalisis secara kualitatif. Analisis data dilakukan setiap saat pengumpulan data di lapangan secara berkesinambungan. Proses tersebut diawali dengan proses klarifikasi data agar tercapai konsistensi, dilanjutkan dengan langkah abstraksi-abstraksi teoritis terhadap informasi lapangan, dengan mempertimbangkan menghasilkan pernyataan-pernyataan yang sangat memungkinkan dianggap mendasar dan universal. Gambaran atau informasi tentang peristiwa atas objek yang dikaji tetap mempertimbangkan derajat koherensi internal, masuk akal, dan berhubungan dengan peristiwa faktual dan realistik. Dengan cara melakukan komparasi hasil temuan observasi dan pendalaman makna, diperoleh suatu analisis data yang terus-menerus secara simultan sepanjang proses penelitian.

Peer debriefing dilakukan dengan para kolega untuk memperoleh berbagai masukan dan kritik agar kualitas analisis lebih dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengundang mereka untuk berkumpul dalam suatu diskusi bersama, ataupun dengan mendatangi satu persatu sambil membandingkan kritik-kritik mereka. Demikian juga *audit trail* dilakukan untuk menguji keakuratan data (catatan lapangan, hasil rekaman dokumen dan foto), hasil analisis data (rangkuman, konsep-konsep), hasil sintesis data (tafsiran, kesimpulan, definisi, interelasi tema, pola hubungan literatur, dan laporan akhir), dan proses yang digunakan (metodologi, desain strategis, prosedur). Sementara itu, *member check* dilakukan dengan para informan, yaitu menanyakan kembali pernyataan yang telah

terangkum dalam pemahaman peneliti, untuk memastikan kebenaran makna yang telah dibuat. Dengan cara demikian dapat dilakukan *cross check* dan sekaligus konfirmasi dalam menarik kesimpulan dari informan yang telah direkam oleh peneliti.³²

³² *Ibid*, hlm. 153

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum Penelitian

1. Sejarah Salon Muslimah

Salon Muslimah didirikan oleh Ummu Abhtal bersama Sang Suami. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pemilik Salon yakni Ummu Abhtal mengatakan adapun motivasi beliau mendirikan Salon Muslimah ialah melihat fenomena yang ada pada beberapa puluh tahun lalu sebelum adanya Salon Muslimah banyak sekali wanita Muslimah yang ingin melakukan perawatan kecantikan namun merasa kurang nyaman karena tempat yang terbuka, dan tidak membatasi pengunjung baik laki-laki maupun perempuan. Sejak saat itu Ummu Abhtal yang juga memang sudah bergelut di dunia kecantikan sejak dulu, Sehingga mendorong beliau untuk membuka Salon Muslimah yang memang mengedepankan nilai-nilai Islam agar para Muslimah nyaman melakukan perawatan yang sesuai dengan *syari'at* Islam dan juga pengunjung yang bukan *Akhwat* dilarang memasuki ruangan, selain itu juga Ummu Abhtal dan suami ingin memajukan perekonomian Umat Muslim, membuka lapangan pekerjaan agar tingkat pengangguran kaum Muslim tidak semakin meningkat terkhususnya di Kota Medan.³³

³³ Wawancara dengan Ummu Abhtal, Sebagai Pemilik Salon Muslimah di Salon Muslimah, 15 Juli 2021, Pukul : 09.20 WIB.

2. Profil Salon Muslimah

Salon Muslimah merupakan sebuah tempat perawatan kecantikan berbasis *syari'ah* bagi para muslimah. Salon muslimah memberikan penawaran perawatan kecantikan yang sesuai dengan *syar'iat* Islam, bahan-bahan dan alat serta praktik yang digunakan untuk perawatan juga sesuai dengan standarisasi bisnis Islam. Adapun daftar *treatment* yang ada di Salon Muslimah :

- | | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| - Pangkas | - <i>Creambath</i> | - Refleksi Kaki |
| - Cuci <i>Blow</i> | - <i>Facial + Laser</i> | - <i>Massage</i> |
| - Cuci <i>Babylist</i> | - Inai Kuku Tangan/Kaki | - Mandi Susu |
| - <i>Babylist + Serum</i> | - <i>Pedicure</i> | - Sauna |
| - Cat Henna | - <i>Medicure</i> | - <i>Body Masker</i> |
| - Rotus | - Totok | - Pangkas Berkutu |
| - <i>Bleaching</i> Tubuh | - <i>Teraphy</i> Telinga | - Pembasmi Kutu |
| - Lulur | - <i>Make up</i> | - Kreasi Hijab |

Pada saat ini jumlah Karyawan di keseluruhan Salon Muslimah Kota Medan terdapat 16 Orang. Untuk Salon Muslimah yang berlokasi di Jl. Setia Budi No. 217 ada 7 Orang Karyawan, tugas setiap karyawan juga berbeda-beda tergantung keahlian paling menonjol yang dimiliki oleh karyawan tersebut, sehingga tidak ada pelanggan yang memakan waktu lama untuk mengantri.

Untuk biaya perawatan, Pelanggan dapat mengeluarkan biaya mulai dari Rp. 20.000 hingga Rp. 285.000 dan untuk penghasilan yang didapat oleh setiap karyawannya juga berbeda-beda tergantung lamanya ia bekerja dan waktu gajinya juga berbeda-beda tergantung pada saat kapan Karyawan tersebut mulai bekerja di Salon Muslimah berkisar \pm Rp. 2000.000.

3. Geografis Salon Muslimah

Salon Muslimah merupakan salon muslimah pertama yang ada di Kota Medan, awal mulanya Ummu Abhtal bersama sang suami mencoba membuka bisnis Salon Muslimah di daerah Medan Johor, namun lokasi Salon tersebut pada saat itu di nilai kurang strategis oleh beliau dan mencari tempat yang cocok untuk mendirikan Salon Muslimah yakni di Jl. Setia Budi No. 217. Dan Alhamdulillah pada saat itu para muslimah Kota Medan antusias menyambut kehadiran Salon Muslimah sehingga Salon Muslimah terus berkembang. Salon Muslimah sudah berdiri selama hampir 13 tahun lamanya, Salon Muslimah berpusat di Jl. Setia Budi dan memiliki beberapa cabang di Kota Medan yakni di Jl. Brigdjen Katamso No. 412, di Jl. HM Yamin No. 185 dan di Jl. SM. Raja No. 448B lalu sempat juga membuka cabang di Kota Binjai namun hanya berlangsung kurang lebih 1 tahun lamanya.

B. Temuan Khusus Penelitian

1. Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Kota Medan

Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan ialah bentuk Pengaplikasian dan Penerapan prinsip-prinsip Komunikasi Islam yang diberikan oleh Salon Muslimah melalui pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut dapat terwujud ketika Salon Muslimah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cara Senyum, Salam, Sapa dan Memberikan Promo Potongan Harga (*discount*) :

a. Senyum

Menurut keterangan dari informan yaitu Ummu Abhtal yang merupakan pemilik Salon Muslimah beliau menyampaikan terkait Senyum kepada Pelanggan.³⁴

“Memberi senyuman kepada setiap pelanggan sudah menjadi sebuah keharusan yang dilakukan oleh setiap karyawan kepada pelanggan Salon Muslimah, kalau karyawan menyambut dengan wajah yang kurang menyenangkan bagaimana pelanggan menyukai pelayanan yang diberikan. Pada saat menyambut pelanggan dan ketika melakukan pelayanan perawatan kepada pelanggan haruslah dengan wajah ceria dan senyum. Hal tersebut sudah termasuk kedalam komunikasi Islami yang diterapkan Salon Muslimah dalam bentuk Komunikasi non verbal”.

Pendapat Ummu Abhtal juga dibenarkan oleh Susanti yang mengatakan bahwasanya senyum kepada pelanggan adalah hal yang harus dilakukan dalam mengimplementasikan komunikasi Islami Salon Muslimah.³⁵

³⁴ Wawancara dengan Ummu Abhtal , Sebagai Pemilik Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 15 Juli 2021, Pukul 09. 45 WIB

³⁵ Wawancara dengan Susanti , Sebagai Supervisor Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 21 Juli 2021, Pukul 11.20 WIB

“Agar pelanggan merasa senang dengan penyambutan Salon Muslimah maka senyuman merupakan hal yang sangat penting untuk menciptakan *good image* agar pelanggan merasa dihargai ketika mendapatkan sambutan hangat dari karyawan karena dalam bisnis Islam juga mengajarkan kita untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan salah satunya dengan memberi senyuman ketika menyambut dan ketika melayani pelanggan yang melakukan perawatan, melalui hal tersebut kita juga sudah mengimplementasikan komunikasi Islami”.

Dalam memberikan pelayanan prima secara totalitas kepada pelanggan Mia yang merupakan seorang karyawan di Salon Muslimah juga berpendapat bahwasanya dengan memberi senyuman kepada pelanggan merupakan citra pertama yang dibangun oleh Salon Muslimah.³⁶

“Sebagai Karyawan yang langsung berinteraksi kepada pelanggan sudah seharusnya para karyawan memberikan senyuman kepada pelanggan karena hal tersebut merupakan citra pertama yang dibangun oleh Salon Muslimah, kalau kita melayani pelanggan dengan wajah yang tidak senang seperti merengut maka pelanggan juga merasa kurang nyaman saat melakukan perawatan. Maka dari itu sudah seharusnya kami sebagai karyawan yang melayani pelanggan secara langsung dapat menciptakan suasana yang nyaman dengan tersenyum”.

Begitu juga dengan Fitri yang merupakan karyawan Salon Muslimah juga mengatakan bahwasanya bukan hanya untuk pelanggan saja kita memberi senyuman namun kepada setiap orang, terkhusus dalam hal pelayanan

³⁶ Wawancara dengan Mia , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 05 WIB

memberi senyuman sangat diharuskan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan³⁷

“Sesama manusia sudah seharusnya bersikap ramah terlebih dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan seorang Raja, yang mana kita harus melayaninya dengan sebaik mungkin, karena menyenangkan *customer* adalah yang utama. Maka sebagai seorang pekerja Salon selain komunikasi verbal yang dilakukan juga memberi senyuman sebagai bentuk komunikasi kepada pelanggan yakni komunikasi non verbal.”

Mengangkat dari pengalaman seorang pelanggan yang sudah cukup lama menjadi pelanggan tetap di Salon Muslimah, beliau bernama Churmatim ia berpendapat tentang senyuman yang diberikan karyawan Salon ketika melayani para pelanggan.³⁸

“Salon Muslimah memang sangat dapat menciptakan nuansa keIslaman yang diberikan melalui senyuman, keramahan yang terwujud dalam bentuk senyuman sudah termasuk dalam komunikasi Islami dan membuktikan bahwasanya hal tersebut dapat di Implementasikan oleh Salon Muslimah melalui senyum yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan di Salon Muslimah”.

Selain Churmatim, Fatimah jsebagai pelanggan uga mengatakan bahwa karyawan salon muslimah ramah dan total dalam melayani pelanggan

³⁷ Wawancara dengan Fitri , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 35 WIB

³⁸ Wawancara dengan Churmatim, Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 13 Agustus 2021, Pukul 14. 15 WIB

sehingga pelanggan semakin tertarik untuk terus menjadikan Salon Muslimah sebagai pilihan yang tepat.³⁹

“Para pekerja di Salon Muslimah sangat ramah dan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan termasuk dengan memberi senyuman kepada pelanggan saat melayani dan menyambut pelanggan, maka ketika sampai di Salon suasana nyaman sudah dirasakan hingga pada saat melakukan perawatan para karyawan juga mampu menciptakan suasana nyaman tersebut dengan senyum yang diberikan”.

b. Salam

Menurut Keterangan dari Informan yakni Ummu Abhtal sebagai Pemilik Salon Beliau memberi pendapat tentang Salam sebagai salah satu wujud dari Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.⁴⁰

“Sebagai seorang muslim ketika menyapa muslim lainnya sudah seharusnya mengucapkan salam, karena hal tersebut merupakan ciri dari komunikasi Islami, begitu juga di Salon Muslimah ketika menyambut pelanggan harus selalu mengucapkan salam dengan “*Assalamu’alaikum*”

³⁹ Wawancara dengan Fatimah, Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 23 Agustus 2021, Pukul 13.45 WIB

⁴⁰ Wawancara dengan Ummu Abhtal, Sebagai Pemilik Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 15 Juli 2021, Pukul 09.45 WIB

Hal tersebut juga dipertegas oleh Susanti yang merupakan Supervisor Salon Muslimah, beliau mengatakan bahwasanya yang membedakan salon konvensional dan Muslimah salah satunya yakni salam.⁴¹

“Yang membedakan Salon Muslimah dengan Salon Konvensional salah satunya dengan salam. Untuk mewujudkan konsep Islami maka Salon Muslimah mengimplementasikannya dengan cara memberi salam kepada setiap pelanggan yakni mengucapkan “Assalamu‘alaikum” bahkan tak hanya kepada pelanggan, kepada sesama pekerja di Salon Muslimah kita wajib mengucapkan salam”.

Sebagai Pekerja Salon, Mia juga membenarkan bahwasanya pendapat Susanti terkait salam juga merupakan suatu keharusan bagi setiap muslim, sebagai Salon yang berbasis *syari'ah* sudah seharusnya Salon Muslimah mengimplementasikan komunikasi yang islami.⁴²

“Di Salon Muslimah kita diharuskan menyambut pelanggan dengan mengucapkan salam karena dalam islam ketika kita menyapa seorang muslim maka sudah seharusnya mengucap salam dengan “*Assalamu'alaikum*” dan sebagai tindakan yang merupakan wujud dari penerapan komunikasi Islami Salon Muslimah”.

⁴¹ Wawancara dengan Susanti, Sebagai Supervisor Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 21 Juli 2021, Pukul 11.20 WIB

⁴² Wawancara dengan Mia, Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10.05 WIB

Hal tersebut juga disampaikan oleh Fitri yang merupakan pegawai Salon Muslimah bahwasanya dalam menyambut pelanggan yang datang ke Salon Muslimah haruslah mengucapkan salam.⁴³

“Di Salon Muslimah mengucapkan salam memang hal yang harus kita lakukan dalam menyambut pelanggan bahkan ketika pertama kali pelanggan sampai di Salon kita langsung menyapa dengan mengucapkan “*Assalamu’alaikum*”.

Sebagai pelanggan yang sudah lama melakukan perawatan di Salon Muslimah sedikit banyak Churmatim mengetahui kebiasaan yang dilakukan oleh Salon Muslimah dalam menyambut pelanggan adapun pendapat beliau .⁴⁴

“Komunikasi Islami Salon Muslimah sangat bisa dirasakan oleh pelanggan dengan ucapan salam. Sebagai pelanggan yang sudah sejak dulu melakukan *treatment* kecantikan di Salon Muslimah ucapan “*Assalamu’alaikum*” dari para karyawan tak lupa untuk diucapkan dalam menyambut pelanggan”

Pendapat yang sama juga diberikan oleh Fatimah yang juga salah satu pelanggan Salon Muslimah, Fatimah juga berpendapat bahwasanya setiap menyambut pelanggan para karyawan tak lupa mengucapkan salam.⁴⁵

⁴³ Wawancara dengan Fitri , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 35 WIB

⁴⁴ Wawancara dengan Churmatim, Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 13 Agustus 2021, Pukul 14. 15 WIB

⁴⁵ Wawancara dengan Fatimah , Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 23 Agustus 2021, Pukul 13. 45 WIB

“Saya cukup sering melakukan *treatment* kecantikan di beberapa Salon di Kota Medan namun Salon Muslimah sangat memiliki ciri khas ke Islamannya salah satunya ialah tak lupa menyambut pelanggan dengan salam yakni mengucapkan “*Assalamu’alaikum*”.

c. Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Menurut informasi yang didapat dari pemilik Salon yakni Ummu Abhtal berpendapat tentang Pelayanan Prima sebagai salah satu wujud Implementasi Komunikasi Salon Muslimah dalam Memberikan Pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan.⁴⁶

“Sebagaimana Salon Muslimah yang menerapkan prinsip bisnis Islami, tentunya kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan. Maka pelayanan prima sudah harus diterapkan sebagai salah satu bentuk Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan contohnya untuk terus berusaha memenuhi permintaan para pelanggan dan di Salon Muslimah Ummu Abhtal memberitahu para karyawannya untuk terus memberikan pelayanan terbaik.”

