

SKRIPSI

**ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP PELAYANAN
ORTODONTI OLEH TUKANG GIGI DI KECAMATAN
WATANG SAWITTO KABUPATEN PINRANG**



OLEH

**NADA AULIANA
NIM. 16.2200.003**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2022

**ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP PELAYANAN
ORTODONTI OLEH TUKANG GIGI DI KECAMATAN WATANG
SAWITTO KABUPATEN PINRANG**



OLEH

**NADA AULIANA
NIM. 16.2200.003**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum Islam
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2022

**ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP PELAYANAN
ORTODONTI OLEH TUKANG GIGI DI KECAMATAN WATANG
SAWITTO KABUPATEN PINRANG**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Hukum (S.H)**

**Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**NADA AULIANA
NIM : 16.2200.003**

Kepada

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2022

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan
Ortodonti Oleh Tukang Gigi Di Kecamatan
Watang Sawitto Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Nada Auliana

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2200.003

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Nomor: B. 714/In.39.6/PP.00.9/06/2019

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. M. Ali Rusdi, S. Th.I, M.HI.
NIP : 19870418 201503 1 002

Pembimbing Pendamping : Dr. Hj. Saidah, S.HI., M.H.
NIP : 19790311 201101 2 005



Mengetahui:

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Dekan,




Dr. Rahmawati, M. Ag./²
NIP. 19760901 200604 2 001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan
Ortodonti Oleh Tukang Gigi Di Kecamatan
Watang Sawitto Kabupaten Pinrang

Nama Mahasiswa : Nada Auliana

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2200.003

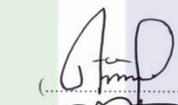
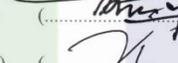
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Nomor: B. 714/In.39.6/PP.00.9/06/2019

Tanggal Kelulusan : 28 Februari 2022

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. M. Ali Rusdi, S.Th. I, M.HI.	(Ketua)	
Dr. Hj. Saidah, S.HI., M.H.	(Sekertaris)	
Dr. H. Mahsyar, M.Ag.	(Penguji Utama I)	
Dr. H. Suarning, M. Ag.	(Penguji Utama II)	

Mengetahui:

Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam
Dekan,




Dr. Rahmawati, M. Ag.
NIP. 19760901 200604 2 001

PAREPARE

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur atas kehadiran Allah swt. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini yang berjudul ” Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan *Ortodonti* Oleh Tukang Gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana ”Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Suri Teladan Baginda Agung Nabi Muhammad saw.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dan menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. M. Ali Rusdi, Th.I, M.HI dan Ibu Dr. Hj. Saidah, S.HI., M.H. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja mengelola pendidikan di IAIN Parepare.

2. Ibu Dr. Hj. Rusdaya Basri, Lc., M.Ag sebagai Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak dan ibu dosen program studi Hukum Ekonomi Syariah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
4. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Andi Mirani, AP., M.Si sebagai kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti skripsi ini. Serta bapak dan ibu pegawai di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang.
6. Hj. Andi Bauleng Sebagai Kasi Kesra Kecamatan Watang Sawitto yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti di wilayah Kecamatan Watang Sawitto, serta bapak dan ibu pegawai Kecamatan Watang Sawitto.
7. Para pengelola Salon dan Kosumen penerima layanan *ortodonti* yang telah bersedia diwawancarai dan memberikan informasi mengenai *ortodonti*.
8. Seluruh Kepala Unit yang berada dalam lingkungan IAIN Parepare beserta seluruh Staff yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
9. Alm. Joni dan Madina selaku orang tua penulis yang telah mensupport dan menemani penulis hingga bisa selesai di IAIN Parepare.

10. Muh.Akmal dan Timang sebagai adik dan nenek penulis dan seluruh keluarga yang telah mensupport dan menemani penulis hingga bisa selesai di IAIN Parepare.
11. RH. Muh. Ridwan, Heriani Herman, Dwi Rismayana Dewi, Nurul Auliyah, Mutiara Annisa Akkas, Feby Rahmadani, Ade Putri Pertiwi, Ariati, Nurindah, Rahmat Hidayat, Sitti Aisyah dan Muhammad Anugrah yang telah memberi semangat, membantu, serta berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di IAIN Parepare.
12. Teman-teman seperjuangan penulis khususnya angkatan 2016 Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, teman PPL Pengadilan Agama Barru, dan teman-teman KPM Kecamatan Belawa khususnya Kelurahan Malakke yang telah memberikan pengalaman belajar yang luar biasa.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. Berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 28 Januari 2021

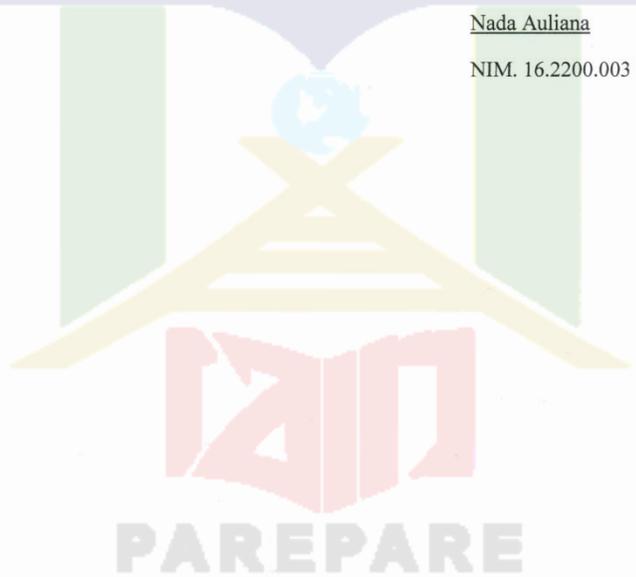
26 Jumadil Akhir 1443 H

Penulis,



Nada Auliana

NIM. 16.2200.003



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nada Auliana

NIM : 16.2200.003

Tempat/Tgl. Lahir : Pinrang, 14 September 1998

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum Islam

Judul Skripsi : Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan *Ortodonti* Oleh Tukang Gigi Di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau di buat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 28 Januari 2022

Penyusun,



Nada Auliana

NIM. 16.2200.003

ABSTRAK

Nada Auliana, Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Ortodonti Oleh Tukang Gigi Di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang(dibimbing oleh M. Ali Rusdi dan Hj. Saidah).

Ortodonti adalah salah satu cabang kedokteran gigi yang berfokus untuk memperbaiki posisi gigi yang tidak tepat. Penelitian ini bertujuan mengetahui kompetensi pelayanan *ortodonti* bagi tukang gigi, dengan berfokus pada rumusan masalah; 1) Bagaimana bentuk-bentuk kompetensi pelayanan *ortodonti* bagi tukang gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang?; 2) Bagaimana kualitas pelayanan *ortodonti* bagi tukang gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang; 3) Bagaimana implementasi etika bisnis Islam tukang gigi dalam melayani konsumen penerima layanan jasa *ortodonti* di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang?.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode kualitatif dan data yang digunakan ada dua jenis yaitu, data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terkait yaitu pengelola arisan dan anggota arisan. Data sekunder merupakan data tambahan untuk menambah informasi yang dapat memperkuat data pokok baik berupa buku dan media cetak online. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian di kecamatan sawitto Kabupaten Pinrang.

Dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan bahwa Kegiatan Masih banyaknya praktek tukang gigi menandakan bahwa masyarakat meminati jasa Tukang Gigi. Meskipun tidak memiliki kompetensi dan standar keamanan medis seperti Dokter Gigi, namun biaya yang dikeluarkan untuk membayar jasa tukang gigi relatif terjangkau. Tukang gigi hanya mempunyai kompetensi dan wewenang memasang gigi palsu atau tiruan lepasan dari akrilik.

Kata Kunci: Etika bisnis, Pelayanan Konsumen, *Ortodonti*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Relevan	5
B. Tinjauan Teori	7
1. Teori Etika Bisnis islam.....	7
2. Teori Kualitas Pelayanan	13
3. Teori Mashlahah	23
C. Tinjauan Konseptual	33
1. Konsep Analisis.....	33
2. Konsep Etika Bisnis Islam	33
3. Konsep Kualitas Pelayanan.....	33
4. Konsep <i>Ortodonti</i>	33
D. Kerangka Pikir.....	34

BAB III Metode Penelitian	
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Fokus Penelitian	36
D. Jenis dan Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	38
F. Uji Keabsahan Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Bentuk-bentuk kompetensi pelayanan <i>ortodonti</i> bagi tukang gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kab.Pinrang.....	45
B. Bentuk Bentuk Kualitas Pelayanan <i>Ortodonti</i> Bagi Tukang Gigi Di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang.....	50
C. Bentuk Prinsip Etika Bisnis Oleh Tukang Gigi Dalam Melayani Konsumen Penerima Layanan <i>Ortodonti</i> Di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang.....	56
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1.	Kerangka Pikir	35
2.	Dokumentasi	Lampiran



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian dari DPM-PTSP
Lampiran 2	Surat Izin Meneliti dari Kampus
Lampiran 3	Surat Izin Meneliti Dari Pemerintah Daerah
Lampiran 4	Surat Keterangan Selesai Meneliti
Lampiran 5	Pedoman Wawancara
Lampiran 6	Surat Keterangan Wawancara
Lampiran 7	Dokumentasi
Lampiran 8	Biografi Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
س	<i>Śa</i>	Ś	Es (dengan titik diatas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Ĥa</i>	Ĥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	Ka dan Ha

د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Dhal</i>	Dh	De dan Ha
ر	<i>Ra</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sin</i>	N	Es
ش	<i>Syin</i>	Sy	Es dan Ye
ص	<i>Ṣad</i>	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	<i>Ḍad</i>	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	<i>Ṭa</i>	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	<i>Ẓa</i>	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	<i>‘Ain</i>	‘	Koma Terbalik Keatas
غ	<i>Gain</i>	G	Ge

ف	<i>Fa</i>	F	Ef
ق	<i>Qof</i>	Q	Qi
ك	<i>Kaf</i>	K	Ka
ل	<i>Lam</i>	L	El
م	<i>Mim</i>	M	Em
ن	<i>Nun</i>	N	En
و	<i>Wau</i>	W	We
ه	<i>Ha</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	'	Apostrof
ي	<i>Ya</i>	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak ditengah atau diakhir, maka ditulis dengan tanda (')

2. Vokal

Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
-------	------	-------------	------

أ	<i>Fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَـ	<i>Fathah dan Ya</i>	Ai	a dan i
وْـ	<i>Fathah dan Wau</i>	Au	a dan u
Contoh:			
كَيْفَ	<i>kaifa</i>		
حَوْلَ	<i>haulā</i>		
3. Maddah			
<i>Maddah</i> atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:			
Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَـ	<i>Fathah dan Alif</i> atau <i>Ya</i>	Ā	a dan garis diatas

يَ	<i>Kasrah dan Ya</i>	Ī	i dan garis diatas
وُ	<i>Dammah dan Wau</i>	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : *Māta*

رَمَى : *Ramā*

قِيلَ : *Qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]
- Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *Raudah al-jannah* atau *Raudatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *Al-madīnah al-fādilah* atau *Al-madīnatul fādilah*

الْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *Al-Haqq*

الْحَجُّ : *Al-Hajj*

نُعِمُّ : *Nu'ima*

عُدُّو : *'Aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari katayang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-biladu*

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta’muruna*

النَّوْءُ : *al-nau’*

شَيْءٌ : *syai’un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. **Kata arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia**

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur’an* (dar *Qur’an*), *Sunnah*.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fi zilal al-qur’an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibarat bi ‘umum al-lafz la bi khusus al-sabab

9. **Lafz al-jalalah (الله)**

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

بِاللَّهِ *billah* دِينُ اللَّهِ *dinullah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fi rahmatillah*

10. Huruf kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa ma Muhammadun illa rasul

Inna awwala baitin wudi 'a linnasi lalladhi bi Bakkata mubarakan

Syahru Ramadan al-ladhi unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusi

Abu Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abu* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd*, *Abu al-Walid Muhammad* (bukan: *Rusyd*, *Abu al-Walid Muhammad Ibnu*)

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi *Abu Zaid*, *Nasr Hamid* (bukan: *Zaid*, *Nasr Hamid Abu*)

1. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

Swt	=	<i>subhanahu wa ta 'ala</i>
Saw	=	<i>sallallahu 'alaihi wa sallam</i>
a.s	=	<i>'alaihi al-sallam</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
a.	=	Lahir Tahun
w.	=	Wafat Tahun
QS../.: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر

الخ = إلى آخرها/إلى آخره

ج = جزء

beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu di jelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata "edotor" berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. :: "dan lain-lain" atau "dan kawan-kawan" (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. ("dan kawan-kawan") yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. :: Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj :: Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya
- Vol. Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.
- No. Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kawat gigi atau behel (bahasa Inggris: *dental braces*) adalah salah satu alat yang digunakan untuk meratakan dan merapikan gigi. Menurut jenisnya, *bracket* (bagian yang menempel) pada kawat gigi untuk tujuan estetik atau kosmetik ada yang bisa dilihat dan tidak bisa dilihat. Sebelum Masehi (SM). Dahulu penggunaan behel berfungsi untuk menjaga gigi yang goyang, tetapi dengan terus berkembangnya zaman dan pengetahuan, kawat gigi biasanya digunakan untuk *underbites*, *maloklusi*, *overbites*, gigitan silang, gigitan terbuka, gigitan yang mendalam, gigi bengkok, dan kelemahan lain seperti gigi dan rahang.¹

Penerapan kawat gigi berfungsi untuk memindahkan gigi akibat dari gaya dan tekanan pada gigi. Ada empat dasar yang diperlukan untuk membantu memindahkan gigi. Dalam kasus logam tradisional atau kawat gigi, satu menggunakan *bracket*, bahan pengikat, kawat lengkung, dan elastis ligatur, juga disebut “cincin O” untuk membantu meluruskan gigi. Gigi bergerak ketika kawat lengkung memberikan tekanan pada *bracket* dan gigi.²

Kawat gigi memiliki tekanan konstan, yang dari waktu ke waktu, memindahkan gigi ke posisi yang tepat.³

Semakin meningkatnya perkembangan teknologi kedokteran tentu cukup

¹Agam Ferry Erwana, *Seputar Kesehatan Gigi dan Mulut* (Yogyakarta: Andi Publisher, 2013), h. 35.

²Siti Yundali Hongini dan Mac Aditiawarman, *Kesehatan Gigi dan Mulut* (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2012), h. 26.

³Siti Yundali Hongini dan Mac Aditiawarman, *Kesehatan Gigi dan Mulut* (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2012), h. 26.

membuat semakin kuatnya kepedulian masyarakat terhadap kesehatan. Pemasangan kawat gigi yang seharusnya hanya menjadi kewenangan dokter spesialis *ortodonti* tetapi pada kenyataannya mereka yang bukan dokter gigi pun turut menawarkan praktek di pinggir jalan dengan label : “Ahli Gigi Terima Pasang Kawat Gigi”. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 339 / Menkes / Per / V / 1989 Tentang Pekerjaan Tukang Gigi dimana dikatakan, bahwa tukang gigi adalah “mereka yang melakukan pekerjaan di bidang penyembuhan dan pemulihan kesehatan gigi dan tidak mempunyai pendidikan berdasarkan kedokteran gigi serta telah mempunyai Izin Menteri Kesehatan untuk melakukan pekerjaannya”.⁴

Tukang gigi tidak pernah mempelajari secara langsung pada gigi yang terdapat pada tengkorak manusia. Tukang gigi tidak pernah tahu dan belajar mengenai aspek medis terkait alat - alat yang digunakan. Ketua Persatuan Dokter Gigi Indonesia (PDGI) Zaura Rini Matram mengatakan “kawat gigi yang dipasang tidak pada prosedur selain dapat menyebabkan gigi bergeser juga dapat menimbulkan beragam penyakit. Pemasangan kawat gigi seharusnya didasarkan pada pemahaman dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran gigi”.

