

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian tentang pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Pelayanan memiliki pengertian yang bermacam-macam, Menurut kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.¹

Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat terjadinya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian pelayanan adalah perihal atau cara melayani pelanggan, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.³

Pelayanan yaitu dalam bentuk penyajian, tindakan, dan informasi yang diberikan untuk meningkatkan kemampuan pelanggan atau

¹Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan loyalitas konsumen* (Bandung:ALFABETA, 2010), 27

²Ratminto & Winarsih, *Manajemen Pelayanan pengembangan model konseptual penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2005), 2

³KBBI, Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa(jAKARTA:balai pustaka,1997), 683

pengguna jasa dalam mewujudkan nilai potensial yang terkandung dalam produk atau jasa inti yang dibeli pelanggan atau pengguna.⁴

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya.

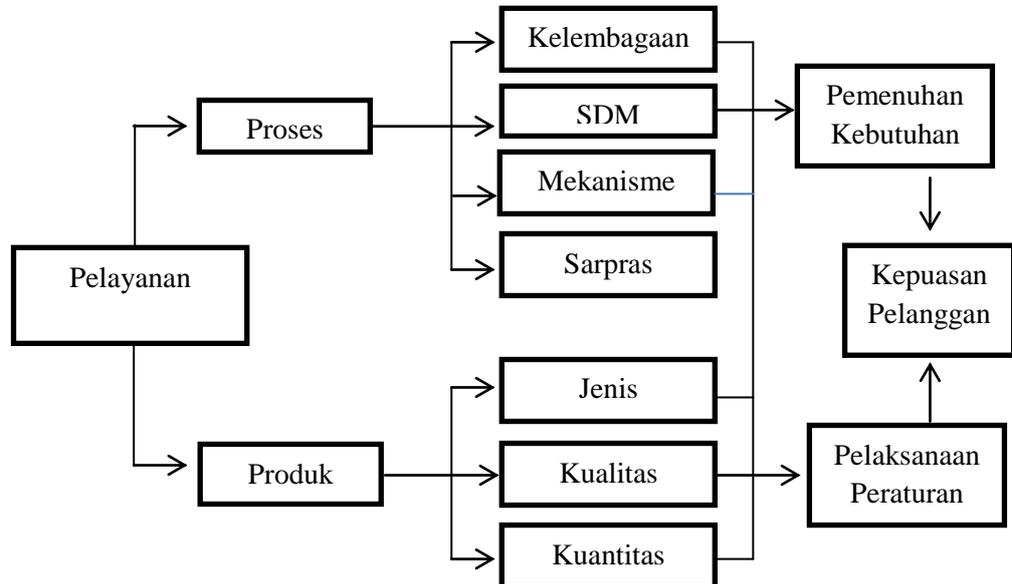
Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka pelayanan pada dasarnya adalah suatu yang mempunyai cirri-ciri sebagai berikut :⁵

- a. Suatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen
- b. Proses produksi jasa dapat menggunakan bantuan suatu produk fisik
- c. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.

⁴Kadar nurjaman, khaerul umam. Komunikasi dan Public Relation(Bandung:Pustaka Setia,2012),331

⁵Ratih Hurriyati, Bauran Pemasaran dan loyalitas konsumen (Bandung:ALFABETA, 2010),28

Gambar I : Kerangka Pikir Pelayanan Prima



Sumber : Surjadi (pengembangan kinerja pelayanan prima,2009:10)⁶

2. Dimensi pelayanan

Menurut para pemasar dalam menciptakan pelayanan perlu memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan sebagai pengukur kinerja. Dimensi pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi pengukuran kinerja yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam buku *Delivering Quality Service*. Ada 5 (lima) indikator pelayanan, sebagaiberikut :⁷

1. *Reability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Ketepatan dan kekuratan inilah yang akan

⁶Surjadi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik (Bandung:PT Rafika Aditama,2009),10

⁷Fandi Tjiptono,*Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta:CV Andi Offset,2012),174

menumbuhkan kepercayaan konsumen. Pelayanan akan dikatakan baik apabila dalam perjanjian diungkapkan dicapai secara akurat. Pihak rumah sakit dituntut untuk menyediakan pelayanan yang handal, pelayanan yang diberikan tidak boleh mengalami kegagalan, dengan kata lain produk atau jasa tersebut dijaga untuk selalu baik karena kehandalan sangat diperlukan oleh semua pasien.

