

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Total Quality Management* (TQM)

2.1.1. Pengertian *Total Quality Management* (TQM)

Untuk mendefinisikan *Total Quality Management* (TQM), harus dipahami arti dari masing-masing kata dari TQM, *Total* : jumlah, total, keseluruhan. Artinya setiap orang yang terkait dengan perusahaan yang terlibat dalam perbaikan terus menerus. *Quality* : kualitas, mutu, kecakapan, macam, jenis. Artinya kesesuaian produk/layanan dengan persyaratan yang ditetapkan konsumen. dan *Management* : manajemen. Artinya eksekutif perusahaan yang memiliki komitmen penuh terhadap kualitas.⁶

Menurut Mears sebagaimana yang dikutip oleh Nursya'bani Purnama mendefinisikan TQM sebagai suatu sistem yang dilaksanakan dalam jangka panjang dan terus menerus untuk memuaskan konsumen dengan meningkatkan kualitas produk perusahaan. Dalam bahasa yang seragam, Ross menyatakan bahwa TQM merupakan integrasi seluruh fungsi dan proses organisasi agar

⁶ John M. Echols, Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1975. h.

tercapai peningkatan kualitas produk adalah kepuasan konsumen.

Menurut Nursya'bani Purnama, TQM (*total quality management*) adalah sebagai suatu sistem yang dilaksanakan dalam jangka panjang dan terus-menerus untuk memuaskan konsumen dengan meningkatkan kualitas produk perusahaan. Sasaran yang ingin dicapai dari peningkatan kualitas produk adalah kepuasan konsumen.⁷

Sedangkan menurut Kuat Ismanto, TQM adalah manajemen fungsional dengan pendekatan secara terus-menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani.⁸ Dengan demikian TQM memiliki tujuan perbaikan kualitas terus menerus, disesuaikan dengan perubahan yang menyangkut kebutuhan, keinginan dan selera konsumen.

Definisi umum mengenai kualitas, menurut *the American Society of Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat

⁷ Purnama, *Manajemen kualitas*...., h.51-52

⁸ Ismanto, *Pengelolaan TQM*....., h.101

laten. Sedangkan menurut Josep M.Juran, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan penggunaan yang menekankan orientasi memuaskan kebutuhan konsumen. W.Edward Duming juga memberi definisi mengenai kualiatas, bahwa kualitas mempunyai penekanan utama yaitu perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus menerus.⁹

ISO 8402 mendefinisikan *total quality management* adalah sebagai semua aktifitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplentasikan melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas, penegendalian kualitas, jaminan kualitas, dan peningkatan kualitas. Tanggung jawab untuk manajemen kualitas ada pada semua level manajemen, tetepi harus dikendalikan oleh manajemen puncak, dan]n implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi.

Departemen Pertahanan Amerika Serikat (*The US. Departement of Defence*) mendefinisikan Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management*) sebagai filosofi dan sekumpulan petunjuk prinsip-prinsip yang menjadi landasan untuk perbaikan

⁹ Purnama, *Manajemen kualiatas....*, h,9-10

terus menerus dari suatu organisasi. *Total Quality Managemnet* adalah penerapan metode-metode kuantitatif dan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas material dan pelayanan yang dipasok pada suatu organisasi, semua proses dalam organisasi, dan memenuhi derajat kebutuhan pelanggan baik pada saat sekarang maupun dimasa yang akan datang.¹⁰

Meskipun TQM dapat didefinisikan dalam berbagai versi, namun pada dasarnya TQM adalah strategi manajemen yang berfokus pada perbaikan terus menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan melakukan peningkatan atau perbaikan yang berkesinambungan. Dengan demikian TQM berorientasi pada proses yang mengintegrasikan sumber daya manusia, pemasok-pemasok, dan para pelanggan di lingkungan perusahaan.

2.1.2. Karakteristik *Total Quality Management* (TQM)

Disisi lain dari pengertian TQM yang berfokus terhadap kualitas, sehingga TQM mempunyai karakteristik dalam penerapannya, karakteristik dari TQM adalah : fokus terhadap pelanggan, obsesi yang tinggi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan,

¹⁰ Vincent,Gasperz, TQM....., h. 6

memiliki komitmen jangka panjang, *teamwork*, perbaikan secara berkesinambungan, dan pendidikan dan pelatihan dalam pemberdayaan karyawan.¹¹

1. Fokus pada Pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk dan jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

2. Obsesi terhadap kualitas

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan bila suatu organisasi terobsesi dengan kualitas, maka perusahaan tersebut dapat melakukannya dengan lebih baik.

¹¹ Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University, 2005, h.128

3. Pendekatan Ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga, memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

4. Komitmen Jangka Panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Untuk itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

5. Kerja Sama Tim (*Teamwork*)

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antara karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

6. Perbaiki Sistem secara Berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.

7. Pendidikan dan Pelatihan

Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan. Mereka beranggapan bahwa perusahaan perusahaan bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil siap-pakai. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahliannya profesionalnya.

8. Kebebasan yang Terkendali

Dalam TQM keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat.

9. Kesatuan Tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan mengenai upah dan kondisi kerja.

10. Adanya Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 manfaat utama, *pertama*, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. *Kedua*, keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang – orang yang harus melaksanakannya.

2.1.3. Penerapan *Total Quality Management* (TQM)

TQM merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen kualitas kelas dunia.

Untuk itu diperhatikan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Ada empat prinsip utama dalam menerapkan TQM. Keempat prinsip tersebut adalah :¹²

1. Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh performansi pekerjaan atau perusahaan. Sedangkan pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut pelanggan nyata, pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan itu. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, dan ketetapan waktu. Oleh karena itu segala aktifitas

¹² Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management (Edisi Revisi)*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2003, h.14-15.

perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

2. Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas tersendiri yang unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.¹³

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Maksudnya adalah bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan. Yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada, oleh karena itu dengan menggunakan data maka manajemen dan

¹³ *Ibid, h.14*

tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital.¹⁴

4. Perbaikan Berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah yang terdiri dari langkah-langkah perancaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Agar penerapan TQM memperoleh keberhasilan, perusahaan harus memiliki pedoman yang jelas dan terarah. Dalam penerapan TQM, perusahaan bisa mengacu pada atribut efisiensi yang dikemukakan oleh Oakland , yaitu:¹⁵

a) *Commitment* (Komitmen)

Komitmen untuk menyediakan produk atau layanan yang efisien yang menguntungkan harus ditunjukkan oleh manajemen dan perusahaan.

b) *Concistency* (Konsistensi)

¹⁴ *Ibid, h.15*

¹⁵ Purnama, *Manajemen Kualitas....*, h.54-55

Perusahaan harus menyediakan produk dengan kinerja yang konsisten, misalnya ketepatan spesifikasi, ketepatan jadwal, ketepatan pengiriman, dan lain-lain.

c) *Competence* (Kompetensi)

Perusahaan harus menyediakan pekerja dengan kemampuan atau kompetensi yang unggul untuk melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan, sehingga mendukung pencapaian sasaran perusahaan.

d) *Contact* (Hubungan)

Perusahaan harus mampu menjalin hubungan baik dengan konsumen, karena tujuan perusahaan adalah menyediakan produk yang sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen.

e) *Communication* (Komunikasi)

Perusahaan harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen, agar spesifikasi produk yang diinginkan konsumen bisa diterjemahkan dengan baik oleh perusahaan.

f) *Credibility* (Kredibilitas)

Perusahaan harus memperoleh kepercayaan dari konsumen dan juga harus mempercayai konsumen. Dengan adanya saling percaya, hubungan dan komunikasi akan terjalin dengan baik.