Susanti yang merupakan Supervisor Salon Muslimah harus meninjau pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Salon Muslimah dan beliau juga memberikan pendapat tentang *Service Excellence*.⁴⁷

“Sebagai Supervisor Salon Muslimah saya harus memastikan kualitas layanan yang diberikan pegawai Salon Muslimah agar terciptanya pelayanan prima, sehingga para pelanggan mendapatkan kenyamanan dari setiap pelayanan-

⁴⁶ Wawancara dengan Ummu Abhtal , Sebagai Pemilik Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 15 Juli 2021, Pukul 09. 45 WIB

⁴⁷ Wawancara dengan Susanti , Sebagai Supervisor Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 21 Juli 2021, Pukul 11.20 WIB

pelayanan yang diberikan. Hal tersebut merupakan salah satu wujud Implementasi Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan.”

Pelayanan prima juga ditanggapi oleh Mia yang merupakan pegawai Salon Muslimah dimana beliau langsung berinteraksi ketika melayani para pelanggan.⁴⁸

“Sebisa mungkin kita selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, contohnya ketika pelanggan yang sedang melakukan treatment spa pijatan yang dilakukan oleh pegawai salon terlalu kuat kita langsung meredakan pijatannya bahkan sebaliknya ada juga pelanggan yang minta agar lebih kuat pijatannya kita langsung menguatkan pijatan tersebut dan hal-hal tersebut merupakan wujud pelayanan prima yang diberikan oleh Salon Muslimah kepada pelanggan”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Fitri sebagai Pegawai Salon Muslimah, beliau juga memberi tanggapan terkait *Service Excellence* Salon Muslimah.⁴⁹

“Kepuasan pelanggan adalah hal yang paling penting bagi Salon Muslimah, untuk mewujudkan hal tersebut sebisa mungkin kita selalu memenuhi permintaan para pelanggan, seperti halnya ketika ada *customer* yang ingin melakukan *treatment* di Rumah kita langsung berangkat ke rumah pelanggan tersebut dan melayani pelanggan dengan sebaik mungkin.”

⁴⁸ Wawancara dengan Mia , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 05 WIB

⁴⁹ Wawancara dengan Fitri , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 35 WIB

Sebagai Pelanggan Churmarim juga memberi pendapat tentang Pelayanan yang diberikan oleh Salon Muslimah.⁵⁰

“Pelayanan yang diberikan di Salon Muslimah menurut saya sudah sangat baik bahkan sangat mengedepankan kepuasan pelanggan, seperti halnya saya pribadi sering *request* pada saat perawatan dan para pegawai dengan sigap memenuhi permintaan yang saya inginkan. Hal tersebut sudah termasuk salah satu bentuk pelayanan prima dari Salon Muslimah”

Hal serupa juga dirasakan oleh Fatimah yang merupakan pelanggan dari Salon Muslimah, beliau memberikan pendapat tentang *Service Excellence*.⁵¹

“Anak muda tentunya banyak sekali permintaan pada saat melakukan perawatan seperti ketika perawatan *cuci blow* atau *cuci babylis*, saya pribadi juga terkadang sering meminta kepada para karyawan untuk lebih rapi agar kembali disisir dan masih banyak lagi dan para pegawai memenuhi permintaan saya, hal tersebut sangat membuktikan adanya *Service Excellence* dari Salon Muslimah”.

d. Mengadakan Promo Potongan Harga (*Discount*)

Berdasarkan keterangan yang didapat melalui Informan yakni Ummu Abhtal sebagai pemilik salon beliau mengatakan terkait promo potongan harga.⁵²

⁵⁰ Wawancara dengan Churmatim, Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 13 Agustus 2021, Pukul 14. 15 WIB

⁵¹ Wawancara dengan Fatimah , Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 23 Agustus 2021, Pukul 13. 45 WIB

“Kita sering mengadakan promo-promo menarik yaitu adanya potongan harga (*discount*) dan di waktu-waktu yang menarik pula contohnya seperti promo ramadhan, promo lebaran, promo kemerdekaan dan masih banyak lagi sebagai bentuk Komunikasi kepada pelanggan dengan cara membuat iklan di media sosial bahkan tak jarang langsung menghubungi *customer* via telpon”.

Hal tersebut dibenarkan oleh Susanti sebagai Supervisor Salon Muslimah, beliau juga berpendapat tentang adanya promo potongan harga.⁵³

“Kita selalu memberitahu para pelanggan ketika sedang mengadakan promo *discount* dengan cara menghubungi langsung para *Customer* dan juga membagikan status di media sosial pribadi saya dan media sosial Salon Muslimah. Dengan menghubungi para pelanggan hal tersebut sudah termasuk salah satu wujud Komunikasi yang dilakukan kepada pelanggan oleh Salon Muslimah”.

Sebagai salah satu karyawan langsung, Mia juga setuju dengan pendapat Susanti bahwasanya Promo potongan harga dapat menciptakan interaksi dengan pelanggan.⁵⁴

“Untuk menarik minat pelanggan terkhusus kalangan mahasiswa adanya potongan harga yang diberitahukan melalui media sosial, bahkan diberitahu

⁵² Wawancara dengan Ummu Abhtal , Sebagai Pemilik Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 15 Juli 2021, Pukul 09. 45 WIB

⁵³ Wawancara dengan Susanti , Sebagai Supervisor Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 21 Juli 2021, Pukul 11.20 WIB

⁵⁴ Wawancara dengan Mia , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 05 WIB

secara langsung melalui telpon merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan oleh Salon Muslimah.”

Fitri juga membenarkan hal yang diutarakan oleh Mia yang juga sebagai pegawai salon, Fitri berpendapat bahwasanya Salon Muslimah sering mengadakan promo.⁵⁵

“Salon Muslimah sering mengadakan promo dengan adanya potongan harga perawatan promo tersebut diberitahukan kepada pelanggan dengan cara memberitahu kepada pelanggan pada saat datang untuk perawatan bahkan dihubungi langsung melalui sms dan telephone”.

Sebagai pelanggan yang sudah lama menjadi pelanggan tetap di Salon Muslimah Churmatim membenarkan bahwasanya Promo memang sering diadakan oleh Salon Muslimah.⁵⁶

“Churmatim mengatakan bahwasanya Salon Muslimah sering mengadakan promo, sering *update* di sosial media bahkan tak jarang langsung menghubungi *customer*. Hal tersebut menunjukkan bahwasanya ada interaksi antara pelanggan dengan Salon Muslimah”.

Begitu juga dengan Fatimah sebagai seorang mahasiswa promo sangat dinantikan oleh beliau, maka Fatimah juga mengikuti info yang ada dan

⁵⁵ Wawancara dengan Fitri , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 35 WIB

⁵⁶ Wawancara dengan Churmatim, Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 13 Agustus 2021, Pukul 14. 15 WIB

membenarkan bahwasanya Salon Muslimah sering mengadakan promo *discount*.⁵⁷

“Sebagai seorang mahasiswa yang sangat menantikan *discount* Fatimah mengaku bahwasanya hal tersebut membuatnya merasa senang dan Fatimah juga mengikuti sosial media Salon Muslimah dan mengatakan bahwasanya Salon Muslimah sering membagikan informasi melalui status bahwasanya ada promo perawatan kecantikan”.

2. Hambatan Mengimplementasikan Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Kota Medan.

Dalam komunikasi ada yang dinamakan hambatan komunikasi, begitu juga dengan Salon Muslimah ketika Mengimplementasikan Komunikasi Islami dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, ada beberapa hambatan yang dialami, adapun hambatan tersebut yakni sebagai berikut :

a. Lupa Memberi Salam.

Menurut pendapat Informan Ummu Abhtal terkait Hambatan Mengimplementasikan Komunikasi Islami, beliau menjelaskan tentang Lupa Memberi Salam kepada Pelanggan.⁵⁸

⁵⁷ Wawancara dengan Fatimah , Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 23 Agustus 2021, Pukul 13. 45 WIB

⁵⁸ Wawancara dengan Ummu Abhtal , Sebagai Pemilik Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 15 Juli 2021, Pukul 09. 45 WIB

“Terkadang dalam proses Komunikasi Islami Salon Muslimah tak selalu berjalan lancar, sebagai seorang manusia pastinya tak luput dari salah dan khilaf. Manusia juga memiliki sifat pelupa yang tak dapat dipungkiri. Ummu Abhtal mengatakan Terkadang ada juga para karyawan yang lupa memberi salam saat menyambut para pelanggan.

Sebagai Supervisor, Susanti juga memberi pendapat tentang Lupa Memberi Salam kepada pelanggan.⁵⁹

“Lupa hal yang akan dialami setiap orang, dalam proses komunikasi juga tak selalu berjalan lancar ada juga yang dinamakan hambatan Komunikasi, termasuk hambatan Komunikasi Islami oleh Salon Muslimah, yakni lupa memberi salam ketika menyambut pelanggan”.

Mia menjelaskan hal yang sama, terkait para karyawan yang terkadang lupa memberi salam ketika menyambut pelanggan yang datang.⁶⁰

“Sebagai karyawan salon muslimah, kita terkadang juga lalai dalam hal mengucapkan salam ketika ada pelanggan yang datang, bahkan langsung menyapa dan mengajak pelanggan untuk langsung memasuki ruangan dan hal tersebut merupakan sebuah hambatan dalam pengimplementasian komunikasi Islami Salon Muslimah”.

⁵⁹ Wawancara dengan Susanti, Sebagai Supervisor Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 21 Juli 2021, Pukul 11.20 WIB

⁶⁰ Wawancara dengan Mia, Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10.05 WIB

Pendapat yang sama juga diutarakan oleh Fitri yang merupakan pegawai Salon Muslimah, beliau memberikan pendapat tentang hambatan implementasi komunikasi Islami salah satunya ialah lupa memberi salam.⁶¹

“Sebagai manusia pasti pernah lupa, begitu juga kami sebagai pegawai Salon pasti pernah lupa memberi salam ketika menyambut pelanggan yang datang dan hal tersebut sudah termasuk salah satu hambatan dalam mengimplementasikan komunikasi Islami di Salon Muslimah”

Churmatim ialah salah satu pelanggan yang sudah sejak dulu menjadi pelanggan di Salon Muslimah juga memberi tanggapan mengenai hal tersebut.⁶²

“Sudah hampir lama menjadi pelanggan di Salon Muslimah dan sesekali pegawai Salon pernah lupa mengucapkan salam sehingga langsung menyapa dan mempersilahkan pelanggan untuk langsung masuk ke dalam ruangan.”

Terkait lupa memberi salam, Fatimah sebagai informan penelitian yang merupakan pelanggan Salon Muslimah juga memberi pendapat tentang karyawan yang lupa mengucapkan salam kepada pelanggan.⁶³

⁶¹ Wawancara dengan Fitri , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 35 WIB

⁶² Wawancara dengan Churmatim, Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 13 Agustus 2021, Pukul 14. 15 WIB

⁶³ Wawancara dengan Fatimah , Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 23 Agustus 2021, Pukul 13. 45 WIB

“Pengalaman sendiri mungkin belum pernah ada karyawan yang lupa memberi salam, namun kalau hal tersebut dialami oleh pelanggan lain mungkin hal tersebut manusiawi jika sesekali lupa. Namun hal tersebut juga sudah menjadi suatu hambatan dalam komunikasi Islami Salon Muslimah dan harus di atasi mungkin dengan saling mengingatkan antar sesama karyawan”.

b. Salam Tidak Di Tanggapi

Menurut Informan Ummu Abhtal yang merupakan Pemilik Salon Muslimah, beliau memberi pendapat tentang adanya pelanggan yang tidak menanggapi pegawai salon yang memberi salam.⁶⁴

“Kita berupaya untuk selalu memberi salam kepada setiap pelanggan yang datang, namun tidak semua pelanggan yang memberi respon menyenangkan nah disitulah kesabaran para pegawai di uji, sebagai pemilik salon Ummu Abhtal selalu mengingatkan para karyawannya untuk selalu sabar dan tetap memahami para pelanggan, bisa jadi pelanggan tidak fokus atau kurang mendengar ucapan salam yang diberikan oleh para pegawai Salon Muslimah”.

Sebagai Supervisor, Susanti juga memberi tanggapan terkait pelanggan yang tidak menanggapi salam yang sudah diucapkan oleh para pegawai Salon Muslimah.⁶⁵

“Ketika mengimplementasikan komunikasi Islami tak selalu berjalan dengan lancar ada juga hambatan dalam proses tersebut salah satunya yakni salam yang tidak ditanggapi. Sebagai Supervisor sudah seharusnya memberikan contoh yang baik kepada seluruh pegawai dengan memberikan salam kepada

⁶⁴ Wawancara dengan Ummu Abhtal , Sebagai Pemilik Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 15 Juli 2021, Pukul 09. 45 WIB

⁶⁵ Wawancara dengan Susanti , Sebagai Supervisor Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 21 Juli 2021, Pukul 11.20 WIB

pelanggan dan telah berupaya melakukan yang terbaik, namun ada juga hambatan yang dirasakan yakni ketika ada pelanggan yang tidak menjawab salam sedangkan bagi seorang muslim wajib hukumnya untuk menjawab salam”.

Mia yang merupakan pegawai Salon juga setuju dengan pendapat Susanti dan hal tersebut ditanggapi olehnya yakni ketika ada pelanggan yang tidak menanggapi salam dari mereka sebagai pegawai salon.⁶⁶

“Dalam proses komunikasi Islami yang diterapkan oleh Salon Muslimah tentunya akan mengalami hambatan dan salah satu hambatan tersebut yakni adanya pelanggan yang tidak menanggapi salam yang sudah diberikan oleh pegawai salon ketika menyambut para pelanggan yang datang, seperti yang dikatakan oleh Susanti bahwasanya benar sebagai seorang muslim wajib bagi kita untuk menjawab salam”.

Tak ketinggalan memberi tanggapan, Fitri juga berpendapat tentang hambatan Komunikasi Islami Salon Muslimah terkait pelanggan yang tidak menanggapi salam.⁶⁷

“Hambatan dalam Komunikasi Islami sudah pasti ada, untuk melakukan hal baik tidak selalu berjalan dengan baik, begitu juga dalam mengimplementasikan komunikasi Islami, terkadang ada juga pelanggan yang tidak menjawab salam, tapi para pegawai selalu berupaya untuk tetap memberikan pelayanan terbaik karena bisa jadi pelanggan tersebut tidak mendengar ucapan salam yang diucapkan oleh para pegawai salon”.

⁶⁶ Wawancara dengan Mia , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 05 WIB

⁶⁷ Wawancara dengan Fitri , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 35 WIB

Pendapat dari informan yang merupakan pelanggan Salon Muslimah juga didapatkan dari Churmatim dan beliau memberi tanggapan tentang pelanggan yang tidak menjawab salam.⁶⁸

“Sebagai seorang muslim menjawab salam hukumnya wajib, kalau ada muslim yang mendengar ucapan salam dari muslim lainnya maka wajib baginya menjawab salam tersebut dengan mengucapkan “*Wa’alaikumussalam wr.wb*”, namun terkait hambatan komunikasi Islami Salon Muslimah mungkin pelanggan yang tidak menjawab salam tersebut sedang tidak fokus atau terburu-buru sehingga tidak menanggapi salam yang sudah diberikan oleh pegawai salon Muslimah.”