2. *Responsiveness* (Daya tangkap)

Kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas serta kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkaitan dengan profesionalitas. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan professional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian dan kemampuan. Pekerjaan akan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan kemampuan bidang pekerjaannya.

3. *Assurance* (Kepastian dan Jaminan)

Pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customer/konsumen. apabila pemberi layanan menunjukkan sikap tanggap, sopan santun, dan lemah lembut maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen serta motivasi pasien pada perusahaan penyedia jasa. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaknya selalu

memperhatikan etika berkomunikasi. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat.

4. *Empathy* (Empati/berpihak kepada pasien)

Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers/konsumen. memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Kesiapan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pasien dan untuk mewujudkan hal tersebut maka setiap pegawai rumah sakit hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, selain itu juga melakukan komunikasi individu terhadap pasien agar hubungan lebih akrab.

5. *Tangible* (Bukti Langsung)

Sarana dan prasarana serta fasilitas yang harus dimiliki oleh provider sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pasien juga harus diperhatikan oleh manajemen rumah sakit.

3. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan

3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan Keramahan
10. Kenyamanan

Permasalahan utama pelayanan pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Dilihat dari pola penyelenggaraannya, pelayanan masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:⁸

- 1) Kurang responsif, yaitu respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat sering kali lambat dan tidak diperhatikan.
- 2) Kurang informatif, yaitu berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat tidak sampai kepada masyarakat
- 3) Kurang *accessible*, yaitu berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat sehingga menyulitkan mereka sehingga menyulitkan mereka yang memerlukan pelayanan
- 4) Kurang koordinasi, yaitu berbagai unit pelayanan yang berkaitan satu dengan yang lainnya kurang berkoordinasi.

⁸Kadar Nurjaman dan Khaerul Umam, *Komunikasi dan Publik Relation* (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 341

- 5) Birokrasi, yaitu pelayanan (khususnya pelayanan perizinan) dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan yang diberikan tersebut sangat sulit, Akibatnya berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan
- 6) Kurang mau mendengar keluhan, saran atau aspirasi masyarakat.⁹
- 7) *Inefisien*, yaitu berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) sering tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan

Kemampuan mengatasi berbagai permasalahan yang timbul, sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakatsesuai dengan kemampuan yang dimilikinya, maka perlu adanya hal-hal untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul seperti diatas, yaitu:

1. Perlu adanya penetapan standar pelayanan.
2. Pengembangan *Standar Operating Procedures (SOP)*
3. Pengembangan survei kepuasan pelanggan, untuk menjaga kepuasan masyarakat.
4. Pengembangan sistem pengelolaan pengaduanuntukbahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan.¹⁰

4. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayananharus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi

⁹Ibid, 342

¹⁰Ibid, 344

penerima pelayanan standar merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standart pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:¹¹

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan¹²

Standart pelayanan minimal Rumah Sakit diatur dengan keputusan Menteri Kesehatan Nomor 228/MENKES/SK/III/2002. Dalam keputusan Menteri ini ditulis bahwa :¹³

- a. Standart pelayanan Rumah Sakit Daerah adalah penyelenggaraan pelayanan manajemen rumah sakit, pelayanan medik, pelayanan penunjang, dan pelayanan keperawatan baik rawat inap maupun rawat jalan yang minimal harus diselenggarakan oleh rumah sakit.
- b. Indikator. Indikator adalah merupakan variabel ukuran atau tolak ukur yang dapat menunjukkan indikasi-indikasi terjadinya perubahan tertentu. Untuk mengukur kinerja rumah sakit ada beberapa indikator, yaitu:

¹¹Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: PT Rafika Aditama, 2009), 118

¹²Ibid, 119

¹³Ratminto & Winarsih, *Manajemen Pelayanan pengembangan model konseptual penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2005),275