Hal ini jarang sekali disadari oleh pengguna kawat gigi. Resiko kedua adalah tumbuhnya bakteri di mulut. Celah antara gigi dan kawat gigi dan antar kawat gigi yang satu dengan yang lain dapat menjadi tempat tumbuhnya bakteri. Dengan adanya banyak celah di dalam mulut, bakteri akan mempunyai banyak tempat baru untuk hidup. Untuk mencegah masalah dengan bakteri, maka Praktek pemasangan kawat gigi oleh tukang gigi ditentang oleh PDGI. PDGI beralasan, Kawat gigi yang dipasang

⁴Peraturan Menteri Kesehatan No.339/MENKES/PER/V/1989 tentang Pekerjaan Tukang Gigi, Pasal 1 huruf a.

sembarangan dapat menimbulkan resiko infeksi bagi jaringan yang hidup didalam gigi, berikut resiko kawat gigi yang dipasang oleh tukang gigi.

Kecamatan Watang Sawitto merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Pinrang yang sebagian besar masyarakatnya membuka usaha jasa kawat gigi. Salah satu masyarakat pengguna jasa tukang gigi atas nama Astuti yang mengatakan bahwa pada saat menggunakan jasa tukang gigi untuk memasang kawat gigi di salah satu salon di Watang Sawitto ia mengalami sakit pada gusi dan giginya karena karet pada *bracket* yang dipasang pada gigi menimbulkan rasa sakit seperti ditusuk.

Dari latar belakang yang dikemukakan maka penelitian ini mencoba untuk meneliti hal tersebut yaitu dengan mengambil topik yang berkaitan dengan “**Analisis Etiks Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Ortodonti oleh Tukang Gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah itu, maka permasalahan pokok yang dibahas adalah: Bagaimana Prinsip Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Ortodonti di Watang Sawitto Kab. Pinrang? Atas dasar permasalahan pokok itu, dikemukakan sub rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk-bentuk kompetensi pelayanan *ortodonti* bagi tukang gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan *ortodonti* bagi tukang gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang?
3. Bagaimana implementasi etika bisnis Islam tukang gigi dalam melayani konsumen penerima layanan *ortodonti* di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kompetensi pelayanan *ortodonti* bagi tukang gigi.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *ortodonti* bagi tukang gigi.
3. Untuk mengetahui prinsip etika bisnis islam tukang gigi dalam melayani konsumen penerima layanan *ortodonti* di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang.

D. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis
 - a. Dengan adanya penelitian ini penulis berharap semoga dapat memberika informasi bagi masyarakat tentang kualitas pelayanan bagi konsumen penerima layanan *ortodonti* Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang.
 - b. Memberi wawasan dan Khazanah keilmuwan serta referensi yang berguna bagi penelitian yang berkaitan dengan etika bisnis islam terhadap pelayanan *ortodonti*.
2. Praktis
 - a. Manfaat praktis bagi peneliti yaitu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan pengetahuan terhadap masalah yang dihadapi secara nyata.
 - b. Manfaat praktis bagi masyarakat yaitu diharapkan bisa memberikan informasi tentang bagaimana praktik pelayanan *ortodonti* yang sesuai dengan etika bisnis islam. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai etika bisnis yang baik dalam pelayanan *ortodonti* bagi konsumennya

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Berdasarkan pengamatan dan penelusuran yang telah dilakukan, peneliti menemukan beberapa hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan pendukung dan penguat sebagaimana yang akan dijelaskan berikut ini:

Penelitian pertama oleh Siti Amirah Nubla Shabrina dengan judul *“Gambaran Kepuasan Pelayanan Ortodonti Di Klinik Program Pendidikan Dokter Gigi Spesialis Ortodonti Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Padjadjaran”*. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif, menggunakan analisis gambaran kepuasan masyarakat. Teknik sampling yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan jenis purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan gambaran kepuasan pelayanan ortodonti sebesar 68,25. Gambaran pasien mengenai pelayanan ortodonti di Poliklinik PPDGS Ortodonti RSGM Unpad tahun 2018 berada dalam tingkatan “Kurang Puas”.⁵

Adapun perbedaan penelitian sebelumnya menjelaskan tentang permasalahan mengenai pengaturan mengenai kepuasan pelanggan ortodonti. Sedangkan penelitian yang akan dikaji menjelaskan tentang bagaimana etika bisnis pelayanan ortodonti yang diberikan kepada pelanggannya menurut etika bisnis Islam di Watang Sawitto Kabupaten Pinrang.

Penelitian kedua oleh Nadira Amalia, *“Gambaran Kepuasan Pelayanan*

⁵Siti Amirah Nubla Shabrina, *Gambaran Kepuasan Pelayanan Ortodonti Di Klinik Program Pendidikan Dokter Gigi Spesialis Ortodonti Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Pajajaran*. (Skripsi Sarjana: Fakultas Kedokteran Gigi), h. vii.

Ortodonti Di Paviliun Padjadjaran Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Padjadjaran". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui indeks kepuasan pelayanan ortodonti di Paviliun Padjadjaran RSGM Unpad. Metode: Penelitian merupakan penelitian deskriptif dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan gambaran indeks kepuasan pelayanan ortodonti di Paviliun Padjadjaran RSGM Unpad adalah puas dengan nilai IKM 76,97.

Adapun perbedaan penelitian sebelumnya menjelaskan tentang permasalahan mengenai pengaturan mengenai kepuasan pelanggan ortodonti. Sedangkan penelitian yang akan dikaji menjelaskan tentang bagaimana etika bisnis pelayanan ortodonti yang diberikan kepada pelangganya menurut etika bisnis Islam di Watang Sawitto Kabupaten Pinrang.⁶

Zahrawi Astrie Ahkam, "*Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Ortodontik Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Hasanuddin*". Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di RSGM Universitas Hasanuddin. Kepuasan pasien terhadap perawatan ortodontik di RSGM Universitas Hasanuddin berdasarkan tiga bagian yang diteliti yaitu kepuasan terhadap hasil perawatan pasien, kualitas pelayanan dan perhatian dan rasa sakit dan ketidaknyamanan yang dirasakan memberikan gambaran bahwa pasien merasa puas terhadap mutu perawatan yang diberikan di RSGM Universitas Hasanuddin.⁷

⁶Nadira Amalia, *Gambaran Kepuasan Pelayanan Ortodonti Di Paviliun Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Pajajaran*. (Skripsi Sarjana:Fakultas Kedokteran Gigi), h. viii.

⁷Zahrawi Astrie Ahkam, *Persepsi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Ortodontik Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Hasanuddi* (Skripsi Sarjana: Jurusan Bagian OrtodontiFakultas Kedokteran Gigi), h. vi.

B. Tinjauan Teori

1. Teori Etika Bisnis Islam

Perkataan etika berasal dari kata Yunani *ethos*, yang dalam bentuk jamaknya (*la etha*) berarti “adat istiadat” atau “kebiasaan”. Secara etimologi etika identik dengan moral, karena telah umum diketahui bahwa istilah moral berasal dari kata *mos* (dalam bentuk tunggal) dan *mores* (dalam bentuk jamak) dalam bahasa latin yang artinya kebiasaan atau cara hidup.⁸

Etika bisnis adalah cara-cara untuk melakukan kegiatan bisnis yang mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan individu, perusahaan, industri dan juga masyarakat, kesemuanya ini mencakup bagaimana menjalankan bisnis secara adil, sesuai dengan hukum yang berlaku dan tidak tergantung pada kedudukan individu ataupun perusahaan di masyarakat.

Etika bisnis merupakan studi yang dikhususkan mengenai moral yang benar dan salah. Studi ini berkonsentrasi pada standar moral sebagaimana diterapkan dalam kebijakan, institusi dan perilaku bisnis.⁹

Etika bisnis merupakan cara untuk melakukan kegiatan bisnis, yang mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan individu, perusahaan dan juga masyarakat. Etika bisnis dalam suatu perusahaan dapat membentuk nilai, norma dan perilaku karyawan serta pimpinan dan membangun hubungan yang adil dan sehat dengan pelanggan/mitra kerja, pemegang saham, masyarakat. Perusahaan meyakini prinsip bisnis yang baik adalah bisnis yang beretika, yakni bisnis dengan kinerja yang optimal.

Dapat disimpulkan bahwa etika bisnis merupakan studi formal dan bagaimana standar itu diterapkan ke dalam sistem dan organisasi yang digunakan masyarakat modern untuk memproduksi dan mendistribusikan barang dan jasa dan diterapkan kepada orang-orang yang ada di dalam organisasi.

⁸A. Kadir, *Hukum Bisnis Syariah dalam Al-Qur'an* (Jakarta: AMZAH, 2010), h. 47.

⁹Manuel G. Velasques, *Etika Bisnis Konsep dan Kasus Edisi v* (Yogyakarta: ANDI, 2005), h. 50.

Pengertian Etika Bisnis Islam Menurut Para Ahli

1) Prof. Dr. H. Muhammad Djakfar, S.H., M.Ag

Pengertian etika bisnis Islam adalah norma-norma etika yang berbasiskan Al-Qur'an dan Hadist yang harus dijadikan acuan oleh siapa pun dalam aktivitas bisnis.

2) Muslich

Menurut Muslich, definisi etika bisnis Islam adalah landasan normatif yang bersumber dari ajaran Islam yaitu Al-Qur'an dan sunnah Nabi Muhammad SAW, sehingga jadi acuan untuk pelaku bisnis untuk menjalankan atau mengelola bisnis secara alami.

3) Ali Hasan

Menurut Ali Hasan, Pengertian etika bisnis Islam merupakan akhlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam melaksanakan bisnisnya tidak perlu ada kekhawatiran, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar.

4) A.A Hanafi dan Hamid Salim

Definisi etika bisnis Islam adalah nilai-nilai etika Islam yang secara khusus mengenai aktivitas bisnis yang terdiri dari enam prinsip utama, yakni tentang kebenaran, kepercayaan, kejujuran, ketulusan, pengetahuan, dan keadilan.

5) Asep Maulana Rohimat

Asep berpendapat bahwa pengertian etika bisnis Islam adalah perilaku seorang pebisnis yang harus disesuaikan dengan aturan-aturan syariat Islam saat melakukan kegiatan bisnisnya. Sehingga hasil dari bisnis yang dilakukannya adalah harta atau materi yang halal dan toyyib.¹⁰

¹⁰Manuel G. Velasques, *Etika Bisnis Konsep dan Kasus Edisi v* (Yogyakarta: ANDI, 2005), h. 50.

b. Prinsip Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam sangat mengedepankan nilai-nilai Al-Qur'an. Oleh karena ini, beberapa nilai dasar di dalam etika bisnis Islam ini memiliki prinsip yang berasal dari ajaran Islam, antara lain seperti di bawah ini.

1. Kesatuan (Tauhid/Unity)

Prinsip etika bisnis islam yang pertama adalah kesatuan. kesatuan ini sebagaimana sudah direfleksikan di dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan muslim, baik dalam bidang ekonomi, politik, dan sosial menjadi keseluruhan yang homogen serta mementingkan konsep konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh.

Dari konsep ini, maka prinsip kesatuan di dalam etika bisnis Islam ini memiliki dasar pandangan yakni bisnis yang terpadu, vertikal maupun horisontal, yang membentuk suatu persamaan yang penting di dalam Islam.

2. Keseimbangan (Equilibrium/Adil)

Prinsip etika bisnis islam yang kedua mengacu pada ajaran Islam yang menganjurkan berbuat adil di dalam kegiatan berbisnis dan melarang kegiatan curang atau berlaku dzalim. Akan jadi kecelakaan besar bagi orang yang berbuat curang, yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain meminta untuk dipenuhi, tetapi menakar orang selalu dikurangi.

Kecurangan dalam dunia berbisnis sangat menodai etika bisnis Islam karena keadilan adalah kunci keberhasilan bisnis. Al-Qur'an memerintahkan kepada umat muslim untuk menimbang dan menakar dengan cara yang benar dan jangan sampai melakukan kecurangan.

3. Kehendak Bebas (Free Will)

Kebebasan di dalam prinsip etika bisnis Islam merupakan bagian terpenting yang seharusnya dilakukan tanpa merugikan kepentingan kolektif. Kehendak bebas ini adalah suatu kecenderungan manusia untuk terus-menerus memenuhi kebutuhan pribadinya yang tak terbatas dan dikendalikan dengan adanya kewajiban setiap individu terhadap masyarakat

melalui infak, zakat, dan sedekah.

4. Tanggung Jawab (Responsibility)

Prinsip selanjutnya yaitu tanggung jawab, yang mana dilakukan oleh manusia untuk melakukan kehendak bebas dengan adanya pertanggungjawaban dan akuntabilitas untuk memenuhi keadilan dan kesatuan. Di dalam berlaku, terutama di dalam etika bisnis, manusia harus mampu bertanggung jawab saat memiliki kehendak bebas.

5. Kebenaran (Truth, Goodness, Honesty)

Kebenaran di dalam konteks ini selain mengandung makna kebenaran tetapi juga mengandung unsur kebajikan dan kejujuran. Dalam hal ini, kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap, dan perilaku benar yang meliputi proses mencari atau memperoleh komoditas dan upaya untuk menetapkan keuntungan.

Akan tetapi dalam upaya menetapkan keuntungan tersebut, etika bisnis Islam mengatur dan sangat menjaga kegiatan yang preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian dari salah satu pihak yang melakukan transaksi.¹¹

c. Tujuan Etika Bisnis Islam

Melakukan etika bisnis Islam tentu memiliki tujuan yang memang sudah diatur dan ditentukan dengan sebaik mungkin. Di bawah ini adalah tujuan etika bisnis Islam.

1) Membangun kode etik bisnis yang islami

Kode etik ini nantinya akan bisa untuk mengatur, mengembangkan, dan mencanangkan metode berbisnis dalam kerangka ajaran agama. Kode etik ini juga menjadi simbol untuk melindungi pelaku bisnis dari risiko.

2) Menjadi dasar hukum

Kode ini dapat menjadi dasar hukum dalam menetapkan tanggung

¹¹Manuel G. Velasques, *Etika Bisnis Konsep dan Kasus Edisi v* (Yogyakarta: ANDI, 2005), h. 53.

jawab para pelaku bisnis terutama bagi diri mereka sendiri, antara komunitas bisnis, masyarakat, dan di atas segalanya adalah pertanggungjawabannya oleh Allah SWT.

3) Menyelesaikan perselisihan

Kode etik ini memiliki persepsi sebagai dokumen hukum yang dapat menyelesaikan konflik atau kerugian yang muncul, daripada harus diserahkan kepada pihak peradilan.

4) Meningkatkan Ukhuwah Islamiah

Kode etik dapat memberi kontribusi dalam penyelesaian banyak persoalan yang terjadi antara sesama pelaku bisnis dan masyarakat tempat mereka bekerja. Sebuah hal yang mampu membangun persaudaraan atau ukhuwah dan kerja sama antara mereka semua yang terlibat.

d. Kelebihan Etika Bisnis Islam

Mengapa etika bisnis Islam dilakukan? Ternyata etika bisnis Islam memiliki kelebihan sendiri dibandingkan etika bisnis yang lainnya, antara lain:

- Para pelaku bisnis bisa bekerja secara profesional,
- Persaingan antarpelaku bisnis semakin tinggi sehingga bisnis semakin maju,
- Kepuasan konsumen menjadi hal yang diutamakan karena di dalamnya diatur agar tidak egois,
- Perusahaan akan memiliki kepercayaan tinggi di mata masyarakat,
- Meminimalisasi sanksi dari pemerintah atau hukum yang lebih tinggi karena memiliki aturan yang mengikat antara manusia dan Allah SWT.¹²

e. Perilaku Bisnis yang Dilarang

1. Mendatangkan Riba

¹²Manuel G. Velasques, *Etika Bisnis Konsep dan Kasus Edisi v* (Yogyakarta: ANDI, 2005), h. 37.

Riba merupakan salah satu rintangan yang menggiurkan untuk mendapat keuntungan. Tetapi di dalam etika bisnis Islam, riba sangat dilarang sesuai dengan ayat dan hadits Nabi Muhammad SAW yang membahas masalah riba secara rinci. Riba diharamkan baik bagi diri sendiri maupun orang lain dan diatur dalam Al-Baqarah: 275.

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba,” QS. Al-Baqarah: 275).