Selain Churmatim, pendapat lain juga didapatkan dari pelanggan yakni Fatimah. Beliau berpendapat tentang hal tersebut.⁶⁹

“Khilaf merupakan sifat yang tak bisa lepas dari manusia namun bisa diupayakan untuk dapat mencegahnya, begitu juga dengan salam yang tidak ditanggapi oleh Pelanggan ketika para pegawai Salon Muslimah sudah berupaya dengan sebaik mungkin untuk mengimplementasikan Komunikasi Islami Salon Muslimah dengan mengucapkan salam kepada pelanggan ada juga hambatan yang dirasakan yakni ketika salam tersebut tidak ditanggapi oleh pelanggan, namun tetap para pegawai berusaha memahami dan melakukan pelayanan terbaiknya.”

c. *Service* Kurang Memuaskan

Menurut informan Ummu Abhtal tentang adanya *Service* yang kurang memuaskan, beliau berpendapat.⁷⁰

⁶⁸ Wawancara dengan Churmatim, Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 13 Agustus 2021, Pukul 14. 15 WIB

⁶⁹ Wawancara dengan Fatimah , Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 23 Agustus 2021, Pukul 13. 45 WIB

“Sebagai Pemilik Salon Muslimah, tentunya saya sering memastikan bahwasanya pelayanan yang diberikan para pegawai terhadap pelanggan sudah baik, namun ketika ada pelanggan yang kurang puas maka hal tersebut merupakan suatu kewajiban bahwasanya tidak ada pelayanan yang benar-benar sempurna namun kita selalu berupaya semaksimal mungkin untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan”

Pendapat yang sama juga diberikan oleh Susanti sebagai Supervisor Salon Muslimah terkait *Service* kurang memuaskan.⁷¹

“*Service* yang kurang memuaskan mungkin dirasakan oleh beberapa pelanggan ketika melakukan perawatan kecantikan di Salon Muslimah bisa jadi hasil yang didapat tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan namun sebisa mungkin pegawai Salon Muslimah selalu memenuhi permintaan para pelanggannya.”

Mia yang merupakan pegawai Salon Muslimah juga memberi tanggapan mengenai *Service* yang kurang memuaskan.⁷²

“Sebagai karyawan yang langsung melayani perawatan pelanggan, tentunya ada beberapa pelanggan yang menginginkan hasil sesuai dengan keinginannya, sebisa mungkin kita selalu memenuhi hal tersebut bisa jadi keinginan dari pelanggan tidak berhasil didapatkan sehingga terjadinya rasa kurang puas.”

⁷⁰ Wawancara dengan Ummu Abhtal , Sebagai Pemilik Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 15 Juli 2021, Pukul 09. 45 WIB

⁷¹ Wawancara dengan Susanti , Sebagai Supervisor Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 21 Juli 2021, Pukul 11.20 WIB

⁷² Wawancara dengan Mia , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 05 WIB

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Fitri yang merupakan pegawai Salon Muslimah.⁷³

“Sebagai karyawan salon, memberikan *service* terbaik kepada pelanggan adalah hal yang sangat penting maka sebisa mungkin kita selalu memenuhi permintaan *customer*, kalau ada pelanggan yang merasa kurang puas mungkin saja hal yang ia harapkan tidak dapat terwujud”.

Tak hanya pendapat dari pihak Salon Muslimah, pendapat dari pelanggan juga dibutuhkan, maka Churmatim memberikan tanggapannya terkait *Service* yang kurang memuaskan.⁷⁴

“Salah satu sifat manusia yang tak dapat dipungkiri ialah merasa kurang puas terhadap sesuatu hal termasuk pelayanan. Walau dapat disimpulkan selama menjadi pelanggan di Salon Muslimah pelayanan yang diberikan cukup memuaskan namun pernah juga merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan namun hal tersebut dapat diatasi oleh Salon Muslimah sehingga tidak terulang kedua kalinya.

Selain Churmarim, pelanggan lain bernama Fatimah juga ikut memberikan tanggapan terkait *Service* yang kurang memuaskan.⁷⁵

“Hingga saat ini belum pernah merasakan hal yang kurang memuaskan dari pelayanan di Salon Muslimah, mungkin bagi pelanggan lain yang merasakan

⁷³ Wawancara dengan Fitri , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 35 WIB

⁷⁴ Wawancara dengan Churmatim, Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 13 Agustus 2021, Pukul 14. 15 WIB

⁷⁵ Wawancara dengan Fatimah , Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 23 Agustus 2021, Pukul 13. 45 WIB

hal tersebut dikarenakan hasil yang didapat tidak sesuai dengan permintaan yang di inginkan.”

d. *Discount* Terlalu Rendah

Ummu Abhtal sebagai pemilik Salon Muslimah memberikan pendapat tentang *discount* terlalu rendah.⁷⁶

“Sebenarnya ketika kita mengadakan *discount*, hal tersebut sudah kita berikan potongan yang sesuai, ketika ada pelanggan yang merasa bahwasanya *discount* yang diberikan terlalu rendah hal tersebutlah yang menjadi salah satu hambatan komunikasi yang terjadi ketika adanya perbedaan pendapat antara pelanggan dan pihak Salon Muslimah”.

Hal serupa juga diungkap oleh Susanti sebagai Supervisor Salon Muslimah ketika ada pelanggan yang beranggapan *discount* yang diberikan terlalu rendah.⁷⁷

“Dalam hal ini sebagai Supervisor yang menampung semua hal di Salon Muslimah tentunya menanggapi hal tersebut dengan bijak, ketika ada pelanggan merasa *discount* yang diberikan masih kurang maka kita memberikan penjelasan bahwasanya potongan yang di berikan sudah sesuai”

⁷⁶ Wawancara dengan Ummu Abhtal , Sebagai Pemilik Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 15 Juli 2021, Pukul 09. 45 WIB

⁷⁷ Wawancara dengan Susanti , Sebagai Supervisor Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 21 Juli 2021, Pukul 11.20 WIB

Sebagai pekerja Salon Muslimah Mia juga memberikan tanggapan tentang pelanggan yang beranggapan bahwasanya *discount* yang diberikan terlalu rendah.⁷⁸

“Tentunya dalam mengadakan promo potongan harga untuk perawatan pihak Salon Muslimah sudah memberikan harga yang memang sesuai. Dan promo tersebut tidak setiap saat diberikan, karena hanya pada waktu-waktu tertentu kalau ada pelanggan merasa *discount* masih kurang hal tersebut harus ditanggapi dengan memberikan penjelasan yang dapat diterima”.

Fitri juga menanggapi hal tersebut sebagai pekerja yang setiap hari melayani pelanggan untuk melakukan perawatan kecantikan.⁷⁹

“Untuk mendapatkan perawatan yang terbaik sebenarnya memang tidak murah namun ketika Salon Muslimah mengadakan *discount* maka hal tersebut sudah dengan pertimbangan yang terbaik, ketika masih ada pelanggan merasa *discount* yang diberikan masih kurang, hal tersebut merupakan hambatan dalam komunikasi dan tidak memperpanjang masalah tersebut”.

Sebagai seorang pelanggan tentunya Churmatim juga turut memberi tanggapan terhadap pelanggan yang merasa *discount* yang diberikan oleh Salon Muslimah terlalu rendah.⁸⁰

⁷⁸ Wawancara dengan Mia , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 05 WIB

⁷⁹ Wawancara dengan Fitri , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 35 WIB

“Harusnya sebagai pelanggan yang bijak ketika Salon Muslimah sudah memberikan *discount* hal tersebut adalah suatu kebahagiaan karena mendapatkan potongan harga ketika melakukan perawatan kecantikan, jika masih ada pelanggan yang merasa *discount* masih kurang harusnya tidak menyampaikan kepada pihak Salon Muslimah”

Fatimah merupakan seorang mahasiswa yang menjadi pelanggan Salon Muslimah juga mengungkapkan pendapat tentang *discount* terlalu rendah.⁸¹

“Tidak dapat dipungkiri potongan harga sangat dinantikan oleh para mahasiswi yang ingin melakukan perawatan kecantikan namun terkadang promo yang diberikan masih terlalu rendah sehingga masih terlalu banyak untuk menguras kantong namun walau demikian Fatimah tetap senang karena Salon Muslimah sering mengadakan *Discount*”.

3. Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Mengimplementasikan Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Kota Medan.

Setiap masalah pastinya memiliki jalan keluar, begitu juga perihal hambatan akan ada upaya yang dapat dilakukan termasuk upaya mengatasi hambatan

⁸⁰ Wawancara dengan Churmatim, Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 13 Agustus 2021, Pukul 14. 15 WIB

⁸¹ Wawancara dengan Fatimah , Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 23 Agustus 2021, Pukul 13. 45 WIB

Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan, adapun upaya tersebut ialah :

1. Saling Mengingat

Menurut Informan Ummu Abhtal upaya mengatasi hambatan tersebut salah satunya dengan saling mengingatkan dan hal tersebut diungkapkan beliau.⁸²

“Sebagai pemilik salon Ummu Abhtal selalu berupaya untuk meninjau hambatan yang ada di salon muslimah dan berupaya untuk mengatasi hal tersebut salah satunya dengan memberitahu para pegawai untuk saling mengingatkan agar dapat mengatasi hambatan termasuk dalam mengimplementasikan komunikasi Islami dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan.”

Hal yang sama juga diungkap oleh Susanti sebagai Supervisor Salon Muslimah dalam mengatasi hambatan komunikasi Islami salon Muslimah.⁸³

“Contoh hambatan yang ada di Salon Muslimah salah satunya lupa memberi salam dan upaya mengatasinya yakni dengan cara saling mengingatkan antara karyawan satu dengan yang lainnya agar tidak terulang kejadian yang sama dan hambatan tersebut dapat diatasi”.

⁸² Wawancara dengan Ummu Abhtal , Sebagai Pemilik Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 15 Juli 2021, Pukul 09. 45 WIB

⁸³ Wawancara dengan Susanti , Sebagai Supervisor Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 21 Juli 2021, Pukul 11.20 WIB

Pendapat tentang upaya mengatasi hambatan komunikasi Islami juga diungkapkan oleh Mia salah satu pegawai Salon Muslimah.⁸⁴

“Hambatan dalam mengimplementasikan Komunikasi Islami tersebut salah satunya lupa memberi salam dan sebagai upaya mengatasinya sudah seharusnya kita saling mengingatkan antar sesama karyawan di Salon Muslimah agar tidak ada lagi hambatan lupa memberi salam kepada pelanggan.”

Selanjutnya tanggapan diberikan oleh Fitri yang juga merupakan pegawai Salon Muslimah terkait Saling Mengingatkan sebagai upaya mengatasi hambatan Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.⁸⁵

“Agar salah satu hambatan tersebut contohnya lupa memberi salam kepada pelanggan maka antar sesama pegawai Salon Muslimah sudah seharusnya saling mengingatkan sebagai upaya mengatasi hambatan tersebut”.

Churmatim juga memberikan pendapat tentang upaya Salon Muslimah dalam Mengatasi hambatan implementasi Komunikasi Islami.⁸⁶

⁸⁴ Wawancara dengan Mia , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 05 WIB

⁸⁵ Wawancara dengan Fitri , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 35 WIB

⁸⁶ Wawancara dengan Churmatim, Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 13 Agustus 2021, Pukul 14. 15 WIB

“Hal tersebut sudah seharusnya dilakukan oleh Salon Muslimah sebagai upaya mengatasi hambatan agar para pelanggan tidak kecewa atau tidak salah dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh Salon Muslimah”.

Dalam hal ini Fatimah juga memberikan tanggapan terkait upaya mengatasi hambatan komunikasi salon muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan.⁸⁷

“Manusia punya sifat pelupa namun hal tersebut dapat diatasi sebagaimana hambatan yang dialami oleh pegawai salon muslimah terkait lupa memberi salam kepada pelanggan, dengan berupaya untuk saling mengingatkan maka hambatan tersebut bisa diatasi”.

2. Saling Memahami

Menurut Informan Ummu Abhtal berpendapat tentang salah satu upaya mengatasi Hambatan Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan kepada pelanggan yakni dengan Saling Memahami.⁸⁸

“Terkait salah satu hambatan komunikasi Islami yakni adanya pelanggan yang tidak menanggapi salam dari pegawai salon, maka upaya mengatasi hal

⁸⁷ Wawancara dengan Fatimah, Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 23 Agustus 2021, Pukul 13.45 WIB

⁸⁸ Wawancara dengan Ummu Abhtal, Sebagai Pemilik Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 15 Juli 2021, Pukul 09.45 WIB

tersebut dengan saling memahami agar tidak terjadi konflik dalam komunikasi.”

Susanti juga memberikan pendapat terkait hal tersebut, yakni upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami salah satunya dengan saling memahami.⁸⁹

“Islam menyukai perdamaian, bukan pertikaian maka dari itu ketika ada hambatan yakni salah satunya pelanggan tidak menanggapi salam yang diucapkan maka hal yang harus dilakukan dengan saling memahami bisa jadi pelanggan tersebut tidak menanggapi salam karena tidak fokus atau bahkan tidak mendengar ucapan oleh Pegawai Salon Muslimah”.

Sebagai salah satu pegawai salon muslimah, tentunya Mia juga memberi tanggapan terkait hal tersebut.⁹⁰

“Terkadang manusiawi kita merasa tidak enak hati ketika salam yang kita ucapkan tidak dijawab oleh seseorang namun untuk menghindari adanya konflik komunikasi maka hal yang perlu dilakukan terkhusus pegawai Salon Muslimah yakni dengan memahami pelanggan tersebut”.

Selain Mia, Fitri yang merupakan pegawai salon muslimah juga tidak ketinggalan untuk memberi tanggapan tentang saling memahami.⁹¹

⁸⁹ Wawancara dengan Susanti, Sebagai Supervisor Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 21 Juli 2021, Pukul 11.20 WIB

⁹⁰ Wawancara dengan Mia, Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10.05 WIB

“Ketika kita sebagai karyawan juga terkadang lupa untuk memberi salam dalam menyambut pelanggan, maka pelanggan juga manusia yang memiliki *khilaf*, dalam hambatan komunikasi Islami Salon Muslimah salah satunya pelanggan yang tidak menanggapi salam dari pegawai Salon, maka kita harus *husnudzon* dengan cara memahaminya mungkin mereka tidak mendengar salam yang diucapkan atau hal lainnya”.

Tak hanya pendapat dari pihak Salon Muslimah, namun juga diperlukan adanya tanggapan dari Pelanggan, maka Churmatim berpendapat tentang upaya mengatasi hambatan implementasi Komunikasi Islami dengan saling memahami.⁹²

“Sebagaimana Islam mengajarkan kita untuk tidak saling bertikai, maka saling memahami adalah upaya yang tepat dalam mengatasi hambatan tersebut selain tidak menimbulkan konflik komunikasi, karena kita juga tidak mengetahui persis alasan pelanggan tersebut tidak menjawab salam”.

Fatimah sebagai pelanggan Salon Muslimah juga memberikan tanggapan mengenai hal tersebut.⁹³

“Upaya dalam mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami salah satunya dengan saling memahami merupakan cara terbaik disamping tidak

⁹¹ Wawancara dengan Fitri , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 35 WIB

⁹² Wawancara dengan Churmatim, Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 13 Agustus 2021, Pukul 14. 15 WIB

⁹³ Wawancara dengan Fatimah , Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 23 Agustus 2021, Pukul 13. 45 WIB

menimbulkan persoalan tidak juga menimbulkan perasaan kesal atau mengumpat”.

