STRATEGI PENINGKATAN OKUPANSI (TINGKAT HUNIAN RAWAT INAP PASIEN) DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Magister dalam

Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh

Nur Anwar

NIM: F02418157

PASCASARJANA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2020

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama	: Nur Anwar
NIM	: F02418157
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Institusi	: Program Pasca Sarjana UIN Sunan Ampel Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya.

Surabaya, 05 Juli 2020

METERAI TEMPEL
C19CDAAF909787210
6000 DJP

Nur Anwar

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis berjudul "Strategi Peningkatan Okupansi (Tingkat Hunian Rawat Inap Pasien) Di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam" ini telah disetujui pada tanggal 05 Juli 2020.

Oleh

PEMBIMBING I

Dr. H. Syaiful Ahrori, MEI

PEMBIMBNG II

Dr. Mugiyati, MEI

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis Nur Anwar ini telah diuji

Pada tanggal 22 Juli 2020

Tim Penguji:

1. Dr. H. Syaiful Ahrori, MEI (Ketua) .....
   NIP. 195509251991031001

2. Dr. Mugiyati, MEI (Sekretaris) .....
   NIP. 197102261997032001

3. Dr. Hj. Fatmah, ST. MM (Penguji 1) .....
   NIP. 197507032007012020

4. Dr. Mustofa, S.Ag, MEI (Penguji 2) .....
   NIP. 197710302008011007

Surabaya, 20 Agustus 2020
Direktur,

KEMENTERIAN AGAMA PASCA SARJANA UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag
NIP. 196004121994031001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nur Anwar
NIM : F02418157
Fakultas/Jurusan : Pascasarjana/Ekonomi Syariah
E-mail address : nur91anwar@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☐ Sekripsi ☑ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

STRATEGI PENINGKATAN OKUPANSI (TINGKAT HUNIAN RAWAT INAP PASIEN) DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 Juli 2020

Penulis

(Nur Anwar)

ABSTRAK

Tesis yang berjudul "Strategi Peningkatan Okupansi (Tingkat Hunian Rawat Inap Pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam". Penelitian ini bertujuan untuk: 1. Mengetahui standar operasional Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam meningkatkan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) perspektif ekonomi Islam. 2. Mengetahui strategi pemasaran Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam meningkatkan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) perspektif ekonomi Islam. 3. menganalisis strategi peningkatan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan perspektif ekonomi islam.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data dan melakukan penarikan verifikasi.

Strategi penerapan standar operasional Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam pelaksanaanya menggunakan pedoman yang telah di tetapkan oleh fatwa DSN-MUI No.107/DSN-MUI/X/2016 yaitu tentang pedoman penyelenggaraan rumah sakit berdasarkan prinsip syariah Islam. Prinsip-prinsip syariah yang terdapat dalam fatwa tersebut diantaranya mengenai Akad di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, Pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, Ketentuan terkait penggunaan obata-obatan, makanan dan minuman, Serta ketentuan terkait penempatan, pengunaan, dan pengembangan dana. fatwa DSN-MUI tersebut telah dijalankan secara efektif di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dengan tujuan agar pasien memberikan kepercayaan penuh kepada rumah sakit didalam memberikan pelayanan kesehatan, yang dampaknya akan meningkatkan jumlah pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Strategi pemasaran Islami di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan ditinjau dari perspektif ekonomi Islam, Strategi yang digunakan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sudah sesuai dengan teori pemasaran Islami seperti: Teitis (*robbaniyah*), Etis (*akhlaqiyyah*), realistis (*al waqiiyah*), dan humanistis (*al insaniyyah*). Dengan melakukan penerapan strategi-strategi Islami tersebut diharapkan kegiatan layanan kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mengalami kesuksesan baik didunia maupun di akhirat.

Saran dari penelitian ini Perlu adanya strategi perluasan wilayah dengan membuka cabang di daerah atau lokasi lain karena pangsa pasar masih sangat luas, karena pasien potensial yang ada masih belum semuanya terjangkau oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Meningkatkan promosi dengan sarana media yang lebih banyak lagi agar lebih dikenal oleh masyarakat luas, serta menjaga kualitas hubungan dengan pasien agar tetap menjadi prioritas dan tetap dipercaya dalam melakukan layanan kesehatan. Untuk penerapan operasional Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan diharapkan tetap Istiqomah dalam menerapkan prinsip syariah Islam.

Kata kunci: Strategi, Okupansi, Rumah Sakit

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....Error! Bookmark not defined.**i**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

ABSTRAK ..... **iii**

DAFTAR ISI..... **iv**

BAB I PENDAHULUAN..... **1**

A. Latar Belakang..... 1

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah..... 11

C. Rumusan Masalah 12

D. Tujuan Penelitian..... 12

E. Manfaat Penelitian..... 12

F. Kajian Pustaka 14

G. Metode Penelitian..... 16

H. Sistematika Pembahasan 25

BAB II KAJIAN TEORI **26**

A. Strategi 26

B. Rumah Sakit..... 31

1. Pengertian Rumah Sakit 31

2. Okupansi (Tingkat Hunian Rawat Inap Pasien) 34

2. Rumah Sakit Islami..... 35

C. Pemasaran Islami..... 41

D. Bauran Pemasaran Islami 49

1. Pengertian Bauran pemasaran Islami 49

2. Konsep Bauran Pemasaran Dalam Islam..... 50

BAB III RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN DALAM MENINGKATKAN OKUPANSI (TINGKAT HUNIAN RAWAT INAP PASIEN) PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM..... **55**

A. Gambaran Umum dan Profil Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.... 55

B. Standar Operasional Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Dalam Meningkatkan Okupansi Perspektif Islam 61

C. Strategi Pemasaran Dala

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

m Meningkatkan Okupansi (Tingkat Hunian Rawat Inap Pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Perspektif Ekonomi Islam 70

BAB IV PENUTUP 116

A. Kesimpulan 116

B. Saran..... 117

DAFTAR PUSTAKA 118

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumalah SDM 8

Tabel 3.1 Profil Rumah Sakit 57

Tabel 3.2 Jumlah Tempat Tidur.....60

Tabel 3.3 Layanan Medik dan Sub Spesialis.....75

Tabel 3.4 Layanan Medik Umum dan Keperawatan.....75

Tabel 3.5 Layanan Penunjang Medik.....76

Tabel 3.6 Layanan Pendukung.....76

Tabel 3.7 Data BOR 2018.....79

Tabel 3.8 Data BOR 2019.....80

Tabel 3.9 Biaya Rawat Jalan Pemeriksaan Poliklinik Umum.....81

Tabel 3. 10 Biaya Rwat Jalan Pemeriksaan Poliklinis Spesialis.....82

Tabel 3.11 Tarif Perawatan dan Rawat Inap.....83

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Trend BOR Rumah Sakit 2016-2019.....1

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit.....59

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti sekarang ini terjadi perubahan perubahan pesat secara keseluruhan pada kondisi ekonomi, oleh sebab itu dalam bidang dunia usaha mau tidak mau harus didorong menjadi perusahaan yang efektif dan efisien. Agar memiliki daya saing maupun keunggulan yang bisa dijadikan sebuah pertahanan dalam menghadapi persaingan yang ketat diperlukan keefektifan dan keefesienan dalam perusahaan.[1]

Perusahaaan harus bisa memberikan produk berupa barang atau jasa yang lebih berkualitas dan pelayanan yang lebih baik dari para pesaingnya jika perusahaan tersebut ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan dalam persaingan. Dalam hal ini kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan nantinya akan berahir pada persepsi pelanggan terhadap perusahaan. Di bidang jasa kebutuhan masyarakat salah satunya adalah di bidang kesehatan. Masyarakat akan selalu membutuhkan pelayanan dibidang kesehatan dan pelayanan kesehatan akan terus berkembang ke arah yang lebih baik sejalan dengan semakin majunya perkembangan tekhnologi. Tekhnologi yang mengalami pembaruan membuat pelayanan dibidang kesehatan juga mengalami kemajuan pada sarana dan prasarananya semakin modern dan juga bisa lebih akurat dalam pelayananya.[2]

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang dapat diselenggarakan baik pemerintah maupun swasta. Rumah sakit dapat memberikan pelayanan kesehatan berupa pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat yang meliputi pelayanan medik dan penunjang medik. Untuk bisa tetap bertahan dan berkembang rumah sakit perlu

---

[1] Yetta Tri Nydia, *Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Lapangan SPBU Coco Pertamina MT Haryono*, (Universitas Indonesia, Depok, 2012), 1.
[2] Ibid..1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukan upaya mempertahankan sekaligus meningkatkan kunjungan pasien dengan cara meningkatkan pelayanan yang berkualitas mengingat pasien merupakan sumber pendapatan bagi rumah sakit. Berpedoman dengan kualitas pelayanan yang baik maka rumah sakit akan bisa memperoleh profitabilitas dalam jangka panjang yang diperoleh dari kepuasan pasien. Akan tetapi yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien tidak hanya berasal dari satu dimensi, oleh karena itu perlu di perjelas yang manakah dimensi yang paling berdominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Sehingga nantinya bisa lebih diprioritaskan dalam menentukan strategi pemasaranya. Dengan harapan strategi tersebut menjadi sealur dan selaras dengan kegiatan pemasaran yang dilakukan.

Rumah sakit saat ini berbeda dengan rumah sakit pada masa lalu. Rumah sakit di masa lalu lebih condong kepada kepentingan sosial tidak pada kepentingan bisnis. Namun dengan perkembangan zaman pihak swasta semakin banyak mengelola rumah sakit dan bagaimanapun juga, dalam rangka untuk menutupi biaya operasional dan modal penyediaan fasilitas rumah sakit mereka mengharapkan pemasukan uang yang wajar. Akan tetapi dengan pengelolaan yang profesional bukan berarti rumah sakit kehilangan sifat sosialnya.

Mengelola rumah sakit merupakan tugas yang penuh tantangan sekaligus sangat rumit. Karena rumah sakit berfungsi sebagai pusat rujukan sekaligus simpul utama dalam jaringan pelayanan kesehatan. Sedangkan saat ini perumah sakitan telah berkembang menjadi industri jasa yang mempunyai fungsi sosial dan ekonomi. Kondisi seperti ini menuntut pihak rumah sakit agar terus melakukan pengembangan kualitas pelayanan atau peningkatan kualitas pelayanan seperti dengan melakukan pengembangan sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia, sistem manajemen dan pengembangan dibidang lainya. Begitu juga dengan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan juga dituntut untuk melakukan hal-hal tersebut diatas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Persaingan yang semakin ketat disertai dengan pelanggan yang mulai selektif serta berpengetahuan atau berpendidikan mengharuskan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan agar terus meningkatkan pelayananya. Agar kualitas pelayanan bisa meningkat, pertama yang harus dilakukan adalah melihat pelayanan yang diberikan kepada pasien selama ini apakah sudah sesuai yang diharapkan pasien atau belum.

Pelayanan yang berkualitas bisa lihat dengan cara membandingkan antara pelayanan yang benar-benar diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya di ingingkan oleh pasien. Oleh sebab itu kualitas pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan merupakan kebutuhan pasien. Karena itu, demi menjaga kepuasan dan kepercayaan pasien maka Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dituntut supaya selalu meningkatkan pelayananya sehingga kepuasan pasien juga terus meningkat. Pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan perlu melihat dengan cermat dalam menentukan kebutuhan pasien karena itu merupakan sebuah usaha dalam memenuhi keinginan dan harapan sekaligus meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Melakukan penelitian serta menjalin hubungan dengan mereka sangat perlu dilakukan agar nantinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang mereka ingingkan. Hal ini merupakan orientasi pada pasien.

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan merupakan rumah sakit yang didirikan oleh yayasan Muhammadiyah yang telah hadir ditengah-tengan masyarakat kota Lamongan untuk ikut serta dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dengan banyaknya rumah sakit maka rumah sakit ini harus siap bersaing dengan rumah sakit lainya. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam memberikan pelayanan kesehatan menggunakan unsur-unsur Islami atau dalam operasionalnya berusaha menerapkan prinsip-prinsip Islam, karena sesuai dengan namanya sebagai rumah sakit yang didirikan oleh ormas keislaman.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Memberikan batasan bagi penunggu pasien yang sedang sakit, petugas membaca basmallah terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan kepada pasien, memberi atau mengucapkan salam saat memasuki ruangan rawat inap pasien, memberi edukasi atau *mandatory training* untuk pasien dan keluarganya mengenai *maqashidu syariah* yaitu meliputi (ketika waktu sholat fardhu datang petugas mengingatkan pasien dan keluarganya untuk sholat, petugas megajari tata cara untuk bersuci atau *thaharah*), bagi ibu yang menyusui diberikan pemakaian hijab, setiap selesai sholat dzuhur diberikan ceramah agama dalam rangka mendoakan pasien yang sedang sakit supaya segera diberikan kesembuhan dan upaya untuk memberikan pengetahuan bagi masyarakat sekelilingnya agar menerapkan ajaran islam seutuhnya. Diatas tersebut merupakan beberapa aktifitas atau kebiasaan Islami yang telah diterapkan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

Rumah sakit yang menggunakan label organisasi keislaman mempunyai tanggung jawab yang lebih, karena rumah sakit tersebut tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan kepada msyarakat, akan tetapi pelayanan kesehatan yang diberikan juga dengan upaya bertujuan untuk menjaga tauhid, akidah, ibadah, dan muamalah berdasarkan prinsip-prinsip dan nilai-nilai keislaman.

Pelayanan yang Islami menurut Yusuf Saleh Bazed dan M. Jamaluddin Ahmad telah menyebutkan ada setidaknya 4 karaktristik utama mengenai pelayan Islami diantaranya *robbaniyah, akhlaqiah, waqi'iyah dan insaniyah.* Yang membuat berbeda antara pelayanan kesehatan non islam dengan pelayanan kesehatan islami adalah nampak pada unsur *robbaniyah* yang merupakan keyakinan dan menyerahkan segala sesuatu berdasarkan atas kehendak Allah Swt. Sedangkan untuk karakteristik lainya memang seperti karakter pada umumnya yang ada pada pelayanan jasa di rumah sakit, akan tetapi cara menerapkan dan mengembangkanya sangat berbeda dengan pelayanan kesehatan islami. Pelayanan kesehatan Islami

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berpedoman pada prinsip-prinsip syariah yang itu tidak ada pada pelayanan kesehatan non islam.[3]

Maqasid al shariah al Islamiyah adalah menjaga agama, menjaga hidup, menjaga akal, menjaga keturunan, dan menjaga harta merupakan seluruh aktifitas yang dijalankan oleh Rumah sakit Islam. *Maqasid shariah* merupakan koridor dalam berpedoman bahwa segala sesuatu atau apapun yang kita lakukan tidak boleh melanggar atau berbenturan dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Dalam mengelola fungsi-fungsi manajemen rumah sakit menjadikan prinsip-prinsip tersebut sebagai pedoman, seperti: mengelola sumber daya insani, pemasaran, mengelola keuangan dan mengelola sarana prasarana rumah sakit. Untuk mengatasi masalah kesehatan yang sangat kompleks secara holistik Rumah sakit Islam menjadi solusi dalam mengatasi masalah tersebut. Seperti firman Allah dalam Al Qur an surah Jasiyah ayat 18:

ثُمَّ جَعَلْنَٰكَ عَلَىٰ شَرِيعَةٍ مِّنَ ٱلْأَمْرِ فَٱتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَآءَ ٱلَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ﴿١٨﴾

> "kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), Maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui".[4]

Islam sebagai agama di dalam mengatur kehidupan baik secara koperhensif dan universal mempunyai prinsip-prinsip dan konsep yang digunakan untuk pedoman. Baik hubungan *Habluminallah* (hubungan dengan tuhan sang pencipta) maupun *Habluminanas* (hubungan dengan sesama manusia).[5] Begitu juga dibidang bisnis juga memiliki kensep, dalam dunia bisnis pasti terdapat konsep untung dan rugi, jadi bisa kita pahami bahwa bisnis merupakan sebuah kegiatan usaha yang bersifat mencari

---

[3] Sunawi, *Konsep Pelayanan Kesehatan Islam di Rumah Sakit: Tinjauan Aplikasi di Rumah Sakit Islam Surakarta*, Naskah Publikasi, (Surakarta: Program Pemikiran Islam Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012), 8.

[4] Depag RI, *Syaamil Qur'an Terjemahan Perkata* (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2010), 500.

[5] Ika Yunia Fauzia, dkk, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Persfektif Maqasid al-Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2014, 256.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keuntungan begitu pula dengan rumah sakit juga ingin memperoleh keuntungan.

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan di dalam bersaing menghadapi Rumah sakit lainya harus menjalankan strategi-strategi yang dapat membuat Rumah sakit tetap bisa bertahan dan bisa terus dipercaya oleh masyarakat luas. Sehingga nantinya akan banyak pasien yang mau menjalani pengobatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang akan berdampak pada meningkatnya Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) di Rumah sakit ini. Sehingga dapat meningkatkan pendapatan Rumah sakit semakin besar.

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan adalah Rumah sakit Tipe B dan merupakan salah satu rumah sakit swasta yang ada di wilayah kabupaten Lamongan. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan juga telah memenuhi standar Akreditasi dengan memperoleh prediket paripurna. Pada tanggal 23 Oktober 2013 mencapai rumah sakit tipe B dan pada tahun 2014 dan 2017 memperoleh penghargaan Akreditas RS dengan prediket lulus paripurna. Penghargaan Akreditasi RS tersebut adalah upaya dari Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan di dalam menjaga kualitas dan keselamatan pasien.

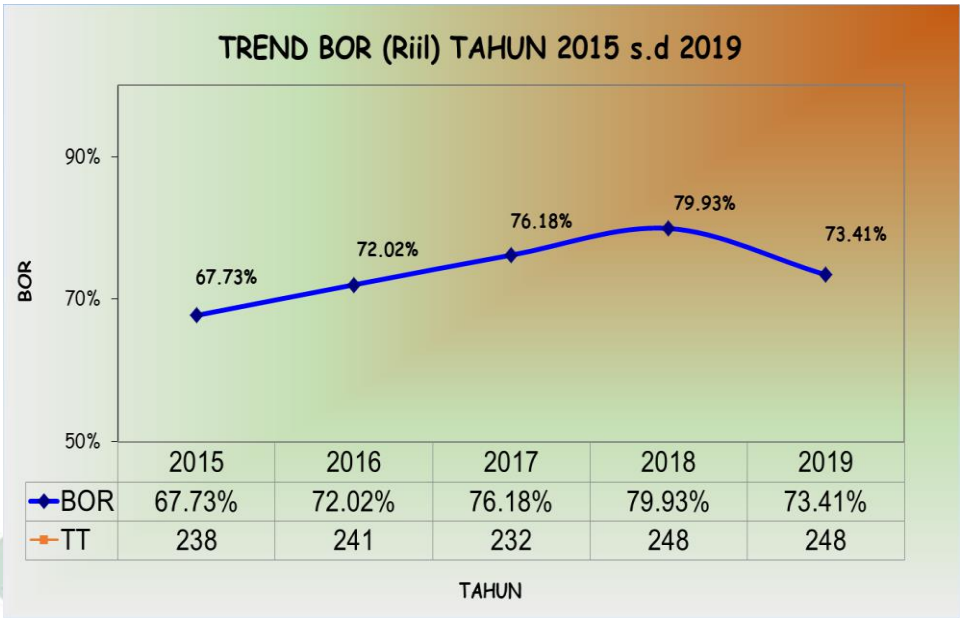
Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan selalu melakukan perbaikan dari berbagai sisi, seperti pada sumber daya manusia (SDM), Sarana prasarana serta fasilitas-fasilitas yang dimiliki. Sebanyak 250 jumlah tempat tidur (TT) yang disediakan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan saat ini, dan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat jumlah tersebut akan terus dikembangkan agar dapat menampung lebih banyak pasien.