1. Input, misalnya jumlah dokter, kelengkapan alat, prosedur tetap dan lain-lain.
 2. Proses, misalnya kecepatan pelayanan, pelayanan dengan ramah dan lain-lain.
 3. Output, misalnya jumlah yang dilayani, jumlah pasien yang dioperasi, kebersihan ruangan.
 4. *Outcome*, misalnya keluhan pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan dan lain-lain.
 5. *Benefit*, tolak ukur dari keuntungan yang diperoleh misalnya biaya pelayanan yang lebih murah, peningkatan pendapatan rumah sakit.
 6. *Impact*, tolak ukur dampak pada lingkungan atau masyarakat luas misalnya angka kematian yang menurun, meningkatnya derajat kesehatan masyarakat, meningkatnya kesejahteraan karyawan.
- c. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melaksanakan kegiatan.
- d. Rumah sakit sesuai dengan kewenangan wajib yang harus dilakukan oleh Rumah Sakit Provinsi, maka harus memberikan pelayanan untuk keluarga miskin dengan biaya yang ditanggung oleh Pemerintah.
- e. Secara khusus selain pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat wilayah setempat maka rumah sakit juga harus meningkatkan manajemen dalam rumah sakit tersebut.

Untuk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat melakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- a) Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- b) Mengetahui proses pengambilan keputusan dalam melayani.
- c) Membangun citra rumah sakit .
- d) Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan.¹⁴

B. Kajian Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika Bisnis Islam

Etika merupakan seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan prinsip-prinsip moralitas. Kata Etika atau (*ethos*) berasal dari bahasa Yunani yang berarti kebiasaan atau karakter. Etika sendiri didefinisikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan yang baik dari yang buruk. Etika adalah bidang ilmu yang bersifat normatif karena ia berperan menentukan apa yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh seorang individu.

Bisnis adalah sebuah aktivitas yang mengarah pada peningkatan nilai tambah melalui proses penyerahan jasa, perdagangan atau pengolahan barang (produksi). Bisnis Islami adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya (barang/jasa) termasuk profitnya, namun dibatasi dalam cara memperolehnya dan pendayagunaan hartanya karena aturan

¹⁴Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Ekonosia, 2001, cet. Ke-1, hlm. 93-94

halal dan haram.¹⁵ Etika bisnis Islam merupakan seperangkat moral dalam menjalankan bisnis yang sesuai dengan tuntunan syariat Islam.

2. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam

Banyak ayat al- Qur'an yang berbicara tentang hokum dan etika dan bahkan dalam hukum-hukum islam unsur etikanya sangat jelas. Hal ini dianjurkan agar menumbuhkan etikat baik dalam transaksi demi terciptanya hubungan harmonis dan tanpa adanya saling mencurigai antar pelaku bisnis. Al- Qur'an dan Al- Hadits yang menjadi sumber dari etika bisnis. Sumber etos kerja islam telah memberikan kitab antara yang halal dan haram, antara terpuji dan tercela. Oleh karena itu, islam mencegah suatu bisnis yang tidak jelas jenis dan sifatnya.¹⁶

Al-Quran mengisyaratkan bahwa pelaku bisnis cenderung Tarik menarik untuk memperoleh keuntungan sebanyak mungkin di pihaknya. Karena itu, dalam kontek sini Allah berfirman dalam surat Al-Baqarah ayat188 :

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا
مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui. (QS. Al-Baqarah :188)¹⁷

¹⁵Muhammad, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: UPP-AMP YKPN, 2004), 37-38.

¹⁶Hamzah Ya'qub, *Etos Kerja Islami: petunjuk pekerjaan yang halal dan haram dalam syariat Islam* (Bandung, 1992) 26

¹⁷Departemen Agama RI, *AlQuran dan terjemahnya* (Bandung: Jumanatul Ali -Art, 2004), 29

Ayat diatas menjelaskan penggunaan kata “diantara kamu” memberi kesan bahwa harta benda adalah milik manusia secara bersama dan Allah yang membaginya diantara mereka secara adil, berdasarkan kebijaksanaan-Nya dan melalui penetapan hukum dan etika, sehingga perolehannya dan pemanfaatannya tidak menimbulkan perselisihan dan perusakan