3. Meningkatkan Kualitas Layanan

Sebagai pemilik Salon Muslimah, Ummu Abhtal memberikan Informasi tentang upaya mengatasi hambatan implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.⁹⁴

“Ketika kita mendapatkan tanggapan kurang baik dari para pelanggan seperti halnya hambatan komunikasi Salon Muslimah terkait Service yang kurang memuaskan, maka dari itu kita harus sigap mengatasinya dengan berupaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.”

Dan Supervisor juga harus memberi tanggapan terkait hal ini sebagai salah satu upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah.⁹⁵

“Ketika ada pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan maka, Sebagai Supervisor yang bertugas untuk mengontrol pelayanan memberitahu kepada setiap pegawai untuk terus meningkatkan

⁹⁴ Wawancara dengan Ummu Abhtal , Sebagai Pemilik Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 15 Juli 2021, Pukul 09.45 WIB

⁹⁵ Wawancara dengan Susanti , Sebagai Supervisor Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 21 Juli 2021, Pukul 11.20 WIB

layanan kepada pelanggan agar hambatan yang dialami dapat diatasi dengan hal tersebut”.

Sebagai seorang pekerja Salon Muslimah yang langsung berinteraksi kepada pelanggan ketika melayani perawatan maka Mia mengungkapkan pendapat tentang salah satu upaya mengatasi hambatan tersebut.⁹⁶

“Ketika ada pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan maka hal yang sudah seharusnya kami lakukan sebagai pegawai salon muslimah yakni meningkatkan kualitas layanan yang diberikan agar para pelanggan tidak kecewa dan pelanggan tetap menjadi pelanggan setia Salon Muslimah”.

Selain Mia, Fitri juga memberikan tanggapan terkait Meningkatkan kualitas Layanan yang diberikan oleh Salon Muslimah.⁹⁷

“Sebagai pekerja salon, yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam proses implementasi tersebut menurut salah satunya ialah dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan”.

⁹⁶ Wawancara dengan Mia , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 05 WIB

⁹⁷ Wawancara dengan Fitri , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 35 WIB

Churmatim sebagai seorang pelanggan dapat memberi tanggapan dalam hal ini sebagaimana pelanggan lah yang merasakan kualitas layanan tersebut.⁹⁸

“Sebagai pelanggan yang pernah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Salon Muslimah, ketika hal tersebut disampaikan kepada pihak Salon maka mereka langsung mengevaluasi hal tersebut dan tidak mengulangnya di hari kemudian sehingga tetap merasa nyaman untuk melakukan perawatan di salon muslimah”.

Menurut informasi yang didapat melalui Fatimah, sebagai seorang pelanggan beliau berpendapat mengenai upaya mengatasi implementasi komunikasi Islami.⁹⁹

“Dalam implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah ada hambatan yang dialami dan juga tentunya ada upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut, terkait hambatan adanya pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Salon Muslimah maka upaya mengatasinya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga para pelanggan tetap menjadikan Salon Muslimah sebagai tempat perawatan kecantikan yang tepat”.

4. Memberi Ruang Kepada Pelanggan Untuk Berpendapat

⁹⁸ Wawancara dengan Churmatim, Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 13 Agustus 2021, Pukul 14. 15 WIB

⁹⁹ Wawancara dengan Fatimah , Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 23 Agustus 2021, Pukul 13. 45 WIB

Menurut Informan Ummu Abhtal yakni pemilik salon muslimah mengatakan terkait salah satu upaya mengatasi hambatan komunikasi Islami Salon Muslimah tersebut.¹⁰⁰

“Salon Muslimah memiliki berbagai upaya dalam mengatasi hambatan komunikasi Islami, salah satunya ketika ada pelanggan yang merasa kurang puas terkait pelayanan atau seperti halnya *discount* kurang rendah hal tersebut dapat disampaikan kepada para pegawai muslimah atau melalui akun media sosial Salon Muslimah seperti Facebook, Instagram bahkan boleh juga menghubungi pihak Salon Muslimah”.

Pendapat tersebut dibenarkan oleh Susanti yang merupakan Supervisor Salon Muslimah.¹⁰¹

“Di Salon Muslimah kita memberi ruang kepada para pelanggan untuk berpendapat baik itu kritik ataupun masukan yang membangun agar Salon Muslimah lebih baik kedepannya contohnya komentar-komentar di setiap media sosial Salon Muslimah ataupun langsung memberitahu *owner* dan para pekerja yang ada di Salon Muslimah”.

Mia sebagai Pegawai Salon juga memberi tanggapan tentang hal tersebut sebagai upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Salon Muslimah.¹⁰²

¹⁰⁰ Wawancara dengan Ummu Abhtal , Sebagai Pemilik Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 15 Juli 2021, Pukul 09. 45 WIB

¹⁰¹ Wawancara dengan Susanti , Sebagai Supervisor Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 21 Juli 2021, Pukul 11.20 WIB

¹⁰² Wawancara dengan Mia , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 05 WIB

“Ketika terjadi hambatan maka kita juga berupaya semaksimal mungkin untuk mengatasi hambatan tersebut, salah satunya dengan membuka ruang bagi para pelanggan yang ingin memberikan kritik atau masukan kepada pihak Salon Muslimah contohnya pelanggan bisa menulis komentar di media sosial, bahkan datang langsung ke salon juga bisa.”

Tak hanya Mia, Fitri juga yang memiliki pekerjaan sama dengan Mia memberi tanggapan terkait hal tersebut.¹⁰³

“Sebagai upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami tentunya membuka ruang bagi para pelanggan untuk memberi tanggapan adalah hal yang tepat agar para pelanggan bisa langsung menyampaikan tanggapan mereka melalui media sosial, atau bisa juga langsung menghubungi pihak salon dan datang langsung ke Salon Muslimah.”

Churmatim merupakan pelanggan setia Salon Muslimah tak ketinggalan untuk memberi tanggapan terkait upaya mengatasi hambatan komunikasi Islami Salon Muslimah yakni salah satunya membuka ruang bagi pelanggan untuk memberi tanggapan.¹⁰⁴

“Membuka ruang bagi para pelanggan untuk menyampaikan tanggapan atau kritik yang membangun ialah salah satu upaya yang baik karena pelanggan

¹⁰³ Wawancara dengan Fitri , Sebagai Karyawan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 04 Agustus 2021, Pukul 10. 35 WIB

¹⁰⁴ Wawancara dengan Churmatim, Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 13 Agustus 2021, Pukul 14. 15 WIB

dapat langsung memberikan tanggapan terkait pelayanan kepada Salon Muslimah”

Tanggapan juga di berikan oleh Fatimah yang merupakan pelanggan Salon Muslimah terkait upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami.¹⁰⁵

“Bagi para pelanggan adanya tempat untuk berpendapat merupakan hal yang dinantikan, karena bisa memberi saran atau masukan bahkan komentar terkait pelayanan salon muslimah melalui kolom komentar di sosial media dan juga menghubungi pihak salon muslimah”.

C. Analisis Hasil Penelitian

1. Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Kota Medan

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Salon Muslimah mengimplementasikan senyum, salam, *service excellence*, memberikan promo dan juga menerapkan prinsip-prinsip komunikasi Islami, dari banyaknya prinsip komunikasi Islami yang ada dan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka *Qaulan Sadidan*, *Qaulan Layina* dan *Qaulan Karimah* lah yang

¹⁰⁵ Wawancara dengan Fatimah , Sebagai Pelanggan Salon Muslimah di Salon Muslimah, Pada tanggal 23 Agustus 2021, Pukul 13. 45 WIB

paling relevan dengan implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan.

Contohnya ketika sedang menyambut pelanggan yang datang, karyawan langsung sigap menyapa dengan menanyakan apa yang bisa dibantu dengan bahasa yang sopan dan dengan cara yang lemah lembut dan tak lupa memberi salam dan senyuman. Hal tersebut merupakan penerapan dari komunikasi Islami sebagaimana Firman Allah Swt dalam Q.S Tahaa : 44

وَقَدْ جَاءَكَ يُسَبِّحُكَ بِحَمْدِكَ فَذَكَرَكَ أُمَّةً مِّنْ عَمَلِكُمْ وَمِنَ الْيَهُودِ يُسَبِّحُكَ
بِحَمْدِكَ وَكَانَ ظَاهِرًا لِجَمِيعِ الْأُمَمِ

Artinya : “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”.¹⁰⁶

Dari ayat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwasanya *qaulan layina* ialah perkataan yang lemah lembut sehingga dapat menyentuh hati yang mendengarnya begitu juga dengan Salon Muslimah ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan sudah seharusnya menerapkan *qaulan layina* sebagai salah satu prinsip komunikasi Islam.

Dari hasil wawancara dengan Supervisor Salon Muslimah beliau mengatakan bahwasanya hal tersebut memang sudah menjadi salah satu bentuk *Service*

¹⁰⁶ Kementerian Agama RI, *Al-Fattah Al-Qur'an 20 Baris & Terjemahan 2 Muka*, (Jakarta : Mikraj & Wali, 2013, hlm. 158

Excellence yang sudah diterapkan sejak dulu agar pelanggan mendapatkan pelayanan terbaik dari Salon Muslimah tersebut dan Islam juga mengajarkan agar kita bertutur kata dengan perkataan yang lemah lembut seperti halnya Q.S Taahaa ayat 44 diatas.

Disamping *qaulan layina* yang sudah diimplementasikan dalam hal komunikasi Islami salon muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan banyak juga yang ditemukan oleh peneliti ketika mengadakan observasi di Salon Muslimah salah satunya murottal yang diputar setiap harinya, sehingga ketika melakukan perawatan kecantikan secara tidak langsung pelanggan juga merasakan komunikasi Islami yang diberikan oleh Salon Muslimah yakni dengan mengingatkan pelanggan untuk selalu mendengar hal-hal yang baik seperti halnya mendengar lantunan ayat suci Alquran daripada mendengar musik-musik yang tidak mengandung nilai-nilai keislaman atau musik yang memiliki makna kurang baik untuk didengar.

Salon Muslimah memang khusus diperuntukkan bagi para muslimah yang akan melakukan perawatan kecantikan maka dari itu laki-laki dilarang masuk walaupun laki-laki tersebut adalah suami dari pelanggan yang akan melakukan perawatan. Maka dari itu komunikasi verbal juga dilakukan melalui tulisan yang ada didepan pintu masuk bahwasanya “LAKI-LAKI DILARANG MASUK” dan “KHUSUS UNTUK AKHWAT” hal tersebut sudah jelas memberitahukan pelanggan bahwasanya hanya wanitalah yang diperbolehkan memasuki ruangan.

Bahkan tak sembarang wanita yang boleh melakukan perawatan kecantikan di salon muslimah, namun hanya wanita muslimah saja yang dapat melakukan perawatan kecantikan pada Salon Muslimah. Seperti nama *brand* nya muslimah memang benar salon muslimah hanya menerima pelanggan yang merupakan wanita muslimah.

Seperti halnya alasan salah seorang pelanggan Salon Muslimah yakni Churmatim seorang Pegawai Negeri yang sudah lama menjadi pelanggan tetap Salon Muslimah, beliau mengatakan “alasan utama saya memilih Salon Muslimah sebagai tempat perawatan kecantikan ialah salon tersebut dikhususkan untuk para wanita muslimah sehingga ketika melakukan perawatan kita tidak khawatir akan ada laki-laki yang memasuki ruangan”. Churmatim sudah menjadi pelanggan tetap salon muslimah selama kurang lebih 4 tahun lamanya dan beliau merasakan kepuasan tersendiri ketika melakukan perawatan di salon tersebut, banyak pelajaran-pelajaran baru yang Churmatim dapatkan sejak melakukan perawatan di salon muslimah, hal yang tadinya ia tidak ketahui setelah perawatan di salon muslimah ia menjadi tahu bahwasanya banyak perawatan-perawatan yang dilarang dalam Islam contohnya mewarnai rambut dengan warna hitam adalah haram dan dianjurkan hanya untuk wanita yang sudah beruban dan menggunakan hienna. Sebagaimana hadits-hadits berikut :

“Ubahlah uban ini dengan sesuatu, tetapi hindarilah warna hitam” (H.R Muslim).

Ulama besar Syafi'iyah An Nawawi membawakan Hadits ini dalam Bab

“Dianjurkan menyemir uban dengan Shofroh (warna kuning), hamroh (warna merah) dan diharamkan menggunakan warna hitam”

“Sesungguhnya bahan yang terbaik yang kalian gunakan untuk menyemir uban adalah hienna dan katm (inai)”. (H.R Abu Daud, Tirmidzi, Ibnu Majah dan An Nasa’i. Syaih Al Albani dalam As Silsilah Ash Shahihah mengatakan bahwa hadits ini Shahih”

Churmatim pernah ingin mewarnai rambut dan karyawan salon tersebut menolak dengan halus karena rambut Churmatim sama sekali tidak beruban, dari peristiwa tersebut dapat menerangkan bahwasanya salon muslimah juga mengimplementasikan prinsip Komunikasi Islami salah satunya *qaulan baligha* yakni perkataan yang benar meskipun sebenarnya akan mendatangkan manfaat untuk pihak salon ketika menerima tawaran tersebut namun salon muslimah tetap memegang prinsip komunikasi Islam untuk menyampaikan sesuatu sesuai dengan fakta sebagaimana firman Allah Swt dalam Q. S Annisa : 63

.....
 ..
 g ..

.....

Artinya : “Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan Katakanlah kepada mereka Perkataan yang berbekas pada jiwa mereka.¹⁰⁷

Dari Ayat tersebut sangat jelas menerangkan bahwasanya Allah Swt memerintahkan kita untuk memberi pelajaran dengan perkataan yang berbekas pada diri seseorang. Dengan pihak salon menolak tawaran tersebut dengan perkataan yang benar pihak salon sudah memberikan pelajaran baru kepada Churmatim sehingga Churmatim mengetahui kebenaran yang ada. Sampai saat ini belum ada kejanggalan atau kesan yang kurang baik yang diterima oleh Churmatim maka dari itu ia tak pernah berpindah tempat untuk melakukan perawatan kecantikan, selain pelayanan prima (*Service Excellence*) yang sangat memuaskan, menurut Churmatim untuk biaya perawatan juga sangat sesuai dengan hasil *treatment* yang diberikan.

Walaupun kebanyakan pelanggan Salon Muslimah berasal dari kalangan ibu-ibu namun bagi Mahasiswa yang mengedepankan ajaran agama Islam dan mengetahui bahwasanya tidak sembarangan dalam melakukan perawatan kecantikan maka Fatimah yang merupakan seorang Mahasiswa, Salon Muslimah merupakan pilihan yang tepat untuk melakukan perawatan kecantikan meskipun ia mengatakan “untuk biaya perawatan bagi seorang Mahasiswa memang sesuatu

¹⁰⁷ *Ibid*, hlm. 45

yang sedikit menguras kantong namun sebagai bentuk rasa syukur atas nikmat Allah maka sudah seharusnya kita sebagai seorang muslimah menjaga pemberian Allah dengan cara merawatnya”. walaupun Fatimah bisa dibilang sekali sebulan bahkan bisa juga sekali dua bulan datang ke salon namun tetap saja saya akan melakukan perawatan dan memilih Salon Muslimah sebagai tempat perawatan karena pelayanan yang diberikan memang sesuai dengan *syari'ah* Islam dan dapat membantu perekonomian masyarakat muslim dengan cara memakmurkan bisnis-bisnis islam terkhusus di Kota Medan.

Dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan *syariat* Islam Salon Muslimah tidak sembarangan dalam memilih karyawan bahkan di Salon Muslimah para pekerja diberikan pengajaran agar dapat lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan hal tersebut diungkap oleh Ummu Abhtal yang merupakan pemilik Salon “di Salon Muslimah kita Alhamdulillah membimbing semua karyawan untuk lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan terhusus ketika melakukan *treatment*, untuk melakukan perawatan kecantikan sesuai *syari'ah* tidak bisa hanya berbekal ilmu salon kecantikan umum namun semua karyawan harus dibekali dengan pengetahuan agama Islam”, maka di Salon Muslimah Komunikasi Islami sangat dapat di implementasikan dengan mengadakan kajian rutin yang diadakan setiap minggunya oleh pihak Salon Muslimah kepada para karyawan.