Untuk dapat melihat sebuah rumah sakit tersebut sukses atau tidak pada umumnya bisa dilihat melalui besarnya BOR yaitu persentase tingkat pemanfaatan rumah sakit atau ukuran jumlah tempat tidur (TT) yang di isi oleh pasien. Jika jumlah tempat tidur (TT) yang di isi pasien tinggi maka bisa dikatan bahwa rumah sakit tersebut sukses, tetapi sebaliknya apabila

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemanfaatan jumlah tempat tidurnya (TT) rendah maka belum bisa dikatan sukses rumah sakit tersebut. Idealnya BOR yaitu berkisar antara 60-85%.[6]

Gambar 1.1 Trend BOR Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Periode 2015 s.d 2019



Sumber: Data Rekam Medis, 2019

Jumlah BOR di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam lima tahun terahir terjadi fluktuasi yaitu pada tahun 2015 sebesar 67.73%, dan pada tahun 2016 naik menjadi 72.02%, pada tahun 2017 juga mengalami kenaikan sebesar 76.18%, dan naik kembali pada tahun 2018 sebesar 79.93%, tetapi pada tahun 2019 BOR di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mengalami penurunan menjadi 73.14%. dilihat dari prosentase diatas bahwa BOR di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan cenderung mengalami peningkatan. Pemasaran merupakan salah satu penyebab terjadinya kenaikan dan turunya suatu BOR di rumah sakit, seperti menurut Widorin jika rumah sakit belum menjalankan pemasaran dengan baik maka akan menyebabkan terjadinya pencapaian BOR *(bed*

[6] Wijono D, *Manajemen kepemmpinan dan Organisasi Kesehatan*, (Airlangga University Press, Surabaya, 1997)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

occupancy rate) yang rendah di rumah sakit.[7] Dengan melalui penerapan strategi pemasaran yang baik dan benar akan dapat mengarahkan pihak pengelola rumah sakit agar lebih efisien dalam memanfaatkan dan menggunakan sumber daya manusia untuk bisa meningkatkan pemanfaatan rumah sakit.[8] Berikut sumber daya manusia yang dimiliki oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

Tabel 1.1 Jumlah SDM yang dimiliki Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan adalah sebagai berikut:

No	RUANGAN	Status Kepegawaian		Jumlah
		Tetap	Tidak Tetap	
1	Direksi	4	0	4
2	Dokter Jaga	12	12	24
3	Dokter Spesialis	22	0	22
4	Dokter Gigi	2	0	2
5	Keperawatan	7	0	7
6	Perawat Non Pelayanan (MPP)	7	0	7
7	Perawat Poliklinik	25	3	28
8	Perawat Hemodialisa	12	0	12
9	Perawat IGD	25	0	25
10	Perawat Pav. Sakinah	15	0	15
11	Perawat Pav. Marwah	24	7	31
12	Perawat Pav. Shofa	25	10	35
13	Perawat IBS	26	0	26
14	Perawat IPI	31	1	32
15	Perawat Pav. Arofah	11	1	12
16	Perawat Pav. Multazam	12	0	12
17	Perawat Pav. Zam-Zam	14	4	18
18	Perawat Pav. Roudhoh	11	0	11
19	Perawat PACU/UPPA	18	0	18

[7] Widorin, *Pendeketan Analisis SWOT dan Kepuasan Pasien Dalam Upaya Menyusun Rencana Strategi Rumah Sakit* (studi kasus di Rumah Sakit Tanjung Perak: Tesis Surabaya: UNAIR 1999).
[8] Budiarso, *Penerapan Manajemen Pemasaran Rumah Sakit dalam Dasawarsa 90-an* (Jurnal Administrasi Rumah Sakit). Vol 1. 1993

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No	RUANGAN	Status Kepegawaian		Jumlah
		Tetap	Tidak Tetap	
20	Klinik	1	0	1
21	Analis Lab. Klinik	14	0	14
22	Analis Lab. PA	4	0	4
23	Radiologi	7	4	11
24	Perawat Fisiotherapi	4	1	5
25	Ahli Gizi	8	2	10
26	Apoteker	11	2	13
26	TTK	44	4	48
27	Perekam Medis	8	3	11
28	Elektromedik	3	0	3
29	K3/Kesling	3	0	3
30	Komite Medis	1	0	1
31	Keuangan	14	2	16
32	Akuntansi	4	1	5
33	SDI	14	2	16
34	SKR	5	0	5
35	SPI	2	0	2
36	KBS & Taman	4	0	4
37	Laundry	1	0	1
38	Satpam	19	0	19
39	Kendaraan	9	0	9
40	IPS	9	0	9
41	Logistik Umum	5	0	5
42	Pemasaran & Casemix	13	2	15
43	E D P	3	3	6
44	LITBANGMUT	2	1	3
45	SMA	103	0	103
46	Tugas Belajar	18	0	18
TOTAL		608	85	701

Sumber: Data SDI, Pebruari 2020

Sejak pada tahun 1998 Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sudah melakukan pemasaran akan tetapi masih dalam bentuk sederhana yang dalam hal ini di berikan kepada bagian Sub Bag Humas. Pada awal tahun 2000 Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan menganggap bahwa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemasaran merupakan sesuatu yang penting maka dibentuklah sebuah organisasi pelaksana pemasaran yang mana dalam hal ini pemasaran diserahkan kepada Sub Bag Pemasaran, Humas dan Dakwah.[9]

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan Sub Bag pemasaran, Humas dan Dakwah yang merupakan wilayah kegiatan pemasaran meliputi: penyebaran leafleat mengenai pelayanan yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dan pelayanan lainya seperti layanan khusus yang dilakukan pada bulan januari dan ketika ada kegiatan-kegiatan lain di lingkungan masyarakat luas. Peringatan saat hari besar Islam juga di kemas sedemikian rupa untuk bisa digunakan sarana menyampaikan hal-hal yang berkenaan dengan informasi pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.[10]

Pada awal tahun 2000 an pemasaran yang dilakukan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan secara garis besar masih sebatas promosi dengan cara langsung seperti melakukan penyebaran leaflet pada masyarakat dan melaksanakan kegiatan PHBI. Akan tetapi seiring dengan perkembangan rumah sakit yang semakin besar dan maju Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan melakukan berbagai macam bentuk pemasaran seperti dengan memanfaatkan teknologi yang ada saat ini sehingga membuat rumah sakit ini banyak dikenal oleh masyarakat luas. Hal ini bisa dilihat dengan banyaknya jumlah pasien yang dirawat di rumah sakit ini.[11]

Rumah Sakit Muhammadiyah merupakan rumah sakit yang menerapkan prinsip Islami dalam pengelolaanya. Keberhasilan rumah sakit ini dalam mengelola dan mempromosikan ke masyarakat luas membuat banyaknya masyarakat yang mau dirawat di rumah sakit ini. Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul: **"Strategi Peningkatan Okupansi (Tingkat Hunian Rawat Inap Pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Dalam Perspekti Ekonomi Islam".**

---

[9] Novi, *Wawancara* 30 Juni 2020
[10] Ibid
[11] Novi, *Wawancara* 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah, diantaranya sebagai berikut:

a. Strategi peningkatan Okupansi yang digunakan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.
b. Pelayanan yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan secara umum.
c. Sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan masih kurang.
d. Standar operasional yang digunakan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam meningkatkan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien).

2. Batasan Masalah

Melihat ada banyaknya masalah yang dikaji dalam penelitian ini, untuk mempermudah agar penelitian ini lebih terarah maka ditentukan batasan-batasan masalah yang hanya fokus pada:

a. Standar operasional yang digunakan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam meningkatkan Okupansi (tingkat Hunian rawat inap pasien) perspektif ekonomi islam.
b. Strategi pemasaran dalam meningkatkan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan perspektif ekonomi islam.
c. Analisis strategi peningkatan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan perspektif ekonomi islam.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana standar operasional Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam meningkatkan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) perspektif Islam?
2. Bagaimana strategi pemasaran dalam meningkatkan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan perspektif ekonomi islam.
3. Bagaimana analisis strategi peningkatan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan perspektif ekonomi islam?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui standar operasional Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam meningkatkan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) perspektif ekonomi Islam.
2. Untuk mengetahui strategi pemasaran dalam meningkatkan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan perspektif ekonomi islam.
3. Untuk menganalisis strategi peningkatan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan perspektif ekonomi islam.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan strategi peningkatan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) di Rumah sakit khususnya, dan pada umumnya peningatan Okupansi pada sektor-sektor lainnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Manfaat Praktis
   a. Bagi dunia akademisi penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangsih atau kontribusi dalam keilmuan tentang strategi peningkatan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) di Rumah sakit dalam perspektif.
   b. Manfaat Bagi Rumah Sakit

      Dengan adanya penelitian ini nantinya berharap dapat digunakan bahan pertimbangan, evaluasi dan masukan mengenai strategi peningkatan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam perspektif ekonomi islam. Untuk mencapai kemajuan yang lebih baik dan tujuan yang diharapkan.
   c. Manfaat Bagi Peneliti

      Penelitian ini diharapkan dapat memperluas khazanah ilmu pengetahuan serta dapat memberikan pengalaman bagi peneliti secara langsung tentang relevansi antara teori yang digunakan dalam penelitian ini dengan realitas yang ada di lapangan. Tidak lupa juga bahwa dengan penelitian ini peneliti bisa menambah wawasan yang berkenaan dengan strategi peningkatan Okupansi. Penerapan strategi yang baik dan benar dalam meningkatkan Okupansi maka kita akan mendapatkan hasil yang maksimal.
   d. Manfaat Bagi Masyarakat

      Menjadi bahan pengetahuan dan dapat menambah wawasan bagi masyarakat atau pembaca mengenai pentignya penerapan sebuah strategi yang baik didalam mengelola suatu usaha dan suatu intansi sehingga masyarakat pembaca dapat mengimplementasikan dalam praktek kehidupan sehari-harinya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah deskripsi ringkas tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan di seputar masalah yang akan diteliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang akan dilakukan ini tidak merupakan duplikasi dari kajian atau penelitian yang telah ada. Sebelum melakukan penelitian lebih lanjut, peneliti akan memaparkan penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan tentang penelitian yang akan diteliti:

Penelitian Mia Putriyana, N. Eva Fauziah dan Eva Misfah yang berjudul "Analisis Standar Sertifikasi Rumah Sakit Syariah Menurut Mukisi (majlis usaha kesehatan islam seluruh indonesia) Tentang Kehalalan dan Higienitas Makanan Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung". Penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif analisis kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi, studi kepustakaan dan wawancara. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat empat standar penilaian dalam sertifikasi rumah sakit syariah yang berhubungan dengan kehalalan makanan dan minuman berdasar pada perspektif Majlis Usaha Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI) yaitu rumah sakit menerapkan pengadaan bahan makanan dan minuman sesuai dengan konsep syariah, produk kemasan yang digunakan tersertifikasi halal dan lain sebagainya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian sebelumnya lebih fokus pada penganalisisan standar rumah sakit syariah tentang kehalalan dan higienitas makanan tempat dan waktu penelitian. Sedangkan penelitian ini lebih terfokus pada strategi bagaiamana rumah sakit meningkatkan Okupansinya. Untuk persamaannya adalah pada penelitian terdahulu dengan penelitian saya sama-sama membahas mengenai rumah sakit.[12]

[12] Mia Putriyana et.al, *Analisis Standar Sertifikasi Rumah Sakit Syariah Menurut Mukisi Tentang Kehalalan dan Higienitas Makanan Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung*, Prosiding Hukum Ekonomi Syariah Vol.4, No. 2, (2018).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penelitian Annisa Sholiha "Tinjauan Fatwa DSN No. 107/DSNMUI/X/2016 Terhadap Rumah Sakit Islam Sakinah Di Mojokerto". Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti rumah sakit yang bernuansa islam. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah fokus penelitian mengarah pada konsep rumah sakit syariah yang didalamnya fatwa DSN No. 107/DSN-MUI/X/2016 sebagai konsepnya. sedangkan pada penelitian penulis fokus pada tinjauan mengenai strategi peningkatan Okupansi di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.[13]

Penelitian Wahyu Sulistiadi dan Rahayu S yang berjudul "Assesment Of First Sharia Hospital Certification In Indonesia Facing The Global Competition". Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang di disain dengan studi kasus di Rumah Sakit Sultan Agung. Penelitian ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Sultan Agung merupakan rumah sakit di Indonesia yang pertama kali dilakukannya penilaian untuk sertifikasi rumah sakit syariah, yang mana hasilnya rumah sakit ini lulus dengan nilai Mumtaz. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian sebelumnya lebih fokus terhadap proses pensertifikasian rumah sakit syariah, tempat penelitian dan waktu penelitian. Untuk persamaannya adalah penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sama-sama membahas mengenai rumah sakit islam.[14]

Penelitian sebelumnya oleh Hendrajana (2005) tentang pengaruh kualitas pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara berbagai variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya lebih fokus terhadap pengaruh

[13] Annisa Sholihah, "*Tinjauan Fatwa DSN No. 107/DSN-MUI/X/2016 Terhadap Rumah Sakit Islam Sakinah di Mojokerto"* (Skripsi- UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018).
[14] Wahyu Sulistiadi dan Rahayu S, *"Assessment Of First Sharia Hospital Certification In Indonesia Facing The Global Competition".*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan penelitian penulis fokus pada strategi peningkatan Okupansi di Rumah sakit, perbedaanya juga terletak pada tempat penelitian dan waktu penelitian. Sedangkan untuk persamaannya adalah penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sama-sama meneliti mengenai Rumah sakit.[15]

Penelitian Rais (2003) dalam penelitiannya menguji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, biaya berobat rawat inap, dan afiliasi agama terhadap keputusan konsumen dalam memilih rumah sakit untuk berobat rawat inap di RS PKU Muhammadiyah. Hasilnya menunjukkan bahwa semua variable tersebut mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih rumah sakit untuk berobat rawat inap. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam memilih Rumah sakit dalam berobat, untuk penelitian penulis fokus pada strategi peningkatan Okupansi di Rumah sakit, perbedaanya juga terletak pada tempat penelitian dan waktu penelitian. untuk persamaannya adalah penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sama-sama meneliti lokasi di Rumah sakit.[16]

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu fenomena. Metode penelitian ini menggunakan teknis analisis mendalam, yang mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metodelogi kualitatif

---

[15] Hendrajana, "*Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis, dan Penunjang Medis Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan": Studi Kasus RSUD Dr. Moewardi Surakarta*, (Tesis-Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2005), 46.

[16] Rais, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Afiliasi Agama Terhadap Keputusan Konsumen": Studi Kasus diRS PKU Muhammadlyah* (Tesis-Perpustakaan Universitas Muhamadiyah Surakarta,2003), 54.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yaitu sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya. Tujuan dari penelitian ini bukan suatu generalisasi tetapi pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah. Penelitian kualitatif adalah sebagai penelitian yang penelitian dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah.[17]

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.[18] Sedangkan untuk Pendekatan yang digunakan dalam ini adalah pendekatan penelitian lapangan *(Field Research).* Penelitian lapangan adalah mempelajari secara intensif tentang latar belakang suatu keadaan sekarang, dan interakasi sosial suatu individu, kelompok, lembaga dan masyarakat. Penelitian lapangan *(Field Research)* merupakan pendekatan luas dalam penelitian kualitatif.[19]

Jenis penelitian ini padu dengan yang akan penulis lakukan yaitu penulis berusaha meneliti dan Strategi Peningkatan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam perspektif ekonomi Islam.

---

[17]Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif; Teori dan Praktik*, (Yogyakarta: CALPULIS, 2015), 9

[18] Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia), 63

[19] Husaini Usman dkk, *Metodelogi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), 5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lokasi penelitian yang berada di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang alamatnya berada di jalan Jaksa Agung Suprapto No 76. Sarirejo, Sukorejo Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa timur.

3. Subyek Penelitian

Subyek yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai Strategi Peningkatan Okupansi (tingkat hunian rawat pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan maka penulis membutuhkan subyek yang akan digunakan dalam penelitian ini, subyek penelitian yaitu orang-orang yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung dengan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Orang-orang yang terkait dalam penelitian ini diantaranya adalah Komite syariah, Sub Bag pemasaran, serta sumber-sumber lain yang dapat membantu penilitian yang penulis lakukan.

4. Jenis Data

a. Data primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri secara langsung yang berasal dari obyek yang di teliti yang diperoleh dari hasil wawancara.[20] Data primer dalam penelitian ini meliputi: Data tentang konsep Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, data tentang pemasaran Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, data tentang pengelolaan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang di dapatkan atau di kumpulkan dan disatukan dari studi-studi yang dilakukan sebelumnya atau yang

[20] Nike wulandari sinta, "*Manajemen pendayagunaan dana zakat, Infak, dan shadaqoh (ZIZ) pada program pendidikan kampus Entrepreneur penghafal qur an (KEPQ) di lembaga amil zakat Yayasan nurul hayat Surabaya"* (Tesis UIN Sunan Ampel Surabaya 2019), 21.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

telah di terbitkan oleh instansi lain. Biasanya sumber tidak langsung tersebut berupa dokumentasi dan arsip-arsip resmi.[21] Data sekunder dalam penelitian ini meliputi: Profil Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, produk-produk Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, struktur organisasi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, daftar tarif Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, daftar pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mulai tahun 2017-2019.

5. Sumber Data

Sumber data adalah sumber dari mana data tersebut akan didapatkan atau diperoleh. Baik memperolehnya secara primer maupun sekunder. Dan berikut ini adalah sumber data yang akan digunakan oleh peneliti:

a. Sumber data primer

Sumber data yang penulis hanya memperolehnya dari sumber pertama atau sumber asli, yang berarti bahwa penulis harus secara langsung mengambil data primer dari sumber aslinya melalui atau berdasarkan nara sumber yang tepat dan yang kita jadikan responden untuk keberlangsungan penelitian ini.[22] Sedangkan sumber data primer dalam penelitian ini yaitu:

1. Responden atau informan utama, yaitu orang yang memberikan pernyataan tentang objek yang diteliti atau yang memberikan pernyataan mengenai dirinya sendiri. Responden utama dalam penelitian ini yaitu Komite syariah dan Sub Bag pemasaran di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan serta data-data yang dapat mendukung penelitian ini.

[21] Ibid..21

[22] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 124.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Informan Tambahan, yaitu orang yang memberikan pernyataan yang berkenaan dengan orang lain atau pihak lain. Dalam penelitian ini informan tambahan meliputi pasien, masyarakat umum, atau informan lainya yang dapat memberikan keterangan yang terkait dengan penelitian ini.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang peneliti butuhkan.[23] Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis data sekundernya berupa dokumen. Yang metode pengumpulan datanya kita sebut metode dokumentasi. Yang mana metode ini digunakan untuk memperoleh data berupa data tertulis berupa buku, laporan penelitian, makalah, majalah, surat kabar, website, karya ilmiah dan lain sebagainya. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang di dapat atau diperoleh dari Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dan sumber lain yang memiliki kaitan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang valid dan relevan peneliti menggunakan beberapa teknik di dalam melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan. Hal ini bertujuan agar antara teknik yang satu dengan teknik yang lainya bisa saling melengkapi. Adapun teknik tersebut adalah:

a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung kelapangan yang dilakukan oleh peneliti guna untuk mendukung hasil penelitian yang dilakukan. Observasi ini dilakukan dalam rangka untuk mengamati dan mempelajari kegiatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, mencari jawaban serta mencari bukti terhadap Penerapan strategi peningkatan Okupansi (tingkat hunian rawat inap pasien) di Rumah

[23] Ibid.. 123

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sakit Muhammadiyah Lamongan. Di samping itu observasi juga digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data mengenai gambaran umum Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Seperti gambaran gedung rumah sakit, kantor, mushola dan lokasi lainya. Selain itu peneliti juga ingin mendapatkan informasi-informasi lainya yang digunakan sebagai pelengkap penelitian. Dalam hal ini peneliti datang langsung kerumah sakit dengan tujuan mendapatkan data yang konkrit mengenai hal-hal yang menjadi obyek penelitian.

b. Wawancara

Sumber data utama di dalam penelitian kualitataif adalah mengenai kata-kata dan tindakan.[24] Data tersebut bisa diperoleh melalui wawancara. Melakukan wawancara dengan cara memuat percakapan antara peneliti dengan informan yang bertujuan untuk memperoleh informasi dari informan tersebut, dalam hal ini orang yang dianggap memiliki informasi penting mengenai obyek penelitian. Wawancara dalam penelitian berguna untuk mendapatkan data dan informasi langsung dari pihak yang terkait, dalam hal ini Komite syariah, Sub bag pemasaran, dan pihak-pihak lain yang dapat memberikan informasi terhadap obyek penelitian.[25]

c. Studi Dokumentasi

Penelitian yang dilakukan oleh penulis selain melakukan wawancara kepada informan, peneliti juga menggunakan metode dokumentasi. Dokumentasi berfungsi untuk mencari fakta dan dokumen-dokumen serta hal-hal yang terkait dengan penelitian yaitu dokumen resmi, buku, arsip, majalah, ataupun dokumen pribadi yang berkaitan dengan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.[26] Oleh

[24] Andi prastowo, *Menguasai Teknik Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif,* (Jogjakarta: Diva Press, 2010), 153.
[25] Berger, *Teknik Praktif Komunikasi,* (Jakarta: kencana media perdana grup 2012), 100.
[26] Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif,* (Jakarta: kencana, 2007), 6.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebab itu metode dokumentasi mempunyai peranan penting di dalam proses penelitian.

d. Triangulasi

Tekhnik triangulasi merupakan metode sintesa data terhadap keabsahan dalam penggunaan metode pengumpulan data yang lain atau berbagai macam paradigma triangulasi. Data data yang dinyatakan valid melalui proses triangulasi akan membuat peneliti yakin tentang kebenaran data tersebut, sehingga peneliti tidak ada keraguan dalam pengambilan kesimpulan terhadap penelitian yang telah dilakukan.[27] Melalui proses pengujian kredibilitas data dengan cara mengecek pada sumber sama dengan teknik yang berbeda.