3. Perbedaan Bisnis Islami dan Bisnis yang Non-Islami

Terdapat beberapa perbedaan antara bisnis islami dan non-islami, sebagaimana yang dijelaskan dalam tabel dibawah ini:

Tabel. 2
Perbedaan bisnis islam dan non islam

No.	Karakteristik Bisnis	Bisnis Islam	Bisnis Non-Islam
1.	Asas	Akidah Islam (nilai-nilai <i>transendental</i>)	Sekularisme (nilai-nilai materialisme)
2.	Motivasi	Dunia akhirat	Dunia
3.	Orientasi	Profit, zakat dan benefit (non materi), pertumbuhan, keberlangsungan dan keberkahan	Profit, pertumbuhan, dan keberlangsungan
4.	Etos kerja	Tinggi, karena bisnis adalah sebagian dari	Tinggi, karena bisnis adalah kebutuhan

		ibadah	duniawi
5.	Sikap mental	Maju dan produktif, konsekuensi keimanan dan manifestasi kemusliman	Maju dan produktif sekaligus konsumtif, konsekuensi aktualisasi diri
6.	Keahlian	Cakap dan ahli dibidangnya, konsekuensi dari kewajiban seorang muslim	Cakap dan ahli dibidangnya, konsekuensi dari <i>punishment</i> dan <i>reward</i>
7.	Amanah	Terpercaya dan bertanggungjawab, tujuan tidak menghalalkan segala cara	Tergantung kemauan individu, tujuan menghalalkan segala cara
8.	Modal	Halal	Halal dan haram
9.	Sumber Daya Manusia	Sesuai dengan akad kerjanya	Sesuai dengan akad kerjanya atau sesuai dengan keinginan pemilik modal
10.	Sumber daya	Halal	Halal dan haram
11.	Manajemen strategik	Visi dan misi organisasi terkait erat	Visi dan misi organisasi ditetapkan

		dengan misi penciptaan manusia di dunia	berdasarkan pada kepentingan materiel belaka
12.	Manajemen operasional	Jaminan halal dari setiap masukan, proses, dan keluaran, mengedepankan produktivitas dalam koridor syariah	Tidak ada jaminan halal bagi setiap masukan, proses, dan keluaran, mengedepankan produktivitas dalam koridor manfaat
13.	Manajemen keuangan	Jaminan halal dari setiap masukan, proses, dan keluaran keuangan, mekanisme keuangan dengan bagi hasil	Tidak ada jaminan halal bagi setiap masukan, proses, dan keluaran keuangan, mekanisme keuangan dengan bunga
14.	Manajemen pemasaran	Pemasaran dalam koridor jaminan halal	Pemasaran menghalalkan segala cara
15	Manajemen SDM	SDM profesional dan berkepribadian Islam, SDM adalah pengelola bisnis, SDM	SDM profesional, SDM adalah aktor produksi, SDM bertanggungjawab

		bertanggungjawab pada diri, majikan, dan Allah	pada diri dan majikan
--	--	--	-----------------------

Muhammad Ismail Yusanto dan Muhammad Karebet
Widjajakusuma (2002)¹⁸

4. Prinsip-prinsip Etika Bisnis dalam Islam

Persyaratan untuk meraih keberkahan atas nilai seorang pelaku bisnis harus memperhatikan beberapa prinsip etika yang telah digaris bawahi dalam islam, antarlain :

- a. Jujur dalam takaran
- b. Menjual barang yang baik mutunya.
- c. Dilarang menggunakan sumpah
- d. Longgar dan bermurahhati
- e. Membangun hubungan baik antar kolega
- f. Tertib Administrasi
- g. Menetapkan harga dengan transparan

5. Aksioma Dasar (Ketentuan Umum)

Sejumlah aksioma dasar (hal yang sudah menjadi umum dan jelas kebenarannya) sudah dirumuskan dan dikembangkan oleh para sarjana muslim. Aksioma-aksioma ini merupakan turunan dari hasil penerjemahan kontemporer akan konsep-konsep fundamental dari nilai moral islami. Aksioma-aksioma tersebut adalah sebagai berikut:

¹⁸Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Kencana, 2013), 13-15.

a. *Utility* (persatuan, Ketuhanan)