Sebagai wujud ketakwaan kepada Allah Swt disamping kesibukan melayani pelanggan, Susanti yang merupakan supervisor di Salon Muslimah mengatakan bahwasanya setiap karyawan ketika sudah masuk waktu sholat harus menjalankan kewajiban terlebih dahulu maka semua karyawan harus memberhentikan pekerjaannya sejenak untuk melaksanakan sholat dan akan digantikan oleh pekerja yang sedang berhalangan sholat dan pengunjung juga dipersilahkan untuk melaksanakan sholat terlebih dahulu ketika perawatan tersebut memang bisa ditinggalkan sejenak untuk melaksanakan sholat.

Suasana Salon yang selalu bersih juga merupakan bentuk perwujudan dari implementasi nilai-nilai Islami sehingga pelanggan merasa nyaman dan betah ketika melakukan perawatan di Salon Muslimah dan juga bersikap ramah kepada pelanggan sudah menjadi bagian penting yang dilakukan oleh karyawan dengan sesekali mengajak pelanggan bercengkrama ketika sedang melayani pelanggan yang melakukan perawatan.

2. Hambatan Dalam Mengimplementasikan Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan.

Untuk mencapai sesuatu hal tentunya akan ada rintangan dan hambatan begitu juga dalam proses komunikasi ada yang disebut dengan konflik komunikasi. Biasanya konflik terjadi karena adanya perbedaan pendapat atau bisa juga karena perbedaan latar belakang kebudayaan atau kebiasaan. Sama halnya dengan

komunikasi Islami tentu akan ada hambatan yang dialami, apalagi zaman yang terus berkembang akan menimbulkan pengetahuan-pengetahuan baru yang dimiliki setiap orang namun tidak semua perkembangan zaman dapat untuk diikuti karena banyak yang sudah tidak sesuai dengan ajaran agama Islam. Dikaitkan dengan perawatan yang ada di Salon Muslimah, setiap pelanggan memiliki karakteristik yang berbeda-beda, ketika melayani pelanggan para karyawan akan memberikan pelayanan terbaiknya namun tentunya selama Salon Muslimah berdiri sudah banyak pengalaman yang didapatkan dalam melayani pelanggan. Salon muslimah sudah sangat berupaya untuk terus menerapkan prinsip-prinsip komunikasi Islami dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan namun tidak semua jalan mulus tanpa krikil.

Dalam meneruskan *syi'ar* keagamaan melalui Salon Muslimah ada hambatan yang dialami, tak hanya hambatan yang dialami oleh karyawan dalam menangani pelanggan namun pemilik salon juga merasakan hambatan komunikasi Islami ketika hendak memberitahu para karyawan untuk terus mengkaji lebih dalam terkait perawatan muslimah yang sesuai dengan *syari'at* Islam. Ummu Abhtal hanya berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kualitas para pekerjanya terlebih dahulu. Beliau pernah menerapkan beberapa aturan untuk kebaikan salon muslimah namun ada beberapa pekerjanya yang tidak mengikuti apa yang dianjurkan oleh beliau.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, karyawan salon lah yang akan terjun langsung menanganinya dan salah satu hambatan yang dirasakan oleh Mia salah satu karyawan salon muslimah ialah ketika ada pelanggan yang meminta untuk melakukan perawatan yang tidak ada di daftar *treatment* namun pelanggan tersebut tetap ingin untuk melakukan perawatan tersebut disamping tidak ada didaftar *treatment*, perawatan tersebut juga bertentangan dengan ajaran Islam yakni *eyelash extention* atau sambung bulu mata, *eyelash extention* pernah begitu *trend* terskhusus dikalangan anak muda sehingga banyak sekali salon-salon konvensional yang menyediakan *treatment* tersebut, namun di Salon Muslimah benar-benar tidak menyediakan perawatan yang bertentangan dengan *syari'at* Islam.

Ada juga beberapa hambatan lain dalam mengimplementasikan Komunikasi Islami yakni ketika karyawan salon muslimah lupa memberi salam, atau bahkan menghadapi pelanggan yang tidak menjawab salam, ada juga beberapa pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan bahkan pelanggan merasa kurang dengan diskon yang sudah diberikan.

Hal-hal tersebutlah yang merupakan hambatan-hambatan dalam mengimplementasikan Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada Pelanggan terkhusus di Kota Medan.

3. Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Mengimplementasikan Komunikasi Islami dalam memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan

Hambatan tidak menjadi halangan bagi Salon Muslimah dalam mengimplementasikan Komunikasi Islami dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, karena setiap masalah ada jalan keluarnya begitu juga dengan hambatan tentunya memiliki upaya dalam mengatasinya adapun upaya yang dilakukan oleh Salon Muslimah dalam mengatasi hambatan tersebut yakni dengan beberapa cara tergantung apa yang menjadi penyebab timbulnya hambatan tersebut. Seperti halnya hambatan yang dirasakan oleh Ummu Abhtal, untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan maka terlebih dahulu Salon Muslimah harus menciptakan pekerja yang baik sehingga ketika ada beberapa karyawan yang kurang mematuhi aturan yang diterapkan yang mana hal tersebut dilakukan sebagai bentuk implementasi komunikasi Islami kepada para karyawan maka Ummu Abhtal berupaya untuk memberikan arahan dan nasihat dengan cara mengimplementasikan *qaulan layina* yakni memberitahu sesuatu kebenaran dengan perkataan yang lemah lembut sehingga para karyawan yang awalnya belum bisa menerimanya menjadi luluh dan dapat melaksanakan aturan-aturan tersebut contohnya mengikuti kajian rutin setiap sekali seminggu dan mengerjakan sholat tepat waktu.

Dalam mengimplementasikan komunikasi Islami Fitri yang merupakan salah satu karyawan Salon Muslimah juga memiliki pengalaman tersendiri ketika menyampaikan sesuatu hal kebaikan tentang perawatan sesuai *syari'ah* namun pelanggan tersebut kurang menerima dikarenakan perbedaan pendapat dan

pemahaman, melihat pelanggan yang merupakan seorang ibu yang sudah lanjut usia maka Fitri juga menyampaikan hal tersebut dengan mengimplementasikan *qaulan kharimah*. sebagaimana Firman Allah Swt Q.S Al-Isra : 23

وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ

وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ

Artinya : “Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau Kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia”.¹⁰⁸

Dari ayat tersebut menegaskan bahwasanya sudah seharusnya kita berbuat baik kepada kedua orangtua dan bertutur kata dengan perkataan yang mulia maka dari itu Fitri yang menyadari hal tersebut hanya sekedar memberitahu dan tidak memperpanjang hal tersebut.

Selama menjadi supervisor di Salon Muslimah bahkan semua cabang Salon Muslimah di Kota Medan di *handle* oleh Susanti dan selama itu pula ada beberapa masukan dan kritik dari pelanggan namun hal tersebut merupakan

¹⁰⁸ Kementerian Agama RI, *Al-Fattah Al-Qur'an 20 Baris & Terjemahan 2 Muka*, (Jakarta : Mikraj & Wali, 2013, hlm. 143

sesuatu yang baik menurut Susanti karena dengan masukan dan kritik dari pelanggan kualitas Salon Muslimah dapat menjadi lebih baik kedepannya.

Seperti halnya pengalaman salah seorang pelanggan yaitu Churmatim pernah merasakan rasa sakit yang tidak wajar setelah melakukan perawatan di Salon Muslimah namun karena Churmatim sudah lama menjadi pelanggan di Salon tersebut dan baru pertama kali merasakan kejanggalan, sehingga ia tidak jera karena hal itu bahkan Churmatim memberi tahu kepada pihak salon agar lebih berhati-hati dan dapat lebih meningkatkan kualitas layanan untuk kedepannya. Dan ketika Churmatim memberitahu hal tersebut maka pihak Salon Muslimah melakukan evaluasi, lalu ketika Churmatim melakukan perawatan di kemudian harinya Alhamdulillah tidak merasakan sakit seperti halnya yang pernah ia rasakan sebelumnya, dan Supervisor selalu sigap untuk mengontrol perkembangan yang terjadi pada setiap cabang Salon Muslimah yang ada di Kota Medan dan menjalankan dengan baik amanah yang sudah diberikan oleh pemilik Salon Muslimah.

Selain hal-hal diatas upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yakni dengan saling mengingatkan antar pegawai salon untuk selalu berusaha mengimplementasikan Komunikasi Islami, saling memahami antar komunikan dengan komunikator agar tidak timbul konflik dalam komunikasi, meningkatkan kualitas layanan salon muslimah dan yang terakhir memberi ruang kepada para pelanggan untuk menyampaikan tanggapan bahkan kritik yang

membangun agar salon muslimah lebih baik kedepannya. Hal-hal tersebutlah yang merupakan upaya yang dilakukan oleh Salon Muslimah dalam mengimplementasikan komunikasi Islami kepada pelanggan pada saat memberikan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka adapun kesimpulan yang didapatkan ialah :

1. Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dengan beberapa hal diantaranya ialah memberi senyuman kepada pelanggan, memberi salam kepada pelanggan, memberikan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) serta memberikan promo dengan penerapan beberapa prinsip-prinsip Komunikasi Islami seperti *Qaulan Sadidan*, *Qaulan Layina* dan *Qaulan Kharimah*.
2. Hambatan Salon Muslimah dalam mengimplementasikan komunikasi Islami pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan yakni ketika karyawan salon lupa untuk mengucapkan salam kepada pelanggan yang datang, salam yang tidak dijawab oleh pelanggan, pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan juga pelanggan yang menginginkan promo dengan potongan harga yang tinggi.
3. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut dengan beberapa cara yakni saling mengingatkan antar sesama karyawan untuk dapat mengimplementasikan Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, saling memahami ketika terjadi kesalah pahaman

dalam proses komunikasi agar tidak menimbulkan konflik komunikasi, meningkatkan layanan kepada pelanggan untuk terus menunjang performa layanan, dan yang terakhir adapun hal yang dilakukan untuk mengatasi hambatan implementasi tersebut dengan membuka ruang bagi para pelanggan untuk memberikan kritik yang membangun agar salon muslimah lebih baik kedepannya.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian pada Salon Muslimah dan menemukan hasil dari penelitian tersebut maka peneliti dapat memberi beberapa saran sebagai berikut :

1. Salon Muslimah.
 - a. Salon Muslimah agar mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada yang Alhamdulillah sudah mendapat tanggapan positif dari para pelanggan Kota Medan.
 - b. Salon Muslimah dapat terus mengimplementasikan Komunikasi Islami dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Muslimah Kota Medan.
2. Muslimah Kota Medan
 - a. Muslimah yang sudah mendapatkan pengalaman dan pelajaran di Salon Muslimah agar menyampaikan kepada para muslimah lainnya agar mengetahui hal-hal yang tidak diketahui sebelumnya.
 - b. Agar kedepannya semakin banyak wanita muslim khususnya di Kota Medan tertarik melakukan perawatan di Salon Muslimah dan mengetahui lebih dalam tentang perawatan kecantikan sesuai *syari'ah*.

3. Peneliti Selanjutnya

- a. Agar para peneliti yang akan melanjutkan penelitian ini dapat meneliti lebih dalam terkait Salon Muslimah agar Salon Muslimah semakin dikenal oleh para Muslimah Kota Medan dan menemukan hasil penelitian yang lebih sempurna.
- b. Ketika para pebisnis muslim sudah berlomba-lomba menghadirkan sebuah bisnis berbasis *syari'ah* seperti Salon Muslimah sudah seharusnya para umat muslim terkhusus di Kota Medan juga dapat untuk lebih antusias dalam membantu perkembangan bisnis tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Adya Barata, Atep. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo).
- Ahmadi, Rulam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Amir, Mafri. 1999. *Etika Komunikasi Massa Dalam Pandangan Islam*. Jakarta : Logos, 1999.
- Badriyah, Samihah. 2017. *Yuk Sempurnakan Hijab*. Solo : PQS Publiching.
- Basmeih, Abdullah, dkk. 1980. *Tafsir Pimpinan AR-Rahman Kepada Pengertian Al-Qur'an*. Malaysia : Darulfikir.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Hasan, Erliana. 2005. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung : PT.Refika Aditama
- Hefni, Harjani. 2015. *Komunikasi Islam*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Kaelan. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif bidang Filsafat*. Yogyakarta : Paradigma.
- Kementerian Agama RI. 2013. *Al-Fattah Al-Qur'an 20 Baris & Terjemahan 2 Muka*. Jakarta : Mikraj & Wali.
- Nurjaman, Kadar & Khaerul Umam. 2012. *Komunikasi & Public Relation*. Bandung : CV. Pustaka Setia.

Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B*. Bandung : Alfabeta.

Sukresno, Sari & Gagas Ulung. 2010. *Sukses Berbisnis Salon Muslimah*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Umar, Anshori. 1986. *Fiqih Wanita*. Semarang : CV. Asy-Syifa.

Jurnal :

Fahrudin, M. Mukhlis. 2012. *Konsep Inner Beauty : Kajian Pendidikan Akhlaq*, Jurnal el-Hikmah Fakultas Tarbiyah UIN Malang.

Kanedi, Indra, Feri Hari Utami, Leni Natalia Zulita. Februari 2017. *Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu*. Jurnal Pseudocode. Vol. 4 (1).

Kurniawan, Danang. 2020. *Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah*. Tawazun : Journal of Sharia Economic Law. Vol. 3(1).

Lesmana, Hendra. September – Desember 2016. *Pengaruh Kualitas Kepuasan dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Kawasan Industri*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol. 14 (4).

Nazarullah. 2018. *Teori-teori Komunikasi Massa Dalam Perspektif Islam*. Jurnal Peurawi. Vol. 1(1)

Razali, Zahrina. Juli – Desember 2019. *Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Bisnis Salon Muslimah Kota Medan*. Tansiq. Vol. 2 (2).

Saeful Rahmat, Pupu. Januari – Juni 2009. *Penelitian Kualitatif*. EQUILIBRIUM. Vol. 5 (9).

Syafira Prameswari, Maristania, Maspiyah. 2018. *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat konsumennya pada Body SPA dengan Kosmetika Berbahan Green Tea di Alesya Salon dan SPA Muslimah Surabaya*. e-Journal. Vol. 7(3).

Wawancara :

Wawancara dengan Churmatim. *Pelanggan Salon Muslimah*. 23 Agustus 2021

Wawancara dengan Fatimah, *Pelanggan Salon Muslimah*. 13 Agustus 2021

Wawancara dengan Fitri. *Karyawan Salon Muslimah*. 04 Agustus 2021

Wawancara dengan Mia. *Karyawan Salon Muslimah*. 04 Agustus 2021

Wawancara dengan Susanti. *Supervisor Salon Muslimah*. 21 Juli 2021

Wawancara dengan Ummu Abhtal. *Pemilik Salon Muslimah*. 15 Juli 2021

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1.

Hasil Wawancara

Informan : Ummu Abhtal

Jabatan : Pemilik Salon Muslimah

1. Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Kota Medan.
 - a. Senyum.