- g) *Compassion* (Perasaan)
Perusahaan harus memiliki rasa simpati terhadap konsumen eksternal, terutama menyangkut kebutuhan dan harapan mereka, dan konsumen internal (pekerja) menyangkut hak pekerja.
- h) *Courtesy* (Kesopanan)
Perusahaan melalui para pekerja harus menunjukkan sikap sopan kepada konsumen, terutama pekerja yang langsung berhubungan dengan konsumen.
- i) *Cooperation* (Kerjasama)
Perusahaan harus bisa menciptakan iklim kerjasama yang baik, antar pekerja maupun antara perusahaan dengan konsumen.
- j) *Capability* (Kemampuan)
Perusahaan harus memiliki kemampuan untuk melakukan pengambilan keputusan dan melakukan tindakan yang berkaitan dengan penyediaan produk atau layanan.
- k) *Confidence* (Kepercayaan)
Perusahaan harus memiliki rasa percaya diri bahwa perusahaan mampu menyediakan produk atau layanan sesuai kebutuhan dan harapan konsumen. Rasa percaya diri harus tertanam ke dalam seluruh pekerja.
- l) *Criticismn* (Kritik)

Perusahaan harus bersedia menerima kritik dan masukan dari siapa pun, baik dari pekerja maupun dari pihak eksternal, terutama kritik dari konsumen.

Dewasa ini perkembangan pemikiran mengenai manajemen perusahaan, baik perusahaan yang bergerak pada bidang manufaktur maupun perusahaan yang bergerak dibidang jasa, mengarah pada sistem yang dinamakan *Total Quality Management* (TQM). Konsepsi manajemen tentang TQM secara prinsipil tidak bertentangan dengan ajaran islam. Ada sejumlah nilai-nilai yang bersatu padu antara unsur-unsur TQM dengan ajaran Islam, etika bisnis (muamalah) Islam. Kepuasan pelanggan adalah merupakan fokus utama TQM yang merupakan kesamaan ajaran Islam tentang perlakuan/perbuatan baik terhadap mitra dagang.

TQM merupakan perluasan dan pengembangan dari jaminan mutu. *Total Quality Management* adalah tentang usaha menciptakan sebuah kultur mutu, yang mendorong semua anggota stafnya untuk memuaskan para pelanggan. Dalam konsep mutu terpadu pelanggan adalah raja.¹⁶

Dalam hal ini telah dijelaskan dalam Al Qur'an, seperti dalam QS.Ali Imran 159 :

¹⁶ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, cet. VIII* , Yogyakarta:IRCiSoD, 2008, h. 59.

فَمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا^ط مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ع إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ



Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.¹⁷

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa kita dituntut untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Begitupun dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak memberikan rasa nyaman dengan kelemah lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan sifat keras hati kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan bahaya dari pelayanan yang diterima.

¹⁷ Kementerian Agama RI, *Alquran dan Tafsirnya (Jilid II)*, Jakarta : Widya Cahaya, 2015, h. 67

Hal paling utama dalam penerapan TQM dalam perusahaan jasa adalah lembaga yang melayani kepada konsumen sesuai dengan kebutuhannya. Mutu dalam persepsi dapat diukur dari peningkatan konsumen, meningkatnya jumlah peminat, harapan dan kepuasan pelanggan. Sebab kepuasan pelanggan dalam penerapan TQM adalah hal paling penting dalam melaksanakan tujuan TQM.

Dari uraian diatas terlihat bahwa implementasi TQM memang tidak bertentangan dengan ajaran Islam, walaupun ide awal pembentukan TQM adalah di perusahaan yang tidak berkarakter Islam, tetapi penerapannya memiliki sejumlah nilai-nilai yang bersatu padu antara unsur-unsur TQM dengan ajaran Islam yaitu etika bisnis (muamalah) Islam yang tujuannya adalah untuk kesejahteraan konsumen yaitu kepuasan pelanggan.

Tujuan TQM ialah untuk memberika produk atau jasa berkualitas yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasar konsumen berkelanjutan yang pada gilirannya akan menimbulkan pembelian berkesinambungan sehingga dapat meningkatkan produktivitas produsen mencapai skala ekonomis dengan akibat penurunan biaya produksi.

Implikasi dari hal di atas ialah bahwa manajemen TQM harus mempunyai visi, misi dan kemampuan untuk mengembangkan pasar yang sudah ada, maupun dapat

mengantisipasi kebutuhan produk atau jasa yang akan datang, yang saat ini mungkin belum ada sama sekali.

Menanamkan budaya TQM dalam suatu organisasi memang tidak mudah karena heterogenitas latar belakang anggota organisasi dari segi pendidikan, pengalaman, budaya dan nilai yang dibawa serta. Oleh karena itu penanaman budaya TQM memerlukan kesabaran dan keuletan karena membutuhkan waktu yang cukup panjang. Namun demikian hal ini adalah sasaran yang harus dicapai demi peningkatan kualitas, produktivitas dan daya saing organisasi untuk dapat bertahan hidup dalam arena persaingan lokal, regional, dan global.¹⁸

Dengan demikian keberhasilan implementasi TQM diawali dengan lingkungan yang kondusif, diikuti pemahaman prinsip-prinsip kualitas, dan usaha untuk meminta pekerja terlibat aktif mengikuti aktivitas yang diperlukan

2.2. Budaya Kerja Islami

2.2.1. Pengertian Budaya Kerja Islami

Budaya diartikan sebagai kompleks yang menyeluruh yang mencakup pengetahuan, keyakinan, seni, hukum, moral, kebiasaan dan kapabilitas lainnya serta kebiasaan-

¹⁸ Budhi Ibrahim, *TQM(Total Quality Management) Panduan Menghadapi Persaingan global*, Jakarta:Djambatan, 2000, h.22-23

kebiasaan yang dikuasai oleh individu sebagai anggota masyarakat. Sedangkan menurut Mowen dan Minor kebudayaan didefinisikan sebagai seperangkat pola perilaku yang diperoleh secara sosial dan ekspresikan melalui simbol-simbol melalui bahasa dan cara-cara lain kepada anggota masyarakat. Dalam konsep yang lain juga dinyatakan bahwa budaya mencakup pengetahuan, nilai, keyakinan, kebiasaan, dan perilaku.¹⁹

Pengertian budaya pada umumnya, mengandung gejala sosial atau gejala kelompok yang mencolok. Dalam setiap kelompok yang melakukan bekerja sama (*team work*) secara terorganisasi, maka akan muncul kepermukaan keinginan kelompok untuk mendapatkan pelayanan dari perusahaannya terhadap berbagai kebutuhan dan aspirasi kelompok. Budaya Kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi, kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai

¹⁹ Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen; Implikasi pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012, h.285

“kerja” atau “bekerja”.²⁰ Melaksanakan budaya kerja mempunyai arti yang sangat dalam, karena akan merubah sikap dan perilaku sumber daya manusia untuk mencapai produktivitas kerja yang lebih tinggi dalam menghadapi tantangan masa depan. Jadi, jika Islam adalah suatu budaya yang harus diperkenalkan adalah budaya yang Islami.

Islam mengajarkan agar umatnya melakukan kerja keras baik dalam bentuk ibadah ataupun amal shaleh. Budaya kerja bagi umat Islam dalam masa globalisasi saat ini, banyak perusahaan yang mengadopsi budaya-budaya asing karena diyakini begitu maju dan berkembang. Budaya asing tidak selamanya negatif ataupun positif, budaya asing boleh diadopsi dengan catatan memang sesuai dengan Islam. Budaya penghargaan atas waktu dan ketepatan dalam memenuhi janji, selalu dianggap sebagai budaya asing, padahal hal itu adalah bagian dari ajaran Islam.²¹

2.2.2. Karakteristik Budaya Kerja Islami

Budaya kerja Islam haruslah bermotivasikan, dinamisme dan memupuk sifat dinamik untuk memimpin. Pekerja akan menyadari potensi dan kekuatan

²⁰ Triguna, *Budaya Kerja*, Jakarta: Gunung Agung, 1995, h.3.