Ini adalah konsep tauhid yang berarti semua aspek dalam hidup dan mati adalah satu baik aspek politik, ekonomi, sosial, maupun agama adalah berasal dari satu sistem nilai yang saling terintegrasi, terkait, dan konsisten. Tauhid hanya cukup dianggap sebagai keyakinan Tuhan hanya satu. Tauhid adalah sistem yang harus dijalankan dalam mengelola kehidupan ini.

b. *Equilibrium* (keseimbangan, harmoni)

Semua aspek kehidupan harus seimbang agar dapat menghasilkan keteraturan dan keamanan sosial sehingga kehidupan manusia di dunia dan akhirat nanti melahirkan harmoni dan keseimbangan.

c. *Freewill* (kebebasan)

Manusia diangkat sebagai khalifah Allah atau pengganti Allah di bumi untuk memakmurkannya. Manusia dipersilakan dan mampu berbuat sesuka hatinya tanpa paksaan, Tuhan memberikan koridor yang boleh dan yang tidak boleh. Aturan itu dimaksudkan untuk kemaslahatan manusia. Pelanggaran terhadap aturan Allah akan dimintai pertanggungjawaban.

d. *Responsibility* (pertanggungjawaban)

Manusia harus memberikan pertanggungjawaban atas segala keputusan dan tindakan yang dilakukan di bumi kepada Allah.

e. *Benevolence* (ihsan)

Semua keputusan dan tindakan harus menguntungkan manusia baik di dunia maupun akhirat. Islam tidak membenarkan setiap tindakan yang dapat menimbulkan kerusakan terhadap diri, masyarakat, bahkan makhluk lain seperti binatang, tumbuhan, dan alam.¹⁹

C. Pelayanan dalam Islam

Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam antara lain adalah persamaan derajat antar manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian.

Jauh-jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya :Hai orang-orang yang beriman nafkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari

¹⁹Sofyan S. Harahap, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 78-79.

apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S. al-Baqarah [2]: 267.)²⁰

Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa para petugas pelayanan, hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.

Norma-norma yang diatur oleh syariah terkait dengan usaha layanan jasa diarahkan untuk kebaikan umat (*khoirul ummat*) dan tidak merugikan satu dengan lainnya. Larangan bagi seorang muslim untuk melakukan suatu aktivitas yang dapat merugikan orang lain, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam menjalankan suatu usaha, hal tersebut juga diatur dalam islam Salah satu unsur yang dapat merugikan pengguna jasa adalah unsur pelayanan.

Seorang pebisnis selalu berusaha memberi pelayanan yang terbaik (prima) kepada mitra bisnisnya. Pelayanan terbaik (prima) tentunya tidak bertentangan dengan syariah (islam), seperti suap, menipu, serta praktik-praktik bisnis yang tidak bermoral. Pebisnis muslim sekali-kali tidak akan pernah melakukan tindak kedhaliman terhadap pesaing lain dan suap untuk melicinkan saluran pasarnya.²¹

²⁰Departemen Agama RI, *AlQuran dan terjemahnya* (Bandung:Jumanatul Ali -Art,2004), 45

²¹Muhammad Ismail Yusantodan Muhammad KarebetWidjajaKususma, *MenggagasBisnis Islam* (Jakarta:Gema Insani,2002), 170

Pelayanan juga diatur dalam islam, maksud dalam pelayanan islami dalam pelayanan ini adalah pelayanan yang sudah dipraktekkan oleh Nabi Muhammad SAW. Ada 5 karakteristik dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain :

1. Jujur

Yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ada fakta, tidak berkhianat, serta tidak pernah ingkar janji. Dalam Al-Quran, keharusan bersikap jujur dalam dunia bisnis seperti berdagang dan berniaga atau jual beli, sudah diterangkan dengan sangat jelas dan tegas dalam firman Allah SAW:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya :Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. Dan barangsiapa yang menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS Al-Baqarah : 283)²²

Dengan ayat tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa sesungguhnya Allah SWT telah menganjurkan kepada seluruh umat manusia pada umumnya, dan pada para pelaku bisnis khususnya

²²Departemen Agama RI, *AlQuran dan terjemahnya* (Bandung: Jumanatul Ali -Art,2004), 49

untuk berlaku jujur dalam menjalankan roda bisnisnya dalam bentuk apapun.