7. Teknik Pengolahan Data

Penulis akan melakukan berbagai macam teknik untuk mengolah data dengan tujuan untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dalam melakukan penyusunan data menjadi sebuah laporan penelitian. Diantaranya teknik pengolahan data tersebut adalah:

a. *Editing*, yaitu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti setelah peneliti selesai melakukan penghimpunan atau pengumpulan data di lapangan.[28] Yaitu kegiatan untuk memeriksa kembali seluruh data yang di dapatkan terutama dalam segi kelengkapan, keselarasan antara yang satu dengan lainya, relevansi, keterbacaan, dan keseragaman kelompok kata atau satuan.[29] Kegiatan ini merupakan hal yang penting karena kenyataan bahwa data yang telah di himpun terkadang belum sesuai dengan harapan peneliti. Diantaranya ada yang kurang atau terlewatkan, masih ada yang tumpang tindih, ada yang berlebihan dan kadang juga ada yang

[27] Bachtiar S. Bachri, *"Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif",* Jurnal Tekhnologi Pendidikan, Vol. 10, No. 1 (April, 2010), 61.
[28] Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 200.
[29] Aji Damanhuri, *Metodologi Penelitian Muamalah...153.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terlupakan. Oleh sebab itu kondisi tersebut harus diperbaiki dengan cara editing.[30]

b. *Organizing*, yaitu melakukan penyusunan dan mensistemasikan data-data yang sudah didapatkan kedalam kerangka paparan yang telah direncanakan sebelumnya, kerangka tersebut dibuat secara relevan dengan pertanyaan-pertanyaan yang sistematik sesuai dalam perumusan masalah.[31]

c. Perencanaan hasil riset, yaitu menemukan analisa lanjutan mengenai hasil data yang telah dilakukan pengorganisasian dengan memakai teori-teori, kaidah-kaidah, dalil-dalil serta lainya. Sehingga didapatkan hasil kesimpulan akhir yang jelas dan obyektif.[32]

8. Teknik Analisa Data

Penulis dalam penelitian ini mendeskripsikan data yang telah terkumpul untuk memecahkan masalah penelitian. Menurut Miles dan Hubermen, dalam menganalisa data terdapat 3 tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan melakukan penarikan verifikasi. Akan tetapi sebelum dilakukan nya 3 tahapan tersebut akan dilakukan tahap kegiatan pendahuluan terlebih dahulu yaitu mengumpulkan data.[33] Jadi di dalam analisis kualitatif alur kegiatan yang dilakukan adalah:

1. Pengumpulan data

Data-data yang dikumpulkan yaitu data primer yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan data sekunder berupa hasil dokumentasi. data yang didapatkan dari hasil wawancara terhadap responden (informan utama) dikumpulkan oleh peneliti. Responden tersebut yaitu Komite syariah, Sub bag pemasaran di Rumah Sakit Muhammadyah Lamongan, serta informan tambahan dalam hal ini adalah pasien, dan pihak masyarakat

[30] Sangadji, Metodologi Penelitian... 200.
[31] Aji Damanhuri, *Metodologi Penelitian Muamalah...153.*
[32] Sangarimbun, Masri, dan Sofyan Effendi, *Metodologi Penelitian Survey*, (Jakarta: LP3IES, 1981), 191.
[33] Miles dan Huberman, *Analisis data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992), 16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lain yang dapat memberikan informasi terkait penelitian ini. Disamping itu penulis juga mengumpulkan seluruh hasil observasi di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

2. Reduksi data

Reduksi data adalah proses melakukan pemilihan, melakukan penyederhanaan, dan mengabstrakan dari data-data yang telah diperoleh dari lapangan. Dalam hal ini peneliti melakukan pemilihan dan menyederhanakan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan utama (responden) yaitu Komite syariah, Sub bag pemasaran, serta informan tambahan seperti pasien dan pihak masyarakat lain yang sudah memberi informasi terkait dengan penelitian ini, serta data yang di dapatkan dari hasil observasi di Rumah Sakit Muhammadyah Lamongan.

3. Pengkajian data

Pengkajian data adalah proses mengkaji data-data yang telah direduksi agar nantinya bisa diambil sebuah kesimpulan, dalam hal ini penulis melakukan analisis dan melakukan pengkajian data-data primer dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Saki Muhammadiyah Lamongan yang sudah disederhanakan dan diringkas. Serta melakukan analisis data-data sekunder seperti dokumen resmi, arsip, buku, jurnal, majalah, atau dokumen pribadi yang mempunyai hubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

4. Penarikan kesimpulan

Data-data yang sudah di kaji lalu dilakukan analisis sedemikian rupa dengan tujuan untuk mendapatkan kesimpulan dari data-data tersebut. dalam tahap ini semua data yang diperoleh di tarik kesimpulan oleh penulis.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

H. Sistematika Pembahasan

Urutan dan sistematika pembahasan yang telah ditentukan oleh peneliti dalam penulisan tesis yang berjudul "Strategi Peningkatan Okupansi (Tingkat Hunian Rawat Inap Pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam" yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Berisi Latar Belakang Masalah, Identifikasi dan Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Pembahasan Tesis.

BAB II Landasan Teori

Memuat teori yang menerangkan tentang Rumah Sakit Islami berdasarkan Fatwa DSN-MUI, Marketing Islami, Bauran Pemasaran Islam.

BAB III Penyajian Data Penelitian

Berisi tentang Profil Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, Standar Operasional Rumah Sakit, Strategi Marketing dalam Meningkatkan Okupansi (Tingkat Hunian Rawat Inap Pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

BAB IV Analisis Hasil Penelitian

Berisi Analisis Standar Operasional Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Dalam Perspektif Islam dan Analisis Strategi Pemasaran Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Dalam Perspektif Islam.

BAB V Penutup

Berisi tentang penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Strategi

1. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani, *strategeta* (*stratus* yang berarti militer, dan *ag* berarti pemimpin) yang memiliki arti ilmu atau seni untuk menjadi sebagai seorang jendral. Konsep ini sesuai dengan kondisi dan keadaan pada zaman dahulu yang sering terjadi peperangan, yang mana dalam peperangan sangat membutuhkan seorang jendral untuk memimpin peperangan agar dalam peperangan bisa memenangkanya.[34]

Strategi adalah sarana atau alat untuk mencapai tujuan perusahaan yang berkaitan dengan tujuan dalam jangka panjang, program yang digunakan untuk tindak lanjut serta memprioritaskan alokasi sumber daya. Strategi merupakan tindakan yang sifatnya senantiasa meningkat (*incremental)* dan dilakukan secara terus-menerus berdasarkan keinginan atau sudut pandang mengenai apa yang diharapkan oleh pelanggan dimasa yang akan datang. Dengan demikian merencanaan strategi hampir sebagaian besar selalu dimulai dari "apa yang bisa terjadi", tidak dimulai dari "apa yang terjadi". Terjadinya inovasi yang cepat pada pasar baru dan pola konsumen yang berubah diperlukan kompetensi (*competences*). Perusahaan perlu mencari keahlian dalam bisnis yang dilakukanya.[35]

Strategi memiliki pengertian atau definisi yang berbeda-beda. Pengertian strategi memiliki makna sesuai obyek yang menjadi strategi itu sendiri. Pengertian strategi bisa memiliki arti Rencana yang dijadikan satu, menyeluruh dan terpadu yang menghubungkan antara keunggulan perusahaan dengan kondisi tantangan lingkungan yang telah dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama perusahaan bisa diperoleh melalui

---

[34] Hendrawan Supratikno, *Advenced Strategic, Manajemen Basic to Basic Approach,* (Jakarta: PT Grafindo Utama), 19.

[35] Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT, Teknik Membedah Kasus Bisnis Reorientasi: Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapai Abad 2* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997),3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelaksanaan yang benar oleh perusahaan". Menurut Saladin, manajemen strategi merupakan arus keputusan dari tindakan yang menuju atau mengarah pada perkembangan strategi yang membantu untuk mencapai tujuan perusahaan atau strategi efektif.

Strategi dapat diartikan sebagai sarana atau alat yang dipakai untuk mencapai atau menghasilkan tujuan akhir. Jadi strategi adalah wujud atau hasil dari respon sebuah perusahaan mengenai semua aspek yang dimiliki dan juga respon terhadap keadaan yang sedang terjadi di lingkungannya. sehingga perusahaan akan menjadi sebuah kekuatan untuk bersaing di dalam menghadapi persaingan di masa yang akan datang.

Terdapat 3 (tiga) strategi umum yang bisa memberikan awal yang bagus untuk melakukan pemikiran strategis:[36]

a. Keunggulan biaya secara menyeluruh

Bisnis melakukan kerja keras untuk mendapatkan biaya dalam melakukan produksi dan distribusi yang paling rendah, sehingga harganya bisa menjadi lebih rendah dari para pesaingnya dan mendapatkan pasar yang besar. sehingga perusahaan dengan strategi tersebut harus bisa ahli dalam hal melakukan rekayasa pembelian, serta dalam melakukan rekayasa poduksi dan distribusi. Mereka hanya membutuhkan sedikit keahlian dalam melakukan pemasaran. Akan tetapi terkait masalah dalam strategi ini adalah bahwa perusahaan yang lainya biasanya juga akan melakukan persaingan dengan biaya yang lebih murah, dan itu akan menghancurkan perusahaan yang cuma mengandalkan biaya rendah.

b. Deferensiasi

Unit bisnis melakukan konsentrasi untuk menghasilkan kinerja yang terbaik untuk konsumen dalam memberikan manfaat yang sebagian besar pasar menilai itu penting. Kekuatan-kekuatan itu harus diolah oleh perusahaan sehingga nanti akan menyumbang kepada diferensiasi yang diinginkan. Oleh karena itu perusahaan yang mengiginkan posisi paling

[36] Philiph Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*,(Jakarta: PT Indeks, 2009),68-69.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

depan dalam hal mutu maka komponen yang terbaik harus digunakan, dikombinasikan dengan baik, diperiksa secara teliti dan secara efektif mengomunikasikan mutunya.

c. Fokus

Bisnis tidak mengejar pasar yang besar akan tetapi berfokus pada satu atau lebih pasar yang sempit dari pada mengejar pasar yang lebih besar. Perusahaan memahami betul yang dibutuhkan segmen dan mengejar bagaimana bisa memimpin biaya atau diferensiasi dalam segmen yang menjadi sasaranya.

2. Perencanaan strategi

Perencanaan strategi memiliki tujuan untuk melihat dan menilai serta menyikapi kondisi-kondisi internal dan eksternal perusahaan, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi perubahan lingkungan dengan segala sesuatu yang dimilikinya. Jadi dalam hal ini, perusahaan akan berusaha untuk menetapkan tujuan, terutama untuk jangka pendek yang sesuai dengan cara bagaimana perusahaan tersebut menghadapi dan mengatasi kondisi internal dan eksternal dari waktu ke waktu.

Perencanaan strategi adalah proses perencanaan jangka panjang yang digunakan untuk menetapkan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi, dalam membuat strategi dapat dilakukan proses analisis, perumusan, dan evaluasi. Proses perencanaan strategi yaitu:[37]

a. Mengidentifikasi misi perusahaan.
b. Menetapkan sasaran perusahaan.
c. Memilih strategi dan taktik yang memungkinkan perusahaan untuk mencapai tujuan.

3. Tipe-tipe strategi

Strategi dikelompokkan berdasarkan tiga tipe strategi yaitu:[38]

[37] Fredy Rangkuti, *Analisis SWOT, Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad 2*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002),3.
[38] Ibid., 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Strategi manajemen yaitu strategi yang dapat dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategi secara makro. Misalnya: strategi pengembangan produk, strategi penetapan harga, strategi akuisisi, strategi pengembangan pasar, strategi mengenai keuangan, dan sebagainya.
b. Strategi investasi yaitu kegiatan yang berorientasi pada investasi. Misalnya: strategi pertumbuhan yang agresif, strategi bertahan, strategi pembangunan kembali atau strategi divestasi, dan sebagainya.
c. Strategi bisnis atau strategi bisnis secara fungsional yaitu strategi yang berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen. Misalnya: strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi, strategi organisasi dan strategi-strategi yang berhubungan dengan keuangan.

4. Macam-macam strategi

Menurut Glueck, strategi dapat dibedakan atas 4 strategi utama dan menjelaskan kondisi pemilihannya, yakni:[39]

a. Strategi stabilitas akan dilaksanakan jika:
   - Melanjutkan atau mengejar tujuan yang sama atau serupa dengan cara meningkatkan prestasi yang dicapai pada masa lalu.
   - Melanjutkan melayani masyarakat dalam sektor produk atau jasa seperti yang telah ditetapkan dalam definisi bisnisnya.
   - Keputusan strategi utamanya memusatkan pada peningkatan prestasi pelaksanaan fungsional.
b. Strategi pertumbuhan akan dilaksanakan jika:
   - Meningkatkan tingkat tujuan yang lebih tinggi pada masa yang akan datang dibandingkan dengan perhitungan atau ramalan pada masa-masa sebelumnya.
   - Memusatkan keputusan strateginya pada peningkatan prestasi fungsional utama.

[39] William F. Glueck, dan Jauch Lawrence R. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*, 212.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Untuk melayani masyarakat dalam sektor produk atau jasa yang sama atau dapat menambah sektor produk atau jasa.

c. Strategi pengurangan akan dilaksanakan jika:
   - Tingkat yang dicapai lebih rendah daripada tingkat prestasi pada masa yang lalu.
   - Manajemen mencoba untuk menjamin masyarakat dalam line produk atau jasa yang sama tetapi ada kemungkinan akan mengurangi lini-lini produk atau jasa.
   - Manajemen memusatkan keputusan strateginya pada prestasi fungsional dan pengurangan unit-unit dengan aliran kas negatif.

d. Strategi kombinasi akan dilaksanakan jika:
   - Keputusan strategi utama perusahaan memusatkan pada kesadaran penggunaan beberapa strategi induk yaitu strategi pertumbuhan stabil dan strategi pengurangan. Hal ini dilakukan pada saat yang berbeda.
   - Tujuan perusahaan dan sektor bisnis kemungkinan sama atau berubah tergantung pada bagaimana perusahaan menerapkan strategi induk dari pertumbuhan dan pengurangan.

e. Alternatif Strategi Umum

   Beberapa alternatif strategi umum yang biasa digunakan perusahaan diantaranya adalah:[40]
   - Strategi konsentrasi yaitu suatu strategi yang berusaha mengarahkan atau mefokuskan sumber daya yang dimiliki untuk digunakan pengembangan satu jenis produk tertentu yang menggunakan satu jenis teknologi pokok dalam satu pasar tertentu (*Single Line of Business*).
   - Strategi pertumbuhan yaitu strategi bersaing yang berusaha mengembangkan perubahan sesuai dengan ukuran besaran yang disepakati untuk mencapai tujuan jangka panjang perusahaan.

[40] Suwarsono Muhammad, *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2000), 18.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- *Retrenchment or divensive strategis* yaitu strategi yang dilakukan apabila perusahaan terancam dan tidak lagi dapat bersaing lebih efektif atau penghematan biaya dengan cara mengurangi sebagian dari asset perusahaan untuk menanggulangi turunnya penjualan dan keuntungan.
- Strategi kombinasi yaitu strategi yang bisa digunakan untuk perusahaan besar yang memiliki berbagai macam bisnis. Strategi ini dapat digunakan ketika perusahaan memiliki sumber daya dan kemampuan yang cukup untuk melakukan beberapa strategi dan terdapat peluang peluang yang menarik untuk investasi.

B. Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan. Secara umum rumah sakit adalah rumah sakit yang dapat merawat pasien yang menderita berbagai macam penyakit dan telah memiliki beberapa dokter ahli.[41] Rumah sakit menurut WHO adalah suatu bagian menyeluruh (integral) organisasi sosial dan medis yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun preventif pelayanan keluarnya menjangkau keluarga dan lingkungan rumah. Rumah sakit merupakan pusat untuk latihan tenaga kesehatan dan penelitian bio-psiko-sosio-ekonomi budaya.[42]

Definisi rumah sakit umum menurut Keputusan Menteri Republik Indonesia nomor 983.MENKES/SK/1992 mengenai pedoman rumah sakit umum dinyatakan bahwa: “Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialistik dan pendidikan tenaga kesehatan dan pelatihan”. Jadi rumah sakit adalah suatu

[41] Anton M. Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), 758.
[42] Supriyanto dan Ernawati, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan,* (Jakarta: Andi Publisher, 2011), 31.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

organisasi yang kompleks, menggunakan gabungan ilmiah khusus dan rumit, dan difungsikan oleh berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik modern, yang semuanya terikat bersama-sama dalam maksud yang sama, untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik.

Rumah sakit memiliki 3 kelompok pelayanan kesehatan, diantaranya:

a. Pelayanan rawat inap, yaitu pelayanan yang diberikan rumah sakit apabila pasien memerlukan penanganan yang cermat dan proses lama, maka diperlukan tempat tinggal sementara agar pasien dapat disembuhkan. Sehingga, pihak rumah sakit menyediakan pelayanan ini untuk pasien yang harus tinggal dan dirawat di rumah sakit.
b. Pelayanan rawat jalan, yaitu pelayanan di rumah sakit yang mana pasien tidak harus tinggal di rumah sakit. Untuk kondisi yang memungkinkan pasien bisa dirawat dirumah sendiri, maka rumah sakit hanya sebagai tempat untuk pemeriksaan dan pengobatan.
c. Pelayanan darurat, yaitu pelayanan di rumah sakit yang mana pasien datang dengan kondisi yang mendesak, misalkan karena bencana alam, kecelakaan, atau serangan penyakit tertentu yang mendesak. Untuk itu rumah sakit harus siap siaga sepanjang waktu.

Selain 3 kelompok pelayanan diatas yang diberikan, ada juga pelayanan dasar yang diberikan rumah sakit yaitu:[43]

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang mencakup urusan kepegawaian, ketata usahaan, kerumah tanggan, logistik, dan mencakup tata usaha pasien seperti administrasi, rujukan, serta pengeluaran pasien.
2. Pelayanan medis, yaitu pelayanan yang dilakukan oleh staff medis rumah sakit, seperti dari tenaga dokter, perawat, dan suster. Staf medis

[43] Eduardus Danang Tri Umbara, *"Rumah Sakit Hewan di Yogyakarta"* (Skripsi--JurusanTeknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2009), 8-10.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini juga terorganisir melalui komite yang tugas utamanya memberikan nasehat dan mendisiplinkan para anggotanya.

3. Pelayanan penunjang medis, yaitu seperti labolatorium klinik, radiologi, farmasi, dan gizi.
4. Pelayanan keperawatan, yaitu pelayanan yang memberikan perawatan pada pasien secara komprehensif, aman, dan efektif ditunjang dengan organisasi yang baik.