²¹ Didin Hafidhuuddin, Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, cet ke I, 2003, h. 64 – 65

yang dikaruniakan Allah kepadanya seperti daya cipta, akal, pemikiran asli, bakat yang tersendiri, kemampuan menggunakan alat-alat tertentu dan sebagainya. Melaksanakan budaya kerja mempunyai arti yang sangat dalam, karena akan merubah sikap dan perilaku sumber daya manusia untuk mencapai produktivitas kerja yang lebih tinggi dalam menghadapi tantangan masa depan. Budaya kerja bagi umat Islam dalam masa globalisasi saat ini, banyak perusahaan yang mengadopsi budaya-budaya asing karena diyakini begitu maju dan berkembang. Budaya asing tidak selamanya negatif ataupun positif, budaya asing boleh diadopsi dengan catatan memang sesuai dengan Islam.

Dalam bukunya yang berjudul *Bekerja dengan Hati* Nurani, Akh. Muwafik Saleh mengatakan selama ini, banyak orang bekerja untuk mengajar materi belaka demi kepentingan duniawi, mereka tak sedikitpun memerdulikan kepentingan akhirat kelak. Oleh karena itu sudah saatnya para pekerja bekerja dengan motivasi yang dapat memberikan kepribadian yang baik dan dibenarkan oleh Islam yang harus memenuhi ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Niat yang baik dan benar (mengharap ridha Allah SWT)

Sebelum seseorang bekerja, harus mengetahui apa niat dan motivasi dalam bekerja, dimana niat inilah yang akan menentukan arah pekerjaan kita. Kalau kita berniat bekerja hanya untuk mendapatkan gaji, tentu hanya itu pulalah yang akan didapat. Tetapi jika niat bekerja sekaligus untuk menambahi simpanan akhirat, mendapatkan harta halal serta menafkahi keluarga tentu kita akan mendapatkannya sebagaimana niat kita.²²

Menurut syari'at, keridhaan Allah SWT tidak akan didapatkan jika kita tidak melaksanakan tugas dengan tekun, sungguh-sungguh dan sempurna. Ambisi seorang mukmin dalam bekerja yang paling utama adalah mendapatkan ridha Allah SWT. Dari ambisi yang mulia ini timbul sikap jujur, giat dan tekun. Berikut firman Allah SWT dalam surat At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ
 وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ
 تَعْمَلُونَ

²² Akh.Muwafik Saleh, *Bekerja Dengan Hati Nurani*, Jakarta:Erlangga, 2009, hal.65

Artinya: “Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”²³

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah memerintahkan kita untuk bekerja dan Allah mengetahui baik usaha serta kesungguhan kita dalam menjalankan tanggung jawab (pekerjaan) tersebut.

2) Takwa dalam bekerja

Orang yang bertakwa dalam bekerja adalah orang yang mampu bertanggung jawab terhadap segala tugas yang diamanahkan. Orang yang bertakwa atau bertanggung jawab akan selalu menampilkan sikap-sikap positif, untuk itu orang yang bertakwa dalam bekerja akan menampilkan sikap-sikap sebagai berikut:

- a) Bekerja dengan cara terbaik sebagai wujud tanggung jawab terhadap kerja dan tugas yang diamanahkan.

²³ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (Jilid 4)*, h. 198

- b) Menjauhi segala bentuk kemungkarannya untuk dirinya dan orang lain dalam bekerja misalnya, tidak malas-malasan, merugikan rekan kerja, dsb.
- c) Taat pada aturan.
- d) Hanya menginginkan hasil pekerjaan yang baik dan halal.

Dalam surat At-Talaq ayat 2, Allah SWT menjamin balasan kepada orang-orang yang bertaqwa dalam kehidupan ini, termasuk dalam bekerja:

فَإِذَا بَلَغْنَ أَجَلَهُنَّ فَأَمْسِكُوهُنَّ بِمَعْرُوفٍ أَوْ فَارِقُوهُنَّ بِمَعْرُوفٍ
وَأَشْهِدُوا ذَوْيَ عَدْلِ مِّنْكُمْ وَاقِيمُوا الشَّهَادَةَ لِلَّهِ ذَٰلِكُمْ
يُوعَظُ بِهِ مَن كَانَ يُؤْمِنُ ۚ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَمَن يَتَّقِ اللَّهَ
يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا ﴿٢﴾

Artinya: “Apabila mereka telah mendekati akhir iddahnya, maka rujukilah mereka dengan baik atau lepaskanlah mereka dengan baik dan persaksikanlah dengan dua orang saksi yang adil di antara kamu dan hendaklah kamu tegakkan kesaksian itu karena Allah. Demikianlah diberi pengajaran dengan itu orang yang beriman kepada Allah dan hari akhirat. Barangsiapa

*bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar”.*²⁴

3) Ikhlas dalam bekerja

Ikhlas adalah salah satu syarat kunci diterimanya amal perbuatan manusia disisi Allah SWT. Suatu kegiatan atau aktivitas termasuk kerja jika dilakukan dengan keikhlasan maka akan mendatangkan rahmat dari Allah SWT. Adapun ciri-ciri orang yang bekerja dengan ikhlas yaitu:²⁵

- a) Bekerja semata-mata mengharap ridha Allah SWT.
- b) Bersih dari segala maksud pamrih dan ria.
- c) Penuh semangat dalam mengerjakan seluruh tugas pekerjaan.
- d) Tidak merasa rendah karena makian atau celaan sehingga tidak mengurangi semangat dalam bekerja.

Allah SWT berfirman dalam surat Ali Imran ayat 29:

²⁴ Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (Jilid 10)*, h. 178.

²⁵ Muwafik, *Bekerja.....*, h.84-90

قُلْ إِن تَخَفُوا مَا فِي صُدُورِكُمْ أَوْ تُبْدُوهُ يُعَلِّمَهُ اللَّهُ
وَيَعْلَمُ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ وَاللَّهُ عَلَى كُلِّ

شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿٢٦﴾

*Artinya: Katakanlah: "Jika kamu menyembunyikan apa yang ada dalam hatimu atau kamu melahirkannya, pasti Allah mengetahui". Allah mengetahui apa-apa yang ada di langit dan apa-apa yang ada di bumi. Dan Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.*²⁶

Islam menganjurkan umatnya agar memilih aktivitas dan karir yang benar-benar selaras dengan kecenderungan dan bakatnya. Dengan demikian, Islam meletakkan dasar yang kuat akan kebebasan berusaha. Hanya saja, untuk menghindari gejala-gejala kejahatan, Islam meletakkan batasan-batasan. Tujuan itu dinyatakan dalam AlQur'an dengan ungkapan bahwa bekerja adalah ibadah. Islam tidak hanya berbicara tentang moralitas akhlak, tetapi juga memberikan peletakan dasar tentang konsep-konsep membangun kehidupan dan peradaban tinggi.

Disamping ciri-ciri budaya kerja yang baik dan benar menurut ajaran Islam yang telah disebutkan

²⁶ Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (Jilid I)*....., h.486

diatas terdapat contoh lain budaya kerja yang diterapkan di institusi syariah adalah yang biasa di singkat dengan “SIFAT” yang merupakan singkatan dari *Shidiq, Istiqomah, Fathanah, Amanah, dan Tabligh.*:

a) *Shidiq*

Berarti memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Tidak ada kontradiksi dan pertentangan yang disengaja antara ucapan dan perbuatan. Oleh karena itu, Allah memerintahkan orang-orang yang beriman untuk senantiasa memiliki sifat *shiddiq* dan menciptakan lingkungan yang *shiddiq*.

Firman Allah at-Taubah: 119.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَكُوْنُوْا مَعَ الصّٰدِقِيْنَ ﴿١١٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar”.²⁷

b) *Istiqomah*

Artinya konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan

²⁷ Kementrian Agama RI, *Alqur'an dan Terjemahannya*, (Jilid 4)....., h.224

dan tantangan. Istiqomah dalam kebaikan ditampilkan dengan keteguhan, kesabaran, serta keuletan, sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Istiqomah merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan secara terus menerus.