2. Melakukan Penipuan

“Siapa yang menipu, maka ia tidak termasuk golongan kami,” (HR. Muslim, Abu Daud, at-Tarmidzi, Ibnu Majah, Ibnu Hanbal, dan al-Darimi). Artinya, dalam melakukan kegiatan bisnis, antarpebisnis dilarang melakukan penipuan dalam bentuk apa pun. Selain bertentangan dengan syariat, melakukan penipuan juga merugikan orang lain.

3. Mengambil Secara Bathil

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu,” (QS. An Nisa: 29). Di dalam ayat tersebut, terdapat larangan mengambil hak orang lain atau batil saat menjalankan bisnis maupun perniagaan.

4. Curang

Kecurangan atau al-Gharar adalah sesuatu yang tidak jelas hasilnya. Artinya, semua praktik jual beli seperti menjual burung di udara, menjual unta yang kabur, menjual buah yang belum tampak buahnya, adalah jual beli yang diharamkan oleh Allah SWT. Kesimpulannya, jual beli yang curang adalah jual beli yang tidak ada kejelasan atau sama dengan judi.

5. Ihtikar atau Penimbunan

Secara bahasa, penimbunan atau ihtikar merupakan perbuatan zalim. Kegiatan ini adalah melakukan penyimpanan barang dagangan oleh penjual yang kemudian dijual saat barang sulit dicari atau harganya melonjak. Penimbunan itu juga biasanya menyebabkan kelangkaan dan harganya melonjak drastis sehingga harga pasar menjadi rusak. Kegiatan memborong atau menimbun kebutuhan terutama kebutuhan pokok dengan cara memonopoli ini mengakibatkan terjadinya kelangkaan yang memunculkan kemudharatan bagi banyak orang sehingga sangat dilarang oleh Allah SWT.

6. Berkhianat

Dalam melakukan bisnis, antarpelaku bisnis tidak boleh berkhianat. Mengkhianati amanah yang dipercayakan antarpelaku bisnis akan merusak seluruh urusan, termasuk ketertiban umat, kehidupan masyarakat, dan sebagainya. Untuk mengaturnya, maka sudah diatur peraturan dan prinsip yang sudah tercantum di dalam Al-Qur'an dan hadist.

Oleh karena itu, siapa pun yang melakukan bisnis tidak boleh berkhianat karena bertentangan dengan prinsip yang sudah ditentukan. Karena segenap peraturan yang menyangkut kepentingan umat tidak boleh dikhianati dan wajib ditaati sebagaimana mestinya.¹³

2. Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal itu berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dan penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelanggan yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu instansi, sehingga yang seharusnya menjadi ukuran dalam suatu kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan

¹³Manuel G. Velasques, *Etika Bisnis Konsep dan Kasus Edisi v* (Yogyakarta: ANDI, 2005), h. 55.

merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa. Menurut Supranto, kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹⁴

Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah berpusatpada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan para pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹⁵

a. Pengertian kualitas pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Feigenbaum, menyatakan bahwa kualitas adalahkepuasan pelanggan sepenuhnya(*full costumer satisfaction*). Suatu produkberkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen,yaitu sesuai dengan apa yangdiharapkan konsumen atas suatu produk/jasa.Garvin dan Davis, menyatakan bahwa kualitas adalah suatukondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, prosesdan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

¹⁴Agus Arjianto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 17.

¹⁵J Supranto, *Mengukur Tingkat kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 277.

Menurut Gronroos, jasa merupakan suatu fenomena yang rumit. Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat (*eksplisit service*) maupun yang tidak dapat.

Berdasarkan definisi di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.¹⁶

b. Dimensi kualitas pelayanan/jasa

Terdapat delapan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin, dan dapat digunakan sebagai perencanaan strategi dan analisis.

1. Dimensi-dimensi tersebut adalah:

Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi dan sebagainya.

2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti AC, sound system, power steering dan sebagainya.

3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, misalnya mobil tidak sering macet/rewel/rusak.

¹⁶J Supranto, Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 50.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar keamanan dan emisi terpenuhi, seperti ukur as roda untuk truk tentunya harus lebih besar dari pada mobil sedan.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis pengguna mobil. Umumnya mobil buatan Amerika lebih baik daripada buatan Jepang.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan, yang juga mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik mobil yang menarik, model yang artistik, warna dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli karena atribut/ciri-ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama merk, iklan, reputasi dan sebagainya.¹⁷

¹⁷J Supranto, Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 56.

Meskipun beberapa dimensi di atas dapat diterapkan pada bisnis jasa, tetapi sebagian besar dimensi tersebut dikembangkan berdasarkan pengalaman dan penelitian terhadap perusahaan manufaktur.

Menurut Parasuraman, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan/jasa diantaranya adalah:

1) *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

2) *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

3) *Assurance* (jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

4) *Empathy* (empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami

kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

5) Tangibles (produk-produk fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa. Dimensi kualitas pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa dimensi dalam kualitas pelayanan diantaranya adalah kinerja (performance), keistimewaan tambahan, kehandalan, daya tahan, kecepatan, kompetensi, empati, dan produk-produk fisik.¹⁸

c. Prinsip-prinsip kualitas pelayanan atau jasa

Menurut Wolkins untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan dan pelanggan. Enam prinsip pokok tersebut meliputi:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

¹⁸J Supranto, Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 60.

2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan stake holder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lainnya.

6. Penghargaan dan pengakuan (total human reward)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan

dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.¹⁹

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan atau jasa di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat enam prinsip yang harus dimiliki oleh perusahaan penyelenggara jasa dalam usaha untuk menciptakan suatu lingkungan yang kondusif diantaranya adalah adanya suatu pemimpin dalam suatu perusahaan, Semua personil perusahaan pendidikan tentang kualitas pelayanan, mempunyai suatu perencanaan dalam mencapai visi perusahaan, adanya proses review dalam setiap rencana yang telah dilakukan, adanya komunikasi yang baik Semua personil perusahaan dan orang-orang yang bersangkutan, adanya penghargaan dan pengakuan setiap prestasi yang telah diraih Semua personil perusahaan.

d. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan atau jasa

Meningkatkan kualitas jasa tidaklah semuda membalikkan telapak tangan, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Menurut Tjiptonada beberapa faktor dominan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya adalah:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan Setiap perusahaan jasa yang berupaya memberikan kualitas jasa pelayanan yang terbaik kepada para pelangganya perlu melakukan riset untuk mengidentifikasi jasa dominan yang paling penting bagi pasar dan kemudian

¹⁹J Supranto, Mengukur Tingkat kepuasan Pelanggan (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 64.

memperkirakan penilaian yang diberikan pasar terhadap perusahaan serta pesaing berdasarkan determinan tersebut. Sehingga diketahui posisi reaktif perusahaan dimata pelanggan dibandingkan dengan pesaing agar dapat memfokuskan peningkatan kualitas pada aspek dominasi.

2. Mengelola harapan pelanggan

Tidak jarang suatu perusahaan lebih-melebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan mereka terpikat. Hal ini seperti dapat menjadi bomerang, karena semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat dipenuhi harapan pelanggan.

3. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa

Mengelola bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu, jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan seperti barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta tangible yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Dari sudut pandang perusahaan jasa, bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang pelanggan sebagai indikator seperti apa jasa yang akan diberikan (*preservice expectation*) dan seperti apa jasa yang telah diterima (*post expectation*).

4. Mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami merupakan usaha yang sangat positif dalam rangka penyampaian kualitas jasa. Pelanggan yang terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik sehingga kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi. Upaya mendidik ini dapat

dilakukan dalam bentuk melakukan pelayanan sendiri, membantu pelanggan kapan menggunakan jasa, bagaimana menggunakan jasa, dan menjelaskan kepada pelanggan alasan-alasan yang mendasari kebijaksanaan yang bisa mengecewakan mereka.

5. Mengembangkan budaya kualitas jasa

Budaya kualitas pelayanan merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentuk dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas terdiri dari: filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas. Agar dapat menciptakan budaya kualitas yang baik maka dibutuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi.

6. Menciptakan *automating quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumberdaya manusia yang dimiliki. Namun sebelum memutuskan otomatisasi, perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan memerlukan otomatisasi.

7. Menindak lanjuti jasa

Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat mereka dapat tercipta lebih tinggi. Upaya mendidik ini dapat

dilakukan dalam bentuk melakukan pelayanan sendiri, membantu pelanggan kapan menggunakan jasa, bagaimana menggunakan jasa, dan menjelaskan kepada pelanggan alasan-alasan yang mendasari kebijaksanaan yang bisamengecewakan mereka.²⁰

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya adalah perlunya dilakukan riset dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin baik, mengelola harapan pelanggan dengan baik dengan cara memberikan janji sesuai dengan kemampuan perusahaan, adanya sumber daya yang baik, adanya layanan konsumen agar konsumen dengan mudah memberikan kritik dan saran membangun bagi perusahaan dan mengembangkan informasi yang di dapat guna melakukan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

3. Teori *Mashlahah*

Mashlahah berasal dari bahasa Arab dari kata *al-Salah* yang berarti kebaikan dan manfaat (guna). Kata *al-mashlahah* adalah berbentuk mufrad (tunggal) dari kata *al-mashalih*. Pengarang Kamus Lisan Al-‘Arab menjelaskan dua arti, yaitu *al-mashlahah* yang berarti *al-shalah* dan *al-mashlahah* yang berarti bentuk tunggal dari *al-mashalih*. Semuanya mengandung arti adanya manfaat baik secara asal maupun melalui suatu proses, seperti menghasilkan kenikmatan dan faedah, atau menjauhi kemudharatan.²¹ Kata *mashlahah* telah menjadi kosa kata bahasa Indonesia, dimana kata *mashlahah* menjadi maslahat yang diartikan dengan sesuatu yang mendatangkan kebaikan (keselamatan dan sebagainya), faedah, dan guna. Sehingga kemaslahatan

²⁰J Supranto, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 70.

²¹Rachmat Syafe'i, *Ilmu Ushul Fiqih* (Cet. I, Bandung: CV. Pustaka Setia, 1999), h. 117.

berarti kegunaan, kebaikan, manfaat, dan kepentingan.²²

Menurut imam al-Gazâlî, *maslahah* ialah memelihara tujuan-tujuan syara'. *Al-Maslahah* dalam pengertian syar'i ialah meraih manfaat dan menolak kemudharatan dalam rangka memelihara tujuan syara'. Sedangkan menurut al-Khawârizmî menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan *al-mashlahah* adalah memelihara tujuan syara' dengan cara menghindarkan ke-mafsadah-an (keburukan) dari manusia.

Mashlahah telah disebutkan secara tak langsung di dalam Al-Qur'an, Q.S Az-Zumar/39 : 18 :

الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُولَئِكَ الَّذِينَ هَدَى اللَّهُ وَأُولَئِكَ هُمُ
أُولُوا الْأَلْبَابِ ۝ ١٨

Terjemahnya :

Yang mendengarkan perkataan lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya. Mereka itulah orang-orang yang telah diberi Allah petunjuk dan mereka itulah orang-orang yang mempunyai akal.²³

a. Macam-Macam Mashlahah

Para ahli ushul fiqh mengemukakan beberapa macammashlahah dilihat dari beberapa segi²⁴, yaitu:

1) Dilihat dari segi kualitas dan kepentingan kemaslahatan

Imam Al-Syâthibî menjelaskan, seluruh ulama sepakat menyimpulkan Allah SWT menetapkan berbagai ketentuan syari'at dengan tujuan memelihara lima unsur pokok manusia (*al-dururiyyat al-khams*). Kelima unsur itu ialah, memelihara agama, memelihara jiwa, memelihara akal, memelihara keturunan dan memelihara harta

²²Muhammad Ali Rusdi, Maslahat Sebagai Metode Ijtihad Dan Tujuan Utama Hukum Islam, *Jurnal Syari'ah dan Hukum Diktum*, Vol. 15, No. 2, 2017, h. 152.

²³Kementrian Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Dharma Art, 2015), h. 458.

²⁴Muksana Pasaribu, Maslahat Dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam, *Jurnal Justitia*, Vol. I, No. 04, 2014, h. 353.

mereka. Kelima unsur pokok tersebut disebut juga dengan tujuan-tujuan syara' (*al-mawasid al-syar'i*). Sedangkan al-Gazâlî mengistilahkan dengan *al-usul al-khamsah* (lima dasar).²⁵

Upaya mewujudkan pemeliharaan kelima unsur pokok tersebut, ulama membaginya menjadi tiga kategori dan tingkat kekuatan, yaitu: *Al-mashlahah al-dharuriyyah* (kemaslahatan primer), *Al-mashlahah al-hajiyyah* (kemaslahatan sekunder), dan *maslahah tahsiniyyah* (kemaslahatan tersier).²⁶ Adapun penjelasannya yaitu:

- a) *Al-mashlahah al-dharuriyyah* adalah kemaslahatan yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh kehidupan manusia; artinya, kehidupan manusia tidak punya arti apa-apa apabila satu saja dan prinsip yang lima itu tidak ada.
- b) *Al-mashlahah al-hajiyyah* adalah kemaslahatan yang tingkat kebutuhan hidup manusia kepadanya tidak berada pada tingkat *dharûri*. Bentuk kemaslahatannya tidak secara langsung bagi pemenuhan kebutuhan pokok yang lima (*dharuri*), tetapi secara tidak langsung menuju ke arah sana seperti dalam hal yang memberi kemudahan bagi pemenuhan kebutuhan hidup manusia.²⁷
- c) *Al-mashlahah al-tahsîniyyah* adalah memelihara kelima unsur pokok dengan cara meraih dan menetapkan hal-hal yang pantas dan layak dari kebiasaan-kebiasan hidup yang baik, serta menghindarkan sesuatu yang

²⁵ Amany Lubis, *Ketahanan Keluarga Dalam Perspektif Islam* (Cet. II, Jakarta: Pustaka Cendekiawan Muda, 2018), h. 9.

²⁶ Amany Lubis, *Ketahanan Keluarga Dalam Perspektif Islam*, h. 10.

²⁷ Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh Jilid 2* (Cet. VI, Jakarta: Kencana, 2011), h. 349.

dipandang sebaliknya oleh akal yang sehat. Kemaslahatan ini sifatnya pelengkap, berupa keleluasaan yang dapat melengkapi kemaslahatan sebelumnya. Apabila kemaslahatan tersier tidak tercapai, manusia tidak sampai mengalami kesulitan dalam memelihara kelima unsur pokoknya, tetapi mereka dipandang menyalahi aturan-aturan kepatutan dan tidak mencapai taraf “hidup bermartabat”.²⁸

- 2) Dilihat dari segi kandungan mashlahah
 - a. *Al-mashlahah al-‘âmmah* atau *almashlahah al-kulliyah*, yaitu kemaslahatan umum yang menyangkut kepentingan orang banyak. Kemaslahatan umum itu tidak berarti untuk kepentingan semua orang tapi bisa saja untuk kepentingan mayoritas umat.
 - b. *Al-mashlahah al-khâshshah* atau *almashlahah al-juz‘iyyah*, yaitu kemaslahatan pribadi. Dan ini sangat jarang sekali seperti kemaslahatan yang berkaitan dengan pemutusan hubungan perkawinan seseorang yang dinyatakan hilang (*maqfud*).
- 3) Dilihat dari segi berubah atau tidaknya *masalahah*, Mushtafa al-Syalabi, membaginya kepada dua bagian, yaitu:
 - a. *Al-mashlahah al-tsâbitah*, yaitu kemaslahatan yang bersifat tetap, tidak berubah sampai akhir zaman.
 - b. *Al-mashlahah al-mutagayyirah*, yaitu kemaslahatan yang berubah-ubah sesuai dengan perubahan tempat, waktu, dan subyek hukum. Kemaslahatan ini berkaitan dengan permasalahan mu’amalah dan adat kebiasaan.

²⁸Amany Lubis, *Ketahanan Keluarga Dalam Perspektif Islam*, h. 12.

- 4) Dilihat dari segi keberadaan *maslahah*, menurut syara' terbagi menjadi²⁹:
- a. *Al-mashlahah al-mu'tabarah*, yaitu kemaslahatan yang didukung oleh syara'. Maksudnya ada dalil khusus yang menjadikan dasar bentuk dan jenis kemaslahatan tersebut.
 - b. *Al-mashlahah al-mulgah*, yaitu kemaslahatan yang ditolak oleh syara', karena bertentangan dengan ketentuan syara'.
 - c. *Al-mashlahah al-mursalah*, yaitu kemaslahatan yang keberadaannya tidak didukung syara', dan tidak pula dibatalkan/ditolak syara' melalui dalil yang rinci.