Selain pelayanan di dalam rumah sakit juga harus ada manajemen yang mengatur, mengkoordinir, dan mengarahkan agar rumah sakit sesuai dengan arah tujuannya. Manajemen dalam rumah sakit meliputi:

1. Manajemen organisasi, yaitu proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian terhadap semua sumber daya termasuk manusia untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan atau instansi.[44]
2. Manajemen modal insani atau manajemen sumber daya manusia, yaitu rangkaian kegiatan organisasi yang diarahkan untuk mengembangkan, menarik, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif.[45]
3. Manajemen akuntansi dan keuangan, yaitu kegiatan perencanaan, analisis, dan pengendalian keuangan serta akuntansi dalam perusahaan atau instansi untuk menjalankan kegiatan operasionalnya.[46]
4. Manajemen pemasaran, yaitu proses menganalisis, menrencanakan, mengkoordinasi, dan mengendalikan program-program terkait dengan pengkonsepan, harga, promosi, dan distribusi produk, jasa, dan gagasan yang dirancang untuk menciptakan dan memelihara keuntungan dengan pasar untuk mencapai tujuan perusahaan.[47]

---

[44] George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Basics of Manajemen,* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), 82.
[45] Irham Fahmi, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Mitra WacanaMedia, 2016),1.
[46] Suad Husnan dan Enny Pudjiastuti, *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2002), 4.
[47] Harper W. Boyd, Jr, dkk, *Marketing manajemen,* (Jakarta: Erlangga, 2000), 18.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Manajemen fasilitas, yaitu suatu kegiatan menata, mulai dari perencanaan sampai dengan penataan lahan, bangunan, perlengkapan, dan perabotan yang dibutuhkan secara efektif dan efisien.[48]
6. Manajemen mutu, yaitu suatu proses perencanaan strategi dalam perusahaan agar pelanggan mendapat tingkat kepuasan yang sempurna sesuai yang diharapkan. Fokus dari pada manajemen mutu yaitu tingkat kepuasan pelanggan.[49]

2. Okupansi (Tingkat Hunian Rawat Inap Pasien)

Untuk mengukur tingkat hunian rawat inap pasien atau tingkat pemanfaatan rumah sakit umumnya digunakan ukuran jumlah tempat tidur (*bed*) yang terisi oleh pasien rawat inap, dibandingkan dengan jumlah tempat tidur yang tersedia, suatu rumah sakit dikatakan baik pemanfaatanya apabila BOR nya mencapai ideal. BOR suatu rumah sakit dikatakan ideal jika seluruh tempat tidur yang tersedia dimanfaatkan oleh pasien rawat inap, dengan kata lain angka BOR 60-85%. Namun untuk mencapai tersebut bukan pekerjaan yang mudah, bahkan sampai saat ini masih sangat kecil persentase rumah sakit yang mampu mencapai angka BOR 60-85%.[50]

Upaya untuk meningkatkan BOR rumah sakit terlepas dari keadaan sarana dan prasarana rumah sakit itu sendiri meliputi bangunan serta fasilitas pendukung seperti: air, listrik, jaringan telpon dan lain-lain, disamping itu faktor budaya kerja yang dikembangkan dalam pelaksanaan pelayanan rumah sakit juga mempengaruhi keberhasian pencapaian BOR. Disamping itu promosi kepada masyarakat melalui strategi pemasaran yang baik juga dapat meningatkan BOR rumah sakit, sepanjang apa yang di promosikan benar-benar sesuai dengan keadaan

---

[48] https://www.slideshare.net/sinuraeni/manajemen-fasilitas, diakses tanggal 30 Desember 2019, pukul 15.45 WIB.
[49] Deden Makbuloh, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Model Pengembangan Teori dan Aplikasi Sistem Penjaminan Mutu*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 4.
[50] Wijono D, *Manajemen kepemmpinan dan Organisasi Kesehatan*, (Airlangga University Press, Surabaya, 1997)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilapangan, maka masyarakat akan memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut. Dengan demikian perbaikan yang terarah dan terpadu pada sistem pelayanan peningkatan kualitas peralatan yang berhubungan dengan pelayanan pasien serta promosi dengan strategi pemasaran yang baik perlu dilakukan.

2. Rumah Sakit Islami

Rumah Sakit Islam menurut pasal 1 Pedoman Dasar Badan Kerja Sama Rumah Sakit Islam se-Indonesia (BKS-RSI) adalah setiap rumah sakit yang bernaung di bawah Yayasan dan atau Badan Hukum yang bernafaskan Islam.[51] Rumah sakit Islam, dalam asal katanya disebut *bimar istan* atau sering juga disebut *maristan*, yang diambil dari kata Persia *bimar* (orang sakit) dan *stan* (tempat). Rancangan Islam dan pengembangan rumah sakit Islam tidak terlepas dari keterbukaan umat Islam dengan pihak lain. Rumah sakit Islam memiliki berbagai tujuan. Rumah sakit Islam merupakan pusat pengobatan medis, rumah pemulihan bagi mereka yang sakit atau mengalami kecelakaan, tempat peristirahatan bagi mereka yang mendapatkan gangguan mental.[52]

Rumah sakit Islam sejatinya berada di antara dua titik yang saling melengkapi, satu sisi menjalani misi dakwah, dan di sisi lain titik komersial yang dapat memberikan jaminan keberlangsungan hidup rumah sakit. Rumah sakit Islam tidak boleh bubar hanya karena alasan rugi. Selain itu, kehadiran rumah sakit Islam juga mengemban misi sejarah. Kehadiran rumah sakit saat ini pada`dasarnya merupakan buah mata rantai sejarah kedokteran yang pertama kali digagas seorang pemikir Muslim, Ibnu Sina. Tidak bisa dihapus begitu saja dari sejarah. Ibnu Sina adalah sosok penemu ilmu kedokteran di dunia. Menurut catatan sejarah, beberapa pemikirannya

---

[51] Ahmad Watik Praktiknya dan Abdul Salam M Sofro, *Etika Islam dan Kesehatan: Sumbangan Islam dalam menghadapi Problems Kesehatan Indonesia tahun 2000-an*, (Jakarta: Rajawali, 1986), 250.

[52] Aliah B Purwakania Hasan, *Pengantar Psikologi Kesehatan Islami*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008),331.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

banyak diilhami oleh tradisi penyembuhan yang pernah dikembangkan Rasulullah beserta para sahabatnya. Tidak heran jika saat ini orang mulai membuka kembali mata objektivitas metode penyembuhan sesuai tradisi Nabi.

1. Fatwa No.107/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah Islam:

Fatwa MUI No. 107/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan Rumah sakit berdasarkan prinsip syariah Islam dikeluarkan atas pertimbangan bahwa masyarakat memerlukan penjelasan tentang pedoman penyelenggaraan rumah sakit berdasarkan prinsip syariah dan ketentuan hukum mengenai pedoman penyelenggaraan rumah sakit berdasarkan prinsip syariah belum diatur dalam fatwa DSN-MUI sehingga perlu menetapkan fatwa tentang pedoman penyelenggaraan rumah sakit berdasarkan prinsip syariah islam untuk dijadikan pedoman.

Dalam fatwa tersebut ada ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi oleh rumah sakit agar mendapat sertifikat dan bisa disebut sebagai rumah sakit syariah atau rumah sakit yang merapkan prinsip-prinsip islam. Diantara ketentuan-ketentuan tersebut yaitu sebagai berikut:[53]

1. Ketentuan terkait Akad, Bahwa rumah sakit harus memenuhi akad-akad yaitu:
   a. Akad *Ijarah* yaitu akad antara rumah sakit dengan tenaga kesehatan, rumah sakit dengan pasien, rumah sakit dengan pemasok alat kesehatan, rumah sakit dengan pemasok alat laboratorium.
   b. Akad *Ijarah muntahiyah bi al-tamlik* yaitu akad antara rumah sakit dengan pemasok alat kesehatan, rumah sakit dengan pemasok alat laboratorium.

[53] Fatwa Majelis Ulama Indonesia No. 107/DSN-MUI/X/2016, 12-14.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Akad *bai'* yaitu akad antara rumah sakit dengan pemasok alat kesehatan, rumah sakit dengan pemasok alat laboratorium, rumah sakit dengan pemasok obat.
d. Akad *mudharabah* yaitu akad antara rumah sakit dengan pemasok alat kesehatan, rumah sakit dengan pemasok alat laboratorium.
e. Akad *musyarakah mutanaqishah* yaitu akad antara rumah sakit dengan pemasok alat kesehatan, rumah sakit dengan pemasok alat laboratorium.
f. Akad *wakalah bi al-ujrah* yaitu akad antara rumah sakit dengan pemasok obat.

2. Ketentuan terkait pelayanan di rumah sakit.
   a. Memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
   b. Mengedepankan aspek kemanusiaan sesuai dengan kebutuhan pasien, tanpa memandang ras, suku, dan agama.
   c. Mengedepankan aspek keadilan dan kewajaran dalam membuat perhitungan biaya yang akan dibebankan kepada pasien.
   d. Memberikan pelayanan dan konsultasi spiritual keagamaan yang sesuai kebutuhan untuk kesembuhan pasien.
   e. Pasien dan penanggung jawab pasien wajib mematuhi semua peraturan dan prosedur yang berlaku di rumah sakit.
   f. Rumah sakit, pasien, dan penanggung jawab pasien wajib mewujudkan akhlak karimah.
   g. Menghindarkan diri dari perbuata maksiat, dan hal-hal yang bertentangan dengan syariah.
   h. Memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS).
   i. Memiliki panduan terkait tata cara ibadah yang wajib dilakukan pasien muslim (antara lain terkait ketentuan tata cara bersuci dan shalat bagi yang sakit).
   j. Memiliki panduan terkait standar kebersihan rumah sakit.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Ketentuan terkait penggunaan obat-obatan, makanan, minuman, kosmetika, dan barang gunaan, yaitu:

   Rumah sakit wajib menggunakan obat-obatan, makanan, minuman, kosmetik, dan barang gunaan halal yang telah mendapat sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), jika obat yang digunakan belum mendapat sertifikat halal dari MUI maka boleh menggunakan obat yang tidak mengandung unsur yang haram; dalam kondisi terpaksa (*dharurat*), penggunaan obat yang mengandung unsur haram wajib melakukan prosedur *informed consent.*

4. Ketentuan terkait penempatan, peggunaan, dan pengembangan dana rumah sakit.

   Menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam upaya penyelenggaraan rumah sakit, baik bank, asuransi, lembaga pembiayaan, lembaga penjaminan, maupun dana pensiun, pengelolaan portofolio dana dan jenis-jenis asset lainnya sesuai degan prinsip-prinsip syariah. tidak boleh mengembangkan dana pada kegiatan usaha dan/atau transaksi keuangan yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah dan memiliki panduan pengelolaan dana zakat, infaq, sedekah, dan wakaf.

2. Peraturan Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI)

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan merupakan rumah sakit yang menerapkan prinsip syariah sekaligus rumah sakit yang mendapatkan sertifikasi syariah dari DSN-MUI. Sebuah rumah sakit dikatakan sebagai rumah sakit syariah tentu memiliki beberapa indikasi dan standar. Menurut Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI), rumah sakit syariah memiliki 3 indikator mutu wajib syariah yaitu:

1. Pasien sakaratul maut terdampingi dengan talqin
2. Mengingatkan waktu salat bagi pasien dan keluarga yang menunggui

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Pemasangan kateter sesuai gender, yaitu pasien lelaki dipasang perawat lelaki demikian juga sebaliknya, paseien perempuan dipasang oleh perawat perempuan.[54]

Selain indikator mutu wajib, rumah sakit syariah juga memiliki delapan indikator standar pelayanan minimal (SPM) syariah yaitu:

1. Membaca basmalah pada pemberian obat dan tindakan
2. Hijab untuk pasien
3. Mandatory training untuk fikih pasien
4. Adanya edukasi islami berupa leaflet atau buku kerohanian
5. pemasangan EKG sesuai gender
6. Pemakaian hijab menyusui
7. Pemakaian hijab di kamar operasi, dan
8. Penjadwalan operasi elekif (terencana) yang tidak terbentur waktu salat.[55]

Rumah sakit syariah juga memiliki standar dalam sertifikasi yang didasarkan pada *maqasid shariah*. Menurut Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI), standar sertifikasi dibagi dengan bobot standard dan elemen penilaian yang berbeda, meliputi; *hifz al-din* (32 standar dan 108 elemen penilaian), *hifz al-nafs* (6 standar dan 17 elemen penilaian)\, hifz al-‘aql (6 standar dan 18 elemen penilaian), hifz al-nasl (2 standar dan 7 elemen penilaian), hifz al-mal (4 standar dan 11 elemen penilaian).[56] Dalam masing-masing bab tersebut dibagi ke dalam dua kelompok standar yaitu pada aspek manajemen dan aspek pelayanan. Dalam aspek manajemen meliputi penilaian tentang:

---

[54] MUKISI, *Tiga indikator wajib Rumah sakit syariah.* https://www.republika.co.id diakses 5 Februari 2020

[55] Wahyu Wardhana, *Geliat rumah sakit syariah di indonesia.* http://www.ekonomisyariah.org/id/6767/geliat-rumah-sakit-syariah-di-indonesia/ diakses 5 Februari 2020

[56]MUKISI, *Standar dan Instrumen Sertifikasi Rumah Sakit Syariah,* https://mukisi.com/503/standar-dan-sertifikasi-rumah-sakit-syariah/. Diakses 5 Februari 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Standar Syariah Manajemen Organisasi berisi tanggung jawab dan akuntabilitas pemilik rumah sakit dalam pengelolaan rumah sakit, seperti ijin operasional, struktur organisasi yang memuat Dewan Pengawas Syariah dan lain-lain.
2. Standar Syariah Modal Insani berisi tata kelola sumber daya manusia.
3. Standar Syariah Manajemen Pemasaran berisi tata kelola pemasaran rumah sakit.
4. Standar Syariah Manajemen Akuntansi dan Keuangan berisi tata kelola keuangan dan akuntansi rumah sakit syariah.
5. Standar Syariah Manajemen Fasilitas berisi penyediaan fasilitas rumah sakit sesuai kaidah syariah.

Standar Syariah Manajemen Mutu berisi kebijakan dan pedoman mutu tentang pemeliharaan akidah, akhlaq dan muamalah melalui aktivitas keagamaan. Sedangkan, dalam standar pelayanan meliputi tentang:

1. Standar Syariah Akses Pelayanan dan Kontinuitas meliputi proses penerimaan, bimbingan, dan pemulangan pasien.
2. Standar Syariah Asesmen Pasien meliputi assesment awal secara komprehensif terhadap kondisi medis-spiritual pasien.
3. Standar Syariah Pelayanan Pasien meliputi pelayanan psikospiritual untuk berbagai variasi kebutuhan pelayanan kesehatan.
4. Standar Syariah Pelayanan Obat meliputi penerapan konsep obat esensial di rumah sakit yang berisi daftar obat, stok obat yang terpilih dan terapi yang digunakan tidak mengandung unsur yang diharamkan.
5. Standar Syariah Pelayanan dan Bimbingan Kerohanian meliputi pelayanan pendampingan kerohanian bagi seluruh pasien beragama Islam dan pasien yang memiliki permintaan khusus.
6. Standar Syariah Pendidikan Pasien dan Keluarga meliputi kewajiban rumah sakit untuk melakukan pendidikan kepada pasien rawat inap mengenai pelayanan spiritual yang diterima selama perawatan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Standar Syariah Pencegahan dan Pengendalian Infeksi meliputi kewajiban rumah sakit memiliki program pencegahan dan pengendalian infeksi.[57]

C. Pemasaran Islami

Pemasaran) adalah semua kegiatan manusia yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran. Proses pertukaran melibatkan kerja, penjual harus mencari pembeli, menemukan dan memenuhi kebutuhan mereka, merancang produksi yang tepat, menentukan harga yang tepat, menyimpan dan mengangkutnya, mempromosikan produk tersebut, menegosiasikan dan sebagainya, semua kegiatan ini merupakan nilai dari pemasaran.[58]

Definisi di atas didasarkan pada salah satu ketentuan ketentuan dalam bisnis Islami yang tertuang dalam kaidah fiqih yang mengatakan,"*Al-muslimuna ala syuruthihim illa syarthan harramahalalan aw ahallaharaman*" (kaum muslim terikat dengan kesepakatan-kesepakatan bisnis yang mereka buat, kecuali kesepakatan yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram). Selain itu, kaidah lain mengatakan "*Al-ashlu fil muamalah al ibahahilla ayyadulla dalilun ala tahrimiha*" (Pada dasarnya semua bentuk muamalah atau bisnis boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya).

Penjelasan tersebut artinya bahwa dalam pemasaran islami, seluruh proses baik proses penciptaan, proses penawaran, maupun proses perubahan nilai *(value)* tidak boleh ada hal-hal yang bertentangan dengan akad dan prinsip prinsip mu'amalah yang islami. Sepanjang hal tersebut dapat dijamin, dan penyimpangan prinsip-prinsip Muamalah islami tidak terjadi dalam suatu transaksi atau dalam suatu proses bisnis, maka menjadi bentuk transaksi apapun dalam pemasaran dapat dibolehkan.

---

[57]MUKISI, *Standar dan Instrumen Sertifikasi Rumah Sakit Syariah,* dalam https://mukisi.com/503/standar-dan-sertifikasi-rumah-sakit-syariah/. Diakses 5 Februari 2020

[58] Cholifah, *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Butik Busana Muslim Di Kota Semarang* (Semarang: Fakultas Syariah IAIN Walisongo, 2010), 16-17.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ada 4 karakteristik pemasarann islami yang dapat menjadi panduan bagi para pemasar sebagai berikut:

1. Teistis *(Robbaniyah)*

Salah satu ciri khas pemasarn islami yang tidak dimiliki dalam pemasaran konvensional yang dikenal selama ini adalah sifatnya yang religius. Kondisi ini tercipta tidak karena keterpaksaan, tetapi dari kesadaran akan nilai-nilai religius, yang dipandang penting dan mewarnai aktivitas pemasaran agar tidak terperosok ke dalam perbuatan yang dapat merugikan orang lain. Seperti firman Allah swt dalam surah Al-zalzalah ayat 7:

فَمَن يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُۥ ۝٧

"Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya".[59]

Seorang marketer dari melakukan strategi pemasaran dengan memilah-milah pasar (segmentasi), *segmentasi* yaitu seni mengidentifikasikan serta memanfaatkan peluang-peluang yang muncul di pasar. Segmentasi merupakan langkah awal dalam menentukan keseluruhan aktivitas perusahaan, segmentasi memungkinkan perusahaan untuk lebih fokus dalam mengalokasikan sumber daya, kemudian memilih pasar mana yang harus menjadi fokusnya (targeting), *targeting* adalah strategi mengalokasikan sumberdaya perusahaan secara efektif. Dengan menentukan target yang dibidik, usaha akan lebih terarah. Ada tiga kriteria yang harus dipenuhi perusahaan pada saat mengevaluasi dan menentukan segmen mana yang mau ditarget.

*Pertama*a adalah memastikan bahwa segmen pasar yang dipilih itu cukup besar dan akan cukup menguntungkan bagi perusahaan. Atau dapat pula memilih segmen pasar yang pada saat ini masih kecil, tetapi menarik dan menguntungkan di masa mendatang. Yang *kedua* adalah harus didasarkan pada keunggulan daya saing perusahaan. Keunggulan daya saing

[59] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya,,*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan cara untuk mengukur apakah perusahaan itu memiliki kekuatan dan keahlian yang memadai untuk menguasai segmen pasar yang dipilih. Yang *ketiga* adalah dengan melihat situasi persaingan yang terjadi. Semakin tinggi tingkat persaingan, perusahaan perlu mengoptimalkan segala usaha yang ada secara efektif dan efisien sehingga targeting yang dilakukan akan sesuai dengan keadaan yang ada di pasar. Bagi perusahaan syariah harus bisa mengambil hati dan jiwa dari para calon konsumennya, dengan begitu konsumen akan lebih terikat kepada produk atau perusahaan dan relasi yang terjalin bias bertahan lebih lama.

Selanjutnya strategi yang harus dirumuskan adalah membuat *positioning. Positioning* adalah strategi untuk merebut posisi di benak konsumen, sehingga strategi. Ini menyangkut bagaimana membangun kepercayaan, keyakinan, dan kompetensi bagi pelanggan. Postioning diperlukan agar citra terhadap produk atau perusahaan dapat terbentuk sesuai dengan niat dan tujuan dari perusahaan. Setelah menemukan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, perusahaan harus mengetahui posisinya di tengah arena kompetisi. Dengan mengetahui posisi di tengah pemain yang lain, positioning yang ditawarkan bisa berbeda dari *positioning* pesaing. *Positioning* ini juga harus sesuai terhadap perubahan perubahan yang terjadi dipasar. Bagi perusahaan syariah, membangun positioning yang kuat dan positif sangatlah penting. Citra Islami (syariah) yang dengan sendirinya akan terbentuk harus bisa dipertahankan dengan menawarkan nilai-nilai yang sesuai dengan prinsip syariah Islam.