Misalnya, interaksi yang kuat dengan Allah dalam bentuk shalat, zikir, membaca Al-Qur'an, dan lain-lain. Semua proses itu akan menumbuhkembangkan suatu sistem yang memungkinkan kebaikan, kejujuran, dan keterbukaan teraplikasi dengan baik.

c) *Fathanah*

Berarti mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban. Sifat ini akan menumbuhkan kreativitas dan kemampuan untuk melakukan berbagai macam inovasi yang bermanfaat. Kreatif dan inovatif hanya mungkin dimiliki ketika seorang selalu berusaha untuk menambah berbagai ilmu pengetahuan, peraturan, dan informasi, baik yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun perusahaan secara umum.

Seperti dalam Firman Allah dalam Surat Yusuf:55.

قَالَ أَجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ ﴿٥٥﴾

Artinya: Berkata Yusuf: "Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan"²⁸

d) Amanah

Berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang terbaik) dalam segala hal. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

An-Nissa': 58

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ﴾ إِنَّ اللَّهَ نِعْمًا
يُعْظَمُ بِهِ ﴿٥٨﴾ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٩﴾

²⁸ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (Jilid 5)*....., h.

*Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.*²⁹

e) *Tabligh*

Berarti mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran Islam dalam kehidupan kita sehari-hari. Tabliq yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentatif, dan persuasif akan menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.³⁰

Dengan demikian berdasarkan uraian-uraian diatas, tidak berlebihan jika budaya kerja kerja yang Islami juga harus dipelajari, karena pada dasarnya budaya kerja yang Islami ini sangat sederhana, yaitu menghadirkan Tuhan Yang Maha Adil dalam setiap tindak perbuatan, dan dalam keputusan terkait dengan kerja dan pekerjaan. Siapapun akan sadar akan

²⁹ Kementrian Agama RI , *Al-Qur'an dan Tafsirnya (Jilid 2)*....., h. 195.

³⁰ Didin Hafidhuddin, *Islam Aplikatif*, Jakarta: Gema insane press, 2003, h. 36

keberadaannya akan bekerja secara profesional karena mengetahui dirinya dilihat oleh Allah SWT. Tindakan penyelewengan akan dihindari dan secara alami *good governance* akan tegak dengan sendirinya.³¹Jadi, dalam perusahaan yang dikelola secara Islam, budaya dominan adalah budaya yang mencerminkan Islam.

2.3. Keputusan Konsumen

2.3.1. Model Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan kegiatan manusia, sehingga bila dibahas perilaku konsumen berarti membahas kegiatan manusia hanya dalam lingkup yang terbatas. Perilaku konsumen akan selalu berubah-ubah sesuai dengan pengaruh sosial budaya yang semakin meluas, latar belakang sosial yang semakin meningkat, sehingga berusaha mencari motivasi dalam diri konsumen.

Seperti yang dikutip oleh Ristiyanti Prasetijo dan John J.O.I Ihalauw, menurut Schiffman dan Kanuk Perilaku konsumen didefinisikan sebagai proses yang dilalui seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan bertindak pasca konsumsi produk, jasa

³¹ Jusmalini, *Pengelolaan Sumber Daya....*, h.9

maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya.³²

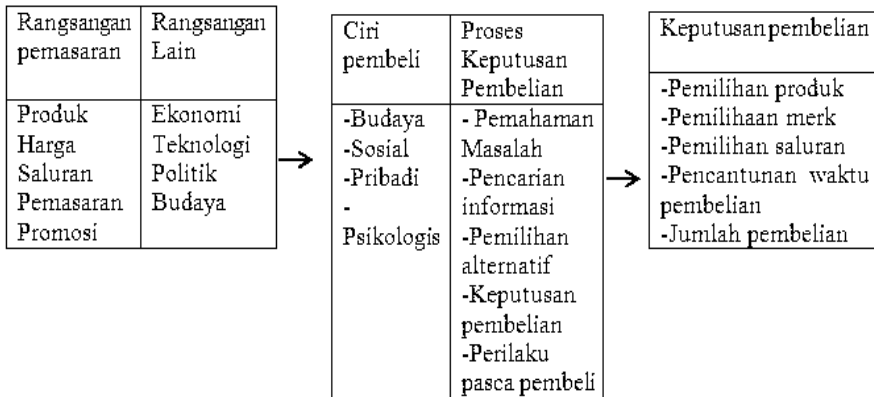
Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller mengatakan bahwa perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Mempelajari perilaku konsumen berarti memahami cara individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, memakai, serta memanfaatkan barang, jasa, gagasan, atau pengalaman dalam rangka memuaskan kebutuhan dan hasrat mereka.³³

Perilaku konsumen merupakan hal yang tidak teratur. Akan tetapi, hal tersebut coba disederhanakan dengan pembahasan model-model terkait perilaku konsumen. Berikut ini adalah model perilaku pembeli yang dikemukakan oleh Kotler.

³² Ristiyanti Prasetijo dan John J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta, Andi, 2004, h.9

³³ Philip kotler, Kevin Kane Keller, *Manajemen Pemasaran (Benyamin Molan (terjemahan) Edisi 13*, Indonesia: Jaya Macana Cemerlang, 2009, h.130

Gambar 2.1
Model Perilaku Konsumen Menurut Kotler



2.3.2. Faktor – faktor Perilaku Konsumen Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian

Konsumen yang melakukan pembelian terhadap suatu produk dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang ada di dalam diri seorang konsumen misalnya : jenis kelamin, umur, situasi ekonomi, pekerjaan, agama, gaya hidup dan psikologi (pengetahuan, motivasi, keyakinan dan sikap, kepribadian dan persepsi).Faktor eksternal yang ada di sekeliling/di luar diri konsumen yaitu :

keluarga, kelompok acuan, peran dan status, budaya dan kelas sosial.³⁴

1. Faktor Internal

a. Umur dan tahap daur hidup

Dalam Al-Qur'an Allah SWT telah menjelaskan asal kejadian manusia, pertumbuhannya dan perkembangannya dari bayi sampai masa tua, antara lain pada QS. ar-Rum ayat 54:

﴿ اللَّهُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ ضَعْفٍ ثُمَّ جَعَلَ مِنْ بَعْدِ ضَعْفٍ قُوَّةً ثُمَّ جَعَلَ مِنْ بَعْدِ قُوَّةٍ ضَعْفًا وَشَيْبَةً يَخْلُقُ مَا يَشَاءُ وَهُوَ الْعَلِيمُ الْقَدِيرُ ﴾

54. Allah, Dialah yang menciptakan kamu dari Keadaan lemah, kemudian Dia menjadikan (kamu) sesudah Keadaan lemah itu menjadi kuat, kemudian Dia menjadikan (kamu) sesudah kuat itu lemah (kembali) dan beruban. Dia menciptakan apa yang dikehendaki-Nya dan Dialah yang Maha mengetahui lagi Maha Kuasa.³⁵

Bertambahnya umur seseorang, dari usia anak-anak menjadi remaja, dewasa dan seterusnya

³⁴ Suwanto, *Manajemen Pemasaran Syariah*, Semarang:CV Karya Abadi Jaya, 2015, h.104.

