

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia memiliki jumlah penduduk terbesar nomer empat di dunia, setelah negara-negara China, India dan Amerika Serikat. Setiap hari penduduk yang terdiri dari laki-laki, perempuan, usia anak sampai usia lanjut, miskin dan kaya, kulit hitam, sawo matang dan kuning semuanya memerlukan sandang pangan papan. Disamping kebutuhan yang telah disebut, penduduk juga membutuhkan pendidikan dan kesehatan.¹

Dijaman modern seperti sekarang ini, dengan kebutuhan masyarakat yang sangat beragam, yang tidak hanya memprioritaskan sandang, pangan, dan papan tidak bisa di jadikan jaminan akan kesejahteraan masyarakat terutama untuk kalangan menengah kebawah. Seiring berkembangnya ekonomi islam pada saat ini, banyak dari beberapa lembaga-lembaga menggunakan prinsip-prinsip syariah salah satunya yaitu lembaga yang bergerak pada bidang kesehatan.

Definisi rumah sakit umum menurut Keputusan Menteri Republik Indonesia nomor 983.MENKES/SK1992 mengenai pedoman rumah sakit umum dinyatakan bahwa “Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik dan pendidikan tenaga kerja dan pelatihan”. Sedangkan Rumah sakit islam merupakan rumah sakit yang

¹ Mulyadi Nitisusasto, *Perilaku Konsumen Dalam Prespektif Kewirausahaan*, (Bandung: ALFABETA, 2013), 23.

diselenggarakan berdasarkan ajaran islam yang tidak hanya sekedar pelaksanaannya, pemberian nama islam, ruangnya, pegawai mewajibkan pengenaan pakaian yang sesuai syariah bagi karyawan, bahkan menejemennya juga harus sesuai syariah.² Rumah sakit umumnya merupakan jenis jasa yang berorientasi pada prinsip aspek sosial, dimana pada bisnis ini ditujukan untuk mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit, sedangkan rumah sakit mendapatkan keuntungan dari produk yang ditawarkan.

Terciptanya kualitas pelayanan tentu akan menciptakan kepuasan dan berbagai manfaat bagi pelanggan atau pasien. Tetapi yang menjadi masalah adalah lembaga kesehatan rumah sakit yang menggunakan prinsip-prinsip syariah apakah sudah sesuai dan dijalankan berdasarkan syariah, apakah belum. Pengertian Prinsip ialah suatu tindakan yang pada perorangan atau sekelompok orang dijadikan pedoman dalam mencari kebenaran yang menjadi pokok dasar berfikir. Prinsip syariah ialah suatu pedoman untuk melaksanakan beberapa operasional prosedur sehari-hari berdasarkan nilai syariah yang berlandaskan al-Qur'an dan al-Hadist.³ Sebagai contoh yaitu Rumah Sakit Islam Garam Kalianget (RSIGK) yang merupakan salah satu layanan rumah sakit milik BUMN kota Sumenep yang awalnya hanya sebuah klinik biasa yang mengalami pasang surut

²diakses dari <http://Text-id.123.dok.com/ducement/69m8jv28z-pengertian-rumah-sakit-islam-karakteristik-rumah-sakit-islam-wwwanneahiracom.html>. pada tanggal 9 januari 2018 pada pukul 07.40.

³ Abdul Aziz, Etika Bisnis Prespektif Islam. (Bandung: ALFABETA, 2013), 45-46.

dan pada akhirnya bekerjasama dengan pimpinan Muhamadiyah sehingga berganti nama menjadi rumah sakit islam.⁴

Berdirinya rumah sakit islam biasanya bertujuan untuk kepentingan sosial, tetapi di zaman modern saat ini rumah sakit lebih mementingkan *profit oriented* dimana pada kenyataannya rumah sakit lebih mengedepankan pembangunan dari pada pelayanan. Seiring dengan tuntutan menyangkut sarana dan prasarana yang harus memadai, perbaikan di bidang pembangunan memang tujuannya juga diperlukan demi kenyamanan pasien dan pengunjung, dan terutama untuk menarik perhatian dari masyarakat luas, tetapi menjadi tidak berarti ketika pelayanannya tidak sesuai dengan sistem yang ditetapkan di awal yaitu rumah sakit islam dibangun untuk kepentingan sosial yang mengutamakan keselamatan jiwa yang berpedoman pada al-Qur'an dan al-hadist.

Keputusan pasien atau keluarga pasien untuk memperoleh layanan kesehatan yang memadai di rumah sakit bukan pertimbangan praktis atau hanya dekatnya lokasi rumah sakit saja, namun lebih pada aspek-aspek lain, seperti penerapan prinsip-prinsip syari'ah yang dilaksanakan pada Rumah Sakit Islam itu sendiri dimana simbol-simbol keislaman yang digunakan oleh Rumah Sakit Islam Garam Kalianget diwujudkan dalam beberapa fasilitas-fasilitas yang digunakan seperti masjid yang ada didalam rumah sakit, pakaian yang digunakan oleh para pegawai perempuan yang tidak melanggar syariah, dan makanan yang

⁴ www.rsigaramkalianget.com diakses pada tanggal 15 maret 2018 pukul 20.15 wib.

diberikan untuk pasien sudah sangat jelas sesuai gizi yang dibutuhkan pasien/konsumen dan tidak lupa kaligrafi bernuansa islami yang dipasang di beberapa tempat menambah kesan bahwa Rumah Sakit Islam Garam Kalianget memang menerapkan prinsip-prinsip syariah yang mana memang rata-rata masyarakat disana mayoritas beragama islam berfikir bahwa Rumah Sakit Islam Garam kalianget memberikan layanan yang nyaman yang sesuai dengan apa yang diharapkan.

Rumah Sakit Garam Kalianget memiliki tanggung jawab yang besar atas nama rumah sakit yang berlabel syariah, berbeda dengan rumah sakit lain yang melaksanakan kegiatan jasa kesehatan yang berpusat pada keuntungan, dimana Rumah Sakit Garam Kalianget ini memiliki beberapa nilai-nilai islam yang diterapkan dan dijadikan motto dari rumah sakit yaitu RSIGK (Ramah Senyum Ikhlas Ghiroh dan Kekeluargaan). Pertama Ramah, Rumah Sakit Garam Kalianget ingin memberikan citra yang baik dari pegawai untuk kenyamanan pasien. Kedua Senyum, dalam melayani kebutuhan masyarakat, pegawai dituntut untuk bersikap ramah agar memberikan citra yang baik tentang rumah sakit kepada pasien. Ketiga Ikhlas, para pihak yang terlibat di rumah sakit melaksanakan seluruh kegiatan dengan taat semata-mata karena Allah SWT, ingin menolong orang lain yang sedang mengalami masa sulit. Keempat, Ghiroh (Semangat) para pihak yang terlibat di rumah sakit dituntut mempunyai semangat yang besar untuk melaksanakan kewajibannya di rumah sakit. kelima, Kekeluargaan, semua yang berada di lingkungan RSIGK tidak memandang status

seorang pasien, disana mereka melaksanakan kegiatan pelayanan dengan tulus dan secara kekeluargaan, tidak hanya merangkul kaum menengah keatas, tetapi juga dari kalangan menengah kebawah.

Beberapa keputusan masyarakat untuk berobat disana tidak serta merta dikarenakan faktor individu saja. Ada beberapa faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam memilih pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget selain mayoritas masyarakat yang beragama islam, seperti; faktor sosial dari masyarakat tersebut yang pernah berobat disana dan memberikan informasi pelayanan bahwa Rumah Sakit Islam Garam Kalianget sangat bagus pelayanannya, alat kesehatan yang sangat lengkap dan sangat dijaga kebersihannya.⁵ Faktor-faktor lainnya seperti faktor psikologi juga sangat penting untuk menumbuhkan *trust* masyarakat yang pernah berobat disana bisa kembali menggunakan layanan Rumah Sakit Islam Garam Kalianget.

Dari kasus yang telah terjadi pada kehidupan nyata, banyak rumah sakit menolak memberikan pelayanan bagi warga yang kurang mampu, atau pasien yang belum bisa menyelesaikan administrasi pembayaran biasanya harus ditahan pihak rumah sakit dan baru bisa dibawa pulang ketika pembayaran lunas. Rumah Sakit Garam Kalianget juga memberikan fasilitas BPJS Kesehatan kepada masyarakat menengah kebawah sehingga sedikit meringankan beban masyarakat dalam melakukan pembayaran untuk pengobatan.

⁵ Wawancara dengan salah satu pasien rawat inap di kamar Marwah Rumah Sakit Garam Kalianget. Tanggal 15 Maret 2018.

“Pasien yang masuk dirumah sakit sifatnya kan tidak tetap, ada yang baru masuk dan baru saja keluar, ada yang besok keluar. Saat ini pasien rawat inap berjumlah 63 pasien semua nya, kalau seluruh pasien tidak sampai 70 jiwa tapi diatas 50 jiwa yang disini”.⁶

Pasien yang berobat di RSIGK tidak tetap, ada yang sudah keluar maupun baru masuk pada tanggal 15 Maret 2018 sampai tanggal 17 Maret 2018, pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget berjumlah 63 pasien keseluruhan, dengan jumlah pasien laki-laki sebanyak 27 jiwa, dan 36 jumlah pasien perempuan

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dalam wujud proposal penelitian skripsi dengan judul ***“PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH PELAYANAN KESEHATAN (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Garam Kalianget)”***.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan Rumah Sakit Islam Garam Kalianget?

⁶ Wawancara dengan Bapak Zainal Arifin yaitu kepala Bagian SDM di Rumah Sakit Islam Garam Kalianget. Tanggal 15 Maret 2018.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini ialah:

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan (studi kasus Rumah Sakit Islam Garam Kalianget) ?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah:

1. Bagi Peneliti

Untuk mendapatkan nilai tambah dengan mengadakan studi perbandingan antara teori yang didapat dengan praktek yang terjadi di lapangan, khususnya tentang penerapan prinsip-prinsip syariah serta pengaruhnya.

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan evaluasi yang selanjutnya akan digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah yang terjadi di masyarakat khususnya dalam rangka untuk menerapkan prinsip-prinsip syariah serta pengaruhnya.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini akan menambah kepustakaan dibidang ekonomi dan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan dan untuk menambah wawasan pengetahuan.

4. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan khususnya untuk pihak-pihak yang terkait pada masalah yang dibahas oleh peneliti dan kepada pihak-pihak yang tertarik untuk membahas berkelanjutan dari penelitian ini.

E. Kajian Pustaka

Skripsi, Alek Abdan Syakuro (2010) dengan judul *Pengaruh Peningkatan Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada RSI Sultan Agung Semarang)* hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa pengaruh pelayanan dengan prinsip syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yaitu sebesar 0,30 atau 30%. Jika pelayanan dengan prinsip syariah semakin naik, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi beberapa hal dasar dalam melakukan penelitian antara lain; latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang telaah pustaka serta penjelasan mengenai teori yang digunakan dalam penelitian. Tujuannya adalah sebagai landasan untuk pembahasan yang terkait masalah yang diteliti agar mudah dipahami bagi pembaca. Dalam bab ini penulis menjelaskan seputar prinsi-prinsip syariah, penerapan prinsip syariah, perilaku konsumen, pengambilan keputusan konsumen, pembahasan tentang rumah sakit, serta pelayanan kesehatan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi jenis penelitian, sumber data, tehnik pengumpulan data, dan tehnik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum rumah sakit baik berupa sejarah, visi, misi, struktur organisasi, serta membahas deskripsi objek penelitian, analisis data, uji hipotesis dan pembahasan hasil analisis.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang penutup yang didalamnya terdapat kesimpulan yang merupakan hasil analisa serta perhitungan dari hasil penelitian, selain itu juga berisi saran-saran untuk kemajuan bagi peneliti selanjutnya yang mengambil variabel atau objek yang serupa dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi rujukan berupa buku-buku penunjang penelitian, skripsi atau penelitian terdahulu serta beberapa website resmi yang menunjang untuk keperluan penelitian ini.