Pemenuhan terhadap prinsip-prinsip syariah Islam merupakan hal yang wajib dan harus dijalankan berdasarkan kompetensi yang dimiliki perusahaan. Sehingga, dalam menentukan positioning-nya, perusahaan bisa menampilkan keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan berdasarkan prinsip syariah. Positioning memegang peranan dalam memasarkan produk-produk perusahaan, Karena membangun positioning berarti membangun kepercayaan dari konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Etis *(Akhlaqiyah)*

Seorang marketer (pemasar) sangat mengedepankan masalah akhlak (moral, etika) dalam seluruh aspek kehidupannya. Prinsip bersuci dalam islam tidak hanya dalam ibadah, tetapi dapat di temukan juga dalam kehidupan sosial sehari-hari seperti dalam berbisnis, berumah tangga, bergaul, bekerja, belajar dan lain-lain. Seperti firman Allah swt,

فَإِذَا قُضِيَتِ ٱلصَّلَوٰةُ فَٱنتَشِرُواْ فِى ٱلْأَرْضِ وَٱبْتَغُواْ مِن فَضْلِ ٱللَّهِ وَٱذْكُرُواْ ٱللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾

"Artinya: apabila telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung".[60]

Ada beberapa etika marketer (pemasar) yang akan menjadi prinsip bagi marketer syariah dalam menjalankan fungsi pemasaran, yaitu:

a. Jujur *(al amanah)*

Seorang pebisnis wajib berlaku jujur dalam melakukan usahanya. Jujur dalam pengertian yang lebih luas yaitu tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ada fakta, tidak berkhianat, serta tidak pernah ingkar janji dan lain sebagainya.

Tindakan tidak jujur selain merupakan perbuatan yang jelas berdosa, jika biasa dilakukan dalam melakukan bisnis juga akan membawa pengaruh negatif kepada kehidupan pribadi dan keluarga seorang pebisnis itu sendiri. Bahkan lebih jauh lagi, sikap dan tindakan yang seperti itu akan mewarnai dan mempengaruhi kehidupan bermasyarakat secara luas.[61]

Dalam Al-Qur'an, keharusan bersikap jujur dalam dunia bisnis seperti berdagang, berniaga atau jual beli, sudah diterangkan dengan sangat jelas dan tegas antara lain firman Allah swt:

---

[60] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya,,,*
[61] Johan Arifin., *Etika Bisnis Islami* (Semarang: Walisongo Press, 2009), 154.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

۞ أَوۡفُواْ ٱلۡكَيۡلَ وَلَا تَكُونُواْ مِنَ ٱلۡمُخۡسِرِينَ ١٨١ وَزِنُواْ بِٱلۡقِسۡطَاسِ
ٱلۡمُسۡتَقِيمِ ١٨٢ وَلَا تَبۡخَسُواْ ٱلنَّاسَ أَشۡيَآءَهُمۡ وَلَا تَعۡثَوۡاْ فِي ٱلۡأَرۡضِ
مُفۡسِدِينَ ١٨٣

"Artinya: 181. sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang- orang yang merugikan; 182. dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. 183. dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan".[62]

Dengan menyimak ayat tersebut diatas, maka kita akan dapat mengambil satu pengertian bahwa; sesungguhnya Allah swt telah menganjurkan kepada seluruh umat manusia pada umumnya, dan kepada para pelaku bisnis khususnya untuk berlaku jujur dalam menjalankan roda bisnisnya dalam bentuk apapun.

b. Berperilaku Adil *(al' adl)*

Dalam berbisnis yaitu satu bentuk akhlak yang harus dimiliki seorang syariah marketer. Lawan dari keadilan adalah kezaliman yaitu sesuatu yang di haramkan Allah. Allah mencintai orang-orang yang berbuat adil dan membenci orang-orang yang berbuat zalim, bahkan Allah melaknat mereka. Seperti firman Allah swt,

[62] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya,,,*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

وَأَوْفُوا۟ ٱلْكَيْلَ وَٱلْمِيزَانَ بِٱلْقِسْطِ ۖ لَا نُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۖ
وَإِذَا قُلْتُمْ فَٱعْدِلُوا۟ وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبَىٰ ۖ وَبِعَهْدِ ٱللَّهِ أَوْفُوا۟ ۚ ذَٰلِكُمْ
وَصَّىٰكُم بِهِۦ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿١٥٢﴾

Artinya: 152"....*dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak memikulkan beban kepada seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya dan apabila kamu berkata, maka hendaklah adil walaupun dia adalah kerabat(mu). Dan enuhilh janji Allah, demikianlah yang telah ditetapkannya."*[34]
(QS. Al-An'am: 152)

Dalam bisnis modern, sikap adil harus tergambarkan bagi semua stakeholder, semuanya harus merasakan keadilan. Tidak boleh ada satu pihak pun yang hak-haknya terzalimi. Mereka harus selalu terpuaskan sehingga dengan demikian bisnis bukan hanya tumbuh dan berkembang, melainkan juga berkah di hadapan Allah Swt.

c. Bersikap melayani dan rendah hati *(khidmah)*

yaitu sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang marketer. Tanpa sikap melayani yang melekat dalam kepribadiannya maka dia bukanlah seorang yang berjiwa pemasar. Melekat dalam sikap melayani ini adalah sikap sopan santun dan rendah hati. Orang yang beriman di perintahkan untuk bermurah hati, sopan dan bersahabat saat berelasi dengan mitra bisnisnya.

Sikap selanjutnya adalah memberi kemudahan kepada orang lain yang kesulitan. Firman Allah swt dalam surah Al Israa' ayat 37.

وَقُل لِّعِبَادِى يَقُولُوا۟ ٱلَّتِى هِىَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ ٱلشَّيْطَٰنَ يَنزَغُ بَيْنَهُمْ ۚ إِنَّ
ٱلشَّيْطَٰنَ كَانَ لِلْإِنسَٰنِ عَدُوًّا مُّبِينًا ﴿٥٣﴾

"Artinya: dan Katakanlah kepada hamha-hamba-Ku: "Hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang lebih baik (benar).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sesungguhnya syaitan itu menimbulkan perselisihan di antara mereka. Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia".[63]

d. Tidak suka berburuk sangka *(su'udzon)*

Allah swt memerintahkan untuk menjauhi dari prasangka yang buruk. Seperti firman Allah swt:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱجۡتَنِبُواْ كَثِيرٗا مِّنَ ٱلظَّنِّ إِنَّ بَعۡضَ ٱلظَّنِّ إِثۡمٞۖ
وَلَا تَجَسَّسُواْ وَلَا يَغۡتَب بَّعۡضُكُم بَعۡضًاۚ أَيُحِبُّ أَحَدُكُمۡ أَن يَأۡكُلَ
لَحۡمَ أَخِيهِ مَيۡتٗا فَكَرِهۡتُمُوهُۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۚ إِنَّ ٱللَّهَ تَوَّابٞ رَّحِيمٞ ١٢

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, jauhilah kebanyakan purba-sangka (kecurigaan), karena sebagian dari purba-sangka itu dosa. dan janganlah mencari-cari keburukan orang dan janganlah menggunjingkan satu sama lain. Adakah seorang diantara kamu yang suka memakan daging saudaranya yang sudah mati? Maka tentulah kamu merasa jijik kepadanya. dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Penerima taubat lagi Maha Penyayang. (Qs. Al-Hujurat: 12).

Oleh karena itu, kita harus saling menghormati satu sama lain karena itu merupakan ajaran Nabi Muhammad saw yang harus diimplementasikan dalam perilaku bisnis modern. Tidak boleh satu pengusaha menjelekkan pengusaha lain hanya karena bermotifkan bisnis.

e. Memiliki kepribadian spiritual *(taqwa)*

Seorang muslim diperintahkan untuk selalu mengingat Allah, bahkan dalam suasana mereka sedang sibuk dalam aktivitas mereka. dia hendaknya sadar penuh dan responsive terhadap prioritas-prioritas yang telah ditentukan oleh sang maha pencipta.

[63] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya,,,*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Tidak suka menjelek-jelekan *(ghibah)*

Penyakit hati lain selain *su'udzon* yang banyak menimpa umat Islam adalah *ghibah.* Kita dilarang *ghibah* (mengumpat atau menjelek jelekkan).

g. Tidak melakukan *riswah* (suap)

h. Berkepribadian baik dan simpatik *(siddiq)*

Berperilaku baik, sopan santun dalam pergaulan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku. Sifat ini sangat dihargai dengan nilai yang tinggi dan mencakup semua sisi manusia.

i. Selalu menepati janji dan tidak curang *(tahfif)*

Seorang pebisnis syariah harus senntiasa menjaga amanah yang dipercayakan kepadanya. Demikian juga dengan seorang syariah marketer, harus dapat menjaga amanah yang diberikan kepadanya sebagai wakil dari perusahaan dalam memasarkan produk kepada pelanggan.

3. Ralistis *(Al waqi'iyah)*

Pemasaran Islami atau syariah marketing bukanlah konsep yang eksklusif, fanatis, anti modernitas, dan kaku, melainkan konsep pemasaran yang fleksibel. *Syariah marketer* bukanlah berarti para pemasar itu harus berpenampilan ala bangsa Arab dan mengharamkan dasi. Namun syariah marketer haruslah tetap berpenampilan bersih, rapi, dan bersahaja apapun model atau gaya berpakaian yang dikenakan.

4. Humanistis *(Insaniyyah)*

Keistimewaan yang lain adalah sifatnya yang humanistis universal. Pengertian humanistis adalah bahwa syariah diciptakan untuk manusia agar derajatnya terangkat, sifat kemanusiaannya terjaga dan terpelihara, serta sifat-sifat kehewanannya dapat terkekang dengan panduan syariah. Syariah Islam adalah syariah humanistis, diciptakan untuk manusia sesuai dengan kapasitasnya tanpa memperdulikan ras,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

warna kulit, kebangsaan, dan status. Sehingga pemasaran syariah bersifat universal.[64]

D. Bauran Pemasaran Islami

1. Pengertian Bauran pemasaran Islami

Bauran pemasaran elemen-elemenya adalah produk (*product*), harga (*price*), tempat distribusi (*place*), dan promosi (*promotion*) yang dikenalkan oleh Jerome Mc Carthy. Produk dan harga adalah komponen tawaran (*offers*), sedangkan tempat distribusi dan promosi adalah komponen dari akses (*access*). Karena itu, bauran pemasaran (*marketing mix*) yang dimaksud adalah bagaimana mengintegrasikan tawaran dari perusahaan (*company's offers*) dengan akses yang tersedia (*company'saccess*).

Bagi perusahaan syariah, untuk komponen tawaran (*offer*), produk dan harga haruslah didasari dengan nilai kejujuran dan keadilan, sesuai dengan prinsip-perinsip syariah. Kualitas produk yang diberikan harus sesuai dengan yang ditawarkan. Jadi, sangat dilarang bila perusahaan menyembunyikan kecacatan dari produk-produk yang mereka tawarkan. Sedangkan dalam menentukan harga, perusahaan haruslah mengutamakan nilai keadilan. Jika kualitas produknya bagus, harganya tentu bisa tinggi. Sebaliknya, jika seseorang telah mengetahui keburukan yang ada di balik produk yang ditawarkan, harganya pun harus disesuaikan denggan kondisi produk tersebut.

Komponen akses (*access*) sangat berpengaruh terhadap bagaimana usaha dari perusahaan dalam menjual produk dan harganya. Promosi bagi perusahaan yang berlandaskan syariah haruslah menggambarkan secara nyata apa yang ditawarkan dari produk-produk atau servis-servis perusahaan tersebut. Promosi yang tidak sesuai dengan kualitas atau kompetensi, contohnya promosi yang menampilkan imajinasi terlalu tinggi bagi konsumenya adalah termasuk dalam praktek penipuan dan

[64] Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing* (Bandung: Mizan, 2006), 50.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebohongan. Untuk itu, promosi yang semacam tersebut sangat dilarang dalam pemasaran Islam (*syariah marketing*). Dalam menentukan saluran distribusi (*place*), perusahaan harus mengutamakan tempat-tempat yang sesuai dengan target pasar sehinggga dapat efektif dan efisien. Sehingga, pada intinya dalam menentukan bauran pemasaran proses integrasi terhadap offer dan acces, harus didasari prinsip-prinsip keadilan dan kejujuran.[65]

2. Konsep Bauran Pemasaran Dalam Islam

a. Produk dalam Islam

Persyaratan yang mutlak ada dalam sebuah produk yang akan dijual belikan baik berupa barang maupun jasa harus memenuhi kriteria halal.[66] Islam melarang umatnya menjual suatu barang sedang barang itu hukumnya haram. Sebagaimana Allah swt berfirman dalam surah An-Nahl ayat 116:

وَلَا تَقُولُوا۟ لِمَا تَصِفُ أَلْسِنَتُكُمُ ٱلْكَذِبَ هَٰذَا حَلَٰلٌ وَهَٰذَا حَرَامٌ لِّتَفْتَرُوا۟ عَلَى ٱللَّهِ ٱلْكَذِبَ ۚ إِنَّ ٱلَّذِينَ يَفْتَرُونَ عَلَى ٱللَّهِ ٱلْكَذِبَ لَا يُفْلِحُونَ ﴿١١٦﴾

"Artinya: dan janganlah kamu mengatakan terhadap apa yang disebut-sebut oleh lidahmu secara Dusta "Ini halal dan ini haram", untuk mengada-adakan kebohongan terhadap Allah. Sesungguhnya orang-orang yang mengada-adakan kebohongan terhadap Allah Tiadalah beruntung.(Qs.An-Nahl ayat 116)".

Konsep produk pada pemasaran islami yang dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW selalu menjelaskan dengan baik kepada pembeli akan kelebihan dan kekurangan produk yang dijualnya, sebagaimana sabda beliau dalam Hadis Riwayat Muslim, dari Hakim bin Hizam Ra:

"Dua orang yang berjual beli masing masing mempunyai hak pilih (untuk meneruskan jual beli atau tidak) selama keduanya belum

[65] Herman dan Syakir, *Syariah Marketing* (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006), 177-179.
[66] Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam* (Semarang: Walisongo Press, 2008, cet 1), 106.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pernah berpisah. Jika keduanya berlaku jujur dan berterus terang menjelaskan (keadaaan barang yang diperjual belikan), maka keduanya akan mendapat berkat dari jual beli mereka tetapi jika mereka berdusta dan menyembunyikan cacat, hilanglah jual beli mereka.[67]

b. Harga dalam Islam

Dalam menentukan harga, perusahaan haruslah mengutamakan nilai keadilan. Jika kualitas produknya bagus harganya tentu bisa tinggi. Sebaliknya, jika seseorang telah memgetahui keburukan yang ada di balik produk yang ditawarkan, harganya pun harus disesuaikan denggan kondisi produk tersebut.[68] Strategi harga yang digunakan Nabi Muhammad SAW berdasarkan prinsip suka sama suka. Dalam surat An Nisaa ayat 29:

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ لَا تَأْكُلُوٓا۟ أَمْوَٰلَكُم بَيْنَكُم بِٱلْبَـٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَـٰرَةً عَن تَرَاضٍ مِّنكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوٓا۟ أَنفُسَكُمْ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

"Artinya: 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. dan janganlah kamu membunuh dirimu[287]; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu".

Harga dalam persaingan dunia bisnis merupakan sesuatu yang sangat penting. Dalam hal ini harga yang dipatok harus benar-benar kompetitif, antara pebisnis satu dengan yang lainnya tidak boleh menggunakan cara-cara yang saling merugikan pebisnis lainnya. Sebagai contoh dengan membanting harga, agar pebisnis yang lain menjadi jatuh. Dalam bisnis islami membanting harga dengan tujuan agar pesaing menjadi

[67] Thorik Gunara dan Utus hardiono, *Marketing Muhammad* (Bandung: Madania Prima, 2007), 58.
[68] Herman dan Syakir, *Syariah Marketing* (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006), 178.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kalah sangat dilarang, islam mengajarkan dalam bersaing hendaknya dengan menggunakan cara-cara yang sehat dan ma'ruf.[69]

c. Distribusi dalam Islam

Prinsip yang mendasari proses distribusi dalam ekonomi islam terlahir dari Al Qur'an Surah Al-Hasyr ayat 7:

مَّآ أَفَآءَ ٱللَّهُ عَلَىٰ رَسُولِهِۦ مِنْ أَهْلِ ٱلْقُرَىٰ فَلِلَّهِ وَلِلرَّسُولِ وَلِذِى ٱلْقُرْبَىٰ
وَٱلْيَتَـٰمَىٰ وَٱلْمَسَـٰكِينِ وَٱبْنِ ٱلسَّبِيلِ كَىْ لَا يَكُونَ دُولَةًۢ بَيْنَ ٱلْأَغْنِيَآءِ
مِنكُمْ ۚ وَمَآ ءَاتَىٰكُمُ ٱلرَّسُولُ فَخُذُوهُ وَمَا نَهَىٰكُمْ عَنْهُ فَٱنتَهُوا۟ ۚ وَٱتَّقُوا۟
ٱللَّهَ ۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ ﴿٧﴾

"Artinya: apa saja harta rampasan (fai-i) yang diberikan Allah kepada RasulNya (dari harta benda) yang berasal dari penduduk kota-kota Maka adalah untuk Allah, untuk rasul, kaum kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan orang-orang yang dalam perjalanan, supaya harta itu jangan beredar di antara orang-orang Kaya saja di antara kamu. apa yang diberikan Rasul kepadamu, Maka terimalah. dan apa yang dilarangnya bagimu, Maka tinggalkanlah. dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Amat keras hukumannya".

Prinsip-prinsip tersebut yaitu larangan tentang riba dan harar, keadilan dalam distribusi, konsep kepemilikan dalam islam, larangan menumpuk harta.[70] Saluran pemasaran juga dapat didefinisikan sebagai tempat atau lokasi perusahaan. Letak suatu perusahaan atau usaha harus mudah dijangkau oleh masyarakat, seperti misalnya disekitar pusat-pusat perbelanjaan atau pasar lainnya. Seorang pebisnis harus mampu memilih lokasi yang representative dan dapat dilihat oleh masyarakat. Dalam perspektif syariah saluran pemasaran atau lokasi perusahaan bisa dimana

[69] Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam* (Semarang: Walisongo Press, 2008, cet 1), 107.
[70] Ruslan Abdul Ghofur, *Konsep Distribusi Dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013,cet 1), 76.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

saja asalkan tempat tersebut bukan tempat yang dipersengketakan keberadaannya. Namun tersirat, Islam lebih menekankan pada kedekatan perusahaan dengan pasar. Hal itu untuk menghindari adanya aksi penceggatan barangg sebelum sampai ke pasar. Dalam sebuah hadis disebutkan Ibnu Umar berkata yang artinya: "Sesungguhnya Rasulullah melarangg seorang mencegat barang dagangan sebelum tiba di pasar" (H.R Muslim).[71]

d. Promosi dalam Islam

Promosi dalam perspektif Islam merupakan suatu upaya penyampaian informasi yang benar terhadap produk barang atau jasa kepada calon konsumen atau pelanggan. Berkaitan dengan hal itu maka ajaran Islam sangat menekankan agar menghindari unsur penipuan atau memberikan informasi yang tidak benar bagi para calon konsumen atau pelanggan.[72] Dalam melakukan pemasaran (promosi) Nabi Muhammad saw menekankan agar tidak melakukan sumpah palsu. Dinamakan bersumpah palsu menurut Beliau adalah usaha yang dilakukan untuk melariskan barang dagangannya lagi berusaha dengan cara yang tercela, Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah Ali Imron ayat 77:

إِنَّ ٱلَّذِينَ يَشْتَرُونَ بِعَهْدِ ٱللَّهِ وَأَيْمَـٰنِهِمْ ثَمَنًا قَلِيلًا أُو۟لَـٰٓئِكَ لَا خَلَـٰقَ لَهُمْ فِى ٱلْـَٔاخِرَةِ وَلَا يُكَلِّمُهُمُ ٱللَّهُ وَلَا يَنظُرُ إِلَيْهِمْ يَوْمَ ٱلْقِيَـٰمَةِ وَلَا يُزَكِّيهِمْ وَلَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ ﴿٧٧﴾

"Artinya: Sesungguhnya orang-orang yang menukar janji (nya dengan) Allah dan sumpah-sumpah mereka dengan harga yang sedikit, mereka itu tidak mendapat bahagian (pahala) di akhirat, dan Allah tidak akan berkata-kata dengan mereka dan tidak akan melihat

[71] Ita Nurcholifah, *Strategi Marketing Mix Dalam Perspektif islam* (Jakarta: (Jurnal), 1 Maret 2014),82.
[72] Ibid., 83

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepada mereka pada hari kiamat dan tidak (pula) akan mensucikan mereka. bagi mereka azab yang pedih".

Sumpah palsu juga dilarang dalam hadits Nabi yang artinya: Dari Abu Dzar bahwa Rasulullah Saw bersabda*:*

> "Ada tiga golongan yang tidak akan diajak bicara oleh Allah pada hari kiamat, dan Allah tidak mau melihat mereka dan tidak mau mengampuni mereka, bahkan mereka mendapat azab yang pedih." Lalu sahabat bertanya, "Wahai Rasulullah saw Siapakah mereka itu? "Jawab Rasulullah: "Orang yang melabuhkan kainya, orang yang mengungkit pemberianya dan orang yang melariskan dagangannya dengan sumpah palsu".(HR.Muslim).[73]

[73] Giri, *Membentuk Entrepeneur Muslim*, Baryatussalamah, 153.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

STRATEGI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN DALAM MENINGKATKAN OKUPANSI (TINGKAT HUNIAN RAWAT INAP PASIEN) PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

A. Gambaran Umum dan Profil Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, terletak di Jl. Jaksa Agung Suprapto 76 Lamongan, Kabupaten Lamongan. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan diawali dari sebuah Pos Kesehatan Bencana banjir di Lamongan menjadi Balai Kesehatan Islam (BAKIS) Muhammadiyah Daerah Lamongan didirikan pada bulan Agustus tahun 1968, mula-mula sebagai Balai Pengobatan Islam dengan menyewa suatu bangunan di Jalan KH.Ahmad Dahlan No.7 Lamongan sampai dengan tahun 1978. Selanjutnya dengan usaha nyata dan sungguh-sungguh tanpa pamrih dari para pendiri dan pengurusnya (Pimpinan Daerah Muhammadiyah Lamongan), setelah mendapat hibah dari Bapak H. Usman Dimyati (pemilik lahan dan bangunan yang disewa) maka fungsi sekedar pelayanan pengobatan ditingkatkan dengan tambahan pelayanan BKIA/Klinik KB yang kemudian dikembangkan menjadi Rumah Bersalin dengan kapasitas 6 (enam) tempat tidur.

Sejalan dengan perkembangan, saat ini Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan menempati gedung baru di atas lahan seluas 41.716 m2 M^2 di Jalan Jaksa Agung Suprapto Lamongan dan secara bertahap dibangun fasilitas pelayanan kesehatan yang lebih representatif. Peletakan batu pertama pembangunannya dilaksanakan oleh Gubernur Jawa Timur Bapak Basofi Soedirman tgl 17 Oktober 1994 dan peresmiannya dilaksanakan oleh Menko Kesra Bapak Azwar Anas pada tanggal 5 Juli 1997. Dengan pelayanan medis yang lebih modern dalam lingkungan yang asri dan bernuansa Islami, Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan terus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berupaya untuk mewujudkan visi dan misi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Pada tahun 2016, lokasi ini berkembang lebih luas yaitu mencapai 39.428 M2.[74]

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan saat ini sudah berkembang menjadi rumah sakit tipe B serta sudah memenuhi Standar Akreditasi dengan mencapai predikat PARIPURNA. Pencapaian ini didapatkan pada tanggal 23 Oktober tahun 2013 dan mendapat Akreditasi rumah sakit yang diperoleh tahun 2014 dan pada tahun 2017 dengan predikat lulus Paripurna. Rumah sakit ini mendapatkan Akredistasi tersebut merupakan wujud dari upaya untuk menjaga mutu dan keselamatan pasien yang dilakukan oleh rumah sakit. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan juga mendapatkan sertifikasi Halal yang diberikan oleh MUI (Majelis Ulama Indonesia) kepada Instalasi Gizi yang ada di rumah sakit ini. Pemenuhan produk makanan halal di Instalasi Gizi adalah wujud komitmen Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sebagai rumah sakit Islami. Selain itu tepat diawal tahun 2018 rumah sakit ini ditetapkan sebagai rumah sakit syariah oleh DSN (Dewan Syariah Nasional) Majelis Ulama Indonesia (MUI). Dengan ditetapkanya tersebut membuat semakin menambah ghirah Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan untuk mejalankan syariah Islam mengelola rumah sakit.

Dalam mengemban amanah dan memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan tingkat kesehatan bagi warga masyarakat Lamongan maka Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan terus melakukan perbaikan dari serbagai sisi. Baik dari sisi fasilitas, sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia (SDM) nya. Rumah sakit saat ini menyediakan 250 jumlah tempat tidur (TT). Dan akan terus dilakukan pengembangan agar bisa memenuhi kebutuhan kesehatan untuk semua masyarakat yang ada diwilayah krasidenan Bojonegoro dan khususnya bagi warga Lamongan.[75]

---

[74] Sumber: Dokumentasi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.
[75] www.Rsmlamongan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Profil Rumah Sakit

Tabel.3.1

Nama Pelayanan Kesehatan	Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan
Luas Tanah	41.716 M^2
Luas Lantai	± 26.175 M^2
Pemilik **Pendiri**	Pimpinan Pusat Muhammadiyah Pimpinan Daerah Muhammadiyah Lamongan
Direktur	dr. Hj. Umi Aliyah, M.Kes
Wakil Direktur Medis	dr. H.Anas Mahfudz, Sp.An.
Wakil Direktur Admin & SDI	Drs. H. Taufik Yudiantoro, Ak, M.Acc
Wakil Direktur Keu	Suliatin, SE, Ak
Izin Operasioanl Tetap	P2T/8/03.23/02/XI/2019 (Berlaku s/d 29 November 2024)
Status Kelas	Kelas B (Keputusan Menkes RI No HK.02.03/I/1887/2013)
Data Koordinat (Lintang/Lattitude &Bujur/longitude)	E 112^0 24.231' S 07^0 06.548'

(Sumber: Dokumen Profil RS.Muhammadiyah Lamongan)

3. Budaya Organisasi Rumah Sakit

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mempunyai budaya organisasi yang dijalankan di rumah sakit terdiri berbagai macam yang di singkat dengan istilah ISTAWA yaitu singkatan dari: *Itqon* (profesional, cerdas), Istiqomah, Ikhlas, *Shobru* (sabar), *Tartibu* (tertip), *Waqtihi* (tepat waktu).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Visi, Misi, Slogan dan Budaya Organisasi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

a. Visi

Visi Menjadi Rumah Sakit yang unggul, mandiri dan berdaya saing tinggi, berbasis Penolong Kesengsaraan Umum sebagai perwujudan iman dan ibadah kepada ALLAH SWT"

b. Misi

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang Islami, profesional dan bermutu disertai dakwah amar ma'ruf nahi mungkar.
2. Mengembangkan sumber daya insani yang berkarakter Islami, berwawasan Muhammadiyah dan profesional melalui pendidikan, pelatihan dan penelitian yang berkelanjutan.
3. Membangun rumah sakit pusat kegawat daruratan berstandar internasional.
4. Membangun manajemen informasi dan komunikasi menggunakan teknologi terkini dengan jejaring layanan kesehatan dan institusi lain.[76]

c. Slogan

Cepat, Bermutu, Terjangkau dan Islami.

d. Budaya Organisasi

ISTAWA merupakan singkatan dari:

I = ***I****tqon* (profesional, cerdas), ***I****stiqomah* (ajek) dan ***I****khlas*(rela)

S = ***S****hobru* (sabar)

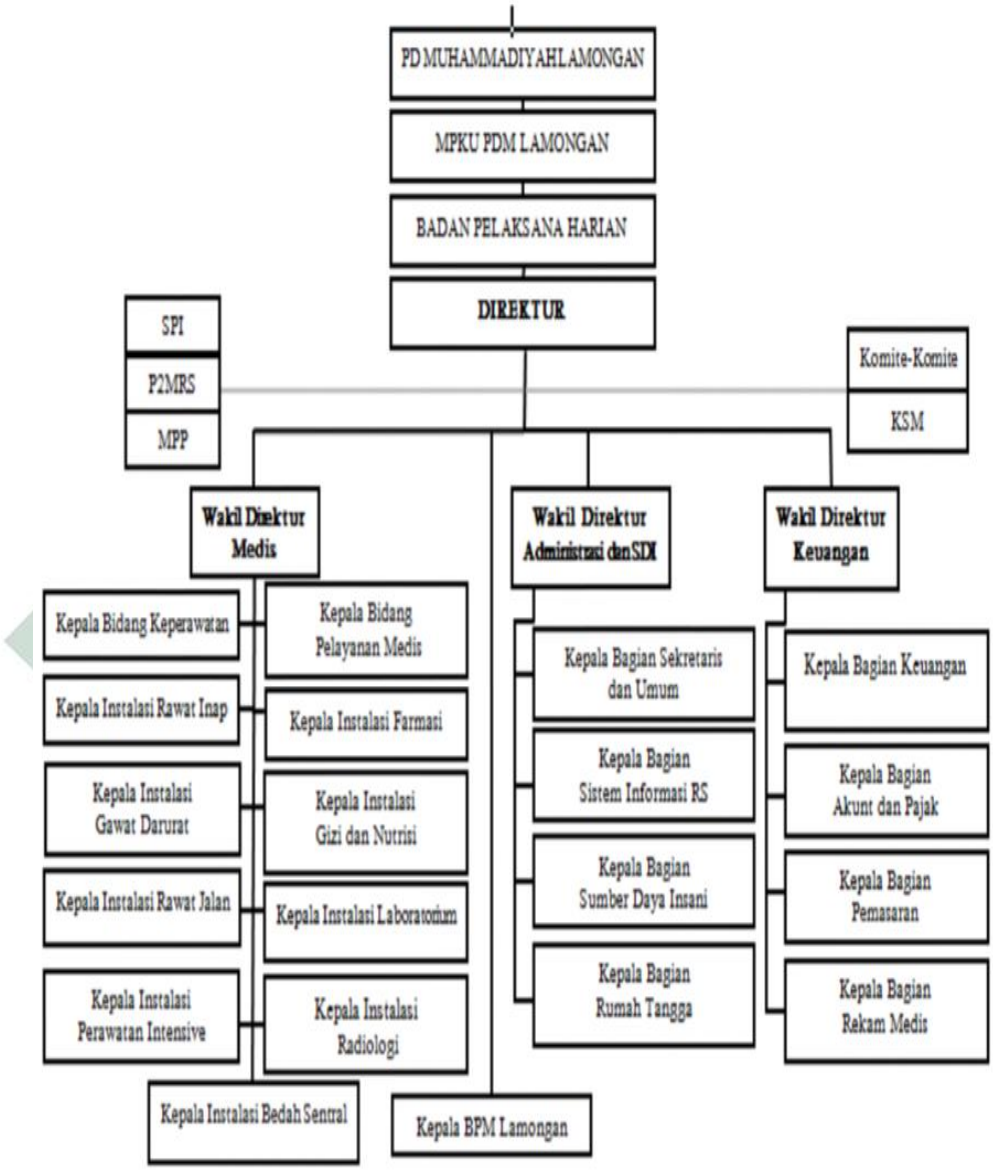
Ta = ***Ta****rtibu* (tertib)

Wa = ***Wa****qtihi* (tepat waktu)

[76] Sumber :Dokumentasi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Struktur Organisasi Rumah sakit



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Muhamadiyah Lamongan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Sarana Tempat Tidur (TT)

Tabel 3.2

Jumlah Tempat Tidur Berdasarkan Kelas dan Paviliun Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan[77]

Kelas		Paviliun									Jumlah
	Multa -zam	Zam-Zam	Mar-wah	Shofa	Saki Nah	Arro fah	Roudhoh	NICU	ICU	PACU	
Suite Room	3										3
VVIP +	8										8
VVIP		17			9						26
VIP		4			2						6
Kelas Utama					6						6
Kelas I			8	6	5	4	4				27
Kelas II			24	21	4	2	6				57
Kelas III			24	28	6	17	9				84
NEONATUS								6			6
NICU								4			4
ICU									5		5
ICCU									5		5
HCU									7		7
PACU										6	6
TOTAL											250

Sumber: Dokumen Profil Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 2020

[77] Sumber: Dokumentasi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Standar Operasional Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Dalam Meningkatkan Okupansi (Tingkat Hunian Rawat Inap Pasien) Perspektif Islam

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan adalah rumah sakit yang melakukan penyelenggaraan kesehatan paripurna seperti menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memberikan pelayanan kesehatan bersama-sama dengan beberapa unit kerja dengan melibatkan bermacam-macam disiplin ilmu pengetahuan dan baground atau latar belakang pendidikan profesi yang bermacam-macam. Untuk wilayah dibidang medis, Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memberikan pelayanan kesehatan Islami yang mencakup layanan *promotif* (layanan penyuluhan kesehatan), pelayanan *preventive* (pemeriksaan pencegahan penyakit), *kurative* (mendiagnosa dan melakukan tindakan medis), dan *rahabilitative* (melakukan perawatan untuk pemulihan pasca tindakan). Semua pelayanan kesehatan Islami dibidang medis tersebut dilakukan dengan cara Islami (menerapkan unsur-unsur Islam) dalam menjalankan semua kegiatan tersebut, seperti memperhatikan Halal dan Haram, memperhatikan asas manfaat dan mudharatnya, hal-hal itu selalu menjadi pertimbangan dalam memberikan pelayanan.

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam pengelolaanya menerapkan prinsip-prinsp syariah Islam, artinya bahwa rumah sakit ini dalam operasionalnya memperhatikan secara serius apa yang menjadi ketentuan dalam kaidah Islam. Kaidah-kaidah dalam syariah Islam benar-benar diperhatikan, Oleh sebab itu Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan di pandang oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) sebagai rumah sakit yang menjalankan syariah Islam secara *kaffah* sehingga layak mendapatkan sertifikasi syariah. Melihat hal tersebut maka Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) bekerja sama dengan MUKISI (Majlis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia) yang merupakan wadah yang menghimpun penyelenggaraan sarana

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesehatan Islam memberikan sertifikasi kepada Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sebagai rumah sakit syariah.

Rumah sakit yang mendapatkan sertifikasi syariah dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Operasionalnya harus berpedoman pada fatwa DSN-MUI No.107/DSN-MUI/X/2016 mengenai pedoman ketentuan penyelengaraan rumah sakit berdasarkan prinsip syariah Islam. Ketentuan-ketentuan tersebut meliputi pemakaian Akad, Pelayanan, pemakaian obat-obatan, pengunaan makanan dan minuman serta kosmetik, dan dalam pengelolaan dana rumah sakit. Seluruh ketentuan-ketentuan tersebut terdapat dalam fatwa DSN-MUI No.107/DSN-MUI/X/2016 terkait penyelenggaraan rumah sakit berdasarkan syariah Islam. Dibawah ini merupakan penerapan standar operasional yang diterapkan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan berdasarkan fatwa DSN-MUI:

1. **Akad di Rumah Sakit**

Mengenai akad yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan berdasarakan wawancara yang diperoleh oleh penulis yaitu Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam bertransaksi keuangan menggunakan akad syariah, ini yang telah diterapakan di rumah sakit selama ini. Hal itu bisa kita lihat melalui:

a. Akad *ijarah*,

Akad *Ijarah* di gunakan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam melakukan pembayaran gaji semua karyawan yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, dalam hal ini, pihak rumah sakit berposisi sebagai yang menggunakan jasa karyawan, sedangkan karyawan berposisi sebagai orang yang memberikan jasanya kepada pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.[78] Pasien dalam melakukan pembayaran saat melakukan pengobatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan juga menggunakan akad syariah, dimana

[78] Ruchin, *Wawancara* 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pasien membayar karena memakai jasa kesehatan yang ada di rumah sakit, sedangkan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sebagai pihak yang memberikan jasanya kepada pasien.[79]

b. Akad *ijarah, ijarah muntahiyah bi al tamlik, bai', mudharabah dan musyarakah mutanaqishah.*

Semua akad ini telah diterapkan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan kepada bagian pihak yang memasok alat-alat kesehatan dan alat-alat laboratorium ke Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Untuk transaksi dengan pihak pemasok obat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memakai akad *bai' wakalah bi al ujrah.* Sementara untuk akad *musyarakah* digunakan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan kepada beberapa lembaga seperti lembaga keuangan, asuransi, dan pada lembaga kesehatan lain.[80]

2. Pelayanan di Rumah Sakit

Dalam memberikan pelayananya Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan menjalankan prinsip syariah Islam dalam beberapa hal diantaranya:

Pertama: Mengedepankan aspek kemanusiaan sesuai yang dibutuhkan pasien, dengan tidak memandang ras, suku dan agama. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu mengedepankan aspek kemanusiaan, tidak pernah pandang bulu dalam melakukan penanganan terhadap pasien. Semua lapisan masyarakat jika datang ke Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan untuk melakukan pengobatan akan dilakukan penangan dengan sebaik mungkin.[81]

---

[79] Ruchin, *Wawancara* 22 Juni 2020
[80] Ruchin, *Wawancara* 22 Juni 2020
[81] Abd.Majakin, *Wawancara* 22 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kedua: Mengedepankan aspek keadilan, dan kewajaran dalam membuat perhitungan biaya yang akan dibebankan kepada pasien. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sudah memperhitungkan semua biaya pengobatan yang akan dibayarkan oleh pasien kepada rumah sakit secara matang. Perhitungan tersebut dilakukan dengan sangat detail sehingga nantinya tidak menimbukan kesalah fahaman antara pihak rumah dengan pasien. Perhitungan biaya juga dilakukan berdasarkan pertimbangan aspek kewajaran sehingga antara rumah sakit dengan pasien tidak ada yang dirugikan.[82]

Ketiga: Pelayanan dan konsultasi spiritual yang sesuai kebutuhan kesembuhan pasien. Pegawai Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan selalu melakukan pelayanan spiritual keagamaan kepada pasien melalui pendampingan saat ada pasien yang mengalami tidak sadarkan diri, petugas melaksanakan pendampingan dengan membisikan doa-doa dengan harapan agar pasien cepat sadarkan diri. Selain itu petugas juga memberikan pendampingan melalui doa-doa kepada pasien yang memiliki penyakit serius seperti pasien HIV, HD, pengidap kanker stadium lanjut dan penyakit berat lainya. Pasien-pasien tersebut diberikan pendampingan spiritual keagamaan dengan harapan bisa membantu dan memperlancar kesembuhan pasien.[83]

Keempat: Rumah sakit dan pasien wajib menghindarkan diri dari perbuatan maksiat, dan hal-hal yang bertentangan dengan syariah Islam. Dalam menghindari hal-hal yang bertentangan dengan syariat di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, pihak rumah sakit menerapkan aturan-aturan untuk menghindari perbuatan yang dilarang oleh syariat. Dalam hal ini, rumah sakit menyediakan hijab atau krudung untuk digunakan menutupi kepala kepada pasien perempuan sehingga auratnya tertutup. Tidak hanya itu, untuk Ibu yang sedang menyusui disiapkan pakaian khusus agar dalam proses menyusui aurat pasien tidak terlihat orang lain. Dalam proses

[82] Abd.Majakin, *Wawancara* 22 Juni 2020
[83] Zuhdi Purnomo, *Wawancara* 22 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan layanan pemeriksaan kepada pasien juga berdasarkan jenis kelamin pasien, jika pasien laki-laki pemerikasaan akan dilakukan staf laki-laki, begitu juga sebaliknya jika pasien perempuan juga akan dilakukan oleh staf perempuan.[84]

Kelima: Rumah sakit, pasien dan pihak penangung jawab pasien wajib mewujudkan akhlakul karimah. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan didalam mewujudkan akhlakul karimah memberikan pelayanan berupa pendidikan dan pengetahuan kepada pasien dan keluarganya. Dalam hal ini, pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memberikan pendidikan atau pemahaman mengenai proses dalam penyembuhan pasien, salah satunya dilakukan melalui cara penyediaan buku yang berisi tentang doa-doa, selain itu juga dengan menggunakan cara menempel poster yang berisi bacaan-bacaan doa yang di taruh di dinding-dinding rumah sakit. Dengan harapan keluarga pasien bisa membaca doa-doa yang ada dibuku atau poster-poster tersebut.[85]

Keenam: Memiliki DPS (Dewan Pengawas Syariah). Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sebelum mendapatkan sertifikasi. Rumah sakit lebih dulu mempunyai Dewan Pengawas Syariah (DPS), artinya bahwa rumah sakit ini sejak dulu sudah menerapkan prinsip syariah Islam yang sesuai dengan yang diatur dalam fatwa DSN-MUI. Dewan Pengawas Syariah di rumah sakit memiliki tugas untuk mengawasi kegiatan operasional rumah sakit agar tidak melanggar ketentuan-ketentuan syariat dan tetap pada jalur yang semestinya. disamping itu Dewan Pengawas Syariah juga mempunyai program kerja untuk dilakukan demi menciptakan rumah sakit kedepanya yang lebih bersyariah.[86]

Ketujuh: Memiliki panduan tata cara ibadah yang wajib dilakukan pasien muslim (antara lain ketentuan tata cara bersuci dan sholat bagi yang sakit). Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan terkait hal ini melakukan

[84] Dhimas Hantoko, *Wawancara* 25 Juni 2020
[85] Dhimas Hantoko, *Wawancara* 25 Juni 2020
[86] Farid, *Wawancara* 25 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

program pelatihan untuk semua staff. Pelatihan tersebut mengenai pemahaman tentang fikih pasien bagaimana para staff memberikan pelayan terhadap pasien, mulai dari memberikan pemahaman kepada pasien tentang sholat, mengajari tata cara sholat, mengajari cara bersuci untuk pasien yang tidak boleh meyentuh air yaitu dengan cara bertayamum, memberikan pendampingan kepada pasien yang mengalami sakaratul maut dengan cara membacakan talqin dan doa untuk pasien. Untuk pasien perempuan diajari bagaimana cara memakai hijab atau penutup kepala sehingga auratnya dapat tertutup dengan benar. Serta membimbing dan mengajari doa bagi pasien yang akan melakukan operasi terhadap penyakitnya. Program pelatihan seperti ini dilakukan secara bergilir untuk staff rumah sakit, karena kegiatan seperti ini dirasa sangat penting didalam menambah wawasan dan pengetahuan terhadap pendidikan keIslaman bagi para staff rumah sakit.[87]

Kedelapan: Memiliki panduan terkait standar kebersihan rumah sakit. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam melakukan standar kebersihan rumah sakit, pihak rumah sakit melakukan prosedur kebersihan seperti mencuci tangan untuk seluruh staff yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Demi memperlancar program ini semua ruang rawat inap yang ada di rumah sakit disediakan sabun dan tempat untuk mencuci tangan sehingga para staff yang ada selalu dalam kondisi bersih. Disamping melakukan standar tersebut Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan juga melaksanakan standar kebersihan melalui mengelola semua sampah yang berasal dari sisa-sisa jaringan tubuh manusia seperti darah kotor, urin, tinja atau kotoran manusia. Semua itu dikelola sesuai dengan kaidah-kaidah syariah Islam. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam hal ini sudah menerapkan standar kebersihan sesuai dengan fatwa DSN-MUI.[88]

[87] Farid, *Wawancara* 25 Juni 2020
[88] Ganis, *Wawancara* 25 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Ketentuan terkait penggunaan obat-obatan, makanan dan minuman

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam memakai obat-obatan yang digunakan di rumah sakit menggunakan prinsip syariah Islam yaitu: seluruh obat yang disediakan pihak rumah sakit dan yang diberikan untuk pasien tidak mengandung bahan haram. Karena Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam hal ini telah mempunyai daftar-daftar obat mana yang mengandung bahan haram. Akan tetapi saat kondisi darurat untuk melakukan penyelamatan kepada pasien, maka menggunakan obat-obatan yang terdapat kandungan bahan haramnya dengan sangat terpaksa akan dipakai oleh Dokter, Perawat, dan Tenaga medis lainya untuk menyelamatkan pasien. Tetapi tindakan tersebut terlebih dahulu harus melakukan izin kepada pasien dan pihak keluarga pasien, dengan cara memberi tahu pengobatan yang dilakukan harus memakai obat-obatan yang dibuat berasal dari bahan haram.[89]

Saat staf rumah sakit memberi pasien obat untuk diminum, staf juga memberi pengetahuan dan pemahaman terhadap pasien cara meminum obat yang baik dan benar, Seperti sebelum minum obat sebaiknya diawali dengan membaca doa agar melalui obat yang diminum Allah memberikan jalan kesembuhan untuk pasien tersebut. Disamping itu, jika obat yang diminum pasien kurang sesuai atau dampaknya dirasa kurang maksimal terhadap pasien maka diharapkan pasien melakukan konsultasi atau melapor kepada staf rumah sakit. Itulah arahan yang diberikan staf Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan kepada pasien.[90]

Sementara untuk konsep syariah Islam yang dipakai pedoman Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan di dalam masalah penggunaan makanan dan minuman yaitu: Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan telah memperoleh sertifikat jaminan halal yang diberikan oleh Majlis Ulama Indonesia (MUI), dalam hal ini bisa kita lihat untuk bagian Unit pelaksanaan gizi di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan selalu memberikan

[89] Abd.Majakin, *Wawancara* 22 Juni 2020
[90] Zuhdi Purnomo, *Wawancara* 22 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengawasan terhadap pembelian bahan makanan dan minuman agar dibeli dalam kondisi suci, bersih, dan dalam kondisi segar serta mempunyai sertifikat dan label halal dari Majlis Ulama Indonesia (MUI). Sementara itu makanan dan minuman dalam bentuk kemasan yang dibeli pihak rumah sakit harus dipastikan bahwa kemasannya tercantum logo halal yang benar-benar diperoleh dari Majlis Ulama Indonesia (MUI).[91]

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam melakukan pengelolaan makanan dan minuman semua lokasi masak dipastikan dalam kondisi bersih dan suci (terhindar dari najis), seluruh staf bagian Unit pelaksanaan gizi yang bertugas untuk mengelola makanan dan minuman didapur seluruh staf wajib memakai alat pelindung seperti plastik atau masker rambut, memakai penutup tangan, harus menggunakan sandal karet karena dilarang menggunakan sepatu, dan memakai pakaian khusus demi menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kecelakaan.[92]

Untuk menyimpan bahan-bahan makanan yang belum dimasak disediakan tempat khusus untuk menyimpan sekaligus untuk menjaga kebersihanya. dan supaya terhindar dari najis maka bahan-bahan makanan tersebut disimpan ditempat yang berbeda antara bahan-bahan yang kering dan yang basah disediakan tempat sendiri-sendiri, semua makanan dan minuman yang telah dikeluarkan dari dapur untuk digunakan konsumsi pasien semua harus dibungkus memakai plastik wrap dengan tujuan agar makanan dan minuman tetap segar, bersih, dan suci (tidak terkena najis).[93]

4. Ketentuan terkait penempatan, penggunaan, dan pengembangan dana

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam mengelola uang atau dana yang dimiliki rumah sakit juga menggunakan prinsip syariah Islam, seperti mengenai penempatanya, penggunaan dan pengembangan dananya rumah:

[91] Aning kurmania, Kepala Unit Gizi klinis, *Wawancara* 25 Juni 2020
[92] Aning kurmania, Kepala Unit Gizi klinis, *Wawancara* 25 Juni 2020
[93] Aning kurmania, Kepala Unit Gizi klinis, *Wawancara* 25 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pertama: Menggunakan jasa lembaga keuangan syariah baik Bank, asuransi, lembaga pembiayaan, lembaga penjaminan, maupaun dana pensiun. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam mengelola dananya melakukan kerja sama dengan bank syariah, dalam hal ini dapat kita lihat bagaimana Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan melakukan pembayaran gaji kepada seluruh pegawainya lewat Bank BRI syariah dan Bank BNI syariah.[94]

Kedua: Pengelolaan portofolio dana dan jenis-jenis aset lainya sesuai dengan prinsip syariah Islam. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam hal ini pimpinan rumah sakit sudah menetapkan cara mengelola keuangan syariah dan akuntansi, mulai dari pengelolaan dananya, mengelola investasinya, sampai dengan pembiayaan rumah sakitnya. Disamping itu pihak rumah sakit juga melakukan penyusunan anggaran keuangan untuk masa yang akan datang dengan menggunakan pedoman prinsip syariah Islam. Sedangkan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam pencatatan keuangan, pihak rumah sakit mencatat dengan menggunakan pernyataan-pernyataan standar keuangan dan akuntansi syariah. Sementara untuk promosi dan pemasaran dilakukan oleh pihak rumah sakit melalui kerja sama dengan beberapa lembaga, seperti lembaga keuangan, asuransi, lembaga pembiayaan, dan lembaga kesehatan yang semuanya itu dilakukan dengan jujur tidak di perbolehkan dengan cara menyuap karena untuk menghindari terjadinya sesuatu yang dilarang oleh agama.[95]

Ketiga: Tidak boleh mengembangkan dana pada kegiatan usaha atau transaksi keuangan yang bertentangan dengan prinsip syariah Islam. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam megembangkan dana yaitu melalui kerja sama dengan lembaga keuangan, asuransi, lembaga kesehatan lainya, dan lembaga pembiayaan. Dalam hal ini tidak diperkenankan

[94] Karsim, *Wawancara* 25 Juni 2020
[95] Karsim, *Wawancara* 25 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melakukanya dengan cara menyuap demi mengantisipasi sesuatu yang bertentangan dengan syariah Islam.[96]

Keempat: Memiliki panduan pengelolaan dana zakat, infaq, sedekah, dan wakaf. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mewajibkan seluruh karyawanya agar menunaikan zakat, dalam hal ini pembayaran dana zakar karyawan bersumber atau merupakan hasil dari gaji yang didapatkan karyawan tersebut. Setelah itu dana zakat yang sudah terkumpul selanjutnya diserahkan pada lembaga zakat resmi yang sudah melakukan kerja sama atau yang ditunjuk oleh pihak rumah sakit. Akan tetapi apabila ada pasein yang kurang mampu dalam melakukan pembayaran biaya pengobatannya. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mengalokasikan atau menyediakan dana untuk diberikan kepada pasien yang kurang mampu. Dana itu didapatkan atau diperoleh dari gaji karyawan yang penyaluranya melalui pihak rumah sakit untuk pasien.[97]

C. Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Okupansi (Tingkat Hunian Rawat Inap Pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Perspektif Ekonomi Islam

Setian Rumah sakit dalam menjalankan operasionalnya selalu menyusun rencana kegiatan yang akan dilakukanya dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan. Rencana yang disusun memberi arah terhadap kegiatan yang akan dijalankan untuk pencapaian tujuan. Rencana kegiatan rumah sakit yang menyeluruh harus didukung dengan rencana pelaksanaan yang lebih rinci dalam bidang-bidang kegiatan yang terdapat dalam rumah sakit tersebut. Dalam hal ini, sering ditemui rencana berkenaan dengan manajemen, berkenaan dengan keuangan, dan rencana dalam hal pemasaran. Rencana pemasaran yang disusun oleh sebuah rumah sakit baik

[96] Yun Amida, *Wawancara* 25 Juni 2020
[97] Yun Amida, *Wawancara* 25 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk jangka pendek maupun untuk jangka panjang harus memiliki strategi pemasaran yang baik yang sesuai dengan lingkungan pelanggan (pasien).[98]

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan melalui strategi pemasaranya menawarkan beberapa produk pelayanan diantaranya: Layanan Medik Spesialis dan Sub Spesialis, Layanan Medik Umum dan Keperawatan, Layanan Penunjang Medik, Layanan pendukung berupa pelayanan kesehatan masyarakat, serta Layanan penunjang umum.[99]

Strategi pemasaran Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dilakukan mulai dengan penyusunan perencanaan perangkat pemasaran jasa. Hal ini dimaksudkan agar perencanaan pemasaran Rumah Sakit Muhammadiah Lamongan yang dilaksanakan akan dapat tersusun lebih efektif demi kepuasan pengguna jasa atau pasien. pada tahap ini juga dilakukan identifikasi pasar dan segmentasi yaitu menentukan daerah pemasaran dan siapa saja yang akan dituju dalam pelaksanaan pemasaran Rumah Sakit Muhammadiah Lamongan. Pada dasarnya setiap rumah sakit mempunyai pangsa pasar tersendiri. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan pangsa pasarnya adalah masyarakat umum dengan tidak membedakan kelas atau dari kalangan.[100]

Dalam rangka mencapai tujuan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, maka rumah sakit mengorganisir seluruh kegiatan yang telah direncanakan. Adapun pengorganisasian ini meliputi pemberian tugas kepada masing-masing pegawai, serta mengkordinir kerja setiap pegawai dalam satu tim yang solid dan terorganisir. Demi kelancaran strategi pemasaran Rumah Sakit Muhammadiah Lamongan masing-masing karyawan memiliki kewajiban untuk menyukseskan program-program Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang telah direncanakan.[101]

---

[98] Bagus Pribadi, *Wawancara*, 30 Juni 2020
[99] Novi, *Wawancara*, 30 Juni 2020 dan Dokumen profil Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 2020
[100] Novi, *Wawancara*, 30 Juni 2020
[101] Novi, *Wawancara*, 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Manajer rumah sakit sebagai pimpinan menggerakan atau mengarahkan kepada para karyawan baik secara lansung maupun tidak langsung agar para karyawan yang diberi tugas dan tangung jawab dalam hubungan dengan pelanggan atau pasien agar mereka dapat bekerja dengan baik dan benar demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Pergerakan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Muhammadiah Lamongan tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi sebuah kenyataan.[102] Pelaksanaan pemasaran produk yang dilakukan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan melakukan beberapa cara yang bervariasi disesuaikan dengan situasi dan kondisi. Hal ini di mulai dengan manajemen dalam menawarkan produk sampai bentuk pelayanan dan harga yang diberikan kepada pasien sehingga pasien tertarik dan puas dengan pelayanan produk Rumah Sakit Muhammadiah Lamongan.

Persaingan yang begitu ketat antara rumah sakit yang satu dengan rumah sakit lainya didalam menyediakan produk dan pelayanan agar sesuai dengan yang diinginkan pasien menjadikan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan membutuhkan berbagai strategi pemasaran diantaranya:

1. Segmentasi Pasar

   Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam beroperasi memberikan pelayanan kesehatan tidak pernah melakukan segmentasi pasar. Segmentasi pasar secara spesifik tidak diberlakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan akan tetapi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan berupaya melayani semua segmen masyarakat yang ada. Hal ini sebagaimana di sampaikan oleh pihak bagian pemasaran.[103]

2. Menetapkan Target Sasaran

   Target sasaran yang di pilih oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan menggunakan pendekatan pemasaran tanpa perbedaan. Sehingga dalam memasarkan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan ini

[102] Novi,*Wawancara,* 30 Juni 2020
[103] Kasdi Galiyo, *Wawancara,* 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak ada target khusus yang dipilih, semua masyarakat dapat menggunakan produk Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan tanpa terkecuali, sasaran pemasaran yang dilakukan oleh marketing dalam menawarkan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan ini adalah masyarakat umum.[104]

Fasilitas yang memadai dan harga yang terjangkau menjadi satu segmentasi pasar terendiri bagi seseorang yang mengiginkan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

3. Positioning

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat dijelaskan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam hal positioning mengiginkan bisa menjalankan sesuai dengan semboyan dan misi rumah sakit yang sudah ada, yaitu melakukan pelayanan dengan cepat, bermutu, dan biaya terjangkau, serta memberikan pelayanan kesehatan yang Islami, professional dan bermutu disertai dahwah Amar Ma'ruf Nahi mungkar. Pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan berharap masyarakat memiliki pemikiran bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam menangani pasien memiliki pelayanan yang cepat, bermutu serta harga yang sangat terjangkau untuk masyarakat umum. Di samping itu pihak rumah sakit juga berharap tertanam di tengah-tengah masyarakat bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam memberikan pelayanan tidak hanya berorientasi untuk mendapatkan laba yang tinggi, akan tetapi dalam memberi pelayanan juga mengedepankan unsu-unsur Islam, seperti yang ada pada misi rumah sakit yaitu memberikan pelayanan yang Islami, profesional, bermutu serta dakwah Amar ma'ruf nahi mungkar.[105]

[104] Kasdi Galiyo, *Wawancara*, 30 Juni 2020
[105] Kasdi Galiyo, *Wawancara*, 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Bauran Pemasaran di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

Setiap kegiatan usaha selalu berusaha untuk tetap bisa hidup, berkembang dan mampu bersaing dengan pesaing lainya. Dalam rangka inilah maka setiap kegiatan usaha selalu menetapkan, menerapkan strategi dan cara pelaksanaan kegiatan pemasaranya. Kegiatan pemasaran yang dilakukan diarahkan untuk dapat mencapai sasaran pemasaran rumah sakit yang nantinya dapat berupa tingkat laba yang diperoleh oleh rumah sakit dalam jangka panjang.

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam kegiatan pemasaran produknya juga tidak terlepas dari konsep Bauran Pemasaran *(marketing mix).* Bauran pemasaran adalah kombinasi dari empat variabel atau kegiatan yang merupakan inti dari sistem pemasaran rumah sakit yaitu produk, struktur harga, kegiatan promosi dan tempat.

Unsur bauran pemasaran yang diterapkan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan adalah:

a. Strategi produk

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan akan ditingal pelangganya apabila hanya mengandalkan produk yang ada tanpa melakukan usaha tertentu untuk mengembangkanya. Oleh karena itu, Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan di dalam mempertahankan dan meningkatkan pelangganya maka mengadakan usaha penyempurnaan dan perubahan fasilitas maupun pelayanan yang maksimal yang mampu menjadi daya tarik pasien, baik dari kualitas fasilitas, kualitas pelayanan, juga harga yang bersaing, sehingga dapat memberikan daya guna dan daya pemuas serta daya tarik yang lebih besar bagi pasien.[106]

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan produknya diarahkan pada standar kebutuhan pasien, produk pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan diantaranya meliputi:

[106] Bagus Pribadi, *Wawancara* 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.3 Layanan medik spesialis dan Sub spesialis

1	Spesialis anak
2	Spesialis penyakit dalam
3	Spesialis kandungan dan kebidanan
4	Spesialis bedah umum
5	Spesialis jantung dan pembuluh darah
6	Spesialis paru
7	Spesialis mata
8	Spesialis saraf
9	Spesialis THT
10	Spesialis psikiatri (kesehatan jiwa)
11	Spesialis rehabilitasi medis
12	Spesialis kulit dan kelamin
13	Spesialis bedah saraf
14	Spesialis bedah orthopedic
15	Spesialis urologi
16	Spesialis bedah kepala leher
17	Spesialis bedah mulut
18	Spesialis konservasi atau endodonsi
19	Spesialis Forensik

(Sumber data: dokumen RSML 2020)

Tabel 3.4 layanan medik umum dan keperawatan

1	Klinik umum
2	Gigi dan mulut
3	KIA atau kesehatan ibu dan anak
4	Klinik laktasi
5	Klinik rawat luka
6	Konsultasi gizi
7	Klinik fisioterapi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8	Medical check up

(Sumber: Dokumen RSML 2020)

Tabel 3.5 Layanan penunjang medik

1	Laboratorium klinik, Laboratorium Klinik, Patologi Anatomi dan Histologi, dan Mikrobiologi sederhana
2	Radiodiagnostik, meliputi: MSCT 64 slices, USG Doppler, USG Jantung, Panoramix, USG 4D, dan Computed Radiography Imaging
3	EEG (Electroencephalography)
4	Spirometri
5	Endoscopy
6	Laparascopy
7	Instalasi bedah sentral
8	Instalasi farmasi
9	Instalasi gizi
10	Ambulan gawat darurat 118 (Emergency Ambulan Service)
11	Pemulasaran jenazah

(Sumber data: Dokumen RSML 2020)

Tabel 3.6 Layanan pendukung lainnya

layanan ini berupa pelayanan kesehatan masyarakat, diantaranya:

1	Home care
3	Promosi kesehatan rumah sakit (PKRS)
4	Klub diabetes mellitus (DM)
5	Klub gagal ginjal
6	Bincang sehat (Media Radio)
7	Bakti sosial secara rutin (Per Tahun)

(Sumber data: Dokumen RSML 2020)

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan juga memiliki fasilitas layanan penunjang umum yang mewah meliputi: Perpustakaan, Penampungan air *reservoir*, *Incenerator*, *Laundry*, *Sterilisasi central*, Instalasi pengolahan air limbah, Ruang pertemuan umum (Auditorium),

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ruang komite medis, Mini market, Hot spot *(Wifi Area)*. Sehinga dengan fasiltas tersebut pasien yang dirawat dan keluarga pasien yang menginap di rumah sakit ini dapat dengan nyaman memanfaatkan layanan penunjang umum yang disediakan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.[107]

Pada awal tahun 2018 Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memiiki layanan unggulan dibidang Urologi dengan menggunakan teknologi Laser. Dengan alat ini Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mampu melakukan:

1. Laser Thulium untuk operasi pembesaran prostate (BPH)
2. PCNL (*Percutaneous Nephrolithotomy*), operasi mengambil batu ginjal dari lubang atau irisan kecil di kulit area pinggang dengan penembak atau penghancur batu memakai laser Thulium/Holmium.
3. RIRS (*Retrograde Intrarenal Surgery*), operasi mengambil batu ginjal tanpa irisan, melalui alat khusus yg dimasukkan ke lubang kencing dan menyusuri saluran kemih sampai ke ginjal dan menjangkau batu dengan penembak atau penghancur batu memakai laser Thulium/Holmium.
4. URS (*Ureterorenoscopy*), operasi batu di saluran kemih tanpa irisan, melalui alat khusus yg dimasukkan ke lubang kencing dengan penembak atau penghancur batu memakai laser.

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan tidak memberikan pelayanan yang bertentangan dengan prinsip syariah, sebagai berikut :

1. *Euthanasia*

2. *Abostus Provocatus Criminalis*

3. Bedah estetika dengan tujuan memperindah dan mengubah ciptaan Allah Swt: membuat tato, mengubah jenis kelamin, memancungkan hidung, dan sejenisnya.[108]

[107] Sumber: Dokumen Profil Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan
[108] Ibid..

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam melakukan kegiatan rawat inap selalu memantau pelaksanaan kegiatanya dengan cara menilai tingkat pencapaian melalui indikator rawat inap rumah sakit. Salah satu indikator yang digunakan oleh rumah sakit untuk menilai tingkat hunian rawat inap pasien adalah *Bed occupancy rate* (BOR). Untuk mengenai jumlah BOR di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan pada tahun 2018 dan 2019 bisa dilihat pada tabel 3.7 dan 3.8. dimana jumlah BOR tertinggi pada tahun 2018 terdapat pada kelas III Paviliun Shofa yaitu sebesar 104,3%. Dan jumlah BOR tertinggi kedua terdapat pada Paviliun Marwah kelas II sebesar 92,8% dan kelas III sebesar 93,4%. Sedangkan untuk jumlah BOR terendah pada tahun 2018 terdapat pada kelas NEO Paviliun NICU yaitu sebesar 0,81%.

Untuk jumlah BOR di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan pada tahun 2019 tertinggi terdapat pada kelas VIP Paviliun Sakinah, sementara untuk jumlah BOR tertingi kedua berada pada kelas I Paviliun Arafah. Sedangkan untuk jumlah BOR terendah Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan pada tahun 2019 adalah terdapat pada kelas Utama Paviliun Sakinah yaitu sebesar 23,3%. Dan jumlah terendah kedua terdapat pada kelas ICU Paviliun IPI yaitu sebesar 23,2%. Jika kita amati pada tabel 3.7 dan 3.8 kita dapat melihat bahwa jumlah BOR *(bed occupancy rate)* di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan tiap Paviliun telah mencapai standart ideal pencapaian BOR, menurut Widjono BOR suatu rumah sakit dikatakan ideal apabila persentase BORnya mencapai angka 60-85%. Dengan pencapaian BOR yang ideal ini berarti bahwa banyak masyarakat yang menggunakan jasa layanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Pelayanan yang baik dengan menerapkan konsep Islam dan strategi pemasaran yang digunakan untuk mengenalkan produk rumah sakit pada masyarakat bisa menjadi salah satu faktor keberhasilan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.7 Data BOR Rumah Sakit Muhammadyah Lamongan Tahun 2018

KELAS	Sakinah		Marwah		Shofa		Multazam		Zam-zam		Arofah		Roudloh		NICU		IPI		UPPA	
	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR
Suite Room							3	64,7%												
VVIP +							8	75,1%												
VVIP	9	50,6%							14	85,7%										
VIP	2	68,1%							4	95,1%										
Kelas Utama	6	35,8%							6	84,1%										
I	5	43,7%	8	84,5%	6	73,9%					4	80,4%	4	50,2%						
II	4	87,2%	24	92,8%	21	87,6%					2	80,00%	6	50,5%						
III	6	89,0%	24	93,4%	28	104,3%					17	75,3%	9	57,8%						
NEO																0,81%				
NICU															10	26,0%				
HCU																		35,8%		
ICU																	5	53,8%		
ICCU																	5	75,5%		
UPPA																			6	68,5%

(Sumber: Laporan Tahunan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.8 Data BOR Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Tahun 2019

KELAS	Sakinah		Marwah		Shofa		Multazam		Zam-zam		Arofah		Roudloh		NICU		IPI		UPPA	
	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR	TT	BOR
Suite Room							3	55,0%												
VVIP +							8	54,8%												
VVIP	9	40,3%							17	66,9%										
VIP	2	98,1%							4	80,5%										
Kelas Utama	6	23,3%																		
I	5	50,5%	8	78,7%	6	73,2%					5	96,0%	4	91,1%						
II	4	73,6%	24	90,3%	21	78,1%					4	87,1%	6	93,0%						
III	6	78,8%	24	92,6%	28	95,9%					6	91,5%	9	94,6%						
NEO															6	78,5%				
NICU															4	54,0%				
HCU																	7	62,2%		
ICU																	5	23,2%		
ICCU																		70,3%		
UPPA																			6	83,9%

(Sumber: Laporan Tahunan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Strategi Harga

Harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang menghasilkan penerimaan penjualan, meskipun penetapan harga merupakan masalah penting akan tetapi masih banyak unit usaha yang kurang sempurna dalam menangani persoalan tersebut. Dengan melakukan penetapan harga suatu usaha dapat menciptakan hasil penerimaan penjualan dari produk yang dihasilkan dan dipasarkanya. Peran penetapan harga akan menjadi sangat penting terutama pada keadaan persaingan yang semakin ketat.

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan didalam menentukan harga suatu produk rumah sakit menjadi sesuatu yang sangat penting dalam menunjukan kualitas dari Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dan juga untuk menarik pelanggan. Penentuan harga diRumah Sakit Muhammadiyah Lamongan disesuaikan dengan harga rumah sakit pesaing dan segmen pasar, serta yang paling penting dari penentuan harga adalah pasien ikhlas menyerahkan uangnya untuk mengganti jasa pelayanan kesehatan yang telah digunakan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.[109]

Tabel 3.9 Biaya Rawat Jalan Pemeriksaan Poliklinik Umum

Unit	**Karcis Pendaftaran**			**Jasa Periksa**	**Jasa Tindakan**
	Pagi (06.00-13.30)	**Siang** (13.30-20.00)	**Malam** (20.30-06.00)		
IGD	25.000	25.000	25.000	35.000	Sesuai dengan jenis tindakan
Klinik Umum	10.000			20.000	
BKIA	15.000			20.000	
KKB	15.000			20.000	
Klinik Gigi	20.000	25.000		20.000	

[109] Bagus Pribadi, *Wawancara* 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Klinik Lansia	10.000	12.500	12.000	10.000	

(Sumber: Dokumen Tarif Rawat Jalan RS.Muhammadiyah Lamongan)

Tabel 3.10 Biaya Rawat Jalan Pemeriksaan Poliklinis Spesialis

Spesialis	**Karcis**	**Jasa Periksa**		**Jasa Tindakan**
		Pagi	Sore	
Anak	35.000	70.000	70.000	Sesuai dengan jenis tindakan
Paru	35.000	70.000	70.000	
Syaraf	35.000	70.000	70.000	
Mata	35.000	70.000	70.000	
Jantung	35.000	70.000	70.000	
Kulit Kel	35.000	70.000	70.000	
Internis	35.000	70.000	70.000	
Rehab Medik	35.000	70.000	70.000	
Obgyn	35.000	70.000	70.000	Sesuai dengan jenis tindakan
Mata	35.000	70.000	70.000	
Bedah	35.000	70.000	70.000	
THT	35.000	70.000	70.000	

(Sumber: Dokumen Tarif Rawat Jalan RS.Muhammadiyah Lamongan)

Penetapan tarif di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan juga berdasarkan perhitungan *cost* yang telah dikeluarkan oleh pihak rumah sakit untuk memperhatikan presentase tingkat keuntungan yang akan didapat pihak ruma sakit. Disamping itu penetapan tarif juga berdasarkan tingkat layanan kesehatan dan fasilitas yang berikan kepada pasien.[110] Untuk daftar Tarif perawatan dan Rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dapat dilihat pada tabel 3.11.

[110] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.11 Tarif Perawatan dan Rawat Inap di RS.Muhammadiyah Lamongan 2019

	TARIF PERAWATAN	Kelas III		Kelas II	Kelas I	Kelas Utama	VIP	ICU	VVIP	VVIP+	Suiteroom	KETERANGAN
1	Sewa ruang per hari	130.000	130.000	230.000	385.000	535.000	725.000	725.000	825.000	1.000.000	1,190.000	Pav. Marwah
2	Asuhan keperawatan	8.000	9.000	11.000	14.000	14.000	26.000	26.000	27.000	29.000	29.000	Pav.Sakinah
3	Visite Dokter umum per hari	45.000	60.000	60.000	60.000	60.000	70.000	-	70.000	75.000	75.000	Pav.Shofa
4	Visite Dokter ke II malam	-	-	-	-	-	-	110.000	-	-	-	Pav.Multazam
5	Visite Dokter ke II malam	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
6	Visite Dokter Spes per hari	60.000	75.000	75.000	90.000	90.000	110.000	110.000	110.000	150.000	150.000	Pav.Zam-zam
7	Biaya R.Inap per hari (P.dr.Umum)	183.000	199.000	301.000	459.000	609.000	821.000	861.000	922.000	1,104.000	1,294.000	
8	Biaya R.Inap per hari (P.dr.Spes)	198.000	214.000	316.000	499.000	639.000	861.000	971.000	962.000	1,179.000	1,369.000	

(Sumber: Data Tarif Rawat Inap RS.Muhammadiyah Lamongan)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Strategi Promosi *(promotion)*

Produk apapun tidak akan bermanfaat jika tidak dikenalkan kepada masyarakat luas, sehingga produk tersebut tidak akan diketahui manfaatnya dan mungkin tidak dibeli oleh masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit harus berusaha mempromosikan produknya kepada masyarakat untuk menciptakan permintaan atas produknya, kemudian dipelihara dan dikembangkan. Usaha tersebut dapat dilakukan melalui kegiatan promosi yang merupakan salah satu dari bauran pemasaran. Kegiatan promosi yang dilakukan sejalan dengan rencana pemasaran secara keseluruhan, serta direncanakan akan diarahkan dan dikendalikan dengan baik, diharapkan dapat berperan secara berarti dalam meningkatkan penjualan jasa.

Promosi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan menggunakan media antara lain:

1. Media Online

   Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan melakukan promosi diantaranya dengan menggunakan media online seperti Website, Facebook, Instagram dan media online lainya. Selain itu promosi juga dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pasien, sehingga nantinya pasien akan menjadi *marketer* kepada orang lain agar menggunakan layanan kesehatan yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.[111]

2. Menggunakan median informasi layanan kesehatan dengan tujuan mengenalkan program-program rumah sakit, salah satunya dengan menggunakan TV internal (Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Hosppital TV). Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan juga melakukan promosi melalui pameran, pameran dilakukan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan salah satunya di alun-alun Kabupaten Lamongan dalam rangka pameran pembangunan, selain itu juga dilakukan di pendopo Kabupaten lamongan.

[111] Bagus Pribadi, *Wawancara* 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Seminar

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan melakukan promosi dengan kegiatan seminar, kegiatan seminar ini di tujukan kepada Dokter, bidan perawat, pengelola balai kesehatan masyarakat. Materi yang diangkat adalah mengeni materi medis untuk Dokter, perawatan kesehatan, gizi masyarakat, cara mengurus ijin dokter dan balai kesehatan.[112]

4. Personal Perorangan

Kegiatan promosi ini dilakukan dengan cara menemui secara langsung kepada petugas kesehatan seperti Dokter, perawat, bidan ditempat mereka praktek atau langsung kerumahnya. Selain itu juga melakukan kunjungan kepada masyarakat untuk memberi penjelasan mengenai pelayanan yang sudah dilakukan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.[113]

5. Kerja sama promosi

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan melakukan kerja sama promosi dengan tujuan menawarkan pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada instansi-instansi lain. Instansi yang sudah menjalin kerja sama dengan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan saat ini antara lain yaitu PT.BRI Cab Lamongan, PT.Darma Satria Nusantara, PT.JOB Pertamina-Petro China East Java, PT. LIS (Lamongan Integrated Shorebase), PT.Petro Graha Medika, PT.Petrokimia Gresik, PT.Petro Oxo Nusantara, PT. PLN Regional Jawa Timur, PT. Semen Gresik, PT.Semen Holcim Indonesia, PT. TELKOM Lamongan & Jawa Timur, PT.Kereta Api Indonesia (KAI), Bank Syariah Mandiri, Lily Bakery, dan Madchan Group.[114]

6. Bakti Sosial

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan melakukan bakti sosial kepada masyarakat, kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan gratis yang diprioritaskan kepada kaum dhuafa,

---

[112] Ibid
[113] Ibid
[114] Bagus Pribadi, *Wawancara* 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelaksanaan bakti sosial ini dilakukan satu tahun sekali di wilayah Kabupaten Lamongan.[115]

d. Strategi Tempat *(place)*

Lokasi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan berada di Jl. Jaksa Agung Suprapto No.76, Sarirejo, Sukorejo, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Lokasi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan merupakan tempat yang sangat strategis karena berada di jalan pantura yang menghubungkan Kabupaten Lamongan dengan kota-kota besar seperti Gresik dan Surabaya. Di jalur pantura ini relatif rawan terjadi kecelakaan terutama kecelakaan lalu lintas. Dengan di bangunya rumah sakit di jalur pantura ini maka di harapkan nantinya banyak masyarakat Lamongan dan masyarakat sekitar Lamongan yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang di sediakan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.[116]

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan di bangun berdasarkan perencanaan yang matang, berada di jalur yang sangat strategis. Berada di dekat pusat-pusat transportasi di kota Lamongan seprti Stasiun kereta api, Terminal dan tempat lalulalang masyarakat luas. Mudah di jangkau oleh masyarakat karena setiap orang yang melewati jalan pantura yang menghubungkan kota Lamongan dengan kota-kota besar di Jawa Timur secara otomatis akan melihat keberadaan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.[117]

---

[115] Ibid..
[116] Novi, *Wawancara*, 30 Juni 2020
[117] Bagus Pribadi, *Wawancara* 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN OKUPANSI (TINGKAT HUNIAN RAWAT INAP PASIEN) DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

A. Analisis Standar Operasional Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Dalam Meningkatkan Okupansi (Tingkat Hunian Rawat Inap Pasien) Perspektif Islam

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan telah menerapkan prinsip prinsip syariah Islam dalam melakukan operasionalnya, rumah sakit yang menggunakan nama sebuah organisasi keIslaman sudah sepatutnya mengusung nafas Islami dalam pengelolaanya. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan telah menerapkan prinsip-prinsip syariah yang sesuai dengan standar yang telah di fatwakan oleh DSN MUI No.107/DSN-MUI/X/2016 yang mengatur tentang pedoman rumah sakit dalam menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam. Di dalam fatwa DSN MUI tersebut terdapat ketentuan atau aturan-aturan yang harus digunakan bagi rumah sakit yang dalam pengelolaanya atau pengoprasionalanya menerapkan prinsip syariah Islam.

Adapun ketentuan-ketentuan yang ada dalam fatwa DSN MUI tersebut adalah terkait dengan Akad, pelayanan rumah sakit, Penggunaan obat-obatan, makanan dan minuman, kosmetik dan bahan gunaan lainya serta pengelolaan dana (penempatan, penggunaan dan pengembangan). Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan telah melakukan penerapan standar operasional syariah Islam yang mengacu pada fatwa DSN MUI.

Di bawah ini merupakan penerapan atau aplikasi standar operasional rumah sakit berdasarkan prinsip syariah di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang mengacu pada fatwa DSN MUI:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Akad Rumah Sakit

Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mengenai bagaimana penggunaan akad di rumah sakit mendapatkan hasil sebagai berikut:

Akad *ijarah* digunakan rumah sakit untuk melakukan akad antara pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dengan karyawan, dan juga digunakan untuk akad antara rumah sakit dengan pasienya. Sementara akad yang dilakukan pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dengan pemasok alat kesehatan dan alat laboratorium memakai akad *ijarah, ijarah muntahiyah bi al tamlik, bai', mudharabah, dan musyarakah mutanaqishah.* Untuk akad *bai'* dan *wakalah bi al ujrah* digunakan pada akad antara rumah sakit dengan pihak pemasok obat dan logistik, sementara akad *musyarakah* digunakan dalam akad antara pihak rumah sakit dengan pihak lembaga keuangan, pendidikan, asuransi, dan lembaga sosial serta kesehatan.[118] Semua akad yang digunakan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan tersebut sudah sesuai dengan akad-akad yang terdapat pada fatwa DSN MUI No.107/DSN-MUI/X/2016. Oleh karena itu dalam hal ini Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sudah menerapkan akad sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.[119]

2. Pelayanan rumah sakit

a. Mengedepankan aspek kemanusiaan sesuai yang dibutuhkan pasien, dengan tidak memandang ras, suku dan agama.
   - Penanganan kepada semua lapisan masyarakat
   - Adil terhadap penanganan semua pasien

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat kita ketahui bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam melakukan pelayanan terhadap pasien telah berlandaskan fatwa DSN-MUI yang terkait

[118] Ruchin, *Wawancara* 22 Juni 2020
[119] DSN-MUI dan Mukisi, *Standar dan Istrumen Sertifikasi Rumah Sakit Syariah Versi 1438,* (Jakarta: MUKISI, 2015)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan pelayanan di rumah sakit yang mengedepankan aspek kemanusiaan tidak memandang ras, suku dan agama. Ini telah dijalankan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Prinsip syariah Islam dalam poin ini telah diterapkan oleh pihak rumah sakit.[120]

b. Mengedepankan aspek keadilan, dan kewajaran dalam membuat perhitungan biaya yang akan dibebankan kepada pasien.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan staf bagian Komite syariah di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dapat diketahui bahwa rumah sakit telah melakukan antisipasi kesalahan perhitungan billing dalam sistem keuanganya dan juga menerapkan prosedur perhitungan billing pasien. Jika kita lihat Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam hal ini sudah menerapkan prinsip syariah Islam yang sesuai dengan fatwa DSN MUI, karena perhitungan billing merupakan salah satu kategori syariah.[121]

c. Memberikan pelayanan dan konsultasi spiritual yang sesuai kebutuhan kesembuhan pasien.

Wawancara dalam poin ini yang dilakukan penulis dengan pihak staf Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dapat disimpulkan bahwa rumah sakit melakukan prosedur dan kebijakan di dalam melakukan penanganan terhadap pasien-pasien yang memiliki resiko tinggi, melakukan pendampingan spiritual pada pasien kanker stadium lanjut, pasien HIV dan HD. Menerapkan kebijakan dan prosedur edukasi pelayanan spiritual TB DOTs, dan melakukan pendampingan spiritual pada pasien yang koma.[122] Dilihat dari sini dapat di simpulkan bahwa pada poin ini Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan telah menerapkan prinsip syariah Islam sesuai dengan fatwa DSN MUI.[123]

---

[120] Abd.Majakin, *Wawancara* 22 Juni 2020
[121] Ibid,,76
[122] Abd.Majakin, *Wawancara* 22 Juni 2020
[123] DSN-MUI dan Mukisi, *Standar dan Istrumen Sertifikasi...35*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Rumah sakit, pasien dan pihak penangung jawab pasien wajib mewujudkan akhlakul karimah.

Hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan staf Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan terkait poin ini penulis dapat menyimpulkan bahwa konsep yang dilakukan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sesuai dengan fatwa DSN MUI, hal ini bisa kita lihat pada kebijakan yang diterapkan oleh rumah sakit terkait dengan prosedur dan kebijakan terhadap keikutsertaan atau keterlibatkan keluarga pasien terhadap proses penyembuhan pasien, pemberian pendidikan atau pemahaman terkait peran keluarga di dalam proses penyembuhan pasien.[124] semua kebijakan yang dilakukan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan tersebut dalam poin ini apabila kita amati telah sesuai dengan fatwa DSN MUI.[125]

e. Rumah sakit dan pasien wajib menghindarkan diri dari perbuatan maksiat, dan hal-hal yang bertentangan dengan syariah Islam.

Dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan staf Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan pada poin ini dapat kita ambil kesimpulan bahwa pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan telah menerapkan peinsip syariah Islam yang sesuai dengan fatwa DSN MUI, prinsip syariah dalam poin ini yang diterapkan tersebut meliputi: Rumah sakit melakukan penjagaan aurat terhadap pasien seperti memberi busana untuk dipakai ibu menyusui, prosedur pemakaian busana pasien, dan juga melakukan pengamatan terhadap pasien disesuaikan dengan jenis kelaminya.[126] Semua kebijakan yang di terapkan tersebut sesuai dengan prinsip syariah yang telah tercantum dalam fatwa DSN MUI. Jika kita amati dari operasional yang diterapkan tersebut maka dapat kita simpulkan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan telah menerapkan sesuai dengan fatwa DSN MUI.[127]

---

[124] Dhimas Hantoko, *Wawancara* 25 