³⁵ Kementerian Agama RI, *Alqu'ran dan Tafsirnya (Jilid 7)*....., h.526.

mempengaruhi jenis kebutuhan dan pemenuhan atas kebutuhan itu. Demikian halnya daur hidup keluarga dalam kehidupan seseorang dari hidup sebagai bujangan kemudian berkeluarga; mempunyai anak; mempunyai anak remaja; mempunyai anak kecil dan anak dewasa; menjadi lanjut usia dan tinggal bersama dengan anak-anak usia dewasa dan seterusnya. Sejalan dengan daur hidup keluarga, jenis kebutuhan suatu keluarga menjadi semakin kompleks. Perusahaan perlu memperhatikan peluang pasar seperti ini, sebelum didahului *commpetitor*.

b. Situasi ekonomi

Kondisi ekonomi seseorang sangat berpengaruh terhadap permintaan dan juga pilihan produk. Kondisi ekonomi meliputi pendapatan yang bisa dibelanjakan, kekayaan dan kemampuan berhutang. Dengan memahami kondisi ekonomi masyarakat pada kawasan tertentu, perusahaan bisa menyelaraskan bauran pemasarannya secara tepat.³⁶

c. Pekerjaan

Jenis pekerjaan bisa mempengaruhi jenis pakaian, kendaraan dan perlengkapan kerja. Pekerja di rumah sakit membutuhkan pakaian kerja dan peralatan kerja yang berbeda dengan yang dibutuhkan oleh TNI/POLRI. Riset

³⁶ Suwanto, *Manajemen.....*, h.106

pemasaran suatu perusahaan sebaiknya menjangkau pada segmen pekerjaan.

d. Agama

Ajaran agama seseorang merupakan salah satu pertimbangan utama dalam menentukan pilihan produk yang akan dibeli. Segala sesuatu yang dilarang oleh ajaran agama, tentu tidak akan dibeli oleh orang yang taat beragama. Indonesia sebagai negara dengan penduduk beragama Islam terbesar di dunia merupakan pangsa pasar produk makanan halal dan busana muslim. Perusahaan yang tidak melirik situasi ini, sebaiknya segera menaruh perhatian. Siapa cepat, dialah yang dapat. Setiap peluang, akan mendatangkan uang.

e. Gaya hidup

Gaya hidup merupakan pola hidup seseorang yang diekspresikan dalam aktivitas, minat dan opini. Aktivitas bisa berupa pekerjaan, hobi, olah raga, kegiatan sosial dan berbelanja. Minat bisa berupa makanan, pakaian, rumah hunian dan rekreasi. Opini meliputi diri mereka sendiri dan isu sosial. Orang yang berasal dari kelas sosial, sub-budaya dan pekerjaan yang sama, tidak menjamin gaya hidupnya sama. Gaya hidup bisa mempengaruhi jenis kebutuhan dan pola pemenuhan dari kebutuhan itu.

f. Psikologi

Di samping faktor internal dan beberapa faktor eksternal sebagaimana tersebut di atas, seseorang dalam melakukan pembelian terhadap suatu produk juga dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologi seperti pengetahuan, motivasi, persepsi serta keyakinan dan sikap.

2. Faktor Eksternal

a. Keluarga

Mayoritas pasar konsumen adalah keluarga dan individu (yang juga merupakan bagian dari keluarga). Ketika sedang berbelanja, seorang istri biasanya sebagai penentu pilihan pakaian suaminya. Ayah dan ibu sangat berpengaruh dalam menentukan pilihan studi untuk putra-putrinya yang belum berusia cukup untuk mandiri.

Wanita-wanita karir biasanya memiliki wawasan yang berbeda dengan yang banyak meluangkan pikiran dan tenaganya mengurus keluarga di rumah. Sebagai wanita karir mereka terbiasa menghadapi masalah dan lingkungan kantor yang sangat kompleks menjadikannya lebih mandiri – ini bukan menafikan masalah yang dihadapi ibu-ibu rumah tangga yang kadang-kadang lebih pelik. Sifat “mandiri” mereka ini biasanya melekat sekalipun

dalam statusnya sebagai seorang istri. Sehingga banyak keputusan belanja seperti pembelian rumah, mobil, perabot rumah, investasi dan sebagainya—seorang suami tinggal menyetujui atas segala pertimbangan sang istri itu.

b. Kelompok acuan

Kelompok acuan (*reference groups*) adalah kelompok yang mempengaruhi secara langsung (*face-to-face*) maupun tidak langsung terhadap sikap dan perilaku individu. Bagi individu, kelompok acuan itu merupakan kelompok di mana dia sebagai anggota maupun ia hanya sebagai pengagum kelompok itu.

Kelompok dimaksud misalnya : kelompok keanggotaan (*membership group*), kelompok primer dan kelompok sekunder.

Kelompok keanggotaan –di mana individu itu sebagai anggota dari kelompok itu biasanya mempengaruhi individu secara langsung.

Dalam kelompok keanggotaan ini terdapat kelompok primer dan kelompok sekunder. Pertama, kelompok primer meliputi keluarga, teman, rekan kerja dan tetangga. Interaksi individu dalam kelompok primer bersifat informal, namun intensif. Kedua kelompok sekunder, di mana interaksi individu dalam

kelompok sekunder bersifat formal misalnya *jam'iyah* dan *jama'ah* sosial-keagamaan.

c. Peran dan Status

Sepanjang hidupnya seseorang menjadi anggota dari banyak kelompok, seperti: keluarga, *jam'iyah* dan *jama'ah* sosial-keagamaan dan organisasi profesi. Posisi seseorang dalam setiap kelompok dapat ditentukan berdasarkan peran dan status. Peran merupakan aktivitas yang diharapkan dilakukan seseorang menurut orang-orang yang berada di sekitarnya dalam kelompok itu. Status adalah penghargaan yang diberikan oleh anggota kelompok atau oleh masyarakat atas peran seseorang itu.

Pada diri seseorang melekat sebuah “status sosial” dan juga “peran sosial”. Setiap orang mempunyai peran tertentu sesuai dengan status sosial yang disandangnya. Peranan dan status merupakan dua unsur yang memiliki arti penting bagi sistem sosial. Orang yang memiliki status sosial yang tinggi akan ditempatkan lebih tinggi dalam struktur masyarakat dibandingkan dengan orang yang status sosialnya rendah. Orang sering memilih produk yang bisa “mengidentifikasi statusnya” dalam masyarakat. Tidak sedikit orang yang memilih produk tertentu karena dia “menghormati statusnya”. Oleh

karena itu *targeting* dan *positioning* yang tepat sangat penting bagi perusahaan.

d. Budaya

Budaya merupakan faktor yang sangat dominan dalam perilaku masyarakat suatu bangsa. Seorang anak akan memperoleh nilai, persepsi, preferensi dan tingkah laku dari keluarga dan lembaga-lembaga penting di sekitarnya.

Setiap budaya terdiri dari beberapa sub-budaya (*sub-cultur*) yang lebih spesifik. Dalam sudut pandang pemasaran, sub-budaya merupakan kelompok orang yang memiliki sistem nilai sama berdasarkan pengalaman hidup dan situasi. Sub-budaya terdiri dari: nasionalisme, ras, suku dan wilayah geografi. Sub-budaya biasanya membentuk segmen pasar tersendiri dan bagi perusahaan ini adalah peluang pasar yang perlu ditindaklanjuti dengan merancang produk dan program pemasaran yang selaras dengan kebutuhan mereka.

e. Kelas sosial

Kelas sosial adalah kelompok masyarakat yang relatif permanen yang tersusun secara hirarkhis, para anggotanya mempunyai sistem nilai, minat dan perilaku (termasuk perilaku membeli produk) yang serupa. Kelas

sosial tidak ditentukan oleh faktor tunggal seperti kekayaan, tetapi diukur sebagai kombinasi dari pekerjaan, kekayaan, pendidikan, kekuasaan dan faktor-faktor lainnya. Pada umumnya semua masyarakat memiliki stratifikasi sosial. Stratifikasi sosial itu bisa berbentuk kasta di mana keanggotaannya tidak mudah/tidak bisa naik ke kasta lainnya.³⁷