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*al-amanah*)

Yaitu semua sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah.

Seperti firman Allah SWT dalam Al-Quran surat Al-Ahzab ayat 21 :

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ
الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya :Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah.(QS. Al-Ahzab :21)²³

Dalam hadis-hadis mulia, Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga maupun aktivitas kehidupan yang lainnya.maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar Al-Amin.

3. Tidak menipu (*Al-Khadzib*)

Yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu, seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu. Dalam islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila

²³ Ibid, 595

perusahaan tidak dapat menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh konsumen.

4. Murah hati melayani dengan rendah hati (*Khidmah*)

Sikap ramah, tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap tanggung jawab. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaknya selalu memperhatikan etika komunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah.

5. Tidak melupakan akhirat

Yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat, sehingga jika datang waktu sholat mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.²⁴

Selain 5 karakteristik dalam pandangan islam diatas, Setidaknya juga ada beberapa prinsip yang harus diterapkan dalam pemberian layanan,²⁵ diantaranya:

a. Saling menghargai

Pemberian layanan akan berjalan dengan baik apabila terdapat prinsip saling menghargai antara pemberi jasa dan pengguna jasa

²⁴Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam* (Semarang:Wali Songo Press,Ce. Ke 1,2009),163

²⁵HeriSudarsono, *KonsepEkonomi Islam SuatuPengantar*, ed. ke-1, cet. Ke-1 (Yogyakarta: Ekonisia, 2002), 151-152.

b. Adil atau keadilan

Adil merupakan salah satu pokok etika Islam. Kata *al-'adl* berarti sama (rata) sepadan ukuran (takaran), keseimbangan. Keadilan dalam perspektif Islam terkait layanan keperawatan pada rumah sakit adalah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pasien tanpa adanya perlakuan diskriminatif terhadap pasien

c. Amanah atau pertanggungjawaban

Amanah artinya bertanggungjawab. Sikap dan perlakuan yang ditunjukkan oleh pemberi jasa atau oleh pengguna jasa memiliki konsekuensi tersendiri terhadap komunikasi yang terjalin. Apabila perlakuan yang baik yang diberikan oleh pemberi jasa, maka akan berpengaruh terhadap sikap dari pengguna jasa dan pada akhirnya akan menumbuhkan kepuasan dalam diri pengguna jasa.

d. Kemaslahatan

Segala sesuatu yang menimbulkan maslahat terhadap hukum Allah, atau dengan kata lain pelayanan yang baik akan menimbulkan kemaslahatan bagi orang lain, baik secara fisik maupun secara psikis. Oleh karena itu, pemberian pelayanan secara maksimal termasuk dalam perintah Allah yang harus dilaksanakan.

Rasulullah SAW dalam menjalankan tugas kepemimpinannya di bidang bisnis selalu memberi contoh perlunya mengutamakan pelayanan (*customer service*) yang menjadi naluri akhlaknya. Pola-pola yang

diajarkan dan dicontohkan oleh Rasulullah SAW dalam berbisnis diantaranya :

1. Murah Senyum

Memberikan senyum merupakan kebiasaan Nabi Muhammad SAW ketika bertemu dengan siapapun. Senyum adalah sunnahnya, sehingga beliau pun menyatakan senyum adalah sedekah, Nabi Muhammad SAW selalu menyapa seseorang terlebih dahulu, bahkan sampai tiga kali.

2. Ramah

Nabi Muhammad SAW dalam menjalankan tugas kepemimpinan selalu ramah kepada siapapun dan menjauhkan diri dari perkataan yang menyakitkan. Nabi Muhammad SAW mengajarkan kepada kita jika 3 orang berkumpul, tidak boleh 2 orang diantaranya berbisik. Beliau juga melarang keras menggunjing orang lain, karena sama dengan memakan bangkai saudaranya sendiri.

3. Menepati Janji

Nabi Muhammad SAW adalah orang yang teguh menepati janji. Beliau pernah menunggu mitra bisnisnya selama 3 hari, sementara mitra bisnisnya lupa dengan janjinya.