Mashlahat merupakan salah satu metode penetapan hukum syara' yang dilakukan dalam proses ijtihad yang lebih banyak menekankan pada aspek mendahulukan kemaslahatan dan meniadakan madarat dalam pengambilan keputusan hukum. Namun setiap *mashlahat* yang bertentangan dengan Al-Qur'an, Sunnah, atau Ijmâ' bisa menjadi batal dan harus dibuang jauh-jauh. Alasannya adalah untuk menjadikan *mashlahat* sebagai metode penetapan hukum syara', setiap kemaslahatan tersebut hendaknya tidak bertentangan dengan ketentuan yang lebih kuat, dapat diterima oleh akal sehat, berlaku umum dalam urusan muamalah, dan disepakati oleh kebanyakan. Dengan kata lain, jika tidak memenuhi empat ketentuan tadi maka dengan sendirinya *mashlahat* itu menjadigugur/tertolak.³⁰

²⁹Muksana Pasaribu, *Maslahat Dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam*, *Jurnal Justitia*, Vol. I, No. 04, 2014, h. 356.

³⁰ Abdul Hamid, *Aplikasi Teori Mashlahah (Maslahat) Najm Al-Dîn Al-Thûfî Dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Bisnis Di Bank Syariah*, *Al-'Adalah*, Vol. XII, No. 4, Desember 2015, h. 730.

b. Kaidah Tentang Maslahat dan Mudharat

1) Kaidahkemaslahatan dan pemimpin

تَصَرُّفُ الْإِمَامِ عَلَى الرَّعِيَّةِ مَنُوطٌ بِالْمَصْلَحَةِ

Artinya:

Keputusan pemimpin pada rakyat atau bawahannya harus mengandung maslahat.

Ra'i atau *imam* yang dimaksud di sini adalah setiap person yang mendapatkan tanggung jawab terhadap urusan orang banyak. Baik seorang pemimpin negara, daerah, atau wilayah kecil, atau seorang pemimpin perusahaan dalam membawahi perusahaan. Sementara kata *ra'iyab* sepadan dengan makna rakyat atau bawahan.

Al-Maslahah, setiap hal kebaikan yang berkaitan dengan keduniaan dan agama. Tidak mengharamkan yang haram atau mengharamkan yang halal.

Pengertian kaidah tersebut di atas adalah segala aktifitas dan keputusan pemimpin pada rakyat atau bawahannya dalam paralel maslahat.

Para pemimpin melakukan tugasnya dalam menjaga rakyat dan memberikan rasa aman bagi mereka, serta keadilan dan kejujuran. Hal ini menggambarkan batas-batas hukum Islam bagi para pemimpin, semua yang keputusannya dibatasi oleh maslahat, sehingga apa yang termasuk keuntungan dan maslahat harus dilakukan, dan apa yang membawa kerugian dan korupsi harus dicegah.

Izzuddin bin Abdissalam mengatakan, “para pemimpin dan wakil-wakil mereka jauh lebih baik ketika mengoptimalkan seluruh opsi yang paling bermanfaat

bagi warganya, dan senantiasa menjauhi hal-hal yang membawa kemudharatan bagi mereka.³¹

2) Kaidah Tentang Mudharat

Batasan darurat. Dalam masalah ini ada dua masalah:

Pertama, batasan darurat yang memperbolehkan sesuatu yang diharamkan. Sesungguhnya darurat itu hanya yang berkait dengan kekhawatiran terhadap kematian saja. Demikian menurut pendapat yang sah, disebut dalam keadaan darurat kalau seseorang yakin bahwa nyawanya nyaris terancam melayang kalau sampai ia tidak mau memakan sesuatu yang haram. Ada yang berpendapat, tidak harus. Seseorang yang takut akan terjadi resiko pada dirinya saja sudah bisa dikatakan ia dalam keadaan darurat.

Kedua, ukuran yang boleh dikonsumsi orang yang sedang dalam keadaan darurat. Tidak ada perbedaan pendapat dikalangan para ulama, bahwa jika seseorang mengalami rasa lapar yang cukup lama dan terus menerus ia boleh memakan bangkai sampai kenyang. Hukum ini berlaku bagi makanan-makanan lainnya yang dilarang. Maksudnya ia memakan sekedarnya saja, tidak boleh memakannya melebihi dari kenyang.³²

a) Darurat tidak boleh dihilangkan dengan mendatangkan darurat baru

الضَّرُّ لَا يَزَالُ بِالضَّرِّ

Artinya:

Kemudharatan tidak dapat dihilangkan dengan kemudharatan lain.

³¹ Muhammad Ali Rusdi Bedong, *Maslahat dan Kaidahnya* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), h. 70.

³² Muhammad Ali Rusdi Bedong, *Maslahat dan Kaidahnya* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), h. 77.

Maksud dari kaidah ini adalah kemudharatan, bahaya, atau kerusakan tidak bisa dihilangkan dengan melakukan bahaya, kerusakan yang sepadan, misalnya ada seseorang yang meminjam uang, ketika dilakukan penagihan dia tidak ingin melunasi utangnya, maka tidak dibolehkan mencuri barangnya untuk melunasi utangnya, karena sama hal menghilangkan kerusakan dengan kerusakan.

b) Maslahat Umum didahulukan

يَحْتَمِلُ الضَّرْرُ الْخَاصُّ لِذَفْعِ ضَرَرِ عَامٍ

Artinya:

Mudharat yang bersifat teerbatas harus ditanggihkan demi mencegah mudharat yang bersifat umum.

Maksud kaidah ini, mencegah kemudharatan bersifat umum itu harus didahulukan untuk dicegah dari kemudharatan yang bersifat khusus, contohnya bila ada wabah penyakit yang melanda sebuah daerah, maka semua aktivitas sehari-hari harus dihentikan demi menekan angka penularan yang lebih besar, meskipun ada orang dikorbankan karena tidak dapat mencari nafkah.

c) Menolak Kerusakan didahulukan

دَرْءُ الْمَفَاسِدِ أَوْلَى مِنْ جَلْبِ الْمَصَالِحِ إِلَّا إِذَا كَانَتْ الْمَصَالِحُ رَاجَةً

Artinya:

Menolak kerusakan harus didahulukan daripada menarik kemaslahatan, kecuali maslahat itu lebih rajah (kuat).

Maksud kaidah tersebut mendahulukan menolak kerusakan itu lebih baik, karena bila kerusakan hilang maka yang akan muncul adalah kemaslahatan, sehingga bila seseorang dihadapkan pada pilihan apakah masuk sekolah ketika sakit untuk

memperoleh ilmu, tetapi dapat berbahaya bagi kesehatan atau jiwanya, maka mangkir masuk sekolah harus didahulukan sampai keadaannya sehat. Tetapi ada pengecualian bila kemaslahatan itu lebih kuat, maka mendatangkan kemaslahatan didahulukan seperti pemberlakuan hukum *qishash*.

d) Darurat memperbolehkan yang haram

الضَّرُورَاتُ تَبِيحُ الْمَحْظُورَاتِ

Artinya:

Kemudharatan itu bisa memperbolehkan sesuatu yang dilarang.

Kaidah ini adalah sesungguhnya yang terlarang secara syariat dibolehkan dalam keadaan darurat, contohnya: dalam kelaparan apabila tidak menemukan makanan selain bangkai maka dibolehkan untuk memakan seadanya apabila ia tidak memakannya maka ia celaka.

Memakan bangkai adalah dilarang tapi kepentingan manusia dalam hal ini lebih besar pelarangannya, maka dibolehkan demi keselamatan.³³

e) Darurat ala kadarnya

الضَّرُورَاتُ تَقْدِرُ بِقَدَرِهَا

Artinya:

Sesuatu yang diperbolehkan karena darurat ditetapkan hanya sebatas kedaruratannya.

³³ Muhammad Ali Rusdi Bedong, *Maslahat dan Kaidahnya* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), h. 80.

Maksud dari kaidah ini, tidak bolehnya mengambil kesempatan terhadap hal-hal yang dianggap darurat, pembolehan makan sesuatu yang diharamkan karena darurat secukupnya saja untuk dapat bertahan hidup, tidak boleh menggunakan prinsip bahwa terlanjur makan, kemudian dihadapanya sampai habis.

f) Bila darurat bertentangan

إِذَا تَعَارَضَتْ مَفْسَدَتَانِ رُوعِي أَعْظَمَهُمَا ضَرَرًا بِأَزْتِكَابِ أَخْفِهِمَا

Artinya:

Apabila bertemu dua mafsadat maka perhatikan mana yang lebih besar mafsadatnya dengan dikerjakan yang lebih ringan mudharatnya.

Adapun maksud dari kaidah ini yaitu apabila suatu perbuatan secara bersamaan mengandung dua mafsadat atau lebih, maka harus diseleksi mana di antara mafsadat tersebut yang lebih kecil atau lebih ringan. Setelah diketahui, maka mudharatnya yang lebih besar atau lebih berat harus ditinggalkan kemudian mengerjakan yang lebih ringan mudharatnya.

g) Hajat sama dengan darurat

الْحَاجَةُ تَنْزِلُ مَنْزِلَةَ الضَّرُورَةِ عَامَّةً كَانَتْ أَوْ خَاصَّةً

Artinya:

Kebutuhan itu menduduki kedudukan darurat, baik hajat umum (semua orang) ataupun hajat khusus (satu golongan atau perorangan).

h) Meninggalkan darurat

ترك القياس في موضع الحرج و الضرورة جائز

Artinya:

Diperbolehkan meninggalkan kias pada saat ada darurat

Kehujjaan kias sudah tidak diperdebatkan lagi akan tetapi kias boleh ditinggalkan bila dalam keadaan darurat sebagaimana kaidah yang menjelaskan **ترك القياس في موضع الحرج و الضرورة جائز** agar lebih mudah memahaminya.³⁴

C. Tinjauan Konseptual

1. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).³⁵
2. Etika Bisnis Islam merupakan studi yang dikhususkan mengenai moral yang benar dan salah. Studi ini berkonsentrasi pada standar moral sebagaimana diterapkan dalam kebijakan, institusi dan perilaku bisnis.³⁶
3. Kualitas pelayanan adalah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan para pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³⁷
4. *Ortodonti* adalah cabang ilmu kedokteran gigi yang berhubungan dengan

³⁴ Muhammad Ali Rusdi Bedong, *Maslahat dan Kaidahnya* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), h. 82

³⁵Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 58.

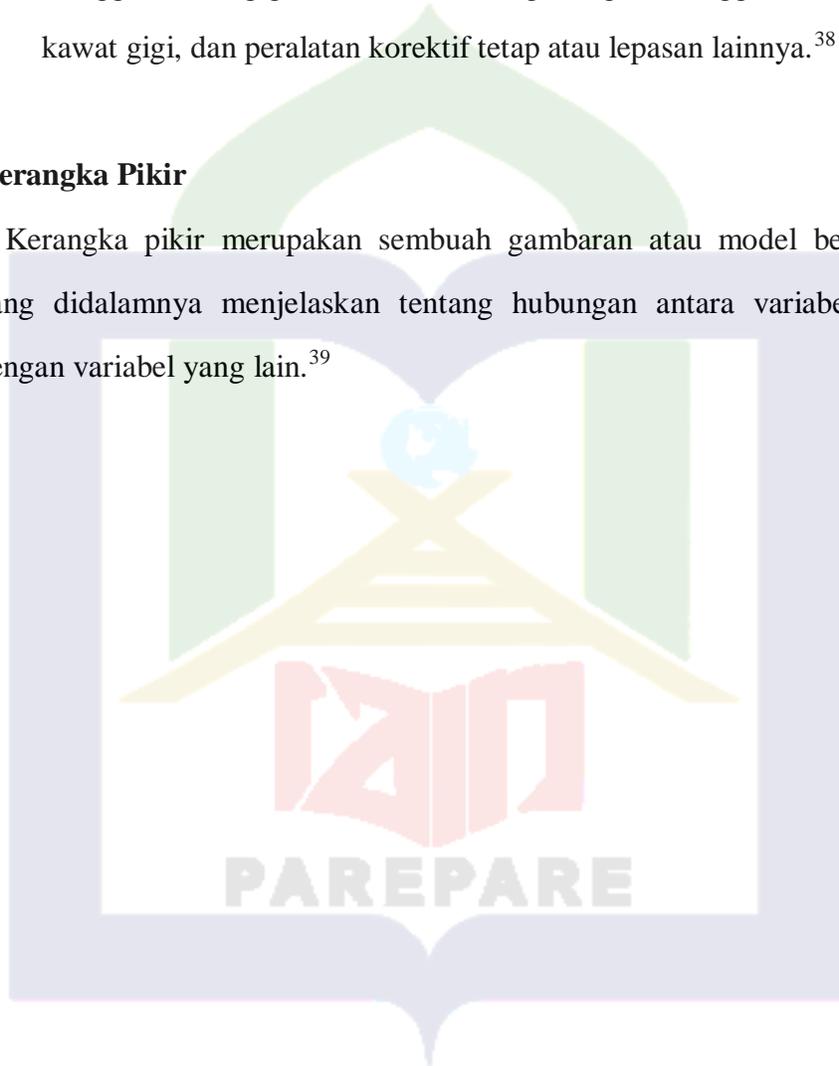
³⁶Manuel G. Velasques, *Etika Bisnis Konsep dan Kasus Edisi v* (Yogyakarta: ANDI, 2005), h. 50.

³⁷J Supranto, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 277.

variasi genetik, pertumbuhan dan bentuk wajah serta cara faktor tersebut mempengaruhi *oklusi* gigi dan fungsi organ di sekitarnya. Ini adalah spesialis yang bertanggung jawab untuk meluruskan gigi dengan menggerakkan gigi menembus tulang dengan menggunakan band, kabel, kawat gigi, dan peralatan korektif tetap atau lepasan lainnya.³⁸

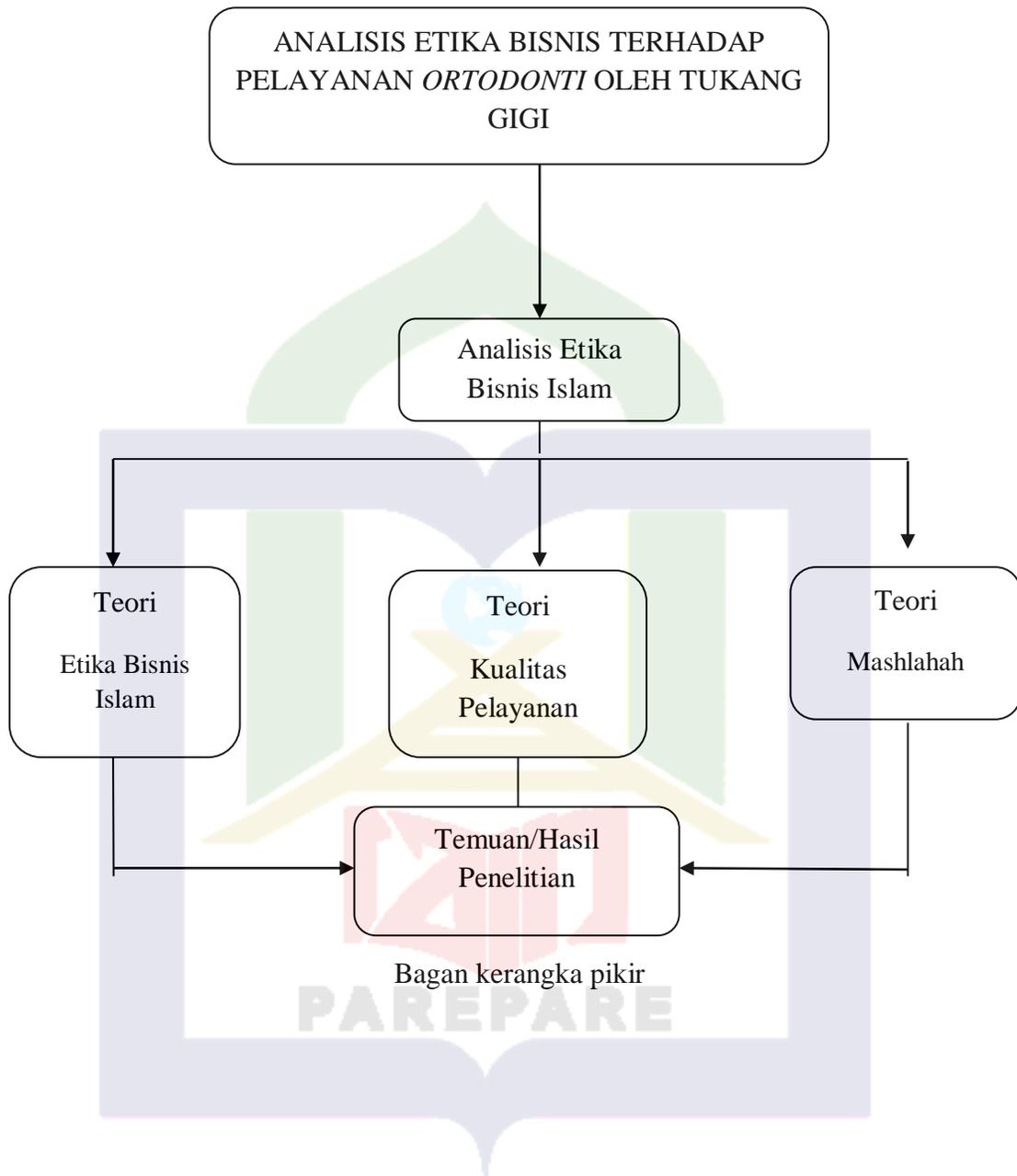
D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sebuah gambaran atau model berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain.³⁹



³⁸ Ardyan Gilang Ramadhan, *Serba-serbi kesehatan Gigi dan Mulut* (Jakarta: Bukune, 2010), h.30.

³⁹Muhammad Kamal Zubair, dkk, *Pedoman penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020*, (Parapere : IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), h. 21



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian lapangan yaitu penelitian yang langsung berhubungan dengan objek penelitian yang diteliti yaitu bagaimana analisis etika bisnis Islam terhadap pelayanan *ortodonti*. Penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku persepsi motivasi tindakan dan lainnya. Penelitian kualitatif menggunakan metode observasi, wawancara (interview), analisis isi, dan pengumpulan data lainnya untuk menyajikan respon-respon dan perilaku subjek.

Penelitian ini tentang “Analisis etika bisnis Islam terhadap pelayanan *ortodonti* oleh tukang gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang”. Di samping itu tidak terlepas dengan mengadakan penelitian kepustakaan dengan melakukan penelitian melalui buku-buku.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang.
2. Kegiatan penelitian ini dilakukan dalam waktu kurang lebih 1 bulan lamanya disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

C. Fokus Penelitian

Pada skripsi yang akan diteliti oleh penulis, akan berfokus pada analisis etika bisnis Islam terhadap pelayanan *ortodonti* oleh tukang gigi di Kecamatan Watang

sawitto Kabupaten Pinrang.

D. Jenis dan Sumber Data

Data adalah bentuk-bentuk ungkapan, kata-kata, angka, simbol, dan apasaja yang memberikan makna, yang memerlukan proses lebih lanjut. Oleh sebab itu, perlu disampaikan wujud data apa yang akan diperlukan. Data yang digunakan adalah data yang meliputi bahan-bahan yang bersifat primer dan sekunder.

a. Bahan-bahan yang bersifat primer

Data primer adalah data yang diambil langsung dari narasumber yang ada dilapangan dengan tujuan agar penelitian ini memperoleh informasi yang lebih jelas. Teknik yang digunakan dalam menentukan narasumber yaitu menentukan jumlah narasumber yang akan diwawancarai untuk memperolehinformasi.Narasumber tersebut terdiri dari Pengelola Salon dan Konsumen.

b. Bahan-bahan yang bersifat sekunder

Data sekunder adalah data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya data ini lebih banyak sebagai data statistik atau data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga siap digunakan.⁴⁰ Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data dari pemilik wisata dan wisatawan, buku-buku literatur, internet, jurnal, skripsi yang terkait serta data lainya yang dapatmembantu ketersediaan data yang relevan dengan dengan tema penelitian ini. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung serta melalui media perantara.

⁴⁰Mochar Daniel, *MetodologiPenelitianSosialEkonomi*(Jakarta: BumiAksara, 2002), h, 113.

E. Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data yaitu langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, sumber dan cara. Bila dilihat dari *settingnya* data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah, pada suatu seminar, diskusi di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *observasi*, *interview*, dokumentasi dan gabungan. Penulis mengelompokkan jenis dari pengumpulan data yaitu:

a. Observasi (Pengamatan)

Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observastion* (observasi berperan serta) dan *non participant observation*.

Participant observastion, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sedangkan *non participant observation* peneliti terlibat langsung dengan aktivitas orang-orang yang sedang diamati maka dalam *observase nonparticipant* peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.⁴¹

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Cetakan 14* (Bandung: alfabeta, 2012), h.204.

Asumsinya bahwa informasi yang diperoleh peneliti melalui pengamatan akan lebih akurat apabila juga digunakan wawancara atau juga menggunakan bahan dokumentasi untuk mengoreksi keabsahan informasi yang telah diperoleh dengan kedua metode tersebut.⁴²

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara untuk menggali data yang bersumber dari dokumen-dokumen, catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga peneliti dapat memperoleh data yang lengkap bukan sekedar dugaan. Dokumentasi juga sebagai pelengkap dalam pengumpulan data maka penulis menggunakan data dari sumber-sumber yang memberikan

⁴²Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), h.203.

informasi terkait permasalahan yang diteliti

d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu kegiatan pengumpulan data dan informasi dari berbagai sumber, seperti buku yang memuat berbagai ragam kajian teori yang sangat dibutuhkan peneliti, majalah, naskah, kisah sejarah dan dokumen termasuk di dalamnya adalah rekaman berita dari radio, televisi dan media elektronik lainnya.

F. Uji Keabsahan Data

Ada beberapa uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif yaitu sebagai berikut:

a. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas, bagaimana mencocokkan para temuan dengan apa yang sedang diobservasi.⁴³ Dalam mencapai kredibilitas ada beberapa teknik yang perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman, analisis kasus negative, member check.⁴⁴

b. Pengujian *Transferability*

Transferability ini merupakan validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat

⁴³ Muslim Salam, *Metodologi Penelitian Sosial Kualitatif Menggugat Doktrin Kualitatif* (Makassar: Masagena Press, 2011), h. 115.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Cetakan 14*. h. 368

diterapkannya hasil penelitian kepopulasi dimana sampel tersebut di ambil.⁴⁵

c. Pengujian *Depandibility*

Depandibility berkaitan dengan konsistensi antara hasil-hasil penelitian dengan data-data yang dikumpulkan.⁴⁶

d. Pengujian *Konfirmability*

Dalam penelitian kualitatif, uji *konfirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *konfirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses penelitian.

Dalam mengelola data, penulis menggunakan metode kualitatif dengan melihat aspek-aspek objek penelitian. Data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data kemudian dianalisa, yakni dengan menggambarkan dengan kata-kata dari hasil yang telah diperoleh.

Analisis data pada penelitian kualitatif pada dasarnya dilakukan sejak memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. "Analisis data adalah pegangan bagi peneliti", dalam kenyataannya analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dan setelah selesai pengumpulan data.⁴⁷

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Cetakan 14*. h. 376.

⁴⁶ Muslim Salam, *Metodologi Penelitian Sosial Kualitatif Menggugat Doktrin Kualitatif*, h. 117.

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cet. 25; Bandung: Alfabeta, 2017), h.336.

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.⁴⁸

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisa deduktif, artinya data yang diperoleh di lapangan secara umum kemudian diuraikan dalam kata – kata yang penarikan kesimpulannya bersifat khusus. Menurut Miles dan Huberman ada tiga metode dalam analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Makin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan makin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui redaksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Dengan mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, kalau peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala

⁴⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. h. 335.

sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam mereduksi data.

2. Penyajian Data (*data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa, grafik, matrik, *network* (jejaring Kerja), dan *chart*. Dalam prakteknya tidak semudah ilustrasi yang diberikan, karena fenomena sosial bersifat kompleks, dan dinamis, sehingga apa yang ditemukan pada saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung agak lama di lapangan akan mengalami perkembangan data. Untuk itu maka peneliti harus selalu menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan yang masih bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak.

3. Kesimpulan / Verifikasi (*conclusion/verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk-bentuk kompetensi pelayanan *ortodonti* bagi tukang gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang

Tukang gigi menyediakan jasa pelayanan kesehatan dibidang kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat sebagai konsumennya. Jasa tukang gigi banyak memberikan manfaat kepada masyarakat di Indonesia meskipun pelayanan kesehatan konvensional telah berkembang seperti dokter gigi. Persepsi masyarakat terhadap perawatan *ortodonti* yang dilakukan oleh pihak non profesional. Dalam hal ini adalah alasan atau faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat sehingga mau melakukan perawatan *ortodonti* pada pihak non profesional.

Tukang gigi adalah pekerja yang melakukan pekerjaan dibidang kesehatan gigi tanpa mempunyai ijazah resmi dari departemen kesehatan atau dari lembaga pendidikan yang diakui oleh departemen kesehatan. Keberadaan tukang gigi di Indonesia kian hari bertambah pesat. Hampir seluruh wilayah Indonesia dapat dengan mudah dijumpai praktek tukang gigi dengan ciri terpasang gambar gigi putih dan gusi merah menyala. Tingginya minat masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan ortodonti melalui jasa tukang gigi karena harga yang relatif murah dan terjangkau⁴⁹.

Masih banyaknya praktek tukang gigi menandakan bahwa masyarakat kita meminati jasa Tukang Gigi. Meskipun tidak memiliki standar keamanan medis seperti dokter gigi, namun biaya yang dikeluarkan untuk membayar jasa tukang gigi relatif terjangkau. Maka tak jarang jika Tukang Gigi masih melekat di hati masyarakat Indonesia.

⁴⁹ Anisa Nurlailasari, Analisis hukum terhadap tanggung jawab jasa tukang gigi menurut peraturan menteri kesehatan nomor 39 tahun 2014 tentang pembinaan pengawasan dan perizinan pekerjaan tukang gigi, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 2, No. 1, hal. 21

Pelayanan Tukang Gigi bermacam-macam, mulai dari menambal, mencabut, melakukan implant gigi, pasang kawat gigi, membuat dan memasang gigi tiruan. Praktek tersebut hampir menyamai kompetensi seorang dokter gigi. Dibekali dengan pendidikan secukupnya, bahkan yang sekedar autodidak, seorang sudah bisa menjadi tukang gigi. Para tukang gigi ini bertindak layaknya profesional. Mereka menyediakan layanan *ortodonti* seperti pemasangan behel dan veneer. Harga murah menjadi andalan para tukang gigi untuk menarik pasien. Dari sudut pandang praktisi medis, tindakan tukang gigi memang dianggap tak memenuhi kaidah.⁵⁰

Dengan demikian penulis melakukan penelitian kepada masyarakat di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang yang membuka praktek non profesional yakni pelayanan *ortodonti* oleh tukang gigi, namun yang penulis dapatkan dilapangan dari hasil hasil wawancara oleh seorang Tukang gigi bernama Ibu Nia dalam menjalankan pekerjaannya mengatakan bahwa :

“Saya buka ini dari tahun 2017 alhamdulillah sekarang adami pegawaiku 2 anak SMP, alhamdulillah banyak sekali pelangganku yang datang disini terutama yang mau pasang kawat gigi, bisaka pasang kawat gigi sebelumnya dari dirikuji sendiri liatka di sosial media, temanku juga ajarka yang sama sama buka praktek untuk pasang kawat gigi setelah itu ikut meka seminar pelatihan di salon kecantikan. Harga yang tarif pemasangannya dari lima ratus ribu rupiah sampai delapan ratus tergantung dari alat apa mau dia pake karena, pelanggan yang paling banyak datang itu untuk pasang behel karena jangkar yang dipasang di giginya itu bisa diganti ganti warnanya itumi trend sekarang jadi sekalian najadikan gaya-gaya. Sampai sekarang tidak adapi konsumenku yang protes yang parah palingan cuman ngilu”⁵¹.

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan penulis dapat menyimpulkan bahwa tukang gigi yaitu ibu yang berusia 28 tahun sebagai pemilik praktek adalah lulusan SMK kemudian bekerja sebagai tukang gigi penerima jasa

⁵⁰Susi Meiandari, Taadi, Aryani Widayanti, The Relation pain after using fixed orthodontic appliance and follow-Up Compliance of patients in kusuma dental care clinic, *Jurnal Kesehatan gigi*, Vol 7, No. 1, hal. 35.

⁵¹ Nia, Pemilik Salon, wawancara, dilakukan di Behel Salon by Nhia Pada tanggal 27 November 2021.

pelayanan *ortodonti* dengan bekal ilmu *autodidak*, dan mendapat ilmu dari pelatihan seminar pelatihan pelayanan *ortodonti* di Makassar, mendapat pelatihan dari teman ke teman sesama profesi juga sebagian ilmu di dapat dari sosial media. Untuk pemasangan kawat gigi Ibu Nia tidak melakukan sesuai prosedur standar kedokteran gigi yang telah ditetapkan. Ibu Nia tidak melakukan pemeriksaan fisik seperti pemeriksaan sinar X lalu mencetak, membersihkan gigi agar alat *ortodonti* terpasang sesuai dengan prosedur dan fungsi yang telah ditetapkan, alat *ortodonti* yaitu *bracket* sebagai jangkar bagi kawat gigi lalu dilekatkan ke gigi konsumen alat yang digunakan sama dengan alat yang digunakan dokter gigi yang membedakan hanya bekal ilmu dan kompetensi.

Praktik salon yang dibuka sejak tahun 2017 ini memiliki 2 orang pegawai dan keduanya merupakan lulusan SMP, Keduanya mengatakan bahwa sejauh ini belum ada pelanggan yang komplain terlalu parah akibat dari pelayanan dari praktek ini, harga atau tarif yang di tawarkan juga lebih terjangkau oleh kalangan masyarakat menengah ke bawah seperti lima ratus ribu rupiah sampai delapan ratus ribu rupiah tergantung alat *ortodonti* yang konsumen pilih dan ingin digunakan. Sudah banyak konsumen yang datang untuk melakukan perawatan gigi. Jenis perawatan yang dapat dilayani mulai dari pembuatan gigi palsu, pemasangan gigi palsu, pembersihan karang gigi, serta pemasangan kawat gigi. Terlebih diakuinya ketika *trend* kawat gigi sedang populer, banyak sekali yang datang untuk memasangkan kawat gigi. Kebanyakan dari mereka adalah dari kalangan remaja, mahasiswa, tetapi ada juga orang dewasa.

Maka dari itu penulis dapat menyimpulkan Tukang gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang menggunakan cara dan alat yang besar kesamaannya dengan kedokteran gigi, akan tetapi tukang gigi tidak memiliki pendidikan dibidang ilmu kedokteran gigi sebagaimana layaknya dokter gigi. Selain pemasangan kawat gigi, penyimpangan yang dilakukantukang gigi yaitu penambalan gigi dan pencabutan gigi yang bernilai lebih mahal ketika dilakukan oleh dokter gigi. Tukang gigi yang melakukan pelayanan *ortodontise* layaknya dokter gigi tanpa memiliki kompetensi

atau memiliki pendidikan yang sama dengan dokter gigi sangat beresiko bagi kesehatan konsumen.

Tingginya minat masyarakat Kabupaten Pinrang akan pemasangan kawat gigi menyebabkan adanya pihak-pihak tertentu yang menyalahgunakan tren ini. Mereka melihatnya sebagai peluang untuk melempar iklan pemasangan kawat gigi dengan *embel-embel* lebih murah dan lain-lain. Dan kenyataannya, kebanyakan dari mereka tidak memiliki kompetensi untuk melakukan prosedur ini mereka tidak mempunyai latar belakang pendidikan dan izin yang sesuai dengan peraturan serta undang-undang kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah. penggunaan kawat gigi telah bergeser menjadi suatu tren mode dan status sosial seseorang

Pelayanan pemasangan kawat gigi oleh tukang gigi tergolong sangat murah dan terjangkau dari kalangan menengah ke bawah, Demi Fasion masyarakat Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang adanya perbedaan tarif yang signifikan antara jasa yang memiliki kompetensi (dokter gigi) dengan jasa yang kurangmemiliki kompeten (tukang gigi), di mana jasa yang kurang memiliki kompetensi lebih terjangkau oleh masyarakat, sebagian besar masyarakat di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang sama sekali tidak memperdulikan ada tidaknya kompetensi yang dimilikin oleh tukang gigi, dan tanpa harus memikirkan dampak bahaya yang ditimbulkan.

Persepsi masyarakat tentang pelayanan *ortodonti* hanya sebatas memilih yang lebih murah dan terjangkau, Tampilan alat *ortodonti* ini pada tipe tertentu dapat berganti-ganti warna juga sehingga tampak *fashionable*, dan biaya perawatan kawat gigi yang tergolong tidak murah dapat membuat status sosial seseorang yang menggunakannya menjadi lebih baik. Pelayanan yang diluar ketentuan yang sebetulnya memerlukan pemahaman atau dasar keilmuan yang kuat serta keterampilan atau kompetensi yang dapat di pertanggung jawabkan. Beberapa kasus dan resiko dari dilakukannya pelayanan *ortodonti* oleh oknum tukang gigi yaitu

konsumen berpotensi terjangkau beberapa penyakit seperti kanker, infeksi, perubahan betuk rahang, pendarahan, peradangan dan lain sebagainya.

Hal tersebut dikarenakan pelayanan *ortodonti* dilakukan oleh pihak yang tidak memiliki pendidikan di bidang ilmu kedokteran gigi, sama sekali tidak mempunyai kompetensi, tidak memiliki bekal ilmu kedokteran gigi yang sesuai dengan kaidah medis karena tukang gigi tidak pernah mempelajari langsung pada gigi yang terdapat dimanusia, mereka juga tidak pernah tahu dan belajar mengenai aspek medis terkait dengan alat-alat yang mereka pergunakan.

Sedangkan menurut Wahyudi bahwa kompetensi merupakan kemampuan yang bertujuan untuk melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan serta sikap yang tertanam untuk merujuk pada pekerjaan yang bercirikan suatu profesionalisme. Pentingnya kompetensi pada suatu perusahaan yaitu untuk menciptakan kinerja pegawai sehingga dapat mencapai tujuan pada perusahaan. Perusahaan pada sektor produk berbedadengan perusahaan yang menawarkan jasa, dimana pada perusahaan jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga harus mengoptimalkan kinerja dan kompetensi untuk membentuk persepsi perusahaan yang baik di pikiran konsumennya.⁵²

Menurut Spencer dalam Moeheriono Mengatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang menjadi dasar perilaku atas gambaran motif karakteristik pribadi dalam diri terhadap nilai mengenai pengetahuan yang memiliki kinerja yang unggul di dalam perusahaan atau organisasi. Selain itu terdapat karakteristik mengenai kompetensi yaitu *knowledge* atau pengetahuan, *skill* atau keterampilan, konsep atau nilai diri (*selfconcept*) yang berdasarkan pada nilai Diri

⁵²Susi Meindari, Taadi, Aryani Widayanti, The Relation painafter using fixed orthodontic appliance and follow-Up Compliance of patients in kusuma dental care clinic, *Jurnal Kesehatan gigi*, Vol 7, No. 1, hal. 27.

seseorang, dan karakteristik pribadi (*trait*) yang konsisten terhadap tanggapan dan tenang apabila ada tekanan.⁵³

Menurut penelitian oleh Rusdi bahwa standar kompetensi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Pelayanan yang prima merupakan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dan menjadi faktor terpenting untuk hubungan dengan konsumen dalam jangka waktu yang lama. Namun dalam optimalisasi mengenai standar kompetensi karyawan harus memenuhi syarat seperti *skill*, *behavior*, dan juga *attitude* yang baik.

B. Bentuk Bentuk Kualitas Pelayanan *Ortodonti* Bagi Tukang Gigi Di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang

Menurut H.L Blum, Penyakit gigi dan mulut berperan penting dalam menentukan kualitas hidup seseorang. Berdasarkan hasil Survei Kesehatan Rumah Tangga, penyakit gigi dan mulut merupakan penyakit tertinggi yang dikeluhkan masyarakat Indonesia, sehingga perlu untuk senantiasa meningkatkan kesehatan gigi dan mulut sesuai dengan perkembangan kesehatan pada umumnya. Salah satu faktor yang memengaruhi status kesehatan individu atau masyarakat yakni faktor pelayanan kesehatan Faktor pelayanan yang dimaksud yakni cakupan pelayanan dan kualitas pelayanan. Salah satu indikator kualitas atau mutu pelayanan yaitu kepuasan masyarakat yang dilayani.⁵⁴

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *ortodonti* oleh tukang gigi adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapannya terpenuhi,

⁵³Susi Meiandari, Taadi, Aryani Widayanti, The Relation painafter using fixed orthodontic appliance and follow-Up Compliance of patients in kusuma dental care clinic, *Jurnal Kesehatan gigi*, Vol 7, No. 1, hal. 29.

⁵⁴Susi Meiandari, Taadi, Aryani Widayanti, The Relation painafter using fixed orthodontic appliance and follow-Up Compliance of patients in kusuma dental care clinic, *Jurnal Kesehatan gigi*, Vol 7, No. 1, hal. 45.

berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Namun seringkali ditemukan banyak pelayanan *ortodonti* oleh tukang gigi yang tidak sesuai harapan. Masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan yang ada, salah satu yang banyak dikeluhkan yaitu dalam pelayanan pemasangan kawat gigi. Tidak semua pelayanan *ortodonti* berhasil, dan membuahkan hasil yang memuaskan bagi para konsumen dimana banyak ditemui keluhan-keluhan pasien diantaranya rahang yang tidak lurus, gusi meradang dan infeksi, rasa sakit akibat luka pada jaringan mukosa mulut yang terlalu menekan, tidak bisa digunakan untuk mengunyah, gigi yang menjadi tidak simetris akibat pemasangan kawat gigi.

Masalah dalam pemilihan jasa pelayanan kesehatan gigi merupakan contohnya yang masih sering terjadi di masyarakat khususnya di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan, Pekerjaan Tukang Gigi, kewenangan tukang gigi padadasarnya hanya membuat gigi tiruan dan memasang gigi tiruan dari bahan akrilik. Akan tetapi peraturan tersebut tidak selaras pada praktiknya, dimana tukang gigi memberikan pelayanan yang melewati batasan wewenang yang telah ditentukan oleh pemerintah dengan melakukan perawatan gigi seperti salah satunya pemasangan kawat gigi (behel), selayaknya seorang dokter gigi.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan oleh salah seorang konsumen pengguna layanan *ortodonti* oleh tukang gigi yaitu Saudari Tuti yang mengetahui tukang gigi dari tetangganya mengatakan bahwa :

“Waktu napasangkanka kawat gigiku asal asalanji, kuliat memang alat-alatnya yang napake hampir sama dengan yang napake dokter tapi tidak taumi kualitasnya, waktu napasangi nakasi berdarah bibirku mungkin tidak sengajai, alat alat yang napake tidak bersih, tempat prakteknya agak kurang bersih juga bau asap rokok lamaki juga menunggu karena banyak pelanggan tidak ramah juga pelayanan karyawannya, pasnya 6 bulan mi kupakenya ini kawat gigi kuliat agak bengkok gigiku baru sakit sariawanka juga jadi bau mi mulutku sempatji kutanya

itu tukang gigi tapi begitumi nasuruhja minum anti nyeri beli diapotek moko saja ituji nabilang jadi setelah itu pergi meka di dokter gigi meradang gusiku infeksi mi juga katanya⁵⁵”

Maka dari itu penulis dapat menyimpulkan bahwa pemasangan kawat gigi oleh tukang gigi dilakukan dengan asal asalan tidak sesuai dengan standar kedokteran dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Permasalahan terjadi pada saat 6 bulan setelah pemasangan kawat gigi. Saudari Tuti merasakan rasa sakit pada gigi-gigi bagian atasnya sehingga tidak dapat mengunyah makanan dengan baik bahkan timbul sariawan pada mulutnya dan menyebabkan bau mulut.

Saudari Tuti kemudian menghubungi tukang gigi tersebut untuk mempertanyakan sakitnya, namun tukang gigi tersebut hanya menganjurkan untuk membeli obat penghilang rasa nyeri di apotek, karena saudari Tuti tidak ingin terjadi sesuatu yang lebih parah pada giginya maka ia lebih memilih pergi berobat ke rumah sakit na bilangmi dokter meradang gigiku infeksi. Setelah dilakukan perawatan oleh Dokter gigi, ternyata gusi dari saudari Tuti sudah membengkak dan terjadi iritasi pada mulutnya. Saudari Tuti merasa dirugikan atas pemasangan kawat gigi tersebut karena kesehatannya terganggu dan mengeluarkan biaya tambahan untuk berobatkerumah sakit.

Hasil wawancara yang telah dilakukan penulis kepada salah satu konsumen pengguna pelayanan jasa *ortodonti* oleh tukang gigi Bernama Gina mengatakan bahwa:

”1 tahunka pake kawat gigi kupasang di tukang gigi hasilnya nakasi bengkok ji gigiku ini gigiku yang di depan ada mundur ke belakang ada to juga maju kedepan menyesal sekalika pasanggi”⁵⁶

⁵⁵ Tuti, Konsumen Layanan *Ortodosnti*, wawancara, dilakukan di Rumah Konsumen Pada Tanggal 2 Desember 2021.

⁵⁶ Gina, Konsumen Layanan *Ortodosnti*, wawancara, dilakukan di Rumah Konsumen Pada Tanggal 10 Desember 2021.

Hasil wawancara penulis kepada Ibu Nia mengatakan bahwa :

“Bukan cuma kawat gigi saja bisa kupasang disini bisaka juga kasi putih gigi (venner) bisa juga tambal gigi, kadang juga ada pelanggan kulayani ji sebisaku”⁵⁷.

Maka dari hasil wawancara dan *observasi* penulis dapat menyimpulkan bahwa tukang gigi tidak hanya memberikan pelayanan pemasangan kawat gigi akan tetapi tukang gigi juga melakukan penambalan gigi dengan tambalan apapun, melakukan pembuatan dan pemasangan gigi tiruan cekat atau mahkota atau tumpatan tuang dan sejenisnya, menggunakan obat-obatan yang berhubungan dengan tambalan gigi baik sementara maupun tetap.

Tukang gigi belum mengerti mengenai standar sterilisasi alat-alat kesehatan yang digunakan, mereka juga tidak memiliki pengetahuan yang cukup serta legalitas untuk memberi obat-obatan kepada konsumen penerima layanan jasa *ortodonti*, namun tukang gigi tetap memberikan obat misalnya seperti pereda nyeri bahkan antibiotik kepada konsumen.

Praktik tukang gigi dan penyedia jasa pelayanan yang melakukan praktik diluar kewenangannya ini mengakibatkan luka atau sakit kepada para konsumennya karena tukang gigi tersebut lalai atau alpa terhadap standar profesinya maupun terhadap *prosedur* serta batasan-batasan yang ada hingga konsumen yang luka atau sakit tersebut harus melakukan pengobatan serta pemulihankembali sehingga timbul halangan dalam belajar menempuh pendidikan.

Pelayanan *ortodonti* oleh tukang gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang mempunyai kualitas yang kurang baik untuk masyarakat karena faktor kepuasan konsumen penerima layanan jasa *ortodonti* merupakan salah satu faktor penentu kualitas, keberhasilan atau kegagalan pelayanan

⁵⁷ Nia, Pemilik Salon, wawancara, dilakukan di Behel Salon by Nhia Pada tanggal 27 November 2021.

ortodonti oleh tukang gigi. Banyak keluhan masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang tidak ramah, asal-asalan tidak sesuai dengan standar kedokteran dan prosedur tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Alat yang digunakan kurang *hiegenis*, kondisi ruang praktek tukang gigi dalam melayani pasien masih kurang nyaman karena kebersihan yang tidak dijaga serta. Fasilitas ruang perawatannya yang tidak memadai, kerapian yang kurang diperhatikan oleh tukang gigi

Maka Penulis berpendapat bahwa kualitas pelayanan *ortodonti* oleh tukang gigi memiliki kualitas yang kurang baik bagi masyarakat di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang disebabkan karena alat yang tersedia masih kurang lengkap serta kondisinya kurang baik. Prakteknya belum memenuhi persyaratan *hygiene* dan sanitasi, tidak memenuhi standar sterilisasi, bahkan tempat praktik tersebut dapat dibidang kotor dan bau rokok sehingga sangat tidak memenuhi standar kelayakan praktik pelayanan *ortodonti* sehingga pasien merasa kurang puas.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *ortodonti* adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi.

Namun hasil *observasi* yang didapatkan oleh penulis banyak pelayanan kesehatan yang tidak sesuai harapan. Masyarakat banyak mengeluhkan pelayanan yang ada kebanyakan korban dari praktek tukang gigi tersebut tidak menyadari bahwa diri mereka dirugikan dan tidak mengetahui bahwa telah melakukan pelanggaran hukum.

Menurut Handi Irawan Sekitar 60% dari keluhan konsumen yang menerima pelayanan di tempat pelayanan jasa *ortodonti* dikarenakan kurang puas dari aspek kehandalan. Konsumen mengeluh karena pemberi jasa tidak menepati janjinya dan melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. Diharapkan

kepada para tukang gigi dapat memberikan kinerja yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen seperti memberikan pelayanan sesuai dengan kompetensinya dan kerapian, kebersihan dalam melakukan tindakan pelayanan *ortodonti* sehingga pasien tidak mengeluhkan pelayanan yang diberikan.

Menurut Ilyas Kepuasan terhadap dimensi *responsiveness* adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktualnya. Karena persepsi mengandung aspek psikologis, maka faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan yang menerima pelayanan merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan. Mengkomunikasikan kepada pelanggan mengenai proses pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang lebih positif.

Pelayanan yang responsif atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line*. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam melayani pelanggan. Sebagaimana dikemukakan oleh Elhaitammy dalam Parani, tentang pengertian pelayanan jasa yang unggul (*service excellence*) adalah sikap atau cara petugas dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Sasaran dan manfaat *service excellence* secara garis besar terdapat 4 (empat) unsur pokok yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat unsur pokok tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa menjadi tidak sempurna bila ada salah satu dari unsur tersebut diabaikan.⁵⁸

⁵⁸J Supranto, Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 68.

C. Implementasi Etika Bisnis Islam Tukang Gigi Dalam Melayani Konsumen Penerima Layanan *Ortodonti* Di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang

Etika bisnis adalah kode etik yang diterapkan dalam perusahaan atau pembuka praktek pelayanan jasa untuk melakukan kegiatan bisnisnya. Etika bisnis ini sangat penting diterapkan dalam perusahaan maupun praktek pelayanan jasa agar memiliki pondasi yang kuat dan menciptakan *value* yang tinggi. Setiap usaha maupun praktek harus memiliki tanggung jawab sosial yang merupakan bagian dari etika bisnis, yaitu adanya kesadaran usaha dengan memenuhi aturan mendapatkan surat izin usaha maupun surat izin dari pemerintah yang telah diatur dalam undang-undang Terlebih dahulu sebelum membuka perusahaan maupun pelayanan jasa keputusan bisnisnya dapat mempengaruhi masyarakat. Tanggung jawab sosial perusahaan maupun praktek yang telah dibuka adalah wujud kepedulian suatu usaha pada masyarakat dan lingkungan disekitar dimana usaha tersebut berada. Tanggung jawab ini tidak hanya terbatas pada penyediaan barang atau jasa saja, dimana barang atau jasa yang dihasilkan harus bisa membawa manfaat bagi masyarakat.

Pelanggaran etika bisnis itu dapat melemahkan daya saing hasil industry di pasar internasional. Lebih *extreme* bila pengusaha Indonesia menganggap remeh etika bisnis yang berlaku secara umum dan tidak mengikat. Kencendrungan makin banyaknya pelanggaran etika bisnis membuat keprihatinan banyak pihak. Pengabdian etika bisnis dirasakan akan membawa kerugian tidak saja buat masyarakat, tetapi juga bagi tatanan ekonomi nasional. Disadari atau tidak, para pengusaha yang tidak memperhatikan etika bisnis akan menghancurkan nama mereka sendiri dan Negara. Etika seseorang dan etika bisnis merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Keduanya saling melengkapi dalam mempengaruhi perilaku baik individu maupun kelompok, yang akan berdampak pada perilaku organisasi dalam suatu perusahaan maupun

praktek pelayanan jasa jika etika menjadi nilai dan pedoman yang diyakini dalam perusahaan, maka hal tersebut akan menjadi dasar kekuatan bagi perusahaan dalam menjalan usahanya dan pastinya akan memberikan dampak positif ke depannya.

Dalam menjalankan suatu bisnis, tentunya etika sangat diperlukan. Tapi tidak jarang etika bisnis sering kali dilanggar oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Dalam dunia bisnis berbagai jenis masalah etika bisnis dapat terjadi contohnya yaitu penipuan, paksaan, pencurian, penyuapan, dan diskriminasi. Beberapa contoh kasus pelanggaran etika bisnis yaitu oleh pelayanan jasa yang melakukan praktek diluar wewenang dan kompetensi memberikan dampak bahaya yang dapat merugikan konsumen ataupun masyarakat. Salah satu contoh kasus pelanggaran etika bisnis yang terjadi yaitu di sektor pelayanan jasa *ortodonti*. Kita sering mendengar kasus ditemukannya iklan di sosial media beredar foto dampak akibat pemasangan kawat gigi, pencabutan gigi, penambalan gigi yang dilakukan oleh tukang gigi yang sudah jelas diluar kewenangan dan tidak memiliki kompetensi terkait pekerjaan yang dilakukan.

Pemerintah memberikan larangan kepada siapa saja yang bukan berlatar belakang pendidikan dokter atau dokter gigi untuk membuka praktik, Termasuk dalam kriteria ini adalah Tukang gigi. Apabila hal ini tetap dilakukan maka, yang bersangkutan dapat dikenakan pidana penjara atau denda. Hal ini disisipkan MK ke dalam Pasal 78. Tukang gigi yang mendapat izin dari pemerintah. sesuai dengan perjanjian. Jika pada saat tukang gigi melakukan pemasangan behel atau pencabutan gigi yang menimbulkan kerugian pada konsumen, tukang gigi berkewajiban untuk memberikankompensasi dan ganti rugi kepada pasien.

Pemerintah mengeluarkan PERMENKES Nomor 39 tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan, Pekerjaan Tukang gigi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 PERMENKES Nomor 39 tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan, Pekerjaan Tukang gigi menyatakan

bahwa : “Tukang gigi adalah setiap orang yang mempunyai kemampuan membuat dan memasang gigi tiruan lepasan.” Pekerjaan Tukang gigi yang diatur lebih lanjut dalam PERMENKES ini terdapat didalam

Pasal 6 Ayat (1) dan (2), yaitu :

1. Pekerjaan Tukang gigi hanya dapat dilakukan apabila:
 - a. Tidak membahayakan kesehatan, tidak menyebabkan kesakitan dan kematian
 - b. Aman
 - c. Tidak bertentangan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat dan
 - d. Tidak bertentangan dengan norma dan nilai yang hidup dalam masyarakat.
2. Pekerjaan Tukang gigi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), hanya berupa:
 - a. Membuat gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan *heat curing acrylic* yang memenuhi ketentuan persyaratan kesehatan; dan
 - b. Memasang gigi tiruan lepasan sebagian dan/atau penuh yang terbuat dari bahan *heat curing acrylic* dengan tidak menutupi sisa akar gigi.

Kewajiban-kewajiban Tukang gigi pun diatur lebih lanjut dalam Pasal 7 PERMENKES Nomor 39 tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan, Pekerjaan Tukang gigi disebutkan bahwa dalam melaksanakan pekerjaannya, Tukang gigi berkewajiban:

- a. Melaksanakan pekerjaan Tukang Gigi sesuai dengan standar pekerjaan Tukang Gigi
- b. Menghormati hak pengguna jasa Tukang Gigi
- c. Memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada pengguna jasa Tukang gigi tentang tindakan yang dilakukannya
- d. Melakukan pencatatan pelayanan yang dibuat dalam pembukuan khusus; dan

- e. Membuat laporan secara berkala tiap 3 (tiga) bulan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang meliputi jumlah pengguna jasa Tukang gigi dan tindakan yang dilakukan.

Jadi pada dasarnya kewenangan tukang gigi hanya sebagaimana diatur dalam pasal 6 ayat (1 dan 2) permenkes. dalam pasal 9 permenkes 39/2014 juga sudah diatur dengan tegas bahwa tukang gigi dilarang melakukan pekerjaan selain kewenangannya tersebut. Pasal 9 permenkes 39/2014: tukang gigi dilarang:

- a. Melakukan pekerjaan selain kewenangan yang diatur dalam pasal 6 ayat (2)
- b. Mewakilkkan pekerjaannya kepada orang lain;
- c. Melakukan promosi yang mencantumkan pekerjaan selain yang diatur dalam pasal 6 ayat (2); dan
- d. Melakukan pekerjaan secara berpindah-pindah.

Jika tukang gigi tersebut melanggar ketentuan-ketentuan di atas, maka tukang gigi tersebut dikenakan sanksi administratif oleh pemerintah daerah kabupaten/kota berupa:

- a. Teguran tertulis;
- b. Pencabutan izin sementara; dan
- c. Pencabutan izin tetap.

Karakteristik wewenang praktik tukang gigi dianggap ilegal dan melanggar etika bisnis bila melakukan praktek di luar kewenangannya. Pertanggung jawaban hukum tukang gigi apabila melakukan praktik diluar kewenangannya dapat ditinjau dari hukum pidana, perdata, administrasi, dan hukum kesehatan. Tukang gigi dapat didakwa dengan KUHP pasal 359, 360, 361 yaitu barang siapakarena kesalahannya (kealpaannya) menyebabkan orang lain luka, cacat berat, bahkan meninggal.

Hasil wawancara juga dilakukan oleh penulis kepada salah satu tukang gigi di Kecamatan Kabupaten Pinrang bernama Ibu Nia mengatakan bahwa :

“Kutauji kalau ada peraturan wewenangnya tukang gigi tapi tidak pernah ku pelajari, awalnya bikin jeka gigi palsu tapi lama kelamaan banyak pelanggan minta dipasangkan kawat gigi mungkin karena lagi trend i, kalau pemeriksa dari Dinas dan kantor yang lain tidak pernah datang mengawasi atau minta surat izin usaha nda adaji, saya juga tidak pernah jeka ambil surat izin usaha karena banyak pengusaha disini tidak pakeji”.⁵⁹

Dari hasil wawancara dan *observasi* yang telah dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa Tukang gigi di Wilayah Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang telah melanggar etika bisnis usaha yang di buka dengan tidak memenuhi *Standar Operasional Prosedur* dengan baik dimana usaha yang dibuka atau pelayanan jasa *ortodonti* yang dilakukan tidak memberikan manfaat melainkan menimbulkan dampak bahaya bagi masyarakat karena tukang gigi memberikan pelayanan yang diluar batas kewenangannya yang telah ditetapkan oleh pemerintah melalui undang-undang dan tidak mempunyai kompetensi terkait jasa pelayanan *ortodonti* yang diberikan kepada konsumen, juga tidak memiliki ijazah resmi dari Departemen Kesehatan.

Praktik tukang gigi yang ada di Kecamatan Watang Sawitto juga tidak memiliki izin yang dikeluarkan Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang, karena sudah lama di Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang tidak memperpanjang dan mengeluarkan izin baru bagi tukang gigi. Dinas kesehatan Kabupaten Pinrang selama ini tidak melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap tukang gigi ini, karena tukang gigi ini banyak yang tidak memiliki izin usaha, sehingga menyulitkan untuk melakukan pengawasan dan pembinaan.

Semua tukang gigi yang menjalankan pekerjaan tukang gigi wajib mendaftarkan diri kepada pemerintah daerah Kabupaten atau Kota atau Dinas kesehatan Kabupaten Kota setempat untuk mendapat izin tukang gigi (pasal 2 ayat (1) permenkes 39/2014). Izin tukang gigi tersebut berlaku selama 2 (dua)

⁵⁹Nia, Pemilik Salon, wawancara, dilakukan di Behel Salon by Nhia Pada tanggal 27 November 2021.

tahun dan dapat diperpanjang selama memenuhi persyaratan (pasal 2 ayat (3) permenkes 39/2014).

Namun adapun hasil wawancara saya dengan pegawai dinas kesehatan tentang bagaimana izin tukang gigi dalam membangun usahanya, wawancara saya dengan bapak :

” kadang tidak rutin melakukan kunjungan dan sosialisasi tentang masalah ini karena ada juga salon yang jika diperiksa marah dan tidak mau karna kadang kalau ditanya mana izinnya mereka mengatakan sayakan bangun usaha dirumah saya, kalau untuk diperiksa dan ingin dicek apakah semuanya sesuai prosedur mereka bilang tidak ada pernah terjadi masalah”⁶⁰

Etika bisnis dalam perusahaan memiliki peran yang sangat penting, Suatu perusahaan akan berhasil bukan hanya berlandaskan moral dan manajemen yang baik saja, tetapi juga harus memiliki etika bisnis yang baik. Perusahaan harus dapat mempertahankan mutu serta dapat memenuhi permintaan pasar yang sesuai dengan apa yang dianggap baik dan diterima masyarakat..Perilaku tidak etis dalam kegiatan bisnis sering juga terjadi karena peluang-peluang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang kemudian disahkan dan disalah gunakan dalam penerapannya dan kemudian dipakai sebagai dasar untuk melakukan perbuatan-perbuatan yang melanggar etika bisnis.

Haruslah diyakini bahwa pada dasarnya praktek etika bisnis akan selalu menguntungkan perusahaan baik untuk jangka menengah maupun jangka panjang, karena mampu mengurangi biaya akibat dicegahnya kemungkinan terjadinya friksi, baik internal perusahaan maupun dengan eksternal, mampu meningkatkan motivasi pekerja, melindungi prinsip kebebasan berniaga, mampu meningkatkan keunggulan bersaing.

Pelanggaran etika bisa terjadi di mana saja, termasuk dalam dunia bisnis. Untuk meraih keuntungan, yang sebagaimana terdapat dalam Pasal 22 yang berbunyi “Pelaku usaha dilarang bersekongkol dengan pihak lain untuk mengatur

⁶⁰ Na'mal, Pegawai Dinas Kesehatan , *Wawanacara*, Dilakukan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang, Pada Tanggal 17 Desember 2021.

dan atau menentukan pemenang tender sehingga dapat mengakibatkan terjadinya persaingan usaha tidak sehat”. Pasal ini menjelaskan tentang Tender adalah tawaran mengajukan harga untuk memborong suatu pekerjaan untuk menyediakan jasa.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan penulis, maka dapat ditariksuatu kesimpulan bahwa :

1. Bentuk kompetensi pelayanan jasa *ortodonti* oleh tukang gigi di Wilayah Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang adalah tidak memiliki kompetensi dalam melakukan pelayanan *ortodonti*. Masih banyaknya praktek tukang gigi menandakan bahwa masyarakat meminati jasa Tukang Gigi. Meskipun tidak memiliki kompetensi dan standar keamanan medis seperti Dokter Gigi, namun biaya yang dikeluarkan untuk membayar jasa tukang gigi relatif terjangkau. Tukang gigi hanya mempunyai kompetensi dan wewenang memasang gigi palsu atau tiruan lepasan dari akrilik. Pada kenyataan dari hasil wawancara dan observasi di lapangan, mereka melakukan praktik tambal gigi, pembuatan dan pemasangan gigi tiruan cekat/mahkota tumpatan tuang dan sejenisnya, mencabut gigi, serta memberikan obat. Dengan ilmu yang sekedar *autodidak*, mengikuti pelatihan dari sesama profesi tukang gigi, sebagian ilmu belajar di sosial media. Sangat jelas tukang gigi melakukan praktek diluar kompetensi yang dapat membahayakan dan merugikan masyarakat.
2. Bentuk Kualitas pelayanan *ortodonti* oleh tukang gigi di Wilayah Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang tukang gigi belum dapat melaksanakan sesuai dengan keinginan pasien, sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Mempunyai pelayanan kualitas yang kurang baik untuk masyarakat karena faktor kepuasan konsumen penerima pelayanan jasa *ortodonti* merupakan salah satu faktor penentu kualitas, keberhasilan atau kegagalan pelayanan ortodonti oleh tukang gigi.

3. Implementasi etika bisnis Islam terhadap pelayanan *ortodonti* di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang tukang gigi yang melakukan pelanggaran etika bisnis hanya terfokus pada pertimbangan keuntungan finansial dan mengabaikan pertimbangan etika. Beberapa pelaku usaha pelayanan jasa *ortodonti* yang memiliki modal terbatas, dan mengalami keterbatasan pengetahuan tidak memiliki kompetensi atau miopi normatif akan lebih memilih melakukan pelanggaran etika tanpa mempertimbangkan dampak bahaya yang ditimbulkan yang akan terjadi di kemudian hari daripada membangun nama baik, citra, dan reputasi. kurangnya kontrol pihak berwenang. Berita dampak pengguna pelayanan *ortodonti* oleh tukang gigi telah tersebar luas di sosial media, pihak berwenang belum memberikan sanksi yang dapat memberikan efek jera pada pelaku. Sanksi yang masih dirasakan ringan, dan kontrol yang masih lemah dapat menjadi faktor yang justru mendorong perusahaan yang tadinya etis dalam berbisnis ikut terjun dalam pelanggaran etika bisnis.

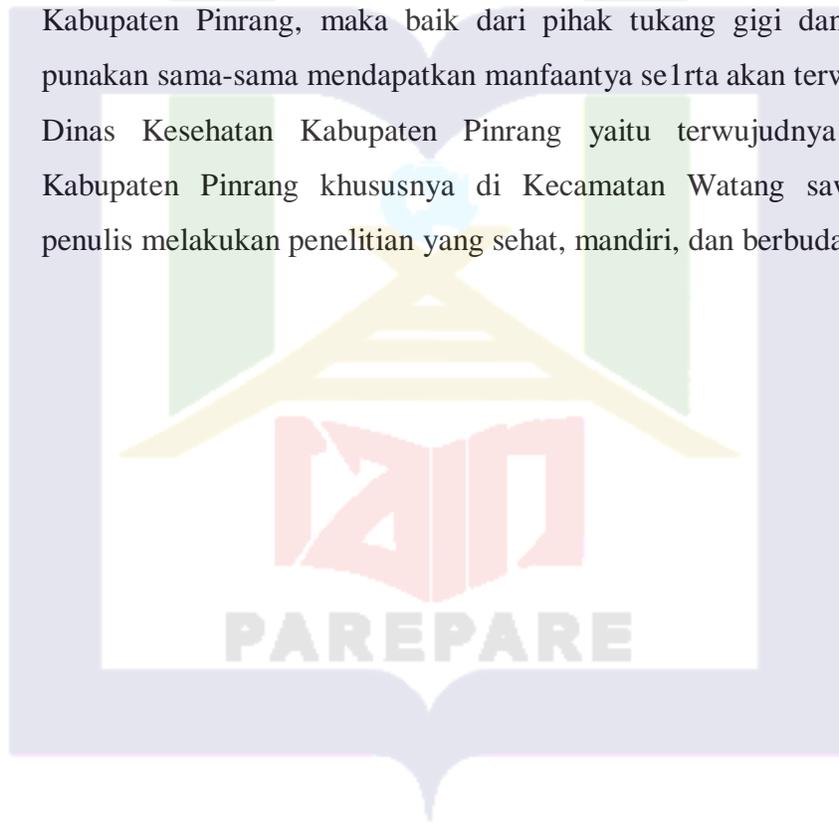
B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka penulis memberikan saran terkait praktik tukang gigi dan penyedia jasa layanan perawatan gigi yang bertindak di luar kewenangannya serta kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang terkait dengan pembinaan dan pengawasan praktik tukang gigi sebagaimana berikut :

1. Pengaturan pidana terhadap oknum tukang gigi dan penyedia jasa layanan perawatan gigi tersebut telah jelas diatur, praktik tersebut juga memenuhi rumusan-rumusan delik pada Pasal yang telah dibahas, sehingga aparat penegak hukum termasuk juga pemerintah dan Dinas Kesehatan dapat melakukan tindakan berupa sanksi yang dapat dijatuhkan kepada oknum tersebut. Kepedulian dan kesadaran aparat penegak hukum sangat dibutuhkan terkait kasus ini agar masyarakat terutamanya korban memperoleh

keadilan dan pertanggungjawaban dari pelaku karena selama ini masyarakatmaupun korban tidak tahu bahwa ia menjadi korban dan dapat melaporkan kepada aparat penegakhukum.

2. Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang perlu untuk melakukan kajian terhadap permasalahan praktik oknumtukang gigi ini, apalagi telah mendapat banyak masukan secara lisan dari masyarakat maupundokter gigi karena praktik tukang gigi dan penyedia jasa layanan perawatan gigi ini membahayakankesehatan masyarakat. Dengan berjalannya pembinaan dan pengawasan terhadap praktik tukanggigi oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang, maka baik dari pihak tukang gigi dan masyarakat punakan sama-sama mendapatkan manfaatnya se lrt a akan terwujudnya visi Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang yaitu terwujudnya masyarakat Kabupaten Pinrang khususnya di Kecamatan Watang sawitto tempat penulis melakukan penelitian yang sehat, mandiri, dan berbudaya.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

BUKU

- Agama, Kementrian. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Dharma Art, 2015.
- A. Kadir. *Hukum Bisnis Syariah Dalam Al-Qur'an*. Jakarta: AMZAH, 2010.
- Ali, Achmad. *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Anggito, Albi, and Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: CV Jejak, 2018.
- Arjianto, Agus. *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Bedong, Muhammad Ali Rusdi. *Maslahat & Kaidahnya*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020.
- Erwana, Agam Ferry. *Seputar Kesehatan Gigi dan Mulut*. Yogyakarta: Andi Publisher, 2013.
- Fitrah, Muh., and Luthfiyah. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak, 2017.
- Gina, Konsumen Layanan *Ortodosnti*, wawancara, dilakukan di Rumah Konsumen Pada Tanggal 10 Desember 2021.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo, 2010.
- Hongini, Siti Yundali, and Mac Aditiawarman. *Kesehatan Gigi dan Mulut*. Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2012.
- J Supranto. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Lubis, Amany. *Ketahanan Keluarga dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Pustaka Cendekiawan Muda, 2018.
- Na'mal, Pegawai Dinas Kesehatan, Wawanacara, Dilakukan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang, Pada Tanggal 17 Desember 2021.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2017.

Nia, Pemilik Salon, wawancara, dilakukan di Behel Salon by Nhia Pada tanggal 27 November 2021.

Pasaribu, Muksana. "Maslahat dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam." *Jurnal Justitia* I, no. 4 (2014).

Ramadhan, Ardyan Gilang. *Serba-Serbi Kesehatan Gigi dan Mulut*. Jakarta: Bukune, 2010.

Rusdi, Muhammad Ali. "Maslahat Sebagai Metode Ijtihad dan Tujuan Utama Hukum Islam." *Jurnal Syari'ah* 15, no. 2 (2017).

Suwendra, I Wayan. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*. Bandung: Nilacakra, 2018.

Syafe'i, Rachmat. *Ilmu Ushul Fiqih*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 1999.

Syarifuddin, Amir. *Ushul Fiqh Jilid 2*. Jakarta: Kencana, 2011.

Timotius, Kris H. *pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*. Yogyakarta: Andi, 2017.

Tuti, Konsumen Layanan *Ortodosnti*, wawancara, dilakukan di Rumah Konsumen Pada Tanggal 2 Desember 2021.

Velasques, Manuel G. *Etika Bisnis Konsep Dan Kasus Edisi V*. Yogyakarta: Andi, 2005.

JURNAL

Hamid, Abdul. Aplikasi Teori Mashlah (Maslahat) Najm Al-Din Al-Thufi dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Bisnis di Bank Syariah. *Al-Adalah* ,XII.4 (2015).

Pasaribu, Muksana. Maslahat dan Perkembangannya Sebagai Dasar Penetapan Hukum Islam. *Jurnal Justitia*, 1.4 (2014).

Rusdi, Muhammad Ali. Maslahat Sebagai Metode Ijtihad dan Tujuan Utama Hukum Islam. *Jurnal Syari'ah*, 15.2 (2017).

PERATURAN MENTERI

Peraturan Menteri Kesehatan No.339/MENKES/PER/V/1989 Tentang Pekerjaan Tukang Gigi Pasal 1 huruf a.

SKRIPSI

Amalia, Nadira. 2018. Gambaran Kepuasan Pelayanan Ortodonti Di Paviliun Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Pajajaran: Universitas Pajajaran.

Siti Amirah Nublah Shabrina. 2018. Gambaran Kepuasan Pelayanan Ortodonti Di Klinik Program Pendidikan Dokter Gigi Spesialis Ortodonti Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Pajajaran: Universitas Pajajaran.

Zahrawi, A. A. 2016. Persepsi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Ortodontik Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Universitas Hasanuddin. Makassar: Universitas Hasanuddin.







PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**
 Nomor : 503/0523/PENELITIAN/DPMP/TPSP/10/2021

Tentang

REKOMENDASI PENELITIAN

- Menimbang** : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 21-10-2021 atas nama NADA AULIANA, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian.
- Mengingat** :
 1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;
 2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
 3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
 5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
 8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
 9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan** :
 1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0933/R/T.Teknis/DPMP/TPSP/10/2021, Tanggal : 21-10-2021
 2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0521/BAP/PENELITIAN/DPMP/TPSP/10/2021, Tanggal : 21-10-2021

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
KESATU : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :
 1. Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
 2. Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO. 8 SOREANG PAREPARE
 3. Nama Peneliti : NADA AULIANA
 4. Judul Penelitian : ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP PELAYANAN ORTODONTI OLEH TUKANG GIGI DI KECAMATAN WATANG SAWITTO KABUPATEN PINRANG
 5. Jangka waktu Penelitian : 1 Bulan
 6. Sasaran/target Penelitian : SALON PENYEDIA ORTODONTI DAN KONSUMEN DI KEC. WATANG SAWITTO
 7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Watang Sawitto
- KEDUA** : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 21-04-2022.
- KETIGA** : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 23 Oktober 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP., M.Si
 NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Blaya : Rp 0,-



Balai Sertifikasi Elektronik



ZONA HIJAU



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM**

Jalan Amal Bakti No 8 Soreang Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307. Fax (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100. website www.iainpare.ac.id email mail@iainpare.ac.id

Nomor : B 1909/In 39 6/PP 00 9/10/2021
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth BUPATI PINRANG
Cq Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di
Tempat

Assalamu Alaikum Wr wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare:

Nama : NADA AULIANA
Tempat/ Tgl Lahir : Pinrang, 14 September 1998
NIM : 16 2200 003
Fakultas/ Program Studi : Syariah dan Ilmu Hukum Islam/
Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Semester : XI (Sebelas)
Alamat : Kamp. Jaya Timur, Kec. Wattang Sawitto, Kab
Pinrang

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul.

"Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Ortodonti Oleh Tukang Gigi
Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Oktober sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terma kasih.

Wassalamu Alaikum Wr wb

Parepare, 05 Oktober 2021
Dekan,



Hj. Rusdaya Basri



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
KECAMATAN WATANG SAWITTO**

Jl. Jend. Sukowati No. 44 Telp (0421) 921 538 Pinrang

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 313 a / KWS / XII / 2021

Yang bertanda tangan dibawah ini CAMAT WATANG SAWITTO memberikan Izin kepada :

Nama : **NADA AULIANA**
NIM : 16.2200.003
Alamat : Kampung Jaya Timur Kel. Jaya
Jenis Kelamin : Perempuan
Telephone : 085256683196

Untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul
" **ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP PELAYANAN ORTODONTI OLEH
TUKANG GIGI DI KECAMATAN WATANG SAWITTO** " mulai tanggal 24 November
s/d 24 Desember 2021 dengan wilayah tugas sebagai berikut :

Kecamatan : Watang Sawitto

Kabupaten : Pinrang

Demikian Surat Izin ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk
dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 25 Desember 2021

An. **CAMAT**,
Kasi Kesra



Hj. ANDI BULAENG

Pangkat : Penata Tk I

NIP : 19641101 198611 2 002



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
KECAMATAN WATANG SAWITTO**

Jl. Jend. Sukowati No. 44 Telp (0421) 921 538 Pinrang

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : 19 / KWS / I / 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : HJ. ANDI BULAENG
Jabatan : Kasi Kesra Kec.Watang Sawitto

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

N a m a : NADA AULIANA
Nim : 16.2200.003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Kampung jaya timur Kel. Jaya

Identitas tersebut di atas adalah benar benar telah melaksanakan kegiatan Penelitian dengan Judul " **ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP PELAYANAN ORTODONTI OLEH TUKANG GIGI DI KECAMATAN WATANG SAWITTO KABUPATEN PINRANG** " dengan lama Penelitian Selama 1 (Satu) Bulan.

Demikian surat keterangan ini, dibuat dengan sebenarnya selanjutnya kami berikan untuk dipergunakan seperlunya.

Pinrang, 25 Januari 2022



HJ. ANDI BULAENG
Pangkat : Penata Tk.I
NIP : 196411011986112002



NAMA MAHASISWA : NADA AULIANA
NIM : 16.2200.003
FAKULTAS : SYARIAH DAN ILMU HUKUM ISLAM
PRODI : HUKUM EKONOMI SYARIAH
JUDUL : ANALISIS ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP PELAYANAN *ORTODONTI* OLEH TUKANG GIGI DI KEC. WATANG SAWITTO KABUPATEN PINRANG

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara untuk pemilik salon Kec. Watang Sawitto

I. Pemilik Usaha Salon di Kec. Watang Sawitto

1. Bagaimana usaha salon di Kec. Watang Sawitto ?
2. Bagaimana persiapan sebelum membuka usaha salon dalam bidang *ortodonti* di Watang Sawitto?
3. Bagaimana tanggung jawab salon terhadap konsumen yang mengalami masalah?
4. Bagaimana respon pemilik salon terhadap pelanggan ?
5. Apakah pemilik usaha meraih keuntungan lebih, bila membuka usaha layanan *ortodonti*?

II. Konsumen Pengguna Layanan *Ortodonti*

1. Kenapa kebanyakan wanita sangat tertarik untuk memasang kawat gigi?

2. Apakah masyarakat khususnya Kec. Watang Sawitto mengetahui bahwa layanan *ortodonti* di salon sesuai dengan standar kesehatan?
3. Keuntungan apa yang didapatkan selama anda memakai layanan *ortodonti* di salon?
4. Bagaimana pandangan anda terhadap layanan ortodonti jika dilakukan di salon yang bukan ahli *ortodonti*?
5. Apakah dalam layanan *ortodonti* memiliki perjanjian atau kesepakatan bersama terhadap konsumen jika mengalami masalah?
6. Apa saja yang dikeluhkan konsumen saat mengetahui bahwa cara pengerjaannya kurang memuaskan?
7. Bagaimana tanggapan masyarakat mengenai banyaknya salon yang membuka layanan *ortodonti*?

III. Analisis Etik Bisnis Islam

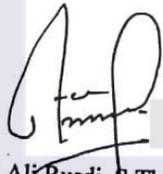
1. Apakah pengelolaan usaha salon sesuai dengan etika bisnis islam ?
2. Apakah usaha layanan *ortodonti* di salon sesuai dengan tujuan etika bisnis Islam ?

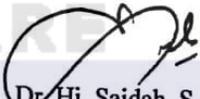
Parepare, 14 September 2021

Mengetahui,-

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. M. Ali Rusdi, S.Th.I, M.HI.
NIP: 19870418 201503 1 002


Dr. Hj. Saidah, S.HI., M.H
NIP: 19790311 201101 2 005

SURAT KETERANGAN WAWANNCARA

Yang Bertanda Tangan Di bawah Ini:

Nama : IBU NIA
Pekerjaan : PEMILIK SALON
Alamat : PINRANG

Menerangkan Bahwa Benar Telah Memberikan Keterangan Wawancara Kepada Saudari Nada Auliana Yang Sedang Melakukan Penelitian Yang Berjudul “Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan *Ortodonti* Oleh Tukang Gigi Di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang”.

Berdasarkan Surat Keterangan Ini Di Berikan Untuk Digunakan Sebagaimana Mestinya.

Pinrang, 27 November 2021

Yang Bersangkutan



IBU NIA

SURAT KETERANGAN WAWANNCARA

Yang Bertanda Tangan Di bawah Ini:

Nama : TUTI
Pekerjaan : MAHASISWA
Alamat : PINRANG

Menerangkan Bahwa Benar Telah Memberikan Keterangan Wawancara Kepada Saudari Nada Auliana Yang Sedang Melakukan Penelitian Yang Berjudul **“Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Ortodonti Oleh Tukang Gigi Di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang”**.

Berdasarkan Surat Keterangan Ini Di Berikan Untuk Digunakan Sebagaimana Mestinya.

Pinrang, 02, Desember, 2021

Yang Bersangkutan



TUTI

SURAT KETERANGAN WAWANNCARA

Yang Bertanda Tangan Di bawah Ini:

Nama : GINA

Pekerjaan : UPT

Alamat : PINRANG

Menerangkan Bahwa Benar Telah Memberikan Keterangan Wawancara Kepada Saudari Nada Auliana Yang Sedang Melakukan Penelitian Yang Berjudul "**Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Ortodonti Oleh Tukang Gigi Di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang**".

Berdasarkan Surat Keterangan Ini Di Berikan Untuk Digunakan Sebagaimana Mestinya.

Pinrang, 10 Desember, 2021

Yang Bersangkutan


GINA

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANNCARA

Yang Bertanda Tangan Di bawah Ini:

Nama : PAK NA'MAL
Pekerjaan : PEGAWAI DINAS KESEHATAN
Alamat : PINRANG

Menerangkan Bahwa Benar Telah Memberikan Keterangan Wawancara Kepada Saudari Nada Auliana Yang Sedang Melakukan Penelitian Yang Berjudul "**Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Ortodonti Oleh Tukang Gigi Di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang**".

Berdasarkan Surat Keterangan Ini Di Berikan Untuk Digunakan Sebagaimana Mestinya.

Pinrang, 17.....Desember, 2021

Yang Bersangkutan


NA'MAL

DOKUMENTASI



Proses Pemasangan *Bracket*



Wawancara Langsung dengan Pemilik salon 27 November 2021



Wawancara Langsung Dengan Ibu Gina



Wawancara Langsung Dengan Ibu Tuti



Wawancara dengan pegawai dari dinas kesehatan tanggal 17 Desember 2021



BIOGRAFI PENULIS

Nada Auliana, lahir di Pinrang pada tanggal 14-September 1998, anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Alm. Joni dan Ibu Madina. Penulis memulai pendidikannya di SDN 286 Pinrang dan lulus pada tahun 2010, lalu setelah lulus penulis melanjutkan kembali pendidikannya di SMP Negeri 5 Pinrang dan lulus pada Tahun 2013. Setelah lulus penulis melanjutkan pendidikannya di SMK Negeri 1 Pinrang dengan jurusan akuntansi dan lulus pada tahun 2016. Penulis langsung melanjutkan ke pendidikan Program Strata Satu (S1) di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare yang sekarang ini telah beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan memilih Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam yang sekarang ini berubah menjadi Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah).

Penulis mengikuti Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Pengadilan Agama Barru dan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Kecamatan Belawa Kelurahan Malakke Kabupaten Wajo. Saat ini, penulis telah menyelesaikan studi Program Strata Satu (S1) di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam Program Studi Hukum Ekonomi Syariah pada tahun 2021 dengan judul skripsi “ Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan *Ortodonti* Oleh Tukang Gigi Di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang “.

PAREPARE