Dalam ajaran Islam tidak ada klas sosial seperti tersebut di atas. Allah SWT menciptakan manusia dari tubuh satu orang saja, dan menjadikan dari tubuh tersebut pasangannya, mereka adalah Adam dan Hawa, dan Allah menjadikan manusia itu menjadi beberapa bangsa dan suku, yaitu suku-suku pada umumnya, setelah bersuku-suku di lanjutkan yang lainnya, seperti beberapa kabilah, beberapa tempat tinggal dan sebagainya. Yang bisa membedakan derajat seseorang hanyalah ketaqwaannya. Hal demikian sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. al-Hujurat ayat 13 :

يٰۤاَيُّهَا النَّاسُ اِنَّا خَلَقْنٰكُمْ مِّنْ ذَكَرٍ وَّاُنْثٰى وَجَعَلْنٰكُمْ شُعُوْبًا
وَقَبَاۡئِلَ لِتَعَارَفُوْۤا ۗ اِنَّ اَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللّٰهِ اَتْقٰىكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ عَلِيْمٌ

حَبِيْرٌ

³⁷ Kotler, *Prinsip.....*,h.148

13. Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.³⁸

Minat dan perilaku yang serupa dari kelas sosial dapat dilihat dalam pembelian terhadap pakaian, saran transportasi, perabot rumah tangga, aktivitas diwaktu senggang dan sebagainya. Beberapa kelas sosial sangat penting untuk diperhatikan dan dijadikan *target market* perusahaan.

2.4. Keputusan Memilih

Setelah membahas tentang pengaruh perilaku, selanjutnya adalah bagaimana konsumen/masyarakat (dalam penelitian ini juga termasuk pasien) sampai pada keputusan membeli/memilih produk atau jasa.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, keputusan pembelian adalah tahap evaluasi konsumen, para konsumen membentuk preferensi tentang merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan.³⁹ Menurut Ristyanti Prasetyo dan John J.O.I Ihalaw mendefinisikan, keputusan adalah: “ suatu pilihan tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.

³⁸ Kementrian Agama, *Alqur'an dan Tafsirnya (Jilid 10)*....., h.313

³⁹ Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*....., h.120

Dalam pembelian produk sehari-hari, keputusannya lebih kecil juga kebebasannya juga lebih kecil.⁴⁰

Menurut Deliyanti Oentoro penjual perlu menyusun struktur keputusan membeli secara keseluruhan untuk membantu konsumen dalam mengambil keputusan tentang pembeliannya. Setiap keputusan membeli mempunyai suatu beberapa struktur. Komponen-komponen tersebut adalah :

1. Keputusan tentang Jenis Produk

Konsumen dapat mengambil keputusan untuk membeli sebuah produk. Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatiannya kepada orang-orang yang berminat membeli suatu produk serta alternatif lain yang mereka pertimbangkan.

2. Keputusan tentang Merek

Konsumen harus mengambil keputusan tentang merek mana yang akan dibeli. Setiap merek memiliki perbedaan-perbedaan tersendiri. Dalam hal ini perusahaan harus mengetahui bagaimana konsumen memilih sebuah merek

3. Keputusan Penjualan

Konsumen harus mengambil keputusan di mana produk tersebut akan dibeli. Dalam hal ini produsen, pedagang besar dan pengecer baru mengetahui bagaimana konsumen memilih penjual tertentu.

4. Keputusan tentang Waktu Pembelian

Konsumen dapat mengambil keputusan tentang kapan ia harus melakukan pembelian. Masalah ini

⁴⁰Ristyanti Prasetijo, John J.O.I Ihalauw , *Perilaku Konsumen.....*,

akan menyangkut adanya uang. Oleh karena itu, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam penentuan waktu pembelian.

5. Keputusan tentang Cara Pembayaran

Konsumen harus mengambil keputusan tentang metode atau cara pembayaran produk yang akan dibeli. Keputusan tersebut akan mempengaruhi keputusan tentang penjual dan jumlah pembeliannya. Dalam hal ini perusahaan harus mengetahui keinginan pembeli terhadap cara pembayarannya.⁴¹

Menurut Kotler proses keputusan pembelian oleh konsumen terdiri dari 5 tahapan, diantaranya:⁴²

a. Tahapan Mengenali Kebutuhan

Proses pembelian bermula dengan mengenali kebutuhan. Pembeli merasakan perbedaan di antara keadaan nyata dan kondisi yang diinginkan. Konsumen menyadari akan adanya kebutuhannya ketika menghadapi masalah.

b. Tahapan Mencari Informasi

Secara disadari atau tidak konsumen akan mencari informasi. Konsumen akan mengingat kebutuhan dan mencari informasi sebatas yang berkaitan dengan kebutuhan. Dan konsumen dapat memperoleh informasi individu, komersial, umum, serta pengalaman.

c. Tahapan Evaluasi Alternatif

⁴¹ Deliyanti Oentoro, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta:LaksBang PRESSindo,2012,

⁴² Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran.....* ,hal.179

Cara konsumen memproses informasi untuk sampai pada pemilihan merek disebut evaluasi alternatif. Untuk mengetahui proses tersebut bukan hal yang mudah karena konsumen menenempuh berbagai cara untuk mengevaluasi setiap situasi pembelian.⁴³

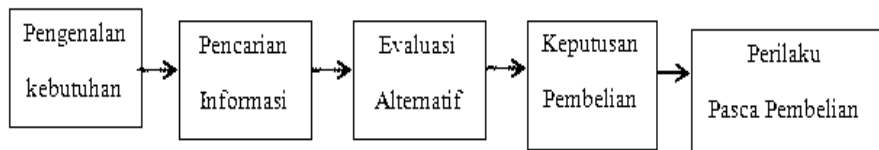
d. Keputusan pembelian

Dalam tahap evaluasi, konsumen menentukan peringkat merek dan membentuk niat pembelian. Pada umumnya, keputusan pembelian konsumen adalah membeli merek yang paling disukai.

e. Perilaku Pasca Pembelian

Secara umum, tahapan perilaku pasca pembelian adalah tahapan proses keputusan pembeli dimana konsumen mengambil tindakan selanjutnya setelah pembelian, berdasarkan kepuasan atau ketidakpuasan.

Gambar 2.2
Proses Keputusan Pembelian Menurut Philip Kotler



⁴³ Titik Nurbiyati, *Manajemen Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: KAYON, 2005, hal.65-67

2.5. Rumah Sakit Islam

Berdasarkan jenis usahanya, rumah sakit merupakan suatu sarana di bidang kesehatan yang memberikan pelayanan baik di bidang medis maupun non medis dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. *World Health Organization (WHO)* memberikan definisi, “Rumah sakit adalah bagian integral dari satu organisasi social dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan kesehatan paripurna, kuratif, dan preventif kepada masyarakat, serta pelayanan rawat jalan yang diberikannya guna menjangkau keluarga di rumah”.

Sementara pengertian Rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.5/Menkes/pos 15/2005, adalah ; “Rumah sakit adalah suatu sarana upaya kesehatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian”.⁴⁴

Sedangkan fungsi dari rumah sakit menurut Pusat Himpunan Peraturan Perundang-undangan Bidang Kesehatan (2002) adalah sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan pelayanan medis
- b. Menyelenggarakan pelayanan penunjang medis dan nin medis
- c. Menyelenggarakan pelayanan dan arahan keperawatan

⁴⁴ Fakhni Armen, Viviyanti Azwar, *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Rumah Sakit*, Yogyakarta: Gosyen Publising, 2013, h.35

- d. Menyelenggarakan pelayanan rujukan
- e. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
- f. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan
- g. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan.⁴⁵

Tidak mudah untuk memberikan definisi pelayanan kesehatan yang Islami di rumah sakit Islam. Pengertian sederhana tentang pelayanan kesehatan yang Islami adalah segala bentuk kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam. Islam telah mengajarkan praktek hubungan sosial dan kepedulian terhadap sesama dalam suatu ajaran khusus, yakni akhlaq, yang diamalkan/dipraktikkan harus mengandung unsur aqidah dan syari'ah.⁴⁶