4. Adil

Nabi Muhammad SAW terkenal dengan sifatnya yang adil dan tidak memihak. Beliau tidak pernah mendahulukan keluarga atau kaum kerabatnya. Beliau juga mengingatkan agar orang tua berlaku

adil kepada semua anak-anaknya. Sikap Nabi Muhammad SAW yang mengutamakan pelayanan terhadap orang lain dalam kepemimpinannya diakui oleh para pakar manajemen sebagai bagian dari budaya manajemen, termasuk budaya manajemen bisnis syariah.

Pelayanan yang baik akan mendapatkan respon yang baik dari penerima layanan. Hal tersebut akan mencerminkan adanya hubungan timbal balik antara pelayanan yang baik dan respon yang baik dari penerima layanan. Memberikan perlakuan yang baik dan menjaga hubungan yang baik dengan orang lain akan menghantarkan seseorang/sebuah organisasi menuju kepada keberhasilan. Sebaliknya, perlakuan yang tidak menyenangkan akan mengakibatkan seseorang/sebuah organisasi merugi atau bahkan hancur. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surah Ali Imran ayat 112 sebagai berikut :

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا تُقِفُوا إِلَّا بِحَبْلٍ مِنَ اللَّهِ وَحَبْلِ مِنَ النَّاسِ وَبَاءُوا
بِغَضَبٍ مِنَ اللَّهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ
اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقِّ ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ

Artinya: Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia, dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan. Yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi tanpa alasan yang benar. Yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas. (QS. Ali Imran 03:112)²⁶

²⁶Departemen Agama RI, *AlQuran dan terjemahnya* (Bandung:Jumanatul Ali-Art,2004), 64

Berdasarkan ayat di atas, kunci suksesnya seseorang atau sebuah organisasi adalah menjaga hubungan baik dengan Allah dan dengan sesama manusia.

Islam mengajarkan kita bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk dan tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti yang dijelaskan dalam Alquran surat al baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا
أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.²⁷

Dalam ekonomi islam keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semauanya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah SWT lewat Alquran dan Hadist. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis bersikap profesional yakni dapat bekerja cepat dan tepat sehingga tidak menyalahgunakan amanat yang menjadi tanggung jawab.

Dalam industri kesehatan khususnya Rumah sakit, membutuhkan etika bisnis islam baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun

²⁷Ibid, 45

perorangan. Dalam industri kesehatan ini yang patut dihindari antara lain:²⁸

1. Praktek dokter dan bidan atau petugas kesehatan lainnya yang tidak bersyariat
2. Penyanderaan bayi-bayi yang tidak berdosa karena keluarganya miskin
3. Pelanggaran etika profesi dokter dan paramedis dalam berbagai bentuknya
4. Penjualan dan promosi obat yang tidak lengkap informasinya
5. Penyalahgunaan alat-alat kesehatan yang tidak standart
6. Keyakinan pasien yang menyembuhkan adalah dokter atau obat, padahal dokter maupun obat sama-sama makhluk, karena itu wajib tunduk pada hukum-hukum Sang Pencipta
7. Pengobatan tabib atau dukun yang diyakini kemanjurannya, padahal itu sekedar ikhtiar kesembuhan, karena yang menyembuhkan pasti adalah Allah SWT.
8. Berbagai kaidah dan ketentuan perawatan dan pemeriksaan pasien yang idak syariat, dokter laki-laki yang memeriksa dan merawat pasien perempuan. Demikian sebaliknya dokter dan paramedis perempuan yang memeriksa dan merawat laki-laki (kecuali dalam keadaan darurat)

Kemudian, prinsip-prinsip bisnis dalam Islam meliputi :²⁹

²⁸H. Hasan Aedy, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam* (Bandung :Alfabeta,2011),125-126

1. Prinsip Kesatuan (Tauhid)
2. Prinsip Kebolehan (*ibahah*)
3. Prinsip Keadilan (*al-'adl*)
4. Prinsip Pertanggungjawaban
5. Prinsip Kebenaran: Kebajikan dan Kejujuran
6. Prinsip Kerelaan (*ar-ridha*)
7. Prinsip Kemanfaatan

²⁹Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, t, hlm.27-36