

**PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM DAN KUALITAS PELAYANAN  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA BADAN  
USAHA KLINIK ISLAMI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat guna

Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)

Pada Program Studi Ekonomi Syariah



**OLEH :**

**ULANURSAN**

**NIM. 19681056**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP**

Hal : Pengajuan skripsi

Kepada  
Yth, Rektor IAIN Curup  
di

Curup

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **UlanUrsan** mahasiswa IAIN Curup yang berjudul: ***"penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen"***, sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Prodi ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Curup, Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima Kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Curup, Juni 2023

Pembimbing I



Rahman Arifin, M.E  
NIP.198812212019031009

Pembimbing II



Andriko, M.E.Sy  
NIP.198901012019031019

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : UlanUrsan  
Nim : 19681056  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 13 Juni 2023

Peneliti,



ULANURSAN  
NIM. 19681034



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. A.K. Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email [fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com](mailto:fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com)

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : 24 /In.34/FS/PP.00.9/ 06/2023

Nama : Ulanursan  
NIM : 19681056  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Judul : Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Badan Usaha Klinik Islami

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 27 Juli 2023  
Pukul : 09.30-11.00 WIB  
Tempat : Ruang 2 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Lantai 2

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Ekonomi Syariah.

**TIM PENGUJI**

Ketua

Sekretaris

Khairul Umam Khudhori, M.E.I  
NIP. 199007252180110001

Citra Puspa Permata, SE, M.Ak  
NIP. 199307102020122004

Penguji I,

Penguji II,

Hendrianto, MA  
NIDN.2021068701

Pefriyadi, S.E., M.M  
NIP. 19870201 202012 1 003

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam



Dr. Yusufri, M.Ag  
NIP. 19700202 199803 1 007

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah Hirabbil'alamiin*, puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya berupa kesehatan, kesempatan, kekuatan, dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yaitu skripsi penelitian dengan judul: Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pengobatan Alternatif

Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada kekasih Allah yakni baginda Nabi Muhammad SAW, semoga dengan bershalawat kita akan mendapat syafa'at beliau di yaumul akhir. Aamiin Ya Rabbal'alamiin.

Dalam proses penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan, saran dan informasi yang peneliti sangat butuhkan dalam penyusunan skripsi yang peneliti lakukan, sehingga penulisan laporan penelitian dapat terselesaikan. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M. Pd, Selaku Rektor IAIN Curup
2. Bapak Dr. Yusefri, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Ibu Mega Ilhamiwati, M.A selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah

4. Bapak Rahman Arifin, M.E sebagai pembimbing I yang telah banyak membimbing peneliti dan mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Andriko M.E,Sy selaku pembimbing II yang telah mengarahkan dan memberikan saran terbaik dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Harianto Wijaya, M.M,E selaku pembimbing akademik yang memberikan motivasi selama masa kuliah
7. Bapak ibu dosen Ekonomi Syariah yang telah sabar dalam memberikan ilmu pengetahuannya kepada kami
8. Kepala pimpinan klinik Islami yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di pengobatan Alternatif klinik Islami
9. Semua pihak informan yang telah sudi direpotkan oleh peneliti dan bersedia memberikan informasi yang peneliti cari dalam penelitian ini
10. Almamater IAIN Curup yang peneliti banggakan.

Penelitian telah berusaha semaksimal mungkin dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya dapat membangun, sehingga dapat memperbaiki yang kurang pas serta dapat meningkatkan kualitas karya-karya selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca

Curup, 20 Juni 2023

Peneliti

  
UlanUrsah

## **MOTTO**

**“Allah tidak memberikan kesulitan seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya**

**(Q.S AL-Baqarah, 2:286)**

**“Don’t you ever let a soul in the world tell you ‘yu cant be exactly who you are’**

**{ LADY GAGA }**

**“ orang lain ga akan paham struggle dan masa sulitnya kita. Yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya aja, jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan, kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini jadi tetap berjuang.”**

**(ULANURSAN)**

## **Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pengobatan Alternatif**

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya pasien yang datang di klinik Islami yang menunggu lebih lama bahkan tidak banyak yang merasa terbuang waktunya karena kondisi yang ramai dan mengakibatkan antrian yang banyak dan juga di klinik Islami ini mereka tidak memproduksi obat herbal yang mana mereka membeli di klinik lain dan menjual kembali dengan melabelkan nama klinik Islami.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini adalah pimpinan klinik Islami dan pasien baik dari luar dan dalam daerah Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan reduksi data, sajian data, dan verifikasi data atau penyimpulan data. Keabsahan data ini menggunakan 2 triangulasi yaitu sumber dan Teknik.

Berdasarkan penelitian ini yang peneliti temukan yaitu : pengobatan klinik Islami ini masih kurang dalam menerapkan etika bisnis, bisa kita lihat bahwa klinik Islami ini masih membeli produk klinik lain dan menjual kembali dengan melabelkan produk klinik Islami, hal tersebut adalah salah satu bentuk tidak menerapkan etika bisnis. dan juga karena tidak ada karyawan, yang mana pelayanan di klinik Islam ini ditangani sendiri oleh pimpinan klinik Islami, oleh karena itu membuat pelayanan tidak teratur dan masih banyak pasien yang menunggu lebih lama yang mengakibatkan banyaknya waktu yang terbuang .

**Kata Kunci : Etika Bisnis, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	10
F. Kajian Literatur .....	11
.....	11
G. Penjelasan Judul .....	14
H. Metode Penelitian.....	16
I. Sistematika Penulisan.....	19
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>21</b>
A. Etika bisnis .....	21
B. Kualitas pelayanan .....	27
C. Kepuasan pelanggan.....	34
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Keadaan Geografis .....	39
B. Pesein .....	40
C. lokasi peseian .....	41

D. Lokasi klinik islami.....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Usaha peningkatan kepuasan pelanggan pada klinik islami .....	44
B. Penerapan etika bisnis dan kualitas pelayanan.....	52
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Ekonomi merupakan kebutuhan setiap orang untuk memenuhi dan memperlancar tatanan kehidupan sehari-hari. Disadari atau tidak, setiap interaksi memiliki ekonomi yang memengaruhi pertanian, perdagangan, industri, dan lainnya. Oleh karena itu, masyarakat tidak dapat dipisahkan dari kegiatan ekonomi, karena perekonomian merupakan roda kehidupan yang terus berputar yang membuat seseorang semakin kaya. Ekonomi ini sendiri tidak dapat dipisahkan dari nilai-nilai dasar yang terkandung dalam Al-Quran, Hadis Nabi dan sumber ajaran Islam lainnya, karena ekonomi tradisional dan ekonomi Islam juga berbicara tentang aktivitas manusia dalam memperoleh dan mengelola materi.

Atau harta tidak berwujud dalam memenuhi kebutuhan hidup manusia baik secara individu maupun kolektif sehubungan dengan perolehan, distribusi atau penggunaan untuk memenuhi kebutuhan hidup, hanya saja dalam ekonomi Islam semua kegiatan ekonomi harus didasarkan pada standar dan aturan Islam. ajaran-ajaran yang terkandung dalam al-Quran dan Hadits dan sumber-sumber Islam, ajaran Islam lainnya.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Indri, Hadis ekonomi: *Ekonomi Dalam Perpestektif Islam* (Jakarta): 2019.)h 6.

Etika adalah ilmu yang memuat standar tentang benar atau salah, baik atau buruk, berguna atau tidak berguna. Dalam bidang pemikiran Islam, etika dipahami sebagai al-akhlaq, al-adab atau al-philsafah al-adabiyah, yang bertujuan mendidik manusia dalam akhlak. Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara inheren tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.<sup>2</sup> Ahmad Amin membuat perbedaan bahwa etika atau moralitas adalah ilmu yang menjelaskan arti baik dan buruk, menjelaskan apa yang harus dilakukan orang kepada orang lain, menentukan tujuan yang harus diperjuangkan orang dalam tindakan mereka, dan menunjukkan bagaimana melakukan apa yang harus dilakukan. melakukan . Skinner mengatakan bahwa perdagangan adalah pertukaran barang, jasa atau uang yang saling menguntungkan. Sementara itu, Anoraga dan Soegiastuti mendefinisikan bisnis seperti jual beli barang dan jasa. Etika atau akhlak Islam adalah buah dari keimanan, keislaman dan ketaqwaan yang dilandasi oleh keyakinan yang kuat akan kebenaran Allah. Islam yang diwahyukan oleh Allah pada hakekatnya adalah tentang penyembuhan atau akhlak yang baik. Allah SWT dalam rahmat-Nya membacakan dan mengutus Rasulullah SAW yang merupakan teladan terbaik (uswatun hasanah).<sup>3</sup>

Perusahaan yang dijalankan dengan etika bisnis terlindungi dari tindakan yang melanggar hukum. Juga, bisnis yang dikelola mengikuti

---

<sup>2</sup> R, lukman Fauroni, *Etikan Bisnis Dalam Islam* (Yogyakarta, 2019)h 10-17.

<sup>3</sup> Unisversitas Stikubank, "*EtikaBisnis Dalam Perspektif ISLAM*" 9, no. 1 (2020).

etika bisnis dilindungi dari kegiatan yang melanggar norma-norma yang berlaku di masyarakat.<sup>4</sup> Hasibuan mengatakan, pelayanan dan etika yang baik dan sopan menimbulkan simpati dari penonton maupun kompetitor. Perusahaan memiliki peluang untuk meningkatkan pangsa pasarnya dengan memenuhi tingkat kualitas layanan pelanggan. Kualitas layanan dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan. Pelayanan yang berkualitas memegang peranan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, tetapi juga berkaitan erat dengan terciptanya keuntungan perusahaan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan perusahaan, semakin tinggi kepuasan pelanggan yang dirasakan.

Baidowi, menyatakan dalam menjalankan bisnisnya Nabi saw memiliki etika beberapa etika yaitu Kejujuran, Kejujuran ini menjadi suatu hal yang sangat penting dalam berbisnis sebagai sebuah kepercayaan. Beliau selalu berperilaku jujur dalam bermuamalah. Hal ini sesuai sabda Rasul yakni "siapa pun yang membuat penipuan itu dari golongan kami". (H.R. AlQuzwani). Beliau juga bersabda " tidak baik seorang pedanagn yang memiliki aib, kecuali ia menerangkan aibny selanjutnya Tolong menolong ataupun memberikan kebermanfaatn terhadap orang lain Pelaku usaha sudah seharusnya tidak hanya memikirkan keuntungan semata namun harus memiliki perilaku yang ta'awun atau tolong menolong dalam hal kebaikan terutama dalam usaha. Dalam suatu usaha dilakukan dengan dasar saling ridho tanpa dipaksa.

---

<sup>4</sup> Khusniati Rofi'ah, "Urgensi Etika Didalam Sistem Bisnis Islam," *Justicia Islamica* 11, no. 2 (1 Desember 2019), <https://doi.org/10.21154/justicia.v11i2.100>.

Sesuai firman Allah, “Hai orang yang beriman, tidak boleh kamu saling memakan harta sesame melalui jalan yang bathil, kecuali melalui cara usaha yang saling suka dinatara kamu.

Implementasi etika bisnis berdasarkan teori yang telah dijelaskan di atas, ada beberapa sikap yang telah dicontohkan oleh Rasulullah saw dalam melakukan perdagangan. Sikap-sikap itu antara lain jujur, adil, ramah, cakap, senang membantu pelanggan, menjaga hak-hak konsumen, dan tidak menjelekkkan bisnis orang lain. Jika dikaitkan dengan teori etika bisnis Islam diatas, maka dapat terlihat bahwa produk yang dipasarkan oleh pelaku usaha, jika mengikuti ketentuan yang ada, tidak ada yang mengandung unsur pelanggaran etika. Karena dalam ketentuannya, barang-barang yang akan dijual tidak boleh sesuatu yang dapat mengancam kehidupan orang lain.<sup>5</sup>

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan suatu hal perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara kesannya terhadap efisiensi (atau hasil) dan harapannya terhadap suatu produk. Suatu perusahaan akan berhasil memperoleh banyak pelanggan jika dianggap mampu memberikan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan puas, tercipta hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen, yang menciptakan dasar yang baik untuk pembelian berulang dan

---

<sup>5</sup>Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, "Etika Bisnis" Rasulullah SAW Sebagai Pelaku Usaha Sukses dalam Perspektif Maqashid Syariah h.7 2018

menciptakan rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.<sup>6</sup>

Menurut Syafrida selaku pengelola atau pemilik perusahaan ini, ada banyak jenis pelayanan pengobatan alternatif, namun klinik ini lebih mengutamakan pengobatan alternatif seperti bekam dan jamu. Dalam hal sediaan herbal, karena sudah tidak diproduksi lagi, kami mengambil sedirian herbal dari klinik lain dan mengambil produknya di tempat lain. kami jual kemnal tapi kami pakai nama klinik islami.<sup>7</sup>Bekam suatu atau salah satu metode pengobatan yang mengeluarkan darah yang menggenang kental yang mengandung racun dari seseorang. tubuh Angin dengan hisap dan pengangkatan kulit. Pemahaman ini melibatkan dua mekanisme utama bekam, yaitu penyedotan kulit dan selanjutnya pengeluaran darah dari kulit yang disedot sebelumnya. Bekam adalah pengobatan yang dianjurkan dan diajarkan dalam Islam oleh Sunnah Nabi atau Nabi Muhammad SAW. Saat itu banyak orang yang belum memahami hal ini berdasarkan ajaran Nabi. Terutama karena metode kesehatan ini juga dipraktikkan di budaya lain di dunia. Padahal, metode cup sudah sangat familiar bagi banyak orang.

Pengobatan tradisional dimaksudkan sebagai suatu bentuk pelayanan kedokteran yang menggunakan cara, alat atau bahan yang

---

<sup>6</sup> Abdul Basit dan Rizky Handayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel," *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi* 6 (26 Desember 2018): 165, <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i2.954>.

<sup>7</sup>Syafrida, Pimpinan klinik islami, Wawancara tanggal 27 November 2022 pukul 13:00 wib

bukan merupakan bagian dari pelayanan kedokteran dasar dan yang digunakan sebagai alternatif atau pelengkap pelayanan kedokteran modern. Penguasa Kepahiang. Klinik Islam ini berdiri sejak tahun 2002 dan dibuka pada tahun 2004 klinik Islami ini didirikan oleh Syafrida dan Syamsul rizal. mereka telah banyak belajar kepada masyarakat selama pengadaan pengobatan alternative diberbagai wilaya baik dipulau jawan ataupun dipulau Sumatra. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh ketua pimpinan klinik islami yang mengatakan bahwa “

Adapun penjelasan dari beberapa ahli salah satunya Menurut hadits Bukhari dan Muslim, Nabi Muhammad SAW pernah bersabda bahwa salah satu pengobatan terbaik untuk penyakit adalah bekam. Hal ini dilakukan oleh Rasulullah SAW sendiri, dimana menurutnya cerita Anas bin Malik menggunakan metode bekam untuk kesehatan<sup>8</sup> Tentu bekam sunnah ini menunjukkan bahwa Nabi itu sendiri menunjukkan betapa bergunanya bekam ini. Namun perlu Anda ketahui bahwa bekam bukanlah metode kesehatan yang bisa dilakukan setiap hari. Perawatan dapat berlanjut secara optimal. Ada beberapa hadits tentang Nabi Muhammad SAW. Mengenai bekam (al-hijamah), yaitu:

Rasulullah SAW. Dia berkata, "Pengobatan terbaik yang Anda lakukan adalah al-hijamah (memar)." (Dilaporkan oleh Ahmad).<sup>9</sup> Metode pengobatan ini terutama dapat mengobati mereka yang memiliki penyakit

---

<sup>8</sup> Indri, Hadis ekonomi: *Ekonomi Dalam Perpestektif Islam* (JAKARTA: 2019.h6).

<sup>9</sup> A.su'udi, nebjadi dokter muslim” *Metodelalahiah, alamiah dan ilmiah h.24* Jakarta 2021

seperti asma. Ada beberapa bagian yang harus ditangani oleh metode bekam ini yang mana banyak salah satunya titik kaki, pernapasan dan lain-lain. Tentunya bisa dengan cara yang baik dan manfaat yang melimpah. Dan pihak pengelola klinik islami kembali menyampaikan bahwa “pengobatan alternatif klinik islami di daerah kepahiang, mengembangkan usaha sebagai jasa,.



Gambar 1.1 situasi diklinik Islami.

Penulis mendasarkan hasil observasi awal bahwa klinik islami pelayanan klinik islami ini kurang, karena tidak ada staf lain kecuali pimpinan, yang mana membuat antrian menjadi ramai sehingga pasien menunggu lebih lama mereka dan membuat waktu terbuang. Selanjutnya pengobatan alternatif klinik islami ini masih menggunakan produk orang lain yang dijual atas nama klinik islami, yang dapat merugikan produk yang mereka ambil, dan secara tidak langsung mengambil ide dari jasa

orang lain. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian penerapan etika bisnis islam dan kualitias pelayanan untuk Meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pengobatan alternative klinik Islam.

### **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan judul proposal ini mencakup beberapa hal yang perlu diberi batasan sebagai landasan pembahasan lebih lanjut. Adapun batasan istilah yang dimaksud adalah sebagai berikut.

1. Pengobatan alternatif yang ada di klinik Islami hanya berfokus pada pengobatan bekam dan obat herbal
2. Etika bisnis islam hanya membahas tentang etika dalam pengobatan alternative yang ada di klinik Islami. Seperti etika dalam menjual produk dan etika dalam pelayanan

### **C. Rumusan Masalah**

Peneliti Merumuskan Permasalahan Agar peneliti Ini tersusun. Terarah dan sistematis. Bertitik pada satu tujuan yang diambil dari latar belakang

1. Bagaimana penerapan etika bisnis yang dilakukan oleh pengobatan alternatif pada klinik Islami?
2. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen pada klinik islami?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dari uraian diatas maka ada beberapa tujuan penulis dalam melakukan penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan etika bisnis dalam pengobatan alternatif di klinik Islami
2. Untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di klinik Islami.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat terhadap pengembangan dibidang keilmuan dan khususnya dibidang :

- a. Memberikan sumbangsih pemikiran bagi pemilik klinik tentang baiknya etika dalam melakukan kegiatan dalam menjual produk.
- b. Memberikan sumbangsih pemikiran bagi pemilik klinik tentang Kualitas pelayanan dalam melayani pasein.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini diharapkan bisa untuk menjadi sebuah patokan untuk masa depan dan menyakut hal hal yang berkaitan dengan etika dan pelayanan.

b. Bagi Masyarakat sekitar

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran deskriptif tentang adanya dengan etika bisnis dan kualitas pelayanan

c. Bagi Akademik

untuk menambah wawasan keilmuan dan dapat dijadikan referensi sebagai bahan kajian rujukan bagi pembaca yang berasal dari banyak kalangan.

## **F. Kajian Literatur**

Sebelum penulis menjelaskan analisis yang telah dilakukan dalam proses penelitian ,ada sebagai penelitian yang bersangkutan dengan penelitian yang sama berkaitan dengan permasalahan yang penulis teleti yaitu sebagai berikut

**1. Sinta Fitriana dengan judul “Pengaruh Pemahaman Etika Bisnis Islam Terhadap Perilaku Pengusaha Muslim Dalam Persaingan Usaha (Studi Kasus Pengusaha Muslim di Pasar Bamega Pura Desa Sungai Danau)2021.**

Penelitian ini dilakukan dengan metode survai dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan Teknik statistik asosiatif.

Hasil penelitian didapatkan kesimpulan: Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan pada PT. TOI. Kedua Terdapat pengaruh Harga pada terhadap Kepuasan Pelanggan pada pelanggan pada PT. TOI. Ketiga Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. TOI Ketiganya menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga pada memberi kontribusi pada Kepuasan Pelanggan pada PT. TOI.<sup>10</sup>

## **2. Ermawati Usman dengan judul “Etika Bisnis Islami Perilaku Produsen (Upaya Perlindungan Konsumen)”2021.**

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya itu terletak pada fokus dan analisis yang dilakukan dalam penelitian saya.pada Penelitian ini menjabarkan yang berkaitan dengan etika serta upaya melindungi konsumen, dan mendapatkan fokus produsen yang, penelitian ini lebih fokus pada bagaimana produsen Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif dan dengan menggunakan regresi berganda. Sedangkan sampel teknik yang digunakan adalah non probability sampel yang menggunakan total sampel sebesar 78 orang. Berdasarkan hasil dari penelitian ini

---

<sup>10</sup> Sinta Fitriana dengan judul “*Pengaruh Pemahaman Etika Bisnis Islam Terhadap Perilaku Pengusaha Muslim Dalam Persaingan Usaha* (Studi Kasus Pengusaha Muslim di Pasar Bamega Pura Desa Sungai Danau 2021

bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p)  $0.003 < 0.05$ . Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel<sup>11</sup>.

### **3. Ahmad Dahlan menyatakan dalam kajiannya “Penerapan Etika Jual Beli Islami di Pasar Air Keran Tradisional 2019”**

Mengemukakan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan etika jual beli di pasar tradisional air tiris belum terlaksana secara keseluruhan karena dilatarbelakangi tidak adanya pengawasan terhadap pelanggaran etika, sehingga pedagang dalam mengejar keuntungan kurang memperhatikan etika jual beli. Penelitian tersebut berfokus untuk mengetahui apakah pedagang di pasar tradisional air tiris yang mayoritas beragama islam sudah menerapkan etika jual beli.<sup>12</sup>

### **4.. Riska Dwiyanti dengan judul analisis etika bisnis islam terhadap perilaku masyarakat dalam jual beli gabah ( Studi**

---

<sup>11</sup> Ermawati Usman dengan judul “*Etika Bisnis Islami Perilaku Produsen (Upaya Perlindungan Konsumen)*”2021

<sup>12</sup> Ahmad Dahlan menyatakan dalam kajiannya “*Penerapan Etika Jual Beli Islami di Pasar Air Keran Tradisional 2019*”

**di Amasangang Kabupaten Pinrang. Skripsi mahasiswa ekonomi Islam.<sup>13</sup>**

Skripsi Mahasiswi Jurusan Ekonomi Syariah. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bersifat menggambarkan serta berusaha untuk menemukan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data, dengan cara menyajikan, menganalisis, Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p)  $0.003 < 0.05$ . Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah varia

#### **5. Anissa dengan judul Pengaruh etika bisnis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada tokoh jajanan skincare ditinjau menurut ekonomi islam**

Pada Penelitian ini lebih berfokus pada jenis penelitian kualitatif. Yang mana dilakukan oleh peneliti sebelumnya adalah bagaimana pengawasan yang baik dengan menggunakan prinsip etika bisnisnya. Kajian yang dilakukan oleh Amizan menyebutkan

---

<sup>13</sup> Riska Dwiyaniti dengan judul analisis etika bisnis islam terhadap perilaku masyarakat dalam jual beli gabah ( Studi di Amasangang Kabupaten Pinrang. Skripsi mahasiswa ekonomi Islam

bahwa upah islami adalah imbalan yang diberikan kepada seorang pegawai atas pekerjaan yang dilakukan dengan baik dan benar berupa imbalan materi dan imbalan menurut prinsip al-'adl. dan moralitas serta memperhatikan sudut pandang manusia. Hasil dari penelitian mengindikasikan bahwa, secara bersama-sama penerapan etika bisnis berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan warung Bebek H. Slamet di Kota Malang. Kepercayaan merupakan variabel yang paling dominan dari variable etika bisnis yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada warung Bebek H. Slamet di Kota Malang<sup>14</sup>

Dari beberapa uraian diatas penelitian terdahulu terdapat mengelolah membahas indikator yang sama dengan penelitian penulis teleti yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Namun penelitian sebelumnya ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu dari segi lokasi yang mana memiliki karekter dan urgensi yang berbeda serta dilihat dari segi subjek yang mana perbedaan populasi dan teknis yang berbeda dan juga metode yang pilih serta karena penulis menggunakan website yang berbeda dan indikatornya juga tidak sama.

---

<sup>14</sup> Anissa dengan judul Pengaruh etika bisnis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada tokoh jajanan skincare ditinjau menurut ekonomi islam 2021

## **G. Penjelasan Judul**

### **1. Etika Bisnis Islam**

Etika bisnis Islam adalah moralitas bisnis yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga tidak ada alasan untuk khawatir dalam berbisnis karena diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar. Nilai etika, moral, akhlak atau akhlak adalah nilai-nilai yang mendorong manusia untuk menjadi pribadi yang utuh. Seperti kejujuran, kebenaran, keadilan, kemandirian, kebahagiaan dan cinta. Intinya adalah ketika nilai-nilai etika tersebut diterapkan, maka dapat melengkapi fitrah manusia secara keseluruhan.<sup>15</sup>

### **2. Pengobatan Alaternatif**

Pengobatan alternatif adalah suatu bentuk pelayanan kedokteran yang menggunakan alat atau bahan yang bukan merupakan bagian dari pengobatan standar modern (pelayanan kedokteran konvensional) dan digunakan sebagai alternatif . atau melengkapi pengobatan modern. Pengobatan alternatif adalah suatu metode pengobatan yang menggunakan pendekatan non medis. Dalam pengobatan alternatif, segala cara bisa dilakukan, mulai dari obat yang dimasukkan ke dalam tubuh, seperti penggunaan obat alami, jamu, rempah-rempah, jamu alami, hingga pengobatan di luar tubuh, seperti penggunaan alat dan

---

<sup>15</sup> Stikubank, “*Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam. Jakarta 2019*”

perlengkapan tertentu. Semakin banyak orang memilih pengobatan alternatif karena dianggap lebih murah dan tidak memiliki efek samping

### 3. **Kualitas Pelayanan**

Moenir dalam buku Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas faktor material melalui suatu sistem prosedur dan cara tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan itu. secara sukarela hak Menurut Tjipton, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian yang sesuai dengan harapan konsumen.<sup>16</sup>

### 4 . **Kepuasan Pelanggan**

Philip Kotler Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang akibat perbandingan citra dirinya. kinerja produk dan harapannya. Tingkat kepuasan dapat dikaitkan dengan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja, terutama dalam hal pelayanan dan sejenisnya, jauh dari harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja seperti yang diharapkan, pelanggan menyatakan kepuasan.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Moenir, A.S, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (PT.Bumi Aksara: 2020), h14.

<sup>17</sup> Setyaningsih Sri Utami, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi Pt. Solo Central Taxi Di Surakarta", dalam Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Volume 9., No. 1., (April 2019), h. 38.

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dan tidak memerlukan pengetahuan yang lengkap tentang literatur yang digunakan dan keahlian khusus peneliti. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, jenis ini sering digunakan untuk menganalisis peristiwa, fenomena, atau situasi sosial.<sup>18</sup>

### 2. Lokasi penelitian

Pada penelitian ini diambil disebuah pengobatan alternative di klinik islami yang berlokasi di jalan tunggal kecamatan kepahiang kabupaten kepahiang.

### 3. Data Primer

Data primer ini didapatkan dari sumber yang secara langsung diberikan oleh penulis sendiri pada hal ini penulis mendapatkan data dari 1 pimpinan klinik islami dan 2 orang pasien dari dalam daerah dan 1 orang pasien dari luar daerah.

---

<sup>18</sup> Sujarweni, V. Wiratna, Metodologi Penelitian, 2019, h. 20.

#### 4. Data Sekunder

Data ini diambil dari sumber-sumber dari perpustakaan, baik itu dari buku, artikel, ataupun dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

#### 5. Metode pengumpulan data

##### a. Wawancara

Adalah kegiatan mencari bahan melalui penjelasan lisan dengan segala sesuatu yang diperlukan. Dalam wawancara penelitian ini ditujukan kepada pimpinan atau pimpinan dan pasien di klinik islami untuk mendapatkan data tentang etika dan pelayanan di klinik islami

##### b. Dokumentasi

ialah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengambil data yang bersangkutan dengan penelitian dari sumber.<sup>19</sup>

#### 6. Teknik Analisis Data

Noeng Muhadjir, teknik analisis data adalah “upaya mencari dan menyusun catatan hasil observasi, wawancara, dan lain-lain secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan setelah mengumpulkan data dengan menggunakan berbagai teknik, antara

---

<sup>19</sup> Komang Adi Kurniawan Ni Made Intan Prihandani, Putu Dian Pradnyanitasari, “Pengaruh Persepsi dan Pengetahuan Akuntansi Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah Terhadap Penggunaan Informasi Akuntansi” Vol. 8 No. 1, July 2020.

lain: analisis domain, analisis taksonomi, dan analisis tema. langkah-langkah dalam analisis data:sebuah. Pengurangan data terkumpul, berdasarkan kerangka konseptual penelitian yang dipilih peneliti, masalah penelitian dan metode pengumpulan data.

#### a. Reduksi Data

Menyajikan informasi adalah kegiatan yang melibatkan penyusunan seperangkat informasi yang memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berupa catatan lapangan, matriks, bagan, jejaring dan bagan.

#### b. Penyajian Data

Menyajikan informasi ialah salah satu kegiatan yang melibatkan dan melihat penyusunan dan mendaptkat informasi yang berupa kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif dalam bentuk catatan lapangan, matriks, bagan, jejaring, dan bagan.

c. penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Peneliti ini berfokus pada terus-menerus menarik kesimpulan saat mereka berada di lapangan. Dari awal pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari makna sesuatu, memperhatikan pola-pola teratur dan penjelasnya, kemungkinan susunan, alur sebab-akibat dan penegasan..<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif" Vol. 17 No. 33 Januari – Juni 2018 kebijakan moneter diindonesia.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Etika Bisnis

##### 1. Pengertian Etika

Etika berasal dari bahasa Yunani “ethos” berarti adat istiadat atau kebiasaan. Hal ini berarti etika berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lainnya.<sup>21</sup> Menurut bahasa istilah etika berasal dari bahasa Yunani, yaitu ethos yang berarti adat-istiadat (kebiasaan), perasaan batin, kecenderungan hati untuk melakukan perbuatan atau mengajarkan tentang keluruhan budi baik-buruk.<sup>22</sup>

Menurut istilah Etika adalah salah satu cabang filsafat yang mempelajari tentang tabiat konsep nilai, baik buruk, benar salah dan lain sebagainya dan prinsip-prinsip umum yang membenarkan kita untuk mengaplikasikannya atas apa saja.<sup>23</sup> Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kataetika adalah ilmu tentang

---

<sup>21</sup> Agus Arijanto, *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), h. 5

<sup>22</sup> M. Yatimim Abdullah, *Pengantar Study Etika*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2019 h. 4

<sup>23</sup> Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2019), h. 5.

apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak) Choirul Fuad Yusuf, mengartikan etika sebagai seperangkat prinsip.

Choirul Fuad Yusuf, mengartikan etika sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan apa yang benar dari apa yang salah. Etika merupakan bidang normatif, karena menentukan dan menyarankan apa yang seharusnya orang lakukan atau hindarkan.<sup>24</sup> Ahmad Amin memberikan batasan bahwa etika atau akhlak adalah ilmu yang menjelaskan arti yang baik dan buruk, menerangkan apa yang seharusnya dilakukan oleh manusia kepada lainnya, menyatakan tujuan yang harus dituju oleh manusia dalam perbuatan mereka dan menunjukkan jalan untuk melakukan apa yang harus diperbuat.<sup>25</sup> Etika memiliki fungsi penting dalam mengatur perilaku dan tata cara kehidupan manusia. Berfungsi sebagai standar yang menunjukkan tingkah laku yang membawa individu pada posisi tertentu dalam menetapkan sikap dan perilaku termasuk permasalahan ekonomi dan bisnis, juga berfungsi sebagai standar untuk menilai dan menentukan kebenaran dan

---

<sup>24</sup> Ir. Muhadis Natadiwirya, *Etika Bisnis Islami*, (Jakarta: Granada Press, 2020), h. 35

<sup>25</sup> Muhammad Birusman Nuryadin, "Urgensi Penerapan Etika Dalam Bisnis", dalam *ALTIJARY*, Volume 01., No. 01., (2017), h. 26-27.

kesalahan atas tindakan dan perilaku diri sendiri serta tindakan dan perilaku orang lain.<sup>26</sup>

## 2. Pengertian Bisnis

Bisnis adalah kegiatan manusia dalam mengorganisasikan sumber daya untuk menghasilkan dan mendistribusikan barang dan jasa guna memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Bisnis adalah membuktikan apa yang dijanjikan (promise) dengan yang diberikan (deliver). Bisnis adalah kegiatan diantara manusia untuk mendatangkan keuntungan. Dalam bisnis terdapat persaingan dengan aturan yang berbeda dengan norma-norma yang berada dalam masyarakat.<sup>27</sup> Secara etimologi, bisnis memiliki arti dimana seseorang atau sekelompok dalam keadaan yang sibuk dan menghasilkan keuntungan atau profit bagi dirinya atau kelompok.<sup>28</sup>

Secara terminologi merupakan sebuah kegiatan atau usaha. Bisnis dalam arti luas yakni salah satu istilah umum yang bisa menggambarkan semua kegiatan dan institusi yang memproduksi

---

<sup>26</sup> Muhammad Paradigma, *Metodologi dan Aplikasi Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), h. 52

<sup>27</sup> Erni R. Enawati, *Business Ethics*, (Bandung : Alfabeta, 2019), h. 19.

<sup>28</sup> Ariyadi, "Bisnis Dalam Islam", dalam *Jurnal Hadratul Madaniyah*, Volume 5., No. 1., (2018), h. 14

suatu barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari.<sup>29</sup> Menurut Buchari Alma, bisnis adalah sejumlah total usaha yang meliputi pertanian, produksi, konstruksi, distribusi, transportasi, komunikasi, usaha jasa dan pemerintah, yang bergerak dalam bidang membuat dan memasarkan barang dan jasa kepada konsumen.<sup>30</sup>

### 3. Pengertian Etika Bisnis

Mengenai etika bisnis dalam perspektif ekonomi Islam, Hadimulyo menyebutkannya sebagai penerapan prinsip-prinsip ajaran Islam yang bersumber pada Al-Quran dan Sunnah Nabi dalam dunia bisnis.<sup>31</sup> Menurut Muslich etika bisnis dapat diartikan sebagai pengetahuan tentang tata cara ideal pengaturan dan pengelolaan bisnis yang memperhatikan norma dan moralitas yang berlaku secara universal dan secara ekonomi atau sosial, dan penetapan norma dan moralitas ini menunjang maksud dan tujuan kegiatan bisnis.<sup>32</sup>

Menurut Manuel G. Velasques, etika bisnis adalah suatu studi khusus tentang moral yang betul dan yang salah. Hal tersebut terpusat kepada standar-standar moral yang mereka bisa terapkan ke dalam kebijakan-kebijakan bisnis, lembaga-lembaga bisnis dan

---

<sup>29</sup> Suhendi, *Hukum Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Publisher, 2014), h. 3.

<sup>30</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 20019), h. 18.

<sup>31</sup> Ir. Muhadis Natadiwirya, *Op.Cit*, hal. 37

<sup>32</sup> Muslich, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta: Ekonesia, 2019), h. 9.

tingkah laku bisnis.<sup>33</sup> Masalah etika dan ketaatan pada hukum yang berlaku merupakan dasar yang kokoh yang harus dimiliki oleh pelaku bisnis dan akan menentukan tindakan apa dan perilaku bagaimana yang akan dilakukan dalam bisnisnya. Hal ini juga merupakan tanggung jawab kita bersama, bukan saja hanya tanggung jawab pelaku bisnis tersebut, sehingga diharapkan akan terwujud situasi dan kondisi bisnis yang sehat dan bermartabat yang pada akhirnya dapat bermanfaat bagi masyarakat, bangsa, dan negara<sup>34</sup>

#### **4. Indikator Etika Bisnis**

Dari berbagai pandangan tentang etika bisnis, beberapa indikator yang dapat dipakai untuk menyatakan apakah seseorang dan suatu perusahaan telah melaksanakan etika bisnis dalam kegiatan usahanya antara lain adalah: Indikator ekonomi, indikator peraturan khusus yang berlaku, indikator hukum, indikator ajaran agama, indikator budaya dan indikator etika dari masing-masing individu pelaku bisnis.<sup>35</sup>

1. Indikator etika bisnis menurut ekonomi adalah apabila suatu perusahaan atau pembisnis telah melakukan pengolahan sumber daya bisnis dan sumber daya alam tanpa merugikan masyarakat lain dan juga memintak

---

<sup>33</sup> Muhammad Birusman Nuryadin, "*Urgensi Penerapan Etika Dalam Bisnis*", dalam ALTIJARY, Volume 01., No. 01., (2019), h. 29.

<sup>34</sup> Agus Arijanto, Op.Cit, h. 2.

<sup>35</sup> 6 Erni R. Enawati, Op. Cit, h. 30-31.

izin apabila melakukan hal yang berkaitan dengan bisnis orang lain.

2. Indikator etika bisnis menurut peraturan khusus yang berlaku. berdasarkan indikator ini seseorang pelaku bisnis dikatakan beretika dalam bisnisnya apabila masing-masing pelaku bisnis mematuhi aturan-aturan yang telah disepakati sebelumnya salah satunya dengan mengikuti peraturan yang ada di bisnis baik di bisnis kita dan orang lain.
3. Indikator etika bisnis menurut hukum. Berdasarkan indikator hukum seseorang atau suatu perusahaan dikatakan telah melaksanakan etika bisnis atau suatu perusahaan telah mematuhi segala norma hukum yang berlaku dalam menjalankan kegiatan bisnisnya.
4. Indikator etika bisnis berdasarkan ajaran agama. Pelaku bisnis dianggap beretika bilamana dalam pelaksanaan bisnisnya senantiasa merujuk kepada nilai-nilai ajaran agama pelaku bisnis dianggap beretika bilamana dalam pelaksanaan bisnisnya senantiasa merujuk kepada nilai-nilai ajaran agama yang dianutnya dengan tidak menyatukan perempuan dan laki-laki atau yang bukan murimnya.
5. Indikator etika bisnis berdasarkan nilai budaya. Setiap pelaku bisnis baik secara individu maupun kelembagaan telah menyelenggarakan bisnisnya dengan mengakomodasi nilai-nilai budaya dan adat istiadat yang ada di sekitar operasi suatu perusahaan, daerah, dan suatu bangsa.

6. Indikator etika bisnis menurut masing-masing individu adalah apabila masing-masing pelaku bisnis bertindak jujur dan tidak mengorbankan integritas peribadinya.

## 5. Etika Bisnis Menurut Ekonomi Islam

Islam menjadi sumber nilai dan etika dalam segala aspek kehidupan manusia secara menyeluruh, termasuk dalam dunia bisnis. Al- Qur'an memberi petunjuk agar dalam bisnis tercipta hubungan yang harmonis, saling ridha, tidak ada unsur eksploitasi dan bebas dari kecurigaan atau penipuan, seperti keharusan membuat administrasi dalam transaksi kredit. Syed Nawab Haidar Naqvi dalam buku "Etika dan Ilmu Ekonomi : Suatu Sintesis Islami", memaparkan empat aksioma etika ekonomi, yaitu, tauhid, keseimbangan (keadilan), kebebasan dan tanggung jawab.<sup>36</sup> Etika memiliki peran penting dalam dunia bisnis ketika masyarakat memahami kegiatan bisnis tujuan utamanya memperoleh keuntungan sebanyak-banyaknya. Etika dalam Islam bertujuan mengajarkan manusia untuk menjalin kerjasama, tolong-menolong dan menjauhkan diri dari sikap iri, dengki, dan dendam serta hal-hal yang tidak sesuai dengan syariat Islam.<sup>37</sup>

Al-Ghazali dalam bukunya *Ihya' Ulumuddin*, sebagaimana dikutip oleh Ali Hasan menjelaskan pengertian etika adalah suatu

---

<sup>36</sup> Sri Nawatmi, "*Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*", dalam Fokus Ekonomi (FE), Volume 9., No. 1., (2020), h. 54

<sup>37</sup> Yusuf Qordhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2021), h. 5. 2

sifat yang tetap dalam jiwa, yang dari padanya timbul perbuatan-perbuatan dengan mudah, dengan tidak membutuhkan pikiran. Dengan demikian etika bisnis dalam syariat Islam adalah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar.<sup>38</sup>

## **B. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain.<sup>39</sup> Pelayanan menurut terminologi adalah suatu kegiatan atau aturan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>40</sup>

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai “perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”.

---

<sup>38</sup> Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar,2019), h. 171.

<sup>39</sup> Herdiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2021), h. 10-12.

<sup>40</sup> Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta:Bumi Aksara,2019), h. 5.

Moenir dalam buku *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>41</sup> Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.<sup>42</sup>

Menurut Zeithmal dan Bitner, faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.<sup>43</sup> Menurut John Sviokla, salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

---

<sup>41</sup> Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (PT.Bumi Aksara: 2016), h. 27.

<sup>42</sup> Januar Efendi Panjaitan, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*", dalam *DeReMa Jurnal Manajemen*, Volume 11., No. 2., (2019), h. 270.

<sup>43</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2019), h. 181

## 2. Dasar-Dasar Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Berikut dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti adalah.<sup>44</sup> Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang.

## 3. Indikator Pelayanan

Parasuraman, Zathmal, dan Berry menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:<sup>45</sup>

### a. Bukti Fisik

---

<sup>44</sup> 5 Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 20019), h. 18.

<sup>45</sup> Aritonang R. Ierbin, *Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2020), h. 25.

Bukti fisik (Tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin ruangan, alat telekomunikasi yang canggih atau prabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa.

#### b. Keandalan

Keandalan (Reliability) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk atau jasa yang handal. Produk atau jasa jangan sampai mengalami kerusakan atau kegagalan. Dengan kata lain, produk atau jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan

juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar harus juga tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, time schedule perlu disusun dengan teliti.

#### c. Daya Tanggap

Daya tanggap (responsiveness) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesigapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi jasa. Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apa pun posisi seseorang di perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

#### d. Jaminan

Jaminan (assurance) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari biaya, resiko atau keraguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dari keahlian dibidang masing-masing.

e. Empati

Empati (empathy) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon maupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera jawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab.

#### **4. Pelayanan Menurut Ekonomi Islam**

Rasulullah Shallallahu ‘Alaihi wa Sallam adalah pebisnis yang jujur dan adil dalam membuat perjanjian bisnis. Beliau tidak pernah membuat pelanggannya mengeluh dan sering menjaga janjinya dan menyerahkan barang-barang yang dipesan tepat

waktu. Beliau selalu jujur dalam menjelaskan keunggulan dan kelemahan produk yang dijualnya. Serta beliau juga mencintai para pelanggannya seperti mencintai dirinya sehingga selalu melayani mereka dengan sepenuh hati dan membuat mereka puas atas layanannya .

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal seperti yang di contohkan oleh Nabi Muhammad SAW yaitu.<sup>46</sup>

a) Jujur atau benar

Dalam berdagang, Nabi Muhammad selalu dikenal sebagai seorang pemasar yang jujur dan benar dalam menginformasikan produknya. Jika ada produknya yang memiliki kelemahan atau cacat,tanpa ditanyakan Nabi Muhammad langsung menyampaikannya dengan jujur dan benar.

Allah SWT berfirman dalam QS. Asy-Syu'ara yang artinya Artinya: “Dan janganlah kamu merugikan manusia

---

<sup>46</sup> Veithzal Rivai, *Islamic Marketing*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2018), h. 179 – 180.

dengan mengurangi hak-haknya dan janganlah membuat kerusakan di bumi.” (QS. Asy-Syu’ara: 183).<sup>47</sup>

b) Amanah atau dapat dipercaya

Seorang pebisnis haruslah dapat dipercaya seperti yang telah dicontohkan oleh Nabi Muhammad dalam memegang amanah. Saat menjadi pedagang, Nabi Muhammad selalu mengembalikan hak milik atasannya, baik itu hasil penjualan maupun sisa barang. Allah SWT dengan tegas melarang seseorang berkhianat dalam QS. Al Anfal: 27 yang artinya “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.” (QS. Al-Anfal: 27).<sup>48</sup>

c) Fathonah atau cerdas dan bijaksana

Dalam hal ini, pebisnis yang fathonah merupakan pemimpin yang mampu memahami, menghayati, dan mengenal tugas serta tanggung jawab bisnisnya dengan sangat baik.

---

<sup>47</sup> Depertemen Agama Republik Indonesia, *Al-hidayah Al-qur’an Tafsir kata Tajwid*, (Jakarta: Kaim, 2017).

<sup>48</sup> Depertemen Agama Republik Indonesia, *Al-hidayah Al-qur’an Tafsir kata Tajwid*, (Jakarta: Kaim, 2017).

d) Tabligh atau argumentatif dan komunikatif.

Seorang pemasar harus mampu menyampaikan keunggulankeunggulan produk dengan menarik dan tepat sasaran tanpa meninggalkan kejujuran dan kebenaran.

## C. Kepuasan Pelanggan

### 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (satisfaction) sendiri berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembeli.<sup>49</sup>

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.<sup>50</sup> Oliver mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan

---

<sup>49</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2020), h. 354-355.

<sup>50</sup> Ade Syarif Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi”, dalam *Jurnal Ekonomi*, Volume 7., No. 2., (November 2018), h. 114.

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Anderson dan Fornell, kepuasan adalah keseluruhan evaluasi kinerja berdasarkan semua pengalaman sebelumnya dengan perusahaan.<sup>51</sup> Kotler dan Keller mengatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.<sup>52</sup>

Menurut Philip Kotler Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya. Tingkatan kepuasan dapat mengacu pada fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja, khususnya kinerja pelayanan dan lain sebagainya dibawah harapan, maka pelanggan akan tidak puas. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan memberikan ungkapan rasa kepuasannya. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat

---

<sup>51</sup> Moh Nasuka, "Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing)", dalam Jurnal Syari'ah dan Hukum Diktum, Volume 15., No. 2., (Desember 2017), h. 197.

<sup>52</sup> Aria Mulyapra Dana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal", dalam Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, Volume 3., No. 1., (Januari 2020), h. 29

puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media.

## 2. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari:<sup>53</sup>

- a) Re-Purchase : Membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang ataupun jasa.
- b) Menciptakan Word of Mouth : Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
- c) Menciptakan Citra Merek : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan produk pesaing.
- d) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama : Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

---

<sup>53</sup> Suparno Saputra dan Resty Yulistianis Sudarsa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment”, dalam Jurnal Bisnis dan Pemasaran, Volume 9., No. 2., (September 2019), h. 23.

### 3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:<sup>54</sup>

- a. Performa produk atau jasa. Performa atau keunggulan suatu produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Mutu produk merupakan keunggulan bersaing yang utama.
- b. Citra perusahaan atau produk (merek). Terbentuknya citra merek (brand image) dan nilai merek (brand equity) adalah pada saat konsumen memperoleh pengalaman yang menyenangkan dengan produk yang ditawarkan.
- c. Nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima konsumen. Pembeli menginginkan nilai yang ditawarkan sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya

---

<sup>54</sup> Setyaningsih Sri Utami, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Pt. Solo Central Taxi Di Surakarta", dalam *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Volume 9., No. 1., (April 2019), h. 38.

terdapat hubungan yang menguntungkan antara harga dan nilai.

d. Kinerja atau prestasi karyawan. Kinerja produk dan sistem pengiriman tergantung pada bagaimana semua bagian organisasi bekerja sama dalam proses pemenuhan kepuasan konsumen.

#### **4. Kepuasan Pelanggan Menurut Ekonomi Islam**

Dalam ekonomi Islam kepuasan dikenal dengan masalah, karena kepuasan merupakan suatu akibat dari terpenuhinya keinginan, sedangkan masalah merupakan suatu akibat atas terpenuhinya suatu kebutuhan atau fitrah.<sup>55</sup> Jika suatu kebutuhan diinginkan oleh seseorang, maka pemenuhan kebutuhan tersebut akan melahirkan masalah sekaligus kepuasan, namun

jika pemenuhan kebutuhan tidak dilandasi oleh keinginan, maka akan memberikan manfaat semata. Serta jika yang diinginkan bukan merupakan suatu kebutuhan, maka pemenuhan keinginan tersebut hanya akan memberikan kepuasan semata. Terpenuhinya kebutuhan baik bersifat fisik dan non fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Karena ajaran Islam tidak melarang manusia untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya, selama dengan pemenuhan tersebut, maka martabat manusia bisa meningkat.

---

<sup>55</sup> Veithzal Rivai, Andi Buchari, *Islamic Economic*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), h. 132.

Namun manusia diperintahkan untuk mengonsumsi barang/jasa yang halal dan baik saja secara wajar, tidak berlebihan. Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi.

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **A. Sejarah Pengobatan Alternatif Klinik Islami**

Awal mula berdirinya klinik Islami ini karena pada saat itu pemilik klink mengalami sakit yaitu sakit penyempitan pembuluh darah dan otak dan sudah berobat berbagai macam tetapi tidak mendapatkan kesembuhan, karena penyakit yang dialami ini sangat menyakiti bagi tubuh, karena didaerah Kepahiang pada saat itu belum bisa mengatasi penyakit yang dialami oleh pendiri klinik ini, pada suatu itu pada tahun 1995-1996 ada kabar baik dari salah satu saudara dari suami pendiri klinik islami ini bahwa disalah satu dikota Bekasi itu ada pengobatan yang namanya bengkel rohani yang mengadung arti sehat jasmani sehat rohani.

Akhirnya Ibu ini melakukan salah satu rangkain proses berobat yaitu salah satunya bekam yang mana dari proses bekam hingga tata cara sebelum melakukan bekam ini kita selaku pasein dijelaskan terlebih dahulu agar tidak terlalu cemas pada saat melakukan pengobatan ini, pada saat itu pemilik klinik ini melakukan pengobotan lebih kurang tiga bulan yang mana harus mengiklaskan rambut ibu untuk dibotakkan karena untuk proses bekam itu sendiri, setelah melakukan pembotakkan akhirnya ibu pemilik sekaligus pendiri klinik Islami ini merasakan kesembuhan pada dirinya dari hasil pengobatan

bekam tersebut, dengan bekam ia merasakan kesehatan pada tubuhnya yang mana sudah sangat lama mengalamai sakit tersebut. Selanjutnya karena sudah sembuh pemilik klinik dan suaminya berniat untuk melakukan pembelajaran terhadap pengobatan alternative bekam ini, pada tahun 1999 ibu dan suami melakukan pembelajaran khusus tentang bekam dari tahun 1999 ia dan suami sudah melakukan pembelajaran serta mengikuti berbagai tranening baik nasional maupun internasional.

Pada tahun 2003 karena sudah mengikuti pembelajaran serta sudah melakukan traning dia dan suami berniat membuka klinik pribadi yang bergerak dibidang pengobatan alternative dan pada tahun 2003 dia dan suami mendirikan klinik Islami di daerah Kabupaten Kepahiang yang mana sudah berjalan dari 2003 sampai sekarang dan untuk surat izin klinik Islami ini bisa diedarkan pada tahun 2004-2005. Klinik islami juga selain melakukan pengobatan alternative meraka juga menjual obat herbal yang berlabel halal. Klinik islami ini sudah berdiri sejak awal tahun 2003 sampai sekarang masih melakukan pengobatan alternative.

## **B. Menu Pengobatan Klinik Islami**

### 1. Terapi Bekam

Bekam adalah metode pengeluaran toksin dan zat-zat yang tidak dibutuhkan oleh tubuh, yang berfungsi untuk menguatkan imunitas tubuh melalui titik-titik tertentu dengan alat yang terjG kesterilannya.

### 2. Ruqyah

Secara bahasa ruqyah adalah jampik atau mantra, seseorang yang komat kamit membaca sesuatu yang terkadang tidak dipahami, bisa dikatakan orang yang sedang meruqyah, membaca jampi oleh karna itu ruqyah adalah pedang bermata dua yang bisa dipakai untuk kebaikan atau kejelekan seperti santet, tenung, dan guna-guna.

Namun secara istilah, ruqyah ialah bacaan-bacaan (doa) yang ditunjukkan untuk kesembuhan dan penangkal penyakit, yang bersumber dari Al-Quran dan Sunnah ( contohnya oleh rasullah SAW atau perbuatan sahabat yang disetujui oleh beliau)

### C. Visi Dan Misi Klinik Islami

#### 1. Visi Klinik Islami

- *Creating the healthy world with shari`ah* (menciptakan dunia yang sehat dengan syari`ah)

### D. Misi Klinik islami

- *Providing modern Islamic health service.* (menyediakan pelayanan kesehatan islam modern)
- *Educating people to live healthily, happily, and abundantly.* ( Mendidik umat untuk hidup sehat, berbahgia dan berlimpah penuh berkah.
- *Creating the living-media for learning, growing.* (Menciptakan wahana belajar, tumbuh berkembang)
- *Empowering people to build a powerful Islamic business alliance.* ( memperdayakan umat untuk membangun analisis bisnis muslim yang tanggunh)

### D. Tujuan Klinik Islami

Sebagai suatu metode pengobatan, tentunya klinik islami mempunyai tujuan diantara lain adalah:

1. Membantu mengeluarkan darah kotor, baik darah yang teracuni maupun darah yang statis, sehingga peredaran darah yang semula tersumbat menjadi lancar kembali.

2. Meringatkan tubuh. Banyak kandungan darah kotor yang menumpuk dibawah permukaan kulit seseorang akan mengakibatkan terasa malas dan berat. Dengan adanya klinik ini membantu meringankan tubuh
3. Menajamkan pengelihatan.
4. Menyembuhkan berbagai macam penyakit.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Syafrida, Pimpinan klinik islami , Wawancara pada tanggal 25 Maret2023, pukul 13:00 wib

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan, maka peneliti menemukan beberapa temuan yang mengenai data yang peneliti perlukan. Dalam penelitian yang peneliti lakukan terhadap pimpinan klinik Islami dan beberapa pasien baik dari luar maupun dalam daerah. Peneliti mendapatkan data tentang etika bisnis serta kualitas pelayanan yang ada di klinik Islami tersebut.

Untuk lebih jelas dan rinci dibawah ini peneliti akan menguraikan satu-persatu temuan yang peneliti temukan dilapangan, berdasarkan permasalahan dan tujuan peneliti yang telah dijelaskan pada bab 1, yaitu untuk mengetahui penerapan etika bisnis dalam pengobatan alternatif di klinik Islami dan untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di klinik Islami. Untuk itu disusun pedoman wawancara, untuk menginterpretasikan data yang diperoleh dari hasil wawancara, maka berikut ini dideskripsikan data hasil penelitian sebagai berikut.

## **1. Penerapan Etika Bisnis yang Dilakukan Oleh Pengobatan Alternatif di Klinik Islami.**

Untuk memperoleh jawaban dari pertanyaan penelitian diatas maka diajukan beberapa pertanyaan kepada informan. Pertanyaan- pertanyaan tersebut pada setiap informan inti, informan tersebut adalah: Ibu Syafrida adalah selaku pimpinan klinik Islami, ia tinggal di salah satu kota di Kabupaten tepatnya di Kelurahan Pasar Sejangtung, Kecamatan Kepahiang Kabupaten Kepahiang RT/RW 01/02 no 04. Ibu Syafrida mempunyai suami bernama Hapit Kurniadi yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswata dan memiliki anak 4 putri dan 2 putra. Adapun pertanyaan untuk Ibu Syafrida adalah sebagai berikut. Berapa tarif yang diberikan sekali berobat di klinik Islami ini. Dari pertanyaan tersebut diperoleh sebagai berikut.

“ Pada awalnya Klinik Islami ini menerapkan system infak tetapi tidak berlangsung lama karena banyak pasien yang salah mengartikan infak tersebut , selanjutnya kami membuat tarif yaitu sekali bekam hanya 20 ribu per 10 titik bekam dan dinaik kembali naik dari 50 terus 100 sampai kini yaitu tarif 250 perbekam.”Berdasarkan jawaban dari Ibu Syafrida bahwa bisa kita lihat bahwa tarif untuk saat ini itu Rp.250.000 perbekam.

Apakah klinik Islami sudah menerapkan etika bisnis Islam. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

“ Untuk penerapan etika bisnis di klinik Islami saya selaku pimpinan menerapkan yang berkaitan dengan syariat Islam yang mana yang halal kami lakukan yang haram kami tinggalkan baik itu kejujuran, amanah serta hal yang berkaitan dengan keIslaman dan yang penting itu akhlak.”

Berdasarkan jawaban diatas bisa kita lihat bahwa klinik Islami sudah menerapkan yang dianjurkan syariat Islam. Apakah klinik Islami memproduksi obat herbal sendiri. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

“ Pada awalnya kami memproduksi obat herbal sendiri karena sekarang kami tidak ada karyawan dan terbatasnya waktu jadi kami membeli obat herbal di klinik lain dan menjual kembali yang melabelkan klinik Islami.”Berdasarkan jawaban diatas bahwa saat ini klinik Islami tidak memproduksi obat herbal lagi.

Apakah klinik Islami meminta izin kepada klinik lain untuk menjual kembali obat herbal yang dibeli dan menjualnya dengan melabelkan nama klinik Islami. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

” untuk izin kami tidak secara langsung meminta izin kepada klinik yang kami beli karena sudah pasti ada pro dan kontrak.”Berdasarkan jawaban diatas bahwa klinik Islami tidak memintak izin kepada klinik yang bersangkutan.

Apakah ada pasien yang membatalkan pembelian obat herbal karena bukan klinik Islami yang memproduksi sendiri. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

“ untuk hal itu selagi pasien tidak tahu maka tidak ada pembatalan pembelian. Berdasarkan jawaban diatas bahwa tidak ada pembatalan jika pasien tidak mengetahuinya.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> Ibu Syafrida, “wawancara salah satu pasein,” *kepahiang 10 mei 2023i* pukul 15.00 wib.

## **2. Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen di Pengobatan Alternatif Klinik Islami..**

Untuk memperoleh jawaban dari pertanyaan penelitian diatas maka diajukan beberapa pertanyaan kepada informan. Pertanyaan- pertanyaan tersebut pada setiap informan inti, Adapun pertanyaan untuk ibu Syafrida adalah sebagai berikut. Ada berapa karyawan yang ada diklinik Islami. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut

“ pada awalnya karyawan di klinik Islami mempunyai satu karyawan yaitu perempuan, selanjutnya ditambah lagi 2 karyawan jadi total 3 karyawan ,akan tetapi untuk sekarang tidak ada lagi karyawan jadi segala bentuk pelayan itu saya tangani’.

Berdasarkan jawaban diatas bahwa untuk sekarang tidak ada karyawan di klinik Islami. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

” untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang terutama yaitu kenyamanan baik dari kenyamanan kami , suasana, dan kenyamanan ruangan”.

Berdasarkan jawaban diatas bahwa untuk menciptakan kepuasan pelanggan klinik Islami lebih mengutamakan kenyamanan. Selanjutnya apakah ada keluhan yang diterima oleh klinik Islami dari pasien. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

” Untuk keluhan sendiri mungkin ada karena kami masih banyak kekurangan baik dari segi pelayanan maupun yang lainya tetapi kami sudah melakukan sebaik mungkin”.

Berdasarkan jawaban diatas bahwa klinik Islami masih menerima keluhan karena masih banyak kekurangan baik dari segi pelayanan dan lainnya. Seberapa penting kualitas pelayanan bagi klinik Islami. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

” bagi kami kualitas pelayanan sangat penting karena salah satu alasan mengapa pasien harus kembali berobat di klinik kami”.

Berdasarkan jawaban diatas bahwa kepuasan pelayanan itu sangat penting dalam bisnis. Apa yang dilakukan jika pasien di klinik sedang ramai. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

” karena saat ini tidak karyawan jadi jika banyak pasien kami semampu mungkin melayani dengan tepat waktu”.Berdasarkan jawaban diatas yang dilakukan pada saat ramai yaitu melayani dengan tepat waktu.<sup>58</sup>

Selanjutnya Ibu Neka Pelita adalah salah satu pasien yang berasal dari Kota Curup, Ibu Neka ini berkerja sebagai wirausaha di Curup. Ibu Neka ini sudah cukup sering berkunjung untuk berobat di klinik Islami, dia mempunyai 4 orang anak yaitu dua perempuan dan 2 laki laki. Adapun pertanyaan untuk Ibu Neka pelita selaku pasien di Klinik Islami. Apakah pelayanan yang diberikan di klinik Islami sudah tepat dan baik. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

“ klinik Islami sudah melayani dengan tepat dan baik, baik dari berobat dan lain hal. Tetapi karena di klinik Islami ini hanya Ibu Syafrida aja yang melayani karena tidak ada karyawan lain jadi untuk antrian pengambilan obat itu sedikit lebih menunggu.”

---

<sup>58</sup> Ibu Syafrida, “wawancara salah satu pasein,” *kepahiang 10 mei 2023*, pukul 15.00 wib.

Dari jawaban diatas bahwa pelayanan yang diberikan oleh klinik Islami sudah baik dan tepat akan tetapi masih kurang dalam melayani karena kurang karyawan. Apakah karyawan yang ada di klinik Islami ini sudah melayani tepat waktu. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

“ untuk karyawan tadi sudah saya jelaskan bahwa di klinik Islami tidak ada karyawan tetapi hanya ada Ibu Syafrida selaku pimpinan klinik tersebut karena kurangnya karyawan jadi untuk berobat sedikit lebih lama apalagi antrianya lagi rame tetapi dari segi pelayanan lain sudah baik yang diberikan oleh klinik ini”.

Dari jawaban diatas karena tidak adanya karyawan membuat pasien sedikit menunggu lebih lama. Selanjutnya bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di klinik Islami. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

” Untuk kelengkapan sarana dan prasarana itu sudah baik mulai dari ruang yang mana sudah ada ruangan khusus antri, ruangan wc, ruangan berobat dan sarana yang lainnya itu sudah baik. Tetapi yang saya lihat tidak ada tabung oksigen ataupun kursi roda seperti di klinik umumnya.”

Dari jawaban diatas bahwa sarana dan prasarana sangat baik dan rapih tetapi mungkin masa ada kekurangan dalam sarana dan prasarana. Lanjut apakah ada keluhan atau hambatan dalam proses pengobatan di klinik ini. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

” untuk hambatan mungkin saya kan dari luar daerah jadi jika kondisi yang sedang rame dan saya datangnya agak sore jadi saya diundur untuk hari esoknya karena terbatasnya waktu dan karyawan yang mana membuat saya sedikit rugi baik dari segi waktu dan uang.”

Dari jawaban diatas habatan atau keluhan yang ada adalah dari segi waktu dan uang karena terbatasnya waktu dan karyawan. Bagaimana kebersihan yang ada di lingkungan klinik Islami. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

" untuk kebersihan di klinik Islami sangat bersih dan nyaman karena darah kotor langsung dibersihkan langsung pokoknya bersih dan nyaman. Dari jawaban diatas bahwa kebersihan diklinik ini sangat bagus dan baik.<sup>59</sup>

Selanjutnya Ibu Siti adalah salah satu pasien diklinik Islami yang beralamat di Taba Saling, Ibu Siti berkerja sebagai pedangan di pasar ia mempunyai dua orang anak Adapun pertanyaan untuk Ibu Siti selaku pasien di Klinik Islami. Apakah pelayanan yang diberikan di klinik Islami sudah tepat dan baik. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

“ untuk pelayanan diberikan oleh klinik ini sudah cukup baik dan tepat.”

Dari jawaban diatas bahwa klinik ini sudah baik dan tepat. Apakah karyawan yang ada diklinik Islami ini sudah melayani tepat waktu. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

” kalau untuk pelayanan karena yang saya lihat tidak ada karyawan jadi untuk menunggu antrian cukup lama tapi dari pelayanan Ibu Syafrida sudah baik. Selanjutnya bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di klinik Islami. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.” sudah baik yang saya lihat itu sudah ada wcnya, ada ruang tungguanya pokoknya sudah baik dan paslah. Dari jawaban diatas bahwa sara dan prasarana sudah baik dan bagus’.

Apakah ada keluhan atau hambatan dalam proses pengobatan di klinik ini. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

---

<sup>59</sup> Ibu Neka pelita, “wawancara salah satu pasein,” *kepahiang 10 mei*, pukul 15.00 wib.

“ untuk keluhan mungkin dari segi kurangnya karyawan yang membuat saya menunggu lebih lama dan antri sedikit lama.”Dari jawaban diatas bahwa keluhan yang terima dari segi kurangnya karyawan yang membuat pasien menunggu lebih lama.”

Bagaimana kebersihan yang ada dilingkungan klinik Islami. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

” untuk kebersihan sudah bagus tetapi karena dilingkungan dekat sekolah jadi banyak debu dan sedikit berisik karena banyak anak sd”.<sup>60</sup>

Selanjutnya Bapak Kabullah adalah salah satu pasien laki-laki di klinik Islami yang berasal dari Pasar Ujung yang , Bapak Kabullah berkerja sebagai wiraswasta di Kepahiang dan memiliki 1 orang anak. Adapun pertanyaan untuk Bapak Kabullah selaku pasien di Klinik Islami. Apakah pelayanan yang diberikan diklinik Islami sudah tepat dan baik. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

“ menurut saya pelayanan disana lumayan baik dan tepat tapi masih ada keterlambatan dari segi pelayanan”. Dari jawaban diatas bahwa pelayanan yang dibuat oleh klinik ini sudah baik tetapi masih ada kurang dari segi pelayanan.

Apakah karyawan yang ada di klinik Islami ini sudah melayani tepat waktu. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

“ untuk karyawan kan Cuma satu itupun Ibu Syafrida jadi kalau rame ya agak lama”Dari jawaban diatas bahwa masih kurangnya pelayanan karena tidak adanya karyawan.

Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di klinik Islami . Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

---

<sup>60</sup> Ibu Siti, “wawancara salah satu pasein,” *kepahiang 10 Mei* , pukul 15.00 wib.

“ yang saya lihat itu sudah bagus dan sudah lengkap dan nyaman dari segi sarana. Dari jawaban diatas bahwa sarana dan prasarna sudah baik dan bagus.

Apakah ada keluhan atau hambatan dalam proses pengobatan di klinik ini. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

“ untuk keluhanya mungkin karena tidak ada karyawan jadi yang bekam saya itu ibu syafrida yang membuat saya sedikit kurang nyaman.” Dari jawaban diatas bahwa bapak kabullah kurang nyaman karena yang melayani bekam itu wanita.”

Bagaimana kebersihan yang ada dilingkungan klinik Islami.? Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut.

”untuk kebersihan sendiri sudah bagus dan baik dan nyaman.” Untuk jawaban diatas bahwa kebersihan sudah baik dan nyaman.<sup>61</sup>

## **B. Pembahasan**

### **1. Penerapan Etika Bisnis yang Dilakukan Oleh Pengobatan Alternatif di Klinik Islami.**

Berdasarkan teori Al-Ghazali dalam bukunya Ihya' Ulumuddin, sebagaimana dikutip oleh Ali Hasan menjelaskan pengertian etika adalah suatu sifat yang tetap dalam jiwa, yang dari padanya timbul perbuatan-perbuatan dengan mudah, dengan tidak membutuhkan pikiran. Dengan demikian etika bisnis dalam syariat

---

<sup>61</sup> Kabullah, “wawancara salah satu pascin,” *kepahiang 10 mei* pukul 15.00 wib.

Islam adalah akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar. Dan ada beberapa indicator

1. Indikator etika bisnis menurut ekonomi adalah apabila suatu perusahaan atau pembisnis telah melakukan pengolahan sumber daya bisnis dan sumber daya alam tanpa merugikan masyarakat lain. Pada hasil wawancara bahwa klinik dulu memproduksi sumber daya alam dengan membuat obat herbal sendiri akan tetapi karena kurangnya sumber daya manusia sekarang klinik ini tidak memproduksi lagi.

Indikator etika bisnis menurut peraturan khusus yang berlaku. berdasarkan indikator ini seseorang pelaku bisnis dikatakan beretika dalam bisnisnya apabila masing-masing pelaku bisnis mematuhi aturan-aturan yang telah disepakati sebelumnya.

2. Indikator etika bisnis menurut hukum. Berdasarkan indikator hukum seseorang atau suatu perusahaan dikatakan telah melaksanakan etika bisnis atau suatu perusahaan telah mematuhi segala norma hukum yang berlaku dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Sedangkan

dari hasil wawancara klinik Islami ini tidak memintak izin kepada klinik yang mereka beli untuk melabelkan nama klinik Islami yang mereka melanggar hukum bisnis.

3. Indikator etika bisnis berdasarkan ajaran agama. Pelaku bisnis dianggap beretika bilamana dalam pelaksanaan bisnisnya senantiasa merujuk kepada nilai-nilai ajaran agama pelaku bisnis dianggap beretika bilamana dalam pelaksanaan bisnisnya senantiasa merujuk kepada nilai-nilai ajaran agama yang dianutnya. Akan tetapi pada hasil wawancara klinik Islami ini belum menerapkan berdasarkan ajaran agama dilihat dari mereka tidak jujur dan amanah karena tidak memintak izin langsung kepada pemilik obat herbal.

4. Indikator etika bisnis berdasarkan nilai budaya. Setiap pelaku bisnis baik secara individu maupun kelembagaan telah menyelenggarakan bisnisnya dengan mengakomodasi nilai-nilai budaya dan adat istiadat yang ada di sekitar operasi suatu perusahaan, daerah, dan suatu bangsa. Dalam hal ini klinik Islami belum mengakomodasi nilai-nilai budaya.

5. indikator etika bisnis menurut masing-masing individu adalah apabila masing-masing pelaku bisnis bertindak jujur dan tidak mengorbankan integritas peribadinya. dalam hasil wawancara ini klinik Islami belum bertindak jujur dilihat dari tidaknya memintak izin kepada klinik yang mereka beli untuk melabelkan nama klinik Isalami.

## **2. Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen di Pengobatan Alternatif Klinik Islami.**

Selanjutnya teori Parasuraman, Zathmal dan Berry menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:<sup>62</sup>

### **1. Bukti Fisik**

Bukti fisik (Tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan.

Dapat kita lihat dari hasil wawancara diatas bahwa kualitas pelayanan diklinik islami dari segi bentuk fisik sudah baik dari segi kebersihan dan untuk sarana sudah disediakan ruangan khusus,

---

<sup>62</sup> Aritonang R. Ierbin, *Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2020), h. 25.

baik dari wc ruang tunggu, ruang berobat itu sudah dipisahkan akan tetapi masih banyak alat” pendukung yang belum ada seperti kursi roda dan tabung oksigen.

## 2. Keandalan (Reliability)

Merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time).

Dan dapat kita lihat dari hasil wawancara bahwa bagian keandalan klinik Islami sudah melakukan dengan baik dengan melakukan pengobatan secara baik dan melakukan pengobatan sesuai dengan syariat islam dan di klinik Islami juga sudah melakukan pengobatan dengan skil yang dimiliki berdasarkan kemampuan yang dimiliki oleh pimpinan klinik islami.

## 3. Daya tanggap (responsiveness)

Merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti tingkat respon, inisiatif, dan kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan kesigapan serta kesabaran penanganan dalam proses konsumsi jasa

Dari hasil wawancara diatas bahwa dari segi daya tanggap klinik islami masih kurang dan belum melakukan daya tanggap karena masih banyak keluhan yang disampaikan oleh pasien tentang kurangnya daya tanggap karena tidak adanya karyawan yang merespon. Dan karena tidak adanya karyawan jadi masih banyak kurang bantuan jika pasien lagi ramai.<sup>63</sup>

#### 4. Jaminan

Jaminan (assurance) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari biaya, resiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dari keahlian dibidang masing-masing. Dalam hal ini klinik Islami sudah menerapkan indicator jaminan dilihat dari berdirinya klinik ini sudah lama dan pimpinan ini sudah melakukan pelatihan serta pembelajaran yang baik dan mendalam.

#### 5. Empati

Empati (empathy) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan

---

<sup>63</sup> Veithzal Rivai, *Islamic Marketing*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2018), h. 179 – 180.

hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon maupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera jawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab. Dalam hal ini dilihat dari hasil wawancara bahwa klinik Islami belum maksimal dalam mengelola waktu dikarenakan tidak adanya karyawan yang membuat komunikasi antara pasien dan klinik kurang baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan

1. Bahwah klinik Islami belum menerapkan etika bisnis Islam, hal ini dilihat bahwa dari segi indikator ekonomi klinik Islami merugikan orang lain khususnya pemilik klinik yang mereka beli obat herbalnya dan menurut indikator masing-masing individu klinik Islami belum sepenuhnya jujur karena mereka tidak terus terang kepada pemilik klinik yang mereka beli obat herbalnya yang mana dilihat dari hasil wawancara dengan informan.

2. Dan dari kualitas pelayanan masih kurang karena dari hasil wawancara dari informan menjelaskan bahwa kualitas pelayanan masih kurang karena masih banyak pasien baik dari dalam daerah bahkan luar daerah mereka masih menunggu lebih lama karena diklinik Islami ini segala bentuk pelayanan ditangi langsung oleh pimpinan dan membuat waktu mereka sedikit terbuang karena kurangnya karyawan dalam melayani pasien.

## **B. Saran**

Berdasarkan peneliti yang dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan.

1. Untuk klinik Islami, diharapkan dapat menjaga etika dalam berbisnis dengan lebih baik lagi, dan melakukan kegiatannya dengan jujur dan amanah agar tidak ada yang akan merasa rugi dalam kegiatannya maka dari itu diharapkan kita menjalankan bisnis sesuai dengan etika yang diterapkan dalam ekonomi Islam.
2. Tidak hanya itu saja diharapkan klinik Islami dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan baik kepada pasien dengan menambahkan karyawan lagi dan menjaga kepuasan dari pelanggan yang datang.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat memperluas penelitian yang akan dilakukan, dan menggunakan variabel-variabel lain yang digunakan pada penelitian sebelumnya agar penelitian menjadi berkembang dan mengetahui hal yang belum diteliti sebelumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.su'udi, nebjadi dokter muslim 2019” *Metodelalahiah, alamiah dan ilmiah h.24*
- Abdullah , M. Yatimim. 2019. *Pengantar Study Etika*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Alma, Buchari, 2019. *Menejemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Anissa, 2021 dengan judul Pengaruh etika bisnis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada tokoh jajanan skincare ditinjau menurut ekonomi islam
- Arijanto, Agus . 2011. *Etika Bisnis bagi Pelaku Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ariyadi, 2018. "Bisnis Dalam Islam", dalam Jurnal Hadratul Madaniyah, Volume 5., No. 1.,
- Badroen, Faisal. 2019. *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Kencana Perdana Media Group
- Basit ,Abdul. dan Rizky Handayani, 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel,*” *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi* 6: 165, <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i2.954>.
- Dahlan ,Ahmad. 2019. menyatakan dalam kajiannya “*Penerapan Etika Jual Beli Islami di Pasar Air Keran Tradisional*”
- Dana, Aria Mulyapra,2020. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal*”, dalam Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, Volume 3., No. 1.,
- Depertemen Agama Republik Indonesia, 2017. *Al-hidayah Al-qur’an Tafsir kata Tajwid*, Jakarta: Kaim
- Dwiyanti, 2021 Riska. dengan judul analisis etika bisnis islam teerhadap perilaku masyarakat dalam jual beli gabah ( Studi di Amasangang Kabupaten Pinrang. Skripsi mahasiswa ekonomi Islam
- Efendi ,Januar Panjaitan,2019. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*”, dalam DeReMa Jurnal Manajemen, Volume 11., No. 2
- Enawati, Erni R. 2019. *Businees Ethics*, Bandung : Alfabeta

- Fauroni, R., Lukman. 2019. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Yogyakarta
- Fitriana, Sintia. 2021. dengan judul “*Pengaruh Pemahaman Etika Bisnis Islam Terhadap Perilaku Pengusaha Muslim Dalam Persaingan Usaha (Studi Kasus Pengusaha Muslim di Pasar Bamega Pura Desa Sungai Danau*”
- Hasan, Ali, 2019. *Manajemen Bisnis Syari'ah*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar,
- Herdiyansyah, 2021. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Ibu Neka pelita, “wawancara salah satu pascin,” *kepahiang 10 mei 2023*, pukul 15.00 wib.
- Ibu Syafrida, “wawancara salah satu pascin,” *kepahiang 10 mei 2023* pukul 15.00 wib.
- Ibu Eka pelita, “wawancara salah satu pascin,” *Kepahiang 28 november 2023*, 15.00 wib.
- Ibu Siti, “wawancara salah satu pascin,” *kepahiang 10 Mei 2023*, pukul 15.00 wib.
- Indri, 2019. Hadis ekonomi: *Ekonomi Dalam Perpektif Islam*. Jakarta)
- Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 2018 “*Etika Bisnis*” Rasulullah SAW Sebagai Pelaku Usaha Sukses dalam Perspektif Maqashid Syariah h.7
- Kabullah, “wawancara salah satu pascin,” *kepahiang 10 mei 2023* pukul 15.00 wib.
- Kasmir, 2019. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Kurniawan, Komang Adi, Ni Made Intan Priandani, Putu Dian Pradnyanitasari. 2020. “Pengaruh Persepsi dan Pengetahuan Akuntansi Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah Terhadap Penggunaan Informasi Akuntansi” Vol. 8 No. 1
- Irbin, Aritonang R., 2017 *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Maulana, Ade Syarif, 2018. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi*”, dalam Jurnal Ekonomi, Volume 7., No. 2.
- Moenir, A.S, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara

- Moenir, A.S, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (PT.Bumi Aksara: 2020), h14.
- Muslich,2019. *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta: Ekonesia
- Nasuka, Moh, 2017. “Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing)”, dalam Jurnal Syari’ah dan Hukum Diktum, Volume 15., No. 2.,
- Natadiwirya, Ir. Muhadis. 2020. *Etika Bisnis Islami*, Jakarta: Granada Press
- Nawatmi, Sri, 2020. "Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam", dalam Fokus Ekonomi (FE), Volume 9., No. 1
- Nuryadin ,Muhammad Birusman,2019, "*Urgensi Penerapan Etika Dalam Bisnis*", dalam ALTIJARY, Volume 01., No. 01.,
- Paradigma, Muhammad, 2018. *Metodologi dan Aplikasi Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Qordhawi, Yusuf , 2021 *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta : Gema Insani Press
- Rijali,Ahmad. 2018. “Analisis Data Kualitatif” Vol. 17 No. 33 kebijakan moneter diindonesia.
- Rivai, Veithzal ,Andi Buchari,2018. *Islamic Economic*, Jakarta: Bumi Aksara
- Rofi’ah, Khusniati. 2019. “*Urgensi Etika Didalam Sistem Bisnis Islam*,” *Justicia Islamica* 11, no. 2 <https://doi.org/10.21154/justicia.v11i2.100>.
- Saputra ,Suparno dan Resty Yulistianis Sudarsa,2019. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment*”, dalam Jurnal Bisnis dan Pemasaran, Volume 9., No. 2.,
- Sinambela,2019. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta:Bumi Aksara
- Stikubank, 2021 “*Etika Bisnis Dalam Persektif Islam.*”
- Suhendi,2014. *Hukum Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Publisher
- Sujarweni, V.Wiratna, 2019. *Metodelogi Penelitian*
- Syafrida, Pimpinan klinik islami 2023, Wawancara
- Tjiptono, Fandy , 2020. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi

- Unisversitas Stikubank,2020. "*EtikaBisnis Dalam Perspektif ISLAM*" 9, no. 1
- Usman, Ermawati. 2021dengan judul "*Etika Bisnis Islami Perilaku Produsen (Upaya Perlindungan Konsumen)*"
- Utami, Setyaningsih Sri ,2019. "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi Pt. Solo Central Taxi Di Surakarta*", dalam Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Volume 9., No. 1.,

L

A

M

P

I

R

A

N



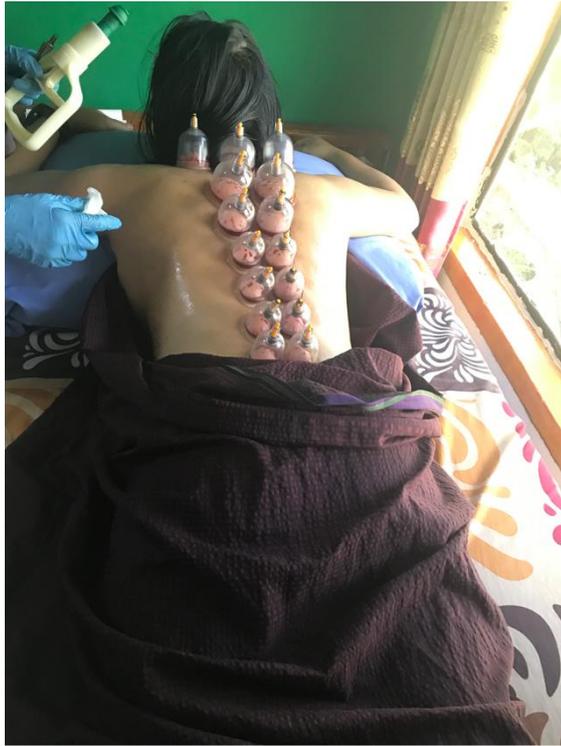
Wawancara kepada pimpinan Klinik Islami



Ruang tunggu dan pengambilan obat



Sertifikat pembelajaran



Proses pengobatan bekam (perempuan)



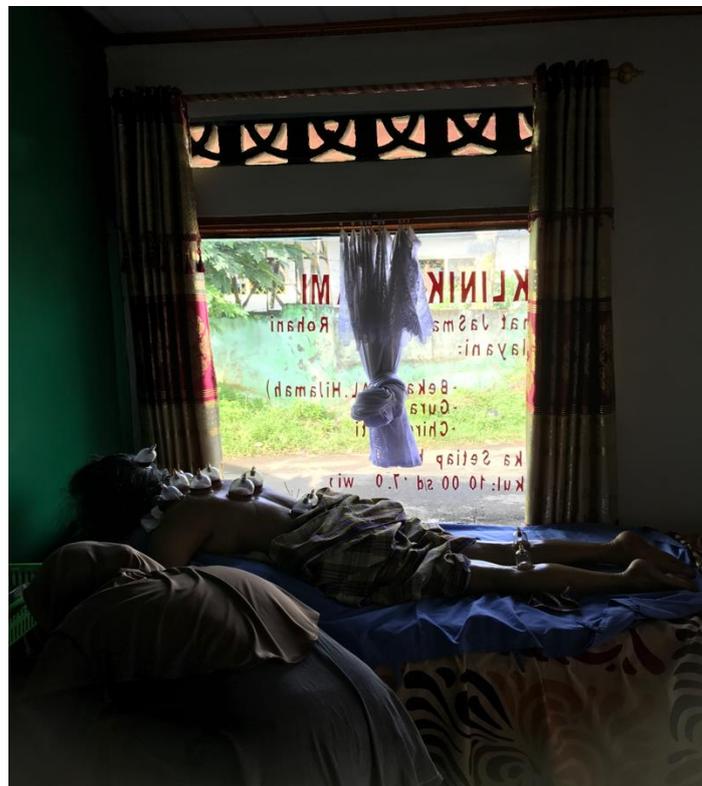
Wawancara salah satu pasien perempuan



Ruang kamar mandi



Proses pengobatan



Pengobatan bekam





KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA :  
 NIM :  
 FAKULTAS/PRODI :  
 PEMBIMBING I :  
 PEMBIMBING II :  
 JUDUL SKRIPSI :

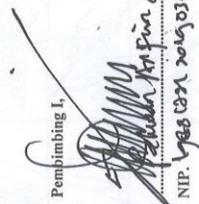
- \* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;
- \* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;
- \* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diujikan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : ULAN URSAN  
 NIM : 196810256  
 FAKULTAS/PRODI : Sastra dan Bahasa Islam / Ekonomi Syariah  
 PEMBIMBING I : Rohman Arifin, M.E.  
 PEMBIMBING II : ANDEKO - M.E.S.Y  
 JUDUL SKRIPSI : Peningkatan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pengepakan Alternatif

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I:   
 NIP. 19680321 2015031009

Pembimbing II:   
 NIP. ....



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	01/02/2025	BAB I ACC		
2	05/02/2025	Tamasyabandha dengan P. Terjemah dan Bahan Kependidikan P. dan P. II		
3	20/02/2025	Me. nara P.		
4	05/02/2025	P. dan nara P. Gubernur umum		
5	10/02/2025	Acc nara P.		
6	03/02/2025	Kejur. P. dan Kamarkom		
7	09/02/2025	Acc P. dan Kamarkom		
8	10/02/2025	Acc nara P. - II Kamarkom		



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	02/02/25	Acc Proposal		
2		P. dan nara P. Sub. lab.		
3	21/02/25	Acc P. dan nara P. Kamarkom		
4	01/02/25	Acc P. dan nara P. Kamarkom		
5	06/02/25	P. dan nara P. Kamarkom		
6	15/02/25	Kejur. P. dan Kamarkom		
7	27/02/25	Acc P. dan Kamarkom		
8				



IAIN CURUP

SURAT KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
Nomor : 165/In.34/FS/PP.00.9/03/2023

Tentang  
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II  
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk dosen pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;  
2. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi  
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;  
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;  
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;  
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: 019558/B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;  
8. Surat Keputusan Rektor: IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor: 0318/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan  
Pertama : Menunjuk saudara:  
1. Rahman Arifin, M.E NIP. 19881221209031009  
2. Andriko, M.E.Sy NIP. 198901012019031019

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Ulan Ursan  
NIM : 19681056  
PRODI/FAKULTAS : Ekonomi Syari'ah (ES)/Syari'ah dan Ekonomi Islam  
JUDUL SKRIPSI : Penerapan Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pengobatan alternatif

- Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;  
Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;  
Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan  
Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.  
Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : Curup  
Pada tanggal : 02 Maret 2023

Dekan,

Dr. Yusufri, M.Ag  
NIP. 197002021998031007

- Tembusan :
1. Ka.Biro AU, AK IAIN Curup
  2. Pembimbing I dan II
  3. Bendahara IAIN Curup
  4. Kabag AUAK IAIN Curup
  5. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
  6. Arsip/Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup dan yang bersangkutan



IAIN CURUP

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

Nomor : 225/In.34/FS/PP.00.9/03/2023  
Lamp : Proposal dan Instrumen  
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 20 Maret 2023

Kepada Yth,  
Pimpinan Pengobatan Alternatif Klinik Islami  
Di-  
Kepahiang

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

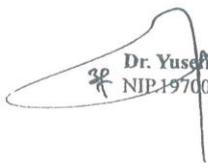
Nama : Ulanursan  
Nomor Induk Mahasiswa : 19681056  
Program Studi : Ekonomi Syari'ah (ES)  
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : Penerapan Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pengobatan Alternatif  
Waktu Penelitian : 20 Maret 2023 Sampai Dengan 20 Juni 2023  
Tempat Penelitian : Pengobatan Alternatif Klinik Islami

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dekan,

  
Dr. Yuseffi, M.Ag  
NIP.197002021998031907

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini kepala pimpinan klinik Islami Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : UlanUrsan  
Nim : 19681056  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Alamat : Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu

Bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian di Klinik Islami Kabupaten Kepahiang sesuai surat laporan hasil saudara Ulanursan pada tanggal 13 Juni 2023, sebagai syarat penyusunan skripsi yang berjudul "Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pengobatan Alternatif".

Demikian surat keterangan ini di buat dengan sebenar-benarnya dan di pergunakan sebagaimana mestinya.

Kepahiang, 13 Juni 2023  
pasien

  
Siti

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini kepala pimpinan klinik Islami Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : UlanUrsan  
Nim : 19681056  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Alamat : Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu

Bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian di Klinik Islami Kabupaten Kepahiang sesuai surat laporan hasil saudari Ulanursan pada tanggal 13 Juni 2023, sebagai syarat penyusunan skripsi yang berjudul "Penerapan Etika Bisnis Islam dan Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pengobatan Alternatif".

Demikian surat keterangan ini di buat dengan sebenar-benarnya dan di pergunakan sebagaimana mestinya.

Kepahiang, 13 Juni 2023  
pasien

  
Kabullah