Menurut sejarah rumah sakit Islam pertama kali bernama Bimaristan yang didirikan pada masa Dinasti Umayyah oleh khalifah ke-6, Walid bin Abdul Malik di Damaskus tahun 702. Pada masa ini rumah sakit sudah memberikan pelayanan yang gratis karena dikelola melalui kas Negara atau dana wakaf umat tanpa membedakan antara yang kaya dan yang miskin. Rumah sakit Islam ini juga dilengkapi dengan adanya toko obat, perpustakaan, dan dapur.⁴⁷ Rumah sakit Islam selanjutnya juga

⁴⁵ *Ibid*,.. h.36

⁴⁶ Rusdi Lamsudin, *Nuansa Pelayanan Kesehatan Yang Islami di Rumah Sakit Islam*, dalam Suara Muhammadiyah Edisi 20-02, UMM, 2011, h.2

⁴⁷ [Http: books.google.co.id.](http://books.google.co.id), diakses pada tanggal 25 Oktober 2015, Irfan Amalee, *Islam for Kids*, Bandung: Mizan, 2006, h 211

telah didirikan pada masa Bani Abasiyah oleh khalifah Harun Al Rasyid di kota Baghdad. Rumah sakit Islam ini memiliki ruang khusus untuk perempuan, perpustakaan, dan toko obat.⁴⁸ Sakit Yusuf Al Mansur yang didirikan oleh Amirul Mikminin Al Mansur Ibnu Yusuf, di rumah sakit ini juga sudah disediakan makanan dan minuman untuk para pasien.⁴⁹ Dan masih banyak rumah sakit-rumah sakit Islam yang didirikan pada zaman keemasan Islam.

Secara umum organisasi manajemen rumah sakit yang Islami mencakup kegiatan sebagai berikut: (1) menerapkan teori manajemen dan kepemimpinan berdasarkan kaidah-kaidah Islam, (2) melakukan fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan) dengan berpedoman kepada syariah Islam serta menerapkan akhlakul karimah, (3) pimpinan rumah sakit bertindak sebagai ulama dan umara untuk meningkatkan motivasi dan kinerja pelayanan kesehatan, (4) pimpinan rumah sakit menjadi contoh yang baik (uswatun hasanah) dalam berperan sebagai tenaga medis dan perawat profesional Islam.⁵⁰

⁴⁸ [Http: books.google.co.id.](http://books.google.co.id), diakses pada tanggal 25 Oktober 2015, Philip K. Hitti, *History of the Arabs*, Jakarta: Serambi Ilmu Semesta, 2005, h. 457

⁴⁹ [Http: books.google.co.id.](http://books.google.co.id), diakses pada tanggal 25 Oktober 2015, Syaifuddin Al Indunisi, *Ensiklopedia Anak Muslim – Temuan yang Mengubah Dunia*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, h. 24

⁵⁰ Lamsudin, *Nuansa...*, h.5

Kegiatan medis dan keperawatan dalam Islam merupakan manifestasi dari fungsi manusia sebagai khalifah dan hamba Allah dalam melaksanakan kemanusiaannya, menolong manusia lain yang mempunyai masalah kesehatan dan memenuhi kebutuhan dasarnya baik aktual maupun potensial. Permasalahan klien (pasien) dengan segala keunikannya tersebut harus dihadapi dengan pendekatan silaturahmi (interpersonal) dengan sebaik-baiknya didasari dengan iman, ilmu dan amal. Untuk dapat memberikan asuhan medik dan asuhan keperawatan kepada pasien, dokter dan perawat dituntut memiliki ketrampilan intelektual, interpersonal, tehnikal serta memiliki kemampuan berdakwah amar ma'ruf nahi mungkar.

Melaksanakan pelayanan kesehatan profesional yang Islami terhadap individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat dengan berpedoman kepada kaidah-kaidah Islam, medik dan keperawatan yang mencakup: (1) menerapkan konsep, teori dan prinsip dalam keilmuan yang terkait dengan asuhan medik dan asuhan keperawatan dengan mengutamakan pedoman pada Al-Qur'an dan Hadits, (2) melaksanakan asuhan medik dan asuhan keperawatan dengan menggunakan pendekatan Islami melalui kegiatan kegiatan pengkajian yang berdasarkan bukti (*evidence-based healthcare*), (3) mempertanggungjawabkan atas segala tindakan dan perbuatan yang berdasarkan bukti (*evidence-based healthcare*), (4) berlaku jujur, ikhlas dalam memberikan

pertolongan kepada pasien baik secara individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat dan semata-mata mengharapkan ridho Allah, (5) bekerjasama dengan tenaga kesehatan lainnya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan menyelesaikan masalah pelayanan kesehatan yang berorientasi pada asuhan medik dan asuhan keperawatan yang berdasarkan bukti.

Seperti diketahui dalam pelayanan kesehatan terdapat petugas medis. Sebagai hamba Allah para petugas medis yang bekerja di rumah sakit Islam adalah seorang muslim yang mempunyai tujuan *hidup Hasanah Fid-dunya* dan *Hasanah Fil-akhirah*. Ia semata-mata mengabdikan kepada Allah dengan cara menjauhi semua larangan Allah dan mematuhi semua perintah Allah, Rasul-Nya dan Ulil Amri.

Seperti dalam firman Allah dalam QS. Ali Imron ayat 110 :

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمْ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٠﴾

Artinya : “Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma’ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara

mereka ada yang beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik”⁵¹

Petugas medis muslim harus menyadari dan menginsyafi bahwa mengobati orang sakit karena Allah, adalah suatu amal yang amat tinggi nilainya. Dengan demikian, mereka telah melaksanakan dakwah Islam, bahwa Allah-lah yang telah menurunkan penyakit dan Dia pulalah yang menurunkan obatnya. Petugas medis hanya dapat mengenali jenis penyakit dan mengobati dan merawat pasien, namun hanya Allah yang dapat menyembuhkan. Petugas medis muslim harus menghilangkan anggapan bahwa dialah yang menyembuhkan pasiennya. Dengan demikian para petugas medis muslim harus menyadari mereka adalah khalifah Allah dalam pelayanan kesehatan.

2.6. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

N O	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode penelitian	Variable Peneltian	Hasil Penelitian
1	Wibawan i Yunestri	Pengaruh Manajemen	Tekni Analisis	Variable Dependen	penelitian ini menunjukkan

⁵¹ Kementrian Agama RI, *Alquran dan Tafsirnya (Jilid 2).....*,
h.245

	Mukti, Asiah Hamzah, Mappedy Nyorong (2013)	Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu, Jurnal AKK, Vol 2 No.3	Data: Regresi	: Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Variabel Independen: Kepuasan Pasien	bahwa kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di instalasi rawat inap RS. Woodward Palu dipengaruhi oleh beberapa faktor yang sangat penting dimana faktor yang paling berpengaruh adalah kompetensi teknis itu berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan yang tepat, oleh pemberi pelayanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta biaya yang efisien.
--	---	--	---------------	--	--

2	Fajri Zihah Rahman (2011)	Penerapan Total Quality Management (TQM) Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kendal	Teknik Analisis Data: Statistik Deskriptif, Uji Validitas, Reabilitas , Normalitas, dan Regresi Sederhana	Variable Dependent : Total Quality Management (TQM) Variabel Independen: Kinerja Pelayanan , Kepuasan	Dari hasil penelitian mengenai penerapan <i>total quality management</i> di Rumah Sakit Islam Kendal, bahwa dalam menerapkan <i>total quality management</i> di Rumah Sakit Islam Kendal menunjukkan kategori “sangat baik”. Hal ini ditunjukkan dari hasil wawancara, bahwa penerapan <i>total quality management</i> didasarkan pada tiga pilar, yaitu pengembangan kualitas SDM, sarana prasarana dan manajemen. Dari ketiga pilar tersebut
---	---------------------------------	--	---	--	---

					peneliti menemukan hasil yang realistis mengenai konsep penerapan <i>total quality management</i> di Rumah Sakit Islam Kendal.
3	Afit Nurcholis in (2014)	Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Kendal	Teknis Analisis Data: Analisis Regresi	<p>Varibel Dependen : Total Quality Management (TQM)</p> <p>Variabel Independen: Keputusan Pasien</p>	parameter koefisien regresi untuk variabel <i>total quality management</i> adalah positif terhadap keputusan pasien, dengan demikian setiap terjadi peningkatan variabel independen tersebut di atas, maka variabel keputusan pasien juga akan mengalami kenaikan dengan catatan, keputusan

					pasien konstan pada angka 0,409.
4	M.Agus Ardiansyah (2014)	Pengaruh Budaya Kerja Islam Terhadap Produktivitas kerja karyawan Koperasi Jasa Keuangan Syariah Manfaat Suarabaya	Teknik Analisis Data: Analisis regresi	Variable Dependen : Budaya Kerja Islam Variabel Independen: Produktivitas Kerja	Menunjukkan bahwa budaya kerja Islam, yaitu <i>Fatanah</i> dan <i>Amanah</i> berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja, dengan faktor produktivitas kerja berupa faktor peraturan dan kebijakan perusahaan. Jika unsur <i>Fatanah</i> dan <i>Amanah</i> yang dimiliki oleh karyawan

					semakin tinggi, maka produktivitas kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya semakin tinggi pula
--	--	--	--	--	--

Pada tabel penelitian nomor satu, peneliti mengambil kajian mengenai mutu pelayanan di RS. Woodward Palu yang dipengaruhi oleh faktor yang paling berpengaruh dalam kepuasan pasien yaitu kompetensi teknis seperti memberikan pelayanan yang tepat, menggunakan peralatan medis yang tepat, dan biaya efisien. Dalam penelitian ini diharapkan peneliti dapat menjadikan dimensi dari mutu pelayanan seperti faktor kompetensi teknis tersebut dapat berkorelasi terhadap kepercayaan pasien sebagai variabel dependen.

Kemudian dalam penelitian terdahulu nomor dua, peneliti menemukan variabel Independen satu yaitu *total quality management*. Adapun hasil penelitiannya adalah bahwa *total quality management* menunjukkan kategori sangat baik. yaitu pengembangan kualitas SDM, sarana prasarana dan manajemen. Dari ketiga pilar tersebut peneliti menemukan hasil-hasil yang realistis mengenai konsep penerapan *total quality management* serta indikator yang akan menjadi parameter dari penelitian ini.

Dalam penelitian terdahulu nomor tiga, peneliti mengambil kajian tentang pengaruh *total quality management* terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan, dimana dalam penelitian tersebut adalah variabel *total quality management* adalah positif terhadap keputusan pasien.

Sedangkan penelitian terdahulu ke empat, peneliti menemukan variabel Independen dua yaitu budaya kerja Islami berikut indikator yang ada di dalamnya sebagai referensi dalam penelitian ini agar dapat memperoleh hasil yang diharapkan.

Dari ke empat penelitian diatas menunjukkan bahwa dari penelitian yang berkaitan dengan pengaruh *total quality management* yaitu pada penelitian ke dua dan ke tiga menunjukkan kategori sangat baik dan berpengaruh positif terhadap keputusan pasien sehingga dari kedua penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian yang akan di lakukan. Sedangkan, penelitian nomor satu membahas tentang mutu pelayanan di rumah sakit yang sama halnya dengan penelitian ini dimana penelitian ini akan memilih obyek penelitian di rumah sakit. Oleh sebab itu, penelitian tentang mutu pelayanan dapat menjadi referensi tambahan sebab pembahasan *total quality management* di rumah sakit tak lepas dari pembahasan tentang bagaimana mutu pelayanan di rumah sakit tersebut. Dan penelitian nomor empat membahas tentang budaya kerja Islami

dimana dalam penelitian ini budaya kerja Islami dijadikan sebagai variabel untuk meneliti seberapa jauh budaya kerja Islami yang ada di rumah sakit tersebut yang mana rumah sakit yang akan diteliti ini adalah rumah sakit Islam, sehingga dalam penelitian dapat diharapkan menghasilkan hasil yang positif tentang tata kelola manajemen rumah sakit Islam seperti penerapan *total quality management* nya dan bagaimana budaya kerja Islami yang diterapkan didalam rumah sakit Islam tersebut.

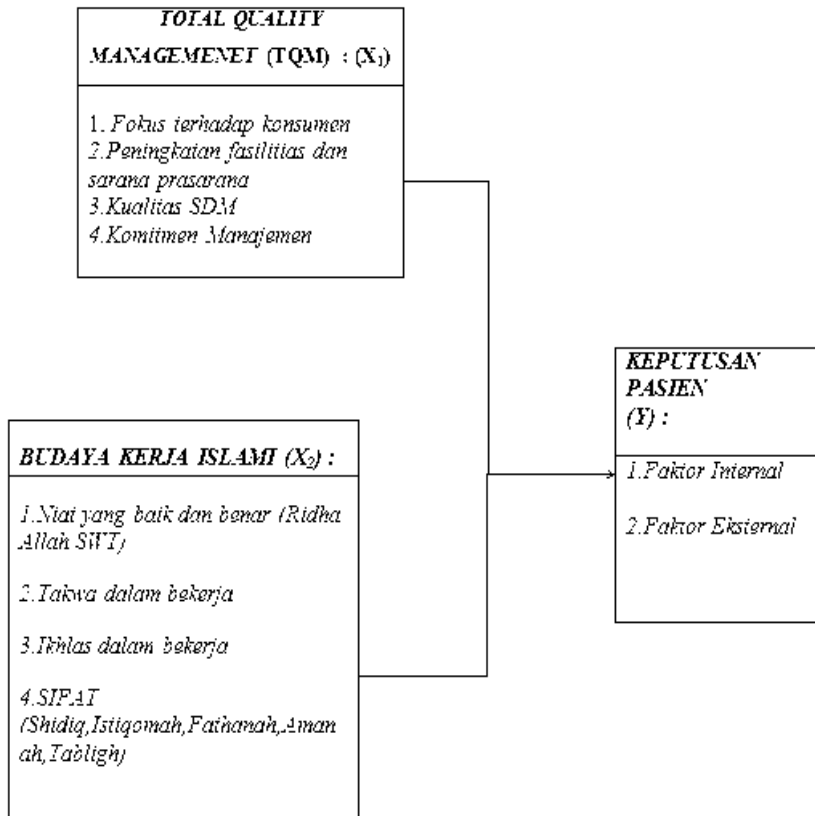
2.7. Kerangka pemikiran

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir dalam suatu kerangka penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dengan dua variabel atau lebih. Kriteria utama kerangka pemikiran agar bisa meyakinkan adalah alur-alur pemikiran yang logis dalam pembangunan suatu kerangka berpikir yang membuahkan kesimpulan yang berupa hipotesis. Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah didiskripsikan

2.7.1. Konsep Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian di atas kerangka pemikiran yang di gunakan dalam penelitian ini secara sistematis dapat di gambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.3
Kerangka Teoritik



2.8. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris.⁵²

Adapun hipotesis yang diajukan dari penelitian ini adalah :

H₀ : Variabel *Total Quality Management* (TQM) (X₁) dan Budaya Kerja Islami (X₂) secara bersamaan berpengaruh tidak berpengaruh terhadap Keputusan pasien (Y)

H₁ : Variabel *Total Quality Management* (TQM) (X₁) dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pasien (Y).

H₂ : Variabel Budaya Kerja Islami (X₂) dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pasien (Y).

H₃ : Variabel *Total Quality Management* (TQM) (X₁) dan Budaya Kerja Islami (X₂) secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pasien (Y).

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2008, h. 64.