Peneliti	Apakah Senyum dilakukan para pekerja Salon Muslimah dalam menyambut pelanggan bu ?
Informan	Iya, benar. Karena kalau para pekerja di Salon tidak senyum bagaimana pelanggan betah untuk berlama-lama melakukan <i>treatment</i> . Maka dari itu, sebagai pemilik Salon saya selalu mengingatkan karyawan saya untuk selalu memberikan senyuman kepada pelanggan, walaupun mereka mungkin tidak setiap hari merasa senang mungkin banyak masalah atau pikiran, namun mereka harus tetap totalitas dalam bekerja salah satunya harus tetap tersenyum

	dalam melayani pelanggan.
--	---------------------------

Peneliti	Menurut ibu, apakah dengan memberi Senyum kepada pelanggan termasuk implementasi komunikasi Islami yang dilakukan oleh Salon Muslimah bu ?
Informan	Ya, saya rasa sebagai seorang muslim menyenangkan hati orang lain termasuk salah satu ibadah yang ringan untuk dilakukan, sebagai Salon yang berbasis <i>syari'ah</i> saya rasa dengan memberi senyuman Salon Muslimah sudah dapat mengimplementasikan komunikasi Islami walau dengan non verbal. Karena senyuman juga merupakan salah satu hal yang dapat menyenangkan hati orang lain .

b. Salam.

Peneliti	Apakah di Salon Muslimah, Salam diucapkan oleh para pekerja dalam menyambut pelanggan bu ?
Informan	Sebagai seorang muslim dalam menyapa muslim lainnya, sudah seharusnya mengucapkan salam dengan " <i>Assalamu'alaikum</i> ", maka dari itu di Salon Muslimah

	<p>saya juga menegaskan kepada seluruh karyawan saya, ketika pelanggan datang maka wajib untuk mengucapkan salam bahkan tak hanya kepada pelanggan, untuk sesama karyawan juga ketika menyapa karyawan lain harus dengan salam.</p>
--	---

Peneliti	<p>Apakah Salam termasuk Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan bu ?</p>
Informan	<p>Ya, Saya rasa salah satu pembeda salon konvensional dengan salon muslimah yakni terletak dalam hal penyambutan terhadap pelanggan. Oleh sebab itu, mengucapkan salam kepada pelanggan sudah termasuk salah satu bentuk pengimplementasian Komunikasi Islami yang dilakukan oleh Salon Muslimah ketika menyambut para pelanggan dengan mengucap "<i>Assalamu'alaikum kak, Assalamu'alaikum buu</i>" karena mengucapkan salam merupakan keharusan bagi kita ketika menyapa muslim lainnya.</p>

c. Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Peneliti	Apakah <i>Service Excellence</i> sudah di terapkan pada Salon Muslimah bu ?
Informan	Mungkin kalau ditanya pelayanan yang diberikan oleh Salon Muslimah sudah termasuk dalam kategori pelayanan prima atau belum, yah kita sebisa mungkin selalu memberikan yang terbaik kepada pelanggan melalui pelayanan-pelayanan yang ada contohnya mengikuti kemauan pelanggan, karena banyak juga pelanggan yang <i>request</i> untuk lebih kuat pijatannya ketika <i>spa, creambath</i> atau bahkan lebih halus dan masih banyak permintaan dari pelanggan lainnya, itu semua sebisa mungkin kita penuhi sebagai wujud <i>service excellence</i> yang diberikan oleh Salon Muslimah untuk memenuhi permintaan pelanggan.

Peneliti	Apakah <i>Service Excellence</i> termasuk implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan bu ?
----------	--

Informan	Menurut saya memberikan Pelayanan prima kepada pelanggan merupakan suatu keharusan, dalam bisnis Islam juga menerapkan bahwasanya kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama dan hal tersebut menurut saya sudah termasuk dalam implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah, dimana memang benar bahwasanya Salon Muslimah lebih mengedepankan kualitas layanan yang diberikan demi kepuasan pelanggan.
----------	--

d. Mengadakan Promo Potongan Harga/*discount*

Peneliti	Apakah promo potongan harga dilakukan oleh Salon Muslimah bu ?
Informan	Iya benar, kita sering mengadakan promo dengan memberikan potongan harga atau biasa kita kenal dengan <i>discount</i> kepada pelanggan, dan biasanya promo itu kita lakukan di waktu-waktu tertentu contohnya ketika menyambut bulan Ramadhan, Idul Fitri, hari kemerdekaan, dan hari-hari lainnya.

Peneliti	Apakah menurut ibu promo termasuk salah satu wujud Implementasi Komunikasi Islami yang dilakukan oleh Salon Muslimah?
Informan	Ya, karena dengan mengadakan promo kita lebih dekat dalam berkomunikasi kepada pelanggan, kalau kita sedang mengadakan promo kita langsung menghubungi <i>customer</i> melalui telephone dan sms tak lupa kita juga membagikan informasi tersebut melalui akun media sosial Salon Muslimah seperti Instagram, Facebook dan Whatsapp. Dan hal tersebut merupakan salah satu bentuk Implementasi Komunikasi Islami yang dilakukan oleh Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

2. Hambatan mengimplementasikan komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan

a. Lupa Memberi Salam

Peneliti	Apakah para pekerja pernah lupa memberi salam kepada pelanggan bu ?
Informan	Setiap manusia pasti tak luput dari khilaf dan salah, begitu

	<p>juga lupa kita semua pasti pernah lupa dalam berbagai hal.</p> <p>Termasuk para pekerja di Salon Muslimah, pastinya pernah lupa mengucapkan salam ketika menyambut para pelanggan yang datang ke Salon, bisa jadi karena terburu-buru atau karena banyak pelanggan yang mengantri sehingga langsung saja para karyawan menyambut dan mempersilahkan masuk ke dalam ruangan sehingga lupa mengucap salam.</p>
--	---

Peneliti	<p>Apakah menurut ibu lupa memberi salam termasuk salah satu hambatan Salon Muslimah mengimplementasikan Komunikasi Islami dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?</p>
Informan	<p>Ya, hal tersebut termasuk salah satu hambatan dalam mengimplementasikan Komunikasi Islami, Ketika kita sudah berupaya semaksimal mungkin untuk terus menerapkan komunikasi secara Islami namun ada juga hambatan yang dialami salah satunya lupa mengucap salam, sebenarnya hal tersebut bisa dikatakan manusiawi karena pastinya setiap orang pernah lupa, namun dalam hal</p>

	ini lupa memberi salam kepada pelanggan salah satu hambatan dalam mengimplementasikan Komunikasi Islami tersebut.
--	---

b. Salam tidak ditanggapi

Peneliti	Apakah pernah para karyawan Salon Muslimah ketika memberi salam kepada pelanggan namun tidak ditanggapi oleh pelanggan bu ?
Informan	Saya juga lupa kalau ditanya pernah atau tidak, tapi kalau memang diantara pekerja ada yang mengalami hal tersebut tentunya kita sebagai seorang muslim harus bisa saling memahami dan mengingatkan bisa jadi seseorang tersebut tidak jelas mendengar ucapan salam yang dilontarkan atau bisa juga seseorang tersebut tidak fokus, walaupun memang menjawab salam hukumnya wajib namun kita juga bisa mengingatkan seseorang tersebut dengan perkataan yang lemah lembut.

Peneliti	Apakah salam yang tidak ditanggapi termasuk salah satu
----------	--

	hambatan implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah bu ?
Informan	Ya, karena kalau pelanggan tidak menanggapi salam dari pegawai salon berarti tidak ada respon dari komunikasi maka hal tersebut sudah termasuk hambatan komunikasi terlebih hal yang disampaikan tersebut ialah salam, dalam islam sebagai seorang muslim kita wajib menjawab salam.

c. *Service* Kurang Memuaskan

Peneliti	Bagaimana tanggapan ibu terkait adanya pelanggan yang kurang puas terhadap <i>service</i> yang diberikan Salon Muslimah ?
Informan	Sebagai Pemilik Salon Muslimah, tentunya saya sering memastikan bahwasanya pelayanan yang diberikan para pegawai kepada pelanggan sudah baik, namun ketika ada pelanggan yang kurang puas maka hal tersebut merupakan suatu kewajaran karena memang tidak ada pelayanan yang benar-benar sempurna tapi di Salon Muslimah kita selalu berupaya semaksimal mungkin untuk terus memberikan

	pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.
--	--

d. *Discount* Terlalu Rendah

Peneliti	Bagaimana tanggapan ibu terkait adanya pelanggan yang menilai bahwasanya <i>discount</i> yang diberikan Salon Muslimah terlalu rendah ?
Informan	Terkadang saya kurang mengerti ketika ada pelanggan yang beranggapan seperti itu, karena yah sebenarnya ketika kita mengadakan <i>discount</i> , kita sudah memberikan potongan yang sesuai, ketika ada pelanggan yang merasa bahwasanya <i>discount</i> yang diberikan terlalu rendah maka hal tersebut sudah menjadi salah satu hambatan komunikasi yang terjadi karena adanya perbedaan pendapat antara pelanggan dan pihak Salon Muslimah.

3. Upaya Mengatasi Hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah

Kota Medan.

a. Saling Mengingat

Peneliti	Apakah saling mengingat merupakan upaya mengatasi
----------	---

	<p>hambatan implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah bu ?</p>
Informan	<p>Ya, benar. Sebagai pemilik salon saya selalu berupaya untuk meninjau apa saja hambatan yang ada di salon muslimah dan berupaya untuk mengatasi hal tersebut salah satunya dengan memberitahu para pegawai untuk saling mengingatkan ketika ada yang lalai atau lupa, agar hambatan tersebut dapat diatasi termasuk dalam mengimplementasikan komunikasi Islami dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.</p>

b. Saling Memahami

Peneliti	<p>Apakah saling memahami juga merupakan upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah bu ?</p>
Informan	<p>Terkait salah satu hambatan komunikasi Islami Salon Muslimah yakni adanya pelanggan yang tidak menanggapi salam dari pegawai salon, menurut saya upaya mengatasi hal tersebut dengan saling memahami agar tidak terjadi konflik dalam komunikasi, kalau seandainya pegawai salon</p>

	<p>merasa tidak senang maka akan timbul konflik komunikasi, untuk mengatasi hal tersebut tentunya harus saling memahami karena bisa jadi pelanggan tidak fokus atau kurang mendengar ucapan salam yang diberikan.</p>
--	---

c. Meningkatkan Kualitas Layanan

Peneliti	<p>Apakah meningkatkan kualitas layanan merupakan upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah bu ?</p>
Informan	<p>Ketika kita mendapatkan tanggapan kurang baik dari para pelanggan seperti halnya hambatan komunikasi Salon Muslimah terkait <i>Service</i> yang kurang memuaskan, maka kita harus sigap mengatasinya dengan berupaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, agar pelanggan tidak kecewa.</p>

d. Memberi Ruang Untuk Berpendapat Kepada Pelanggan

Peneliti	<p>Apakah dengan memberi ruang untuk berpendapat kepada pelanggan merupakan upaya mengatasi hambatan</p>
----------	--

	implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah bu ?
Informan	Ya, di Salon Muslimah kita memiliki berbagai upaya dalam mengatasi hambatan komunikasi Islami, salah satunya ketika ada pelanggan yang merasa kurang puas terkait pelayanan atau seperti halnya <i>discount</i> kurang rendah, hal tersebut dapat disampaikan kepada para pegawai muslimah atau melalui akun media sosial Salon Muslimah seperti Facebook, Instagram bahkan boleh juga menghubungi pihak Salon Muslimah atau langsung datang ke Salon Muslimah.

Lampiran 2.

Hasil Wawancara

Informan : Susanti

Jabatan : Supervisor Salon Muslimah

1. Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Kota Medan.
 - a. Senyum.

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait Senyum sebagai salah satu implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
Informan	Agar pelanggan merasa senang dengan penyambutan Salon Muslimah maka senyuman merupakan hal yang sangat penting untuk menciptakan <i>good image</i> agar pelanggan merasa dihargai ketika mendapatkan sambutan hangat dari karyawan karena dalam bisnis Islam juga mengajarkan kita untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan salah satunya dengan memberi senyuman ketika menyambut dan ketika melayani pelanggan yang melakukan perawatan, melalui hal tersebut kita juga sudah

	mengimplementasikan komunikasi Islami
--	---------------------------------------

b. Salam.

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait Salam sebagai salah satu implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Menurut saya yang membedakan Salon Muslimah dengan Salon Konvensional salah satunya adalah salam. Untuk mewujudkan konsep Islami maka Salon Muslimah mengimplementasikannya dengan cara memberi salam kepada setiap pelanggan yakni mengucapkan “Assalamu’alaikum” bahkan tak hanya kepada pelanggan, kepada sesama pekerja di Salon Muslimah kita wajib mengucapkan salam.

c. *Service Excellence*

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait <i>Service Excellence</i> sebagai bentuk Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
----------	--

Informan	Sebagai Supervisor Salon Muslimah saya harus memastikan kualitas layanan yang diberikan pegawai Salon Muslimah agar terciptanya pelayanan prima, sehingga para pelanggan mendapatkan kenyamanan dari setiap pelayanan-pelayanan yang diberikan. Hal tersebut merupakan salah satu wujud Implementasi Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Kota Medan.
----------	--

d. Mengadakan Promo Potongan Harga/*discount*

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait Promo sebagai Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan ?
Informan	Kita selalu memberitahu para pelanggan ketika sedang mengadakan promo <i>discount</i> dengan cara menghubungi langsung para <i>Customer</i> dan juga membagikan status di media sosial pribadi saya dan media sosial Salon Muslimah. Dengan menghubungi para pelanggan hal tersebut sudah termasuk salah satu wujud Komunikasi yang dilakukan kepada pelanggan oleh Salon Muslimah

2. Hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan

a. Lupa Memberi Salam

Peneliti	Apakah lupa memberi salam salah satu hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kak ?
Informan	Menurut saya Lupa hal yang akan dialami setiap orang, dalam proses komunikasi juga tak selalu berjalan lancar ada juga yang dinamakan hambatan Komunikasi, termasuk salon muslimah dalam proses komunikasi Islami kepada pelanggan mengalami hambatan salah satunya yakni lupa memberi salam ketika menyambut pelanggan.

b. Salam Tidak Ditanggapi

Peneliti	Apakah salam yang tidak ditanggapi oleh pelanggan merupakan suatu hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kak ?
Informan	Ya, benar. Ketika mengimplementasikan komunikasi Islami tak selalu berjalan dengan lancar ada juga hambatan dalam

	<p>proses tersebut salah satunya yakni salam yang tidak ditanggapi. Sebagai Supervisor sudah seharusnya memberikan contoh yang baik kepada seluruh pegawai dengan memberikan salam kepada pelanggan dan telah berupaya melakukan yang terbaik, namun ada juga hambatan yang dirasakan yakni ketika ada pelanggan yang tidak menjawab salam sedangkan bagi seorang muslim wajib hukumnya untuk menjawab salam</p>
--	--

c. *Service* Kurang Memuaskan

Peneliti	<p>Apakah <i>Service</i> yang kurang memuaskan merupakan suatu hambatan dalam mengimplementasikan Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kak ?</p>
Informan	<p><i>Service</i> yang kurang memuaskan mungkin dirasakan oleh beberapa pelanggan ketika melakukan perawatan kecantikan di Salon Muslimah bisa jadi hasil yang didapat tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh pelanggan namun sebisa mungkin pegawai Salon Muslimah selalu memenuhi permintaan para pelanggannya, ketika ada pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan berarti hal tersebut</p>

	merupakan suatu hambatan implementasi Komunikasi Islami bagi salon muslimah karena masih ada pelanggan yang merasa kurang puas dengan <i>service</i> yang diberikan.
--	--

d. *Discount* Terlalu Rendah

Peneliti	Bagaimana pendapat kakak tentang penilaian pelanggan terkait <i>Discount</i> yang terlalu rendah merupakan hambatan Komunikasi Islami Salon Muslimah kak ?
Informan	Dalam hal ini sebagai Supervisor yang menampung semua hal di Salon Muslimah tentunya saya menanggapi hal tersebut dengan bijak, ketika ada pelanggan merasa <i>discount</i> yang diberikan masih kurang maka kita memberikan penjelasan bahwasanya potongan yang di berikan sudah sesuai harga promo yang ada.

3. Upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah

Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan.

a. Saling Mengingat

Peneliti	Bagaimana pendapat kakak tentang saling mengingat
----------	---

	<p>sebagai upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?</p>
Informan	<p>Contoh hambatan yang ada di Salon Muslimah salah satunya lupa memberi salam dan menurut saya upaya mengatasinya yakni dengan cara saling mengingatkan antara karyawan satu dengan yang lainnya agar tidak terulang kejadian yang sama dan hambatan tersebut dapat diatasi.</p>

b. Saling Memahami

Peneliti	<p>Bagaimana pendapat kakak tentang saling memahami sebagai upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?</p>
Informan	<p>Islam menyukai perdamaian, bukan pertikaian maka dari itu menurut saya ketika ada hambatan yakni salah satunya pelanggan tidak menanggapi salam yang diucapkan maka hal yang harus dilakukan dengan saling memahami bisa jadi pelanggan tersebut tidak menanggapi salam karena tidak fokus atau bahkan tidak mendengar ucapan oleh Pegawai</p>

	Salon Muslimah
--	----------------

c. Meningkatkan Kualitas Layanan

Peneliti	Apakah meningkatkan kualitas layanan merupakan salah satu upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kak ?
Informan	Ya, benar. Ketika ada pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan maka, Sebagai Supervisor yang bertugas untuk mengontrol pelayanan memberitahu kepada setiap pegawai untuk terus meningkatkan layanan kepada pelanggan agar hambatan yang dialami dapat diatasi dengan hal tersebut.

d. Memberi Ruang Kepada Pelanggan Untuk Berpendapat

Peneliti	Apakah memberi ruang kepada pelanggan untuk berpendapat termasuk salah satu upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kak ?
----------	--

Informan	<p>Ya, benar. Di Salon Muslimah kita memberi ruang kepada para pelanggan untuk berpendapat baik itu kritik ataupun masukan yang membangun agar Salon Muslimah lebih baik kedepannya contohnya komentar-komentar di setiap media sosial Salon Muslimah ataupun langsung memberitahu <i>owner</i> dan para pekerja yang ada di Salon Muslimah hal tersebut termasuk salah satu upaya mengatasi hambatan implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah.</p>
----------	--

Lampiran 3.

Hasil Wawancara

Informan : Mia

Jabatan : Karyawan Salon Muslimah

1. Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Kota Medan.
 - a. Senyum.

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait Senyum sebagai salah satu implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
Informan	Sebagai Karyawan yang langsung berinteraksi dengan pelanggan sudah seharusnya para karyawan memberikan senyuman karena hal tersebut merupakan citra pertama yang dibangun oleh Salon Muslimah, kalau kita melayani pelanggan dengan wajah yang tidak senang seperti merengut atau cemberut, pelanggan juga merasa kurang nyaman saat melakukan perawatan. Maka dari itu sudah seharusnya kami menciptakan suasana yang nyaman dengan memberikan senyuman kepada pelanggan.

b. Salam.

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait Salam sebagai salah satu implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Di Salon Muslimah kita diharuskan menyambut pelanggan dengan mengucapkan salam karena dalam Islam ketika kita menyapa seorang muslim maka sudah seharusnya mengucapkan salam dengan “ <i>Assalamu’alaikum</i> ” dan sebagai tindakan yang merupakan wujud dari penerapan komunikasi Islami Salon Muslimah

c. *Service Excellence*

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait <i>Service Excellence</i> sebagai bentuk Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Sebisa mungkin kita selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, contohnya ketika pelanggan yang sedang melakukan treatment spa pijatan yang dilakukan oleh

	<p>pegawai salon terlalu kuat kita langsung meredakan pijatannya bahkan sebaliknya ada juga pelanggan yang minta agar lebih kuat pijatannya kita langsung menguatkan pijatan tersebut dan hal-hal tersebut merupakan wujud pelayanan prima yang diberikan oleh Salon Muslimah kepada pelanggan</p>
--	--

d. Mengadakan Promo Potongan Harga/*discount*

Peneliti	<p>Bagaimana tanggapan kakak terkait Promo sebagai Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan ?</p>
Informan	<p>Salon Muslimah sering kali mengadakan promo untuk menarik minat pelanggan terkhusus kalangan mahasiswa adanya potongan harga yang diberitahukan melalui media sosial, bahkan diberitahu secara langsung melalui telpon merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan oleh Salon Muslimah.</p>

2. Hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan

a. Lupa Memberi Salam

Peneliti	Apakah lupa memberi salam salah satu hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kak ?
Informan	Ya, menurut saya hal tersebut suatu hambatan. Sebagai karyawan salon muslimah, kita terkadang juga lalai dalam hal mengucapkan salam ketika ada pelanggan yang datang, bahkan langsung menyapa dan mengajak pelanggan untuk langsung memasuki ruangan dan hal tersebut merupakan sebuah hambatan dalam pengimplementasian komunikasi Islami Salon Muslimah

b. Salam Tidak Ditanggapi

Peneliti	Apakah salam yang tidak ditanggapi oleh pelanggan merupakan suatu hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kak ?
Informan	Ya, dalam proses komunikasi Islami yang diterapkan oleh Salon Muslimah tentunya akan mengalami hambatan dan salah satu hambatan tersebut yakni adanya pelanggan yang

	tidak menanggapi salam yang sudah diberikan oleh pegawai salon ketika menyambut para pelanggan yang datang, sedangkan sebagai seorang muslim wajib bagi kita untuk menjawab salam.
--	--

c. *Service* Kurang Memuaskan

Peneliti	Apakah <i>Service</i> yang kurang memuaskan merupakan suatu hambatan dalam mengimplementasikan Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kak ?
Informan	Ya, sebagai seorang karyawan yang langsung berinteraksi dengan pelanggan ketika melayani perawatan, tentunya ada beberapa pelanggan yang menginginkan hasil sesuai dengan keinginannya, sebisa mungkin kita selalu memenuhi hal tersebut bisa jadi keinginan dari pelanggan tidak berhasil didapatkan sehingga terjadinya rasa kurang puas.

d. *Discount* Terlalu Rendah

Peneliti	Bagaimana pendapat kakak tentang penilaian pelanggan terkait <i>Discount</i> yang terlalu rendah merupakan hambatan
----------	---

	Komunikasi Islami Salon Muslimah kak ?
Informan	Tentunya dalam mengadakan promo potongan harga untuk perawatan pihak Salon Muslimah sudah memberikan harga yang memang sesuai. Dan promo tersebut tidak setiap saat diberikan, karena hanya pada waktu-waktu tertentu kalau ada pelanggan merasa <i>discount</i> masih kurang hal tersebut harus ditanggapi dengan memberikan penjelasan yang dapat diterima

3. Upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan.
- a. Saling Mengingatkan

Peneliti	Bagaimana pendapat kakak tentang saling mengingatkan sebagai upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Hambatan dalam mengimplementasikan Komunikasi Islami tersebut salah satunya lupa memberi salam dan sebagai upaya mengatasinya sudah seharusnya kita saling

	mengingatkan antar sesama karyawan di Salon Muslimah agar tidak ada lagi hambatan lupa memberi salam kepada pelanggan
--	---

b. Saling Memahami

Peneliti	Bagaimana pendapat kakak tentang saling memahami sebagai upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Terkadang manusiawi kita merasa tidak enak hati ketika salam yang kita ucapkan tidak dijawab oleh seseorang namun untuk menghindari adanya konflik komunikasi maka hal yang perlu dilakukan terkhusus pegawai Salon Muslimah yakni dengan memahami pelanggan tersebut.

c. Meningkatkan Kualitas Layanan

Peneliti	Apakah meningkatkan kualitas layanan merupakan salah satu upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan
----------	---

	kepada pelanggan kak ?
Informan	Ya, hal tersebut merupakan suatu upaya mengatasi ketika ada pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan maka hal yang sudah seharusnya kami lakukan sebagai pegawai salon muslimah yakni meningkatkan kualitas layanan yang diberikan agar para pelanggan tidak kecewa dan pelanggan tetap menjadi pelanggan setia Salon Muslimah.

d. Memberi Ruang Kepada Pelanggan Untuk Berpendapat

Peneliti	Apakah memberi ruang kepada pelanggan untuk berpendapat termasuk salah satu upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kak ?
Informan	Ya benar, kita berupaya semaksimal mungkin untuk mengatasi hambatan tersebut, salah satunya dengan membuka ruang bagi para pelanggan yang ingin memberikan kritik atau masukan dengan menulis komentar di media sosial, bahkan bisa juga datang langsung ke salon muslimah.

Lampiran 4.

Hasil Wawancara

Informan : Fitri

Jabatan : Karyawan Salon Muslimah

1. Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Kota Medan.
 - a. Senyum.

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait Senyum sebagai salah satu implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
Informan	Sesama manusia sudah seharusnya bersikap ramah terlebih dalam dunia bisnis, pelanggan merupakan seorang Raja, yang mana kita harus melayaninya dengan sebaik mungkin, karena menyenangkan <i>customer</i> adalah yang utama. Maka sebagai seorang pekerja Salon selain komunikasi verbal yang dilakukan juga memberi senyuman sebagai bentuk komunikasi kepada pelanggan yakni komunikasi non verbal.

b. Salam.

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait Salam sebagai salah satu implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Sebagai Salon yang berbasis <i>syari'ah</i> di Salon Muslimah kita harus mengucapkan salam ketika menyambut pelanggan yang datang bahkan ketika pertama kali pelanggan sampai di Salon para karyawan langsung sigap untuk menyapa dengan mengucapkan " <i>Assalamu'alaikum</i> dan mempersilahkan masuk ke dalam ruangan.

c. *Service Excellence*

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait <i>Service Excellence</i> sebagai bentuk Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Kepuasan pelanggan adalah hal yang paling penting bagi Salon Muslimah, untuk mewujudkan hal tersebut sebisa mungkin kita selalu memenuhi permintaan para pelanggan, seperti halnya ketika ada <i>customer</i> yang ingin melakukan

	<i>treatment</i> di Rumah kita langsung berangkat ke rumah pelanggan tersebut dan melayani pelanggan dengan sebaik mungkin.
--	---

d. Mengadakan Promo Potongan Harga/*discount*

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait Promo sebagai Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan ?
Informan	Salon Muslimah sering mengadakan promo dengan adanya potongan harga perawatan kecantikan, promo tersebut diberitahukan kepada pelanggan dengan cara memberitahu kepada pelanggan pada saat datang untuk perawatan bahkan dihubungi langsung melalui sms dan telephone.

2. Hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan

a. Lupa Memberi Salam

Peneliti	Apakah lupa memberi salam salah satu hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam
----------	---

	memberikan pelayanan kepada pelanggan kak ?
Informan	Ya, saya pribadi merasa bahwasanya hal tersebut merupakan sebuah hambatan, namun sebagai manusia pasti pernah lupa, begitu juga kami sebagai pegawai Salon pasti pernah lupa memberi salam ketika menyambut pelanggan yang datang dan hal tersebut sudah termasuk salah satu hambatan dalam mengimplementasikan komunikasi Islami di Salon Muslimah

b. Salam Tidak Ditanggapi

Peneliti	Apakah salam yang tidak ditanggapi oleh pelanggan merupakan suatu hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kak ?
Informan	Ya, benar. Karena hambatan dalam Komunikasi Islami sudah pasti ada, untuk melakukan hal baik tidak selalu berjalan dengan baik, begitu juga dalam mengimplementasikan komunikasi Islami, terkadang ada juga pelanggan yang tidak menjawab salam, tapi para pegawai selalu berupaya untuk tetap memberikan pelayanan terbaik karena bisa jadi pelanggan tersebut tidak mendengar

	ucapan salam yang diucapkan oleh para pegawai salon.
--	--

c. *Service* Kurang Memuaskan

Peneliti	Apakah <i>Service</i> yang kurang memuaskan merupakan suatu hambatan dalam mengimplementasikan Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kak ?
Informan	Ya, benar. Sebagai karyawan salon, memberikan <i>service</i> terbaik kepada pelanggan adalah hal yang sangat penting maka sebisa mungkin kita selalu memenuhi permintaan <i>customer</i> , kalau ada pelanggan yang merasa kurang puas mungkin saja hal yang ia harapkan tidak dapat terwujud.

d. *Discount* Terlalu Rendah

Peneliti	Bagaimana pendapat kakak tentang penilaian pelanggan terkait <i>Discount</i> yang terlalu rendah merupakan hambatan Komunikasi Islami Salon Muslimah kak ?
Informan	Untuk mendapatkan perawatan yang terbaik sebenarnya memang tidak murah namun ketika Salon Muslimah mengadakan <i>discount</i> maka hal tersebut sudah dengan

	<p>pertimbangan yang terbaik, ketika masih ada pelanggan merasa <i>discount</i> yang diberikan masih kurang, hal tersebut merupakan hambatan dalam komunikasi dan tidak memperpanjang masalah tersebut</p>
--	--

3. Upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan.

a. Saling Mengingat

Peneliti	<p>Bagaimana pendapat kakak tentang saling mengingat sebagai upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?</p>
Informan	<p>Agar salah satu hambatan tersebut contohnya lupa memberi salam kepada pelanggan maka antar sesama pegawai Salon Muslimah sudah seharusnya saling mengingat sebagai upaya mengatasi hambatan tersebut.</p>

b. Saling Memahami

Peneliti	<p>Bagaimana pendapat kakak tentang saling memahami</p>
----------	---

	<p>sebagai upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?</p>
Informan	<p>Ketika kita sebagai karyawan juga terkadang lupa untuk memberi salam dalam menyambut pelanggan, maka pelanggan juga manusia yang memiliki <i>khilaf</i>, dalam hambatan komunikasi Islami Salon Muslimah salah satunya pelanggan yang tidak menanggapi salam dari pegawai Salon, maka kita harus <i>husnudzon</i> dengan cara memahaminya mungkin mereka tidak mendengar salam yang diucapkan atau hal lainnya.</p>

c. Meningkatkan Kualitas Layanan

Peneliti	<p>Apakah meningkatkan kualitas layanan merupakan salah satu upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kak ?</p>
Informan	<p>Ya, benar. Sebagai pekerja salon, yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam proses implementasi</p>

	<p>tersebut menurut saya salah satunya ialah dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan agar pelanggan yang merasa kurang puas terhadap layanan menilai bahwasanya kualitas layanan yang diberikan sudah ditingkankan sehingga lebih baik.</p>
--	--

d. Memberi Ruang Kepada Pelanggan Untuk Berpendapat

Peneliti	<p>Apakah memberi ruang kepada pelanggan untuk berpendapat termasuk salah satu upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kak ?</p>
Informan	<p>Ya, benar sekali. Sebagai upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami tentunya membuka ruang bagi para pelanggan untuk memberi tanggapan adalah hal yang tepat agar para pelanggan bisa langsung menyampaikan tanggapan mereka melalui media sosial, atau bisa juga langsung menghubungi pihak salon dan datang langsung ke Salon Muslimah.</p>

Lampiran 5.

Hasil Wawancara

Informan : Churmatim

Jabatan : Pelanggan Salon Muslimah

1. Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Kota Medan.
 - a. Senyum.

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait Senyum sebagai salah satu implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
Informan	Menurut saya Salon Muslimah memang sangat dapat menciptakan nuansa keIslaman salah satunya melalui senyuman, keramahan yang terwujud dalam bentuk senyuman sudah termasuk dalam komunikasi Islami dan membuktikan bahwasanya hal tersebut dapat di Implementasikan oleh Salon Muslimah melalui senyum yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan di Salon Muslimah

b. Salam.

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait Salam sebagai salah satu implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Saya pribadi sebagai pelanggan merasa bahwasanya Komunikasi Islami Salon Muslimah sangat bisa dirasakan salah satunya dengan ucapan salam yang diberikan oleh pegawai salon muslimah. Sebagai pelanggan yang sudah sejak dulu melakukan <i>treatment</i> kecantikan di Salon Muslimah ucapan “ <i>Assalamu’alaikum</i> ” dari para karyawan tak lupa untuk diucapkan dalam menyambut pelanggan

c. *Service Excellence*

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait <i>Service Excellence</i> sebagai bentuk Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Pelayanan yang diberikan di Salon Muslimah menurut saya sudah sangat baik bahkan sangat mengedepankan kepuasan pelanggan, seperti halnya saya pribadi sering <i>request</i> pada

	<p>saat perawatan dan para pegawai dengan sigap memenuhi permintaan yang saya inginkan. Hal tersebut sudah termasuk salah satu bentuk pelayanan prima dari Salon Muslimah.</p>
--	--

d. Mengadakan Promo Potongan Harga/*discount*

Peneliti	<p>Bagaimana tanggapan kakak terkait Promo sebagai Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan ?</p>
Informan	<p>Sebagai seorang pelanggan setia Salon Muslimah tentunya saya mengikuti sosial medianya dan saya sering melihat salon muslimah mengadakan promo melalui status atau postingan di sosial media bahkan tak jarang langsung menghubungi <i>customer</i>. Hal tersebut membuat para pelanggan semakin merasa bahwasanya ada hubungan yang terjalin antara pelanggan dan Salon Muslimah.</p>

2. Hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan

a. Lupa Memberi Salam

Peneliti	Apakah lupa memberi salam salah satu hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kak ?
Informan	Menurut saya hal tersebut merupakan suatu hambatan dalam proses komunikasi Salon Muslimah. Saya sudah lama menjadi pelanggan di Salon Muslimah dan sesekali pegawai Salon pernah lupa mengucapkan salam sehingga langsung menyapa dan mempersilahkan pelanggan untuk langsung masuk ke dalam ruangan tanpa mengucap salam.

b. Salam Tidak Ditanggapi

Peneliti	Apakah salam yang tidak ditanggapi oleh pelanggan merupakan suatu hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kak ?
Informan	Ya, benar menurut saya itu sudah merupakan suatu hambatan karena sebagai seorang muslim menjawab salam hukumnya wajib, kalau ada muslim yang mendengar ucapan salam dari muslim lainnya maka wajib baginya menjawab salam tersebut dengan mengucapkan “ <i>Wa’alaikumussalam wr.wb</i> ”, namun terkait hambatan komunikasi Islami Salon

	Muslimah mungkin pelanggan yang tidak menjawab salam tersebut sedang tidak fokus atau terburu-buru sehingga tidak menanggapi salam yang sudah diberikan oleh pegawai salon Muslimah.
--	--

c. *Service* Kurang Memuaskan

Peneliti	Apakah <i>Service</i> yang kurang memuaskan merupakan suatu hambatan dalam mengimplementasikan Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kak ?
Informan	Kalau ada pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan salon muslimah menurut saya itu sudah termasuk salah satu hambatan komunikasi Islami namun saya pribadi hingga saat ini belum pernah merasakan hal yang kurang memuaskan dari pelayanan di Salon Muslimah, mungkin bagi pelanggan lain yang merasakan hal tersebut dikarenakan hasil yang didapat tidak sesuai dengan permintaan yang di inginkan.

d. *Discount* Terlalu Rendah

Peneliti	Bagaimana pendapat kakak tentang penilaian pelanggan terkait <i>Discount</i> yang terlalu rendah merupakan hambatan Komunikasi Islami Salon Muslimah kak ?
Informan	Harusnya sebagai pelanggan yang bijak ketika Salon Muslimah sudah memberikan <i>discount</i> hal tersebut adalah suatu kebahagiaan karena mendapatkan potongan harga ketika melakukan perawatan kecantikan, jika masih ada pelanggan yang merasa <i>discount</i> masih kurang harusnya tidak menyampaikan kepada pihak Salon Muslimah.

3. Upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan.
- a. Saling Mengingat

Peneliti	Bagaimana pendapat kakak tentang saling mengingatkan sebagai upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Agar tidak terjadi kelalaian yang berulang-ulang maka saling mengingatkan sudah seharusnya dilakukan oleh Salon

	<p>Muslimah sebagai upaya mengatasi hambatan agar para pelanggan tidak kecewa atau tidak salah dalam menilai pelayanan yang diberikan oleh Salon Muslimah, mengantisipasi hal-hal tersebut haruslah dilakukan dengan berbagai cara salah satunya dengan saling mengingatkan antar sesama karyawan salon muslimah.</p>
--	---

b. Saling Memahami

Peneliti	<p>Bagaimana pendapat kakak tentang saling memahami sebagai upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?</p>
Informan	<p>Sebagaimana Islam mengajarkan kita untuk tidak saling bertikai, maka saling memahami adalah upaya yang tepat yang dilakukan oleh salon muslimah dalam mengatasi hambatan tersebut selain tidak menimbulkan konflik komunikasi, karena kita juga tidak mengetahui persis alasan pelanggan tersebut tidak menjawab salam.</p>

c. Meningkatkan Kualitas Layanan

Peneliti	Apakah meningkatkan kualitas layanan merupakan salah satu upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kak ?
Informan	Ya, benar sekali. Sebagai pelanggan yang pernah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Salon Muslimah, ketika hal tersebut disampaikan kepada pihak Salon maka mereka langsung mengevaluasi hal tersebut dan tidak mengulangnya di hari kemudian sehingga tetap merasa nyaman untuk melakukan perawatan di salon muslimah.

d. Memberi Ruang Kepada Pelanggan Untuk Berpendapat

Peneliti	Apakah memberi ruang kepada pelanggan untuk berpendapat termasuk salah satu upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kak ?
Informan	Ya, benar. Menurut saya hal ini salah satu upaya yang baik dalam mengatasi hambatan tersebut karena pelanggan diberi kesempatan untuk berpendapat melalui media sosial, dll.

Lampiran 6.**Hasil Wawancara**

Informan : Fatimah

Jabatan : Pelanggan Salon Muslimah

1. Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Kota Medan.
 - a. Senyum.

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait Senyum sebagai salah satu implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
Informan	Menurut saya para pekerja di Salon Muslimah sangat ramah dan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan termasuk dengan memberi senyuman kepada pelanggan saat melayani dan menyambut pelanggan, maka ketika sampai di Salon suasana nyaman sudah dirasakan hingga pada saat melakukan perawatan para karyawan juga mampu menciptakan suasana nyaman tersebut dengan senyum yang diberikan.

b. Salam.

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait Salam sebagai salah satu implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Saya cukup sering melakukan <i>treatment</i> kecantikan di beberapa Salon di Kota Medan namun Salon Muslimah sangat memiliki ciri khas ke Islamannya salah satunya ialah tak lupa menyambut pelanggan dengan salam yakni mengucapkan " <i>Assalamu'alaikum</i> . Ketika sampai di salon muslimah langsung di sambut dengan ucapan salam dan seyuman lalu dipersilahkan masuk.

c. *Service Excellence*

Peneliti	Bagaimana tanggapan kakak terkait <i>Service Excellence</i> sebagai bentuk Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Anak muda tentunya banyak sekali permintaan pada saat melakukan perawatan seperti ketika perawatan <i>cuci blow</i> atau <i>cuci babylist</i> , saya pribadi juga terkadang sering

	<p>meminta kepada para karyawan untuk lebih rapi agar kembali disisir dan masih banyak lagi dan para pegawai memenuhi permintaan saya, hal tersebut sangat membuktikan adanya <i>Service Excellence</i> dari Salon Muslimah.</p>
--	--

d. Mengadakan Promo Potongan Harga/*discount*

Peneliti	<p>Bagaimana tanggapan kakak terkait Promo sebagai Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan ?</p>
Informan	<p>Sebagai seorang mahasiswa jujur saya sangat menantikan <i>discount</i> dan hal tersebut membuat saya merasa senang bahkan saya mengikuti sosial media Salon Muslimah dan melihat bahwasanya salon muslimah sering membagikan informasi melalui status bahwasanya ada promo perawatan kecantikan.</p>

2. Hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan

a. Lupa Memberi Salam

Peneliti	Apakah lupa memberi salam salah satu hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kak ?
Informan	Ya, menurut saya hal tersebut sudah menjadi suatu hambatan walaupun pengalaman saya sendiri belum pernah ada karyawan yang lupa memberi salam, namun kalau hal tersebut dialami oleh pelanggan lain mungkin hal tersebut manusiawi jika sesekali lupa dan hal tersebut juga sudah menjadi suatu hambatan dalam komunikasi Islami Salon Muslimah dan harus di atasi mungkin dengan saling mengingatkan antar sesama karyawan.

b. Salam Tidak Ditanggapi

Peneliti	Apakah salam yang tidak ditanggapi oleh pelanggan merupakan suatu hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kak ?
Informan	Ya, mungkin hal tersebut merupakan suatu hambatan namun khilaf merupakan sifat yang tak bisa lepas dari manusia dan hal tersebut bisa diupayakan untuk dapat mencegahnya, begitu juga dengan salam yang tidak ditanggapi oleh

	<p>pelanggan ketika para pegawai Salon Muslimah sudah berupaya dengan sebaik mungkin untuk mengimplementasikan Komunikasi Islami Salon Muslimah dengan mengucap salam kepada pelanggan ada juga hambatan yang dirasakan yakni ketika salam tersebut tidak ditanggapi oleh pelanggan, namun tetap para pegawai berusaha memahami dan melakukan pelayanan terbaiknya</p>
--	--

c. *Service* Kurang Memuaskan

Peneliti	<p>Apakah <i>Service</i> yang kurang memuaskan merupakan suatu hambatan dalam mengimplementasikan Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kak ?</p>
Informan	<p>Hingga saat ini saya pribadi belum pernah merasakan hal yang kurang memuaskan dari pelayanan di Salon Muslimah, mungkin bagi pelanggan lain yang merasakan hal tersebut dikarenakan hasil yang didapat tidak sesuai dengan permintaan yang di inginkan. Dan ketika ada pelanggan yang merasakan hal tersebut maka itu juga termasuk dalam hambatan salon muslimah dalam mengimplementasikan komunikasi Islami kepada pelanggan.</p>

d. *Discount* Terlalu Rendah

Peneliti	Bagaimana pendapat kakak tentang penilaian pelanggan terkait <i>Discount</i> yang terlalu rendah merupakan hambatan Komunikasi Islami Salon Muslimah kak ?
Informan	Tidak dapat dipungkiri potongan harga sangat dinantikan oleh para mahasiswi seperti saya, yang ingin melakukan perawatan kecantikan namun terkadang promo yang diberikan masih terlalu rendah sehingga masih terlalu banyak untuk menguras kantong, walau demikian saya tetap senang karena Salon Muslimah sering mengadakan <i>Discount</i> setidaknya lebih murah dari harga perawatan di hari biasa.

3. Upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan.

a. Saling Mengingat

Peneliti	Bagaimana pendapat kakak tentang saling mengingatkan sebagai upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan
----------	--

	pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Manusia punya sifat pelupa namun hal tersebut dapat diatasi sebagaimana hambatan yang dialami oleh pegawai salon muslimah terkait lupa memberi salam kepada pelanggan, mungkin ketika menyambut pelanggan yang datang pegawai langsung menyambut dengan ramah dan mempersilahkan masuk lalu lupa mengucapkan salam. Namun dengan berupaya untuk saling mengingatkan maka hambatan tersebut bisa diatasi.

b. Saling Memahami

Peneliti	Bagaimana pendapat kakak tentang saling memahami sebagai upaya mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
Informan	Upaya dalam mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami salah satunya dengan saling memahami, contohnya ketika ada pelanggan yang tidak menjawab salam, pegawai salon harus berusaha untuk memahami dan cara tersebut merupakan cara terbaik disamping tidak menimbulkan

	persoalan tidak juga menimbulkan perasaan kesal atau mengumpat
--	--

c. Meningkatkan Kualitas Layanan

Peneliti	Apakah meningkatkan kualitas layanan merupakan salah satu upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kak ?
Informan	Ya, itu merupakan suatu upaya Salon Muslimah dalam mengatasi hambatan implementasi komunikasi Islami, sebagaimana dalam implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah ada hambatan yang dialami dan juga tentunya ada upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut, terkait hambatan adanya pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Salon Muslimah maka upaya mengatasinya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga para pelanggan tetap menjadikan Salon Muslimah sebagai tempat perawatan kecantikan yang tepat

d. Memberi Ruang Kepada Pelanggan Untuk Berpendapat

Peneliti	Apakah memberi ruang kepada pelanggan untuk berpendapat termasuk salah satu upaya mengatasi hambatan Implementasi Komunikasi Islami Salon Muslimah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kak ?
Informan	Ya, benar. Karena bagi para pelanggan adanya tempat untuk berpendapat merupakan hal yang dinantikan, disamping bisa memberi saran, bisa juga memberi kritik atau masukan bahkan komentar terkait pelayanan salon muslimah melalui kolom komentar di sosial media, bisa juga menghubungi pihak salon muslimah bahkan menyampaikan langsung kepada <i>owner</i> atau pegawai di Salon Muslimah.

Dokumentasi Penelitian



Lampiran 7. Dokumentasi Bersama Narasumber



Lampiran 8. Dokumentasi Pelayanan Salon Muslimah Kepada Pelanggan



Lampiran 9. Dokumentasi Cabang Salon Muslimah di Kota Medan



Lampiran 10. Dokumentasi Bentuk Penerapan Aturan Pada Salon Muslimah



Lampiran 11. Dokumentasi Suasana Salon Muslimah Beserta Daftar Treatment



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683**

Nomor : B-4130/DK/DK.V.1/TL.00/07/2021

28 Juli 2021

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

Yth. Bapak/Ibu Kepala Salon Muslimah Kota Medan

Assalamulaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Nurul Mursida Siregar
NIM : [0101172083](#)
Tempat/Tanggal Lahir : Batangtoru, 24 September 2000
Program Studi : Komunikasi Dan Penyiaran Islam
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : JL. PEMUDA KEL.WEK II KEC.BATANGTORU Kelurahan
WEK II Kecamatan BATANGTORU

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Jl. Setia Budi No. 217 Medan, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Kota Medan

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 28 Juli 2021

a.n. DEKAN

Wakil Dekan I



Digitally Signed

Dr. Rubino, MA

NIP. 197312291999031001

Tembusan:

- Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan

SURAT BALASAN PERMOHONAN PENELITIAN

Hal : Balasan

Kepada Yth :

Ketua Prodi S1 Komunikasi & Penyiaran Islam

Dr. Irma Yusriani Simamora, MA

Di Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Susanti

Jabatan : Supervisor

Menerangkan bahwa,

Nama : Nurul Mursida Siregar

NIM : 0101172083

Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada Salon Muslimah sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul :

“Komunikasi Islami Salon Muslimah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Kota Medan”.

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Medan, 26 Agustus 2021

Hormat Kami,

Salon Muslimah



Susanti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Nurul Mursida Siregar
Tempat Tanggal Lahir : Batangtoru, 24 September 2000
NIM : 010172083
Fakultas / Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Komunikasi dan
Penyiaran Islam

B. Data Orangtua

Ayah : Alm. H. Bahliansyah Siregar, S.H
Ibu : Hj. Imtihani Rambe, S.Ag
Pekerjaan Ayah : -
Pekerjaan Ibu : PNS (Guru)
Alamat : Jl. Pemuda Kel. Wek II Kec. Batangtoru Kab.
Tapanuli Selatan

C. Jenjang Pendidikan

1. SD Negeri 1 Batangtoru
2. SMP Negeri 1 Batangtoru
3. SMA Negeri 2 Padangsidempuan
4. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan