

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Baitul Hikmah

Rumah Sakit Baitul Hikmah adalah organisasi layanan jasa di bidang kesehatan. Rumah Sakit Baitul Hikmah yang berdiri tanggal 24 Juni 2000 ini sampai saat ini telah berkembang dengan pesat. Terbukti dari segi fasilitas dan sarana prasarananya yang cukup memadai. Ibu Ika selaku bagian informasi mengatakan “sampai saat ini Rumah Sakit Baitul Hikmah sudah punya 35 ruang perawatan”.¹ Ini menandakan keberadaan rumah sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal sangatlah penting, mengingat rumah sakit adalah tempat berobatnya orang sakit. Terlihat dari visi dan misi Rumah Sakit Baitul Hikmah yang terletak di jalan Gemuh-Weleri.

1. Visi dan Misi

Visi :

Rumah Sakit Baitul Hikmah sebagai Rumah Sakit Pilihan Masyarakat

Misi:

- a. Memberikan pelayanan prima dengan akhlakul karimah.
- b. Meningkatkan kualitas sumberdaya manusia meliputi skill dan spiritual.
- c. Menjadikan islam sebagai motivasi dan landasan aktivitas rumah sakit.

¹ Wawancara dengan Ibu Ika selaku bagian informasi Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal pada tanggal 1 Juni 2012.

- d. Mengoptimalkan dan melengkapi sarana prasarana.
 - e. Memberikan penyuluhan kesehatan sebagai bentuk upaya promotif preventif.
 - f. Peduli sosial.
 - g. Mendorong rumah sakit untuk tumbuh dan berkembang
 - h. Menciptakan rasa aman dan nyaman di lingkungan rumah sakit dan sekitarnya.²
2. Motto, Nilai Dasar, Profil Karyawan dan Tata Nilai

Selain visi diatas, Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal mempunya motto yaitu Rumah sakit Baitul Hikmah pelayanan islami berkualitas. Sedangkan nilai dasarnya yaitu ramah, bersih dan amanah. Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal dalam pelaksanaannya selalu mengutamakan layanan yang berbasis syari'ah, terlihat dari profil karyawannya yaitu:

- a. Berakidah murni
- b. Beribadah dengan benar
- c. Berakhlak mulia
- d. Sehat jiwa dan raga
- e. Berpikir maju, berwawasan luas
- f. Professional dalam bekerja
- g. Terprogram kegiataannya
- h. Pandai mengelola waktu

² Profil Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal.

- i. Bersungguh-sungguh mengendalikan diri
- j. Bermanfaat bagi orang lain

Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal dalam pelayanannya juga selalu menjunjung tinggi tata nilai yang sudah menjadi peraturannya yaitu:

- a. Bersih
 - b. Empati
 - c. Ramah
 - d. Tanggap
 - e. Amanah
 - f. Santun
 - g. Benar
 - h. Ikhlas
 - i. *Handarbeni* (merasa ikut memiliki)³
3. Fasilitas Layanan

Dalam wawancara penulis dengan Ibu Indah selaku Kepala Bagian manajemen di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal Beliau mengatakan demi melayani masyarakat dibidang kesehatan, layanan Rumah Sakit Baitul Hikmah melakukan layanan 24 jam setiap hari. Selain itu layanan-layanan kesehatan lainnya juga ada seperti layanan rontgen, USG, Fisio Terapi, rawat inap dan rawat jalan. Untuk rawat inap, di

³ Wawancara dengan bapak Dr. Azhar selaku direktur Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal, tanggal 6 Juni 2012.

Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal menyediakan 35 ruang inap yang terdiri dari 5 ruang yaitu :

- a. Abu bakar : 5 Ruang
- b. Umar : 7 Ruang
- c. Usman : 10 Ruang
- d. Ali : 8 Ruang
- e. ICU : 5 Ruang⁴

4. Dokter di Rumah Sakit Baitul Hikmah

- a. Dr. Azhar
- b. Dr. Dwi
- c. Dr. Arif
- d. Dr. Fahmy
- e. Dr. Ike
- f. Dr. Melur
- g. Dr. Andy
- h. Dr. Siti Qomariyah⁵

Kepuasan pelanggan memang hal yang sangat penting untuk mencapai kualitas mutu dalam rumah sakit, dan hal ini terdapat dalam layanan prinsip bisnis syariah. Dan untuk menjawab rumusan masalah dalam riset ini, akan dijelaskan dalam sub bab dibawah ini.

⁴ Wawancara dengan Ibu Indah selaku Kepala Bagian manajemen di Rumah Sakit Baitul Hiikmah Gemuh Kendal, tanggal 10 Juni 2012

⁵ Profil Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal..

4.2 Analisis seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal ditinjau dari pelayanan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan.

Memperhatikan perubahan kebutuhan pelanggan dan untuk memenangkan persaingan dari para kompetitor diperlukan strategi, tujuannya adalah menciptakan *brand image* yang mendalam bagi pengguna dan jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran sarans agar tetap eksis dan dicintai dalam menghadapi perubahan persaingan yang ketat. Kepuasan pelanggan mejadi penunjuk arah dan pendorong motivasi untuk menciptakan langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang.

Sesuai Visi yang ditekankan di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal adalah “Rumah sakit Baitul Hikmah sebagai Rumah Sakit pilihan Masyarakat”.⁶ Data menunjukkan, setelah melakukan riset hasilnya adalah

1. Analisis dan Pembahasan Setiap Faktor

a) Prinsip Kesatuan (*Tauhid*).

1) Tidak melakukan tindakan diskriminasi kepada pelanggan

Di dalam bagian ini dijelaskan mengenai Prinsip Kesatuan (*Tauhid*) yaitu memberikan pelayanan yang tidak melakukan tindakan diskriminasi kepada pelanggan.

⁶ Wawancara dengan Ibu Indah selaku Kepala Bagian Manajemen di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal. Tanggal 7 Juni 2012.

Dari 30 responden yang diteliti, maka diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat harapan responden terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan yang tertera pada tabel 2.

Sedangkan penilaian pelanggan terhadap kinerja layanan tertera pada Tabel 3.

Tabel : 2

Tingkat Harapan Responden terhadap layanan yang tidak melakukan tindakan diskriminasi kepada pelanggan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
130	16	0	0	0	146

Keterangan: angka 146= (5 x 26)+(4 x 4)+(3 x 0)+(2 x 0)+(1 x 0)

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 3

Penilaian Responden terhadap kinerja layanan yang tidak melakukan tindakan diskriminasi kepada pelanggan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
50	68	9	0	0	127

Keterangan: angka 127 = (5 x 10)+(4 x 17)+ (3 x 3) + (2 x 0) + (1 x 0)

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 86,99 % (= $\frac{127}{146} \times 100\%$)

2) Pelayanan tidak memaksakan kehendak kepada pelanggan.

Dalam memberikan pelayanan yang efektif, diharapkan pelayanan yang diberikan tidak memaksakan kehendak kepada pelanggan.

Berikut ini akan disajikan data mengenai tingkat harapan pelanggan terhadap layanan prinsip bisnis syari'ah yang tidak memaksakan kehendak kepada pelanggan pada 4.

Selanjutnya akan disajikan pula penilaian pelanggan terhadap kinerja dalam pelayanan yang tidak memaksakan kehendak kepada pelanggan. pada 5.

Tabel : 4

Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan tidak memaksakan kehendak kepada pelanggan.

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
135	12	0	0	0	147

Keterangan: angka 147= (5 x 27)+(4 x 3)+(3 x 0)+(1 x 0)

Sumber: Hasil Kuesioner

Tabel : 5

Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan tidak memaksakan kehendak kepada pelanggan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
50	68	9	0	0	127

Keterangan: angka 127 = $(5 \times 10) + (4 \times 17) + (3 \times 3) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Kuesioner

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 86,39 % (= $\frac{127}{147} \times 100$ %)

147

b) Prinsip Kebolehan (*Ibahah*)

Prinsip Kebolehan (*Ibahah*) adalah layanan kesehatan di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal, setiap apa yang diberikan dan disajikan kepada konsumen haruslah halal dan sesuai dengan syari'at Islam.

1) Obat yang diberikan halal.

Dari 30 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat harapan dari obat yang diberikan halal yang tertera pada tabel 6

Sedangkan penilaian pemustaka terhadap kinerja obat yang diberikan halal tertera pada tabel 7.

Tabel : 6

Tingkat Harapan Responden terhadap obat yang diberikan halal

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
130	16	0	0	0	146

Keterangan: angka 146= (5 x 26)+(4 x 4)+(3 x 0)+(2 x 0)+(1 x 0)

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 7

Penilaian Responden terhadap kinerja obat yang diberikan halal

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
80	40	9	2	0	131

Keterangan: angka 131= (5 x 16)+(4 x 10)+(3 x 3)+(2 x 1) +(1 x 0)

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 89,72 % (= $\frac{131}{146} \times 100\%$)

146

2) Keamanan obat yang diberikan terjamin.

Dari 30 responden yang memilih faktor ini tingkat harapan tertera pada tabel 8, sedangkan untuk penilaian responden terhadap kinerja tertera pada tabel 9.

Tabel : 8

Tingkat Harapan Responden terhadap keamanan obat yang diberikan
terjamin

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
130	16	0	0	0	146

Keterangan: angka 146= $(5 \times 26)+(4 \times 4)+(3 \times 0)+(2 \times 0)+(1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 9

Penilaian Responden terhadap kinerja keamanan obat yang diberikan
terjamin

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
75	44	12	0	0	131

Keterangan: angka 131 = $(5 \times 15)+(4 \times 11)+(3 \times 4)+(2 \times 0)+(1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 89,72 % (= $\frac{131}{146} \times 100$ %)

146

c) Prinsip Keadilan (*Al-Adl*)

Prinsip Keadilan (*Al-Adl*) adalah Keadilan memberikan pemahaman tentang perolehan atas sesuatu yang menjadi hak dalam aplikasinya di lembaga bisnis syari'ah, keadilan mengarahkan pada transaksi yang jelas dan tidak mengandung unsur penipuan, baik dalam harga maupun jaminan produk dan jasa yang diberikan.

1) Memberikan pemahaman secara adil kepada semua pelanggan.

Adapun tingkat harapan responden terhadap faktor memberikan pemahaman secara adil kepada semua pelanggan tertera pada tabel 10. Sedangkan penilaian kinerjanya tertera pada tabel 11.

Tabel : 10

Tingkat Harapan Responden terhadap memberikan pemahaman secara adil kepada semua pelanggan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
120	20	3	0	0	143

Keterangan: angka 143= $(5 \times 24) + (4 \times 5) + (3 \times 1) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 11

Penilaian Responden terhadap kinerja memberikan pemahaman secara adil kepada semua pelanggan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
50	48	24	0	0	122

Keterangan: angka 122 = $(5 \times 10) + (4 \times 12) + (3 \times 8) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 85,31 % (= $\frac{122}{143} \times 100$ %)

2) Pelayanan yang diberikan tidak merugikan pelanggan.

Penilaian 30 responden terhadap tingkat harapan pelayanan yang diberikan tidak merugikan pelanggan adalah tertera 12. selanjutnya penilaian responden terhadap tingkat kinerjanya tertera pada tabel 13.

Tabel : 12

Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan tidak merugikan pelanggan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
120	20	3	0	0	143

Keterangan: angka 143 = $(5 \times 24) + (4 \times 5) + (3 \times 1) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 13

Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan yang diberikan tidak merugikan pelanggan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
45	60	18	0	0	123

Keterangan: angka 123 = $(5 \times 9) + (4 \times 15) + (3 \times 6) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 86,01 % (= $\frac{123}{143} \times 100\%$)

d) Prinsip Kehendak Bebas (*Al-Hurriyah*)

Dalam praktiknya di lembaga bisnis syari'ah para pelaku memiliki kebebasan untuk membuat produk dan jasa, artinya boleh melakukan inovasi terhadap produk dan jasa sepanjang tidak bertentangan dengan syari'at Islam.

1) Selalu melakukan perbaikan-perbaikan dalam layanan

Dari 30 responden, maka didapat data tingkat harapannya yang tertera pada tabel 14. Kemudian untuk penilaian tingkat kinerjanya dapat dilihat pada tabel 15.

Tabel : 14

Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan yang selalu melakukan perbaikan-perbaikan dalam layanan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
110	32	0	0	0	142

Keterangan: angka 142 = $(5 \times 22) + (4 \times 8) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 15

Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan yang selalu melakukan perbaikan-perbaikan dalam layanan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
35	72	12	2	0	121

Keterangan: angka 121 = $(5 \times 7) + (4 \times 18) + (3 \times 4) + (2 \times 1) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 85, 21 % (= $\frac{121}{142} \times 100\%$)

142

2) Inovasi Pelayanan Sesuai Dengan Syari'at Islam

Dari 30 responden memberikan penilaiannya dalam tingkat harapan pada tabel 16. sedangkan penilaian responden terhadap tingkat kinerjanya dapat terlihat pada tabel 17.

Tabel : 16

Tingkat Harapan Responden dalam Inovasi Pelayanan Sesuai Dengan Syari'at Islam

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
110	32	0	0	0	142

Keterangan: angka 142= (5 x 22)+(4 x 8)+(3 x 0)+(2 x 0)+(1 x 0)

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 17

Penilaian Responden terhadap kinerja dalam Inovasi Pelayanan Sesuai dengan Syari'at Islam

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
55	64	9	0	0	128

Keterangan: angka 128 = (5 x 11)+(4 x 16)+(3 x 3)+(2 x 0)+(1 x 0)

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 90,14 % (= $\frac{128}{142} \times 100$ %)

142

e) Prinsip Pertanggungjawaban

Prinsip pertanggung jawaban adalah prinsip Islam yang mengajarkan bahwa semua perbuatan manusia akan dimintai pertanggungjawaban di akhirat. Maka dari itu, dalam layananpun juga dibutuhkan pertanggungjawaban.

1) Bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan.

Adapun tingkat harapan 30 responden terhadap faktor bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan dapat dilihat dari tabel 18. sedangkan penilaian tingkat kinerjanya dapat dilihat dalam tabel 19.

Tabel : 18

Tingkat Harapan Responden terhadap bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
130	16	0	0	0	146

Keterangan: angka 146 = $(5 \times 26) + (4 \times 4) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 19

Penilaian Responden terhadap kinerja bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
70	36	21	0	0	127

Keterangan: angka 127= (5 x 14)+(4 x 9)+(3 x 7)+(2 x 0)+(1 x 0)

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 86,99 % (= $\frac{127}{146} \times 100\%$)

146

2) Cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul

Dalam tabel 20 disajikan pendapat 30 responden mengenai penilaian harapan faktor cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul. Disajikan pula penilaian kinerja yang tertera pada tabel 21.

Tabel : 20

Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
135	12	0	0	0	147

Keterangan: angka 147= (5 x 27)+(4 x 3)+(3 x 0)+(2 x 0)+(1 x 0)

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 21

Penilaian responden terhadap pelayanan cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
75	44	12	0	0	131

Keterangan: angka 131= (5 x 15)+(4 x 11)+(3 x 4)+(2 x 0)+(1 x 0)

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 89,11 % (= $\frac{131}{147} \times 100\%$)

147

f) Prinsip Kebenaran, Kebajikan dan Kejujuran

Prinsip Kebenaran, Kebajikan dan Kejujuran adalah Dalam konteks bisnis, kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku yang benar, yang meliputi proses akad (transaksi), proses mencari atau memperoleh komoditas, proses pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan laba. Realisasi kebajikan adalah sikap kesukarelaan dan keramahtamahan. Kemudian dengan kejujuran sebagai dasar bisnis akan mendapatkan kepercayaan dari pihak lain yang dapat mendorong meningkatnya transaksi dan keuntungan

1) Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.

Dari 30 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap tingkat harapan tertera pada tabel 22, Sedangkan penilaian terhadap kinerja tertera pada tabel 23.

Tabel : 22

Tingkat Harapan Responden terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
130	16	0	0	0	146

Keterangan: angka 146= $(5 \times 26)+(4 \times 4)+(3 \times 0)+(2 \times 0)+(1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 23

Penilaian Responden terhadap kinerja ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
60	64	6	0	0	130

Keterangan: angka 130= $(5 \times 12)+(4 \times 16)+(3 \times 2)+(2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 89,04 % (= $\frac{130}{146} \times 100$ %)

2) Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong.

Dari 30 responden yang memilih faktor ini tingkat harapan tertera pada tabel 24. sedangkan untuk penilaian responden terhadap kinerja tertera pada tabel 25.

Tabel : 24

Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
125	20	0	0	0	145

Keterangan: angka 145 = $(5 \times 25) + (4 \times 5) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 25

Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
80	44	9	0	0	133

Keterangan: angka 133 = $(5 \times 16) + (4 \times 11) + (3 \times 3) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 91,72 % (= $\frac{133}{145} \times 100\%$)

g) Prinsip Kerelaan (*Ar-Ridha*)

Prinsip ini menjelaskan bahwa segala bentuk kegiatan ekonomi harus dilaksanakan suka rela, tanpa ada unsur paksaan antara pihak-pihak yang terlibat dengan kegiatan tersebut. Jadi pelaku bisnis syari'ah harus memegang teguh kebebasan bagi masing-masing pihak yang bertransaksi

1) Memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan.

Adapun tingkat harapan responden tertera pada tabel 26.

Sedangkan penilaian kinerjanya tertera pada tabel 27.

Tabel : 26

Tingkat Harapan Responden terhadap memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
120	24	0	0	0	144

Keterangan: angka 144= (5 x 24)+(4 x 6)+(3 x 0)+(2 x 0)+(1 x 0)

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 27

Penilaian Responden terhadap kinerja memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
55	60	12	0	0	127

Keterangan: angka 127 = (5 x 11)+(4 x 15)+ (3 x 4)+(2 x 0)+(1 x 0)

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 88,19 % (= $\frac{127}{144} \times 100\%$)

144

2) Melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan.

Penilaian 30 responden terhadap tingkat harapan tertera 28. selanjutnya penilaian responden terhadap tingkat kinerjanya tertera pada tabel 29.

Tabel : 28

Tingkat Harapan Responden terhadap komunikasi yang efektif dengan pelanggan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
115	28	0	0	0	143

Keterangan: angka 143 = $(5 \times 23) + (4 \times 7) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 29

Penilaian Responden terhadap kinerja komunikasi yang efektif dengan pelanggan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
55	56	15	0	0	126

Keterangan: angka 126 = $(5 \times 11) + (4 \times 14) + (3 \times 5) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 88,11 % (= $\frac{126}{143} \times 100$ %)

143

h) Prinsip Kebermanfaatan

Prinsip kemanfaatan yang dimaksud yaitu kegiatan bisnis sangat berkaitan dengan objek transaksi bisnis. Objek tersebut tidak hanya berlabel halal tapi juga memberikan manfaat bagi konsumen.

1) Pelayanan yang diberikan memberikan kebermanfaatan kepada pelanggan

Dari 30 responden, maka didapat data tingkat harapannya yang tertera pada tabel 30. Kemudian untuk penilaian tingkat kinerjanya dapat dilihat pada tabel 31.

Tabel : 30

Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan memberikan kebermanfaatan kepada pelanggan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
105	36	0	0	0	141

Keterangan: angka 141 = $(5 \times 21) + (4 \times 9) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 31

Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan yang diberikan memberikan kebermanfaatan kepada pelanggan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
35	72	15	0	0	122

Keterangan: angka 122 = $(5 \times 7) + (4 \times 18) + (3 \times 5) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 86, 52 % (= $\frac{122}{141} \times 100 \%$)

141

2) Pelayanan yang diberikan memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Dari 30 responden memberikan penilaiannya dalam tingkat harapan pada tabel 32. sedangkan penilaian responden terhadap tingkat kerjanya dapat terlihat pada tabel 33.

Tabel : 32

Tingkat Harapan Responden dalam pelayanan yang diberikan memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
95	44	0	0	0	139

Keterangan: angka 139 = $(5 \times 19) + (4 \times 11) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 33

Penilaian Responden terhadap kinerja dalam pelayanan yang diberikan memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
55	44	24	0	0	123

Keterangan: angka 123 = $(5 \times 11) + (4 \times 11) + (3 \times 8) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 88,49 % (= $\frac{123}{139} \times 100$ %)

139

i) Prinsip haramnya (*riba*)

Prinsip ini merupakan implementasi dari prinsip keadilan. Adanya pelarangan riba dalam aktivitas ekonomi karena terdapatnya unsur *dhulm* (aniaya) diantara para pihak yang melakukan kegiatan tersebut, yang salah satunya adalah pihak yang didzalimi.

1) Pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur *dhulm* (aniaya).

Adapun tingkat harapan 30 responden dapat dilihat dari tabel 34. sedangkan penilaian tingkat kinerjanya dapat dilihat dalam tabel 35.

Tabel : 34

Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur *dhulum* (aniaya)

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
105	36	0	0	0	141

Keterangan: angka 141 = $(5 \times 21) + (4 \times 9) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 35

Penilaian Responden terhadap kinerja pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur *dhulum* (aniaya)

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
50	60	15	0	0	125

Keterangan: angka 125 = $(5 \times 10) + (4 \times 15) + (3 \times 5) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 88,65 % (= $\frac{125}{141} \times 100\%$)

141

2) Pelayanan yang aman dan nyaman

Dalam tabel 36 disajikan pendapat 30 responden mengenai penilaian harapan faktor pelayanan yang aman dan nyaman. Disajikan pula penilaian kinerjanya yang tertera pada tabel 37.

Tabel : 36

Tingkat Harapan Responden terhadap pelayanan yang aman dan nyaman

Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Bobot
115	28	0	0	0	143

Keterangan: angka 143= $(5 \times 23) + (4 \times 7) + (3 \times 0) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Tabel : 37

Penilaian responden terhadap pelayanan yang aman dan nyaman

Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Bobot
30	68	21	0	0	119

Keterangan: angka 119= $(5 \times 6) + (4 \times 17) + (3 \times 7) + (2 \times 0) + (1 \times 0)$

Sumber: Hasil Responden

Dari kedua data yang diperoleh tersebut akan menghasilkan tingkat kesesuaian yang sebesar 83,22 % (= $\frac{119}{143} \times 100\%$)

Tabel : 38

Rata-Rata Kesesuaian Penilaian Kinerja Dan Penilaian Harapan
Pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Rumah Sakit Baitul
Hikmah

No	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	\bar{X}	\bar{Y}	Tingkat Kesesuaian
1.	Tidak melakukan tindakan diskriminasi kepada pelanggan	127	146	4.23	4.86	86,99 %
2.	Pelayanan tidak memaksakan kehendak pelanggan	127	147	4.23	4.90	86,39 %
3.	Obat yang diberikan halal.	131	146	4.36	4.86	89,72 %
4.	Keamanan obat yang diberikan terjamin	131	146	4.36	4.86	89,72 %
5.	Memberikan pemahaman secara adil kepada semua pelanggan.	122	143	4.06	4.76	85,31 %
6.	Pelayanan yang diberikan tidak merugikan pelanggan	123	143	4.10	4.76	86,01 %
7.	Selalu melakukan perbaikan-	121	142	4.03	4.73	85,21 %

	perbaikan dalam layanan					
8.	Inovasi pelayanan sesuai dengan syari'at islam	128	142	4.26	4.73	90,14 %
9.	Bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan.	127	146	4.23	4.86	86,99 %
10.	Cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.	131	147	4.36	4.90	89,11 %
11	Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan..	130	146	4.33	4.86	89,04 %
12	Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong	133	145	4.43	4.83	91,72 %
13	Memberikan perhatian secara individu kepada Pelanggan.	127	144	4.23	4.80	88,19 %
14	Melakukan komunikasi yang efektif dengan Pelanggan.	126	143	4.20	4.76	88,11 %
15	Pelayanan yang diberikan memberikan kebermanfaatn kepada Pelanggan.	122	141	4.06	4.70	86,52 %
16	Pelayanan yang diberikan memberikan kepercayaan	123	139	4.10	4.63	88,49 %

	kepada Pelanggan.					
17	Pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur <i>dhulm</i> (aniaya).	125	141	4.16	4.70	88,65 %
18	Pelayanan yang aman dan nyaman	119	143	3.96	4.76	83,22 %
	= = Rata-rata (X) dan (Y)	2273	2590	4.20	4.79	87.76 %

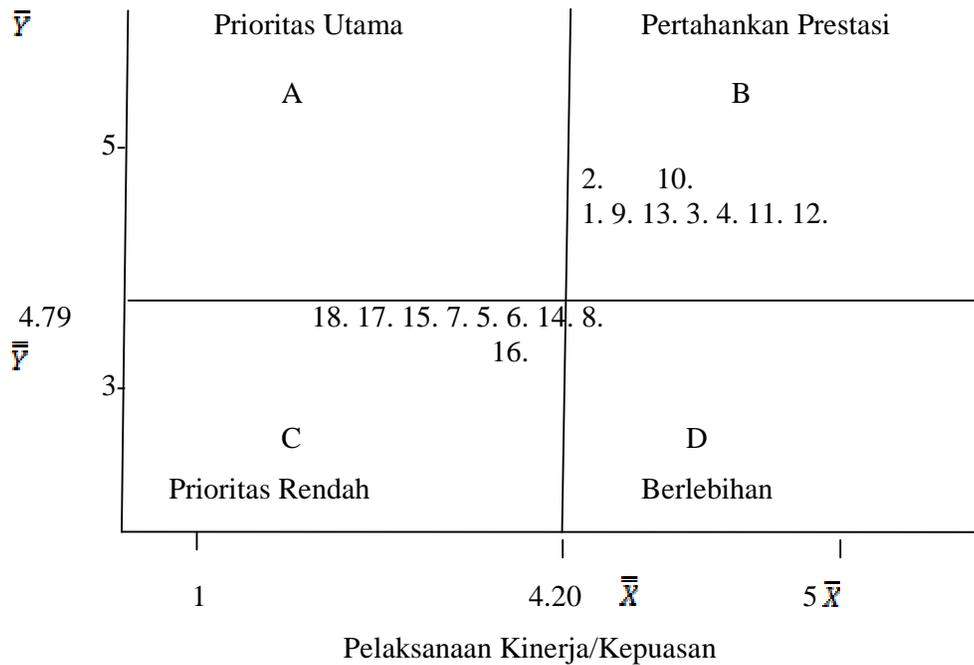
\bar{X} dan \bar{Y} = nilai rata-rata dari 30 responden

Sumber : Hasil Perhitungan Kuesioner

Catatan : Kinerja Layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah memuaskan

4.3 Analisis saran untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dalam layanan prinsip bisnis syari'ah di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal

Dari hasil data riset yang mengatakan tingkat pelayanan yang cukup memuaskan, dapat diketahui peta atau diagram kartesius faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam layanan prinsip bisnis syari'ah yaitu:



Gambar 3 : Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal

Keterangan:

A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan Pelanggan, termasuk unsur-unsur layanan yang dianggap sangat penting, namun layanan belum melaksanakannya sesuai keinginan Pelanggan. Sehingga masih belum memuaskan dan perlu diprioritaskan oleh Pengelola Rumah Sakit Baitul Himah.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah : tidak ada

B. Menunjukkan unsur layanan pokok yang telah berhasil dilaksanakan di Rumah Sakit Baitul Hikmah, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Tidak melakukan tindakan diskriminasi kepada pelanggan (= 1)
 2. Pelayanan tidak memaksakan kehendak pelanggan (= 2)
 3. Obat yang diberikan halal (= 3)
 4. Keamanan obat yang diberikan terjamin (= 4)
 5. Bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan (= 9)
 6. Cepat dan tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul (= 10)
 7. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan (= 11)
 8. Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong (= 12)
 9. Memberikan perhatian secara individu kepada Pelanggan (= 13)
- C. Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan berada dalam kuadran ini masih dianggap kurang penting bagi Pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.
- Adapun faktor yang termasuk didalam kuadran C adalah:
1. Memberikan pemahaman secara adil kepada semua pelanggan (= 5)
 2. Pelayanan yang diberikan tidak merugikan pelanggan (= 6)
 3. Selalu melakukan perbaikan-perbaikan dalam layanan (= 7)
 4. Pelayanan yang diberikan memberikan kebermanfaatan kepada Pelanggan (= 15)
 5. Pelayanan yang diberikan memberikan kepercayaan kepada Pelanggan (= 16)
 6. Pelayanan yang diberikan tidak mengandung unsur *dhulm* (aniaya) (= 17)

7. Pelayanan yang aman dan nyaman (= 18)

8. Melakukan komunikasi yang efektif dengan Pelanggan (= 14).

D. Menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh Pengelola Rumah Sakit, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal.

Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran D adalah:

"Inovasi pelayanan sesuai dengan syari'at islam (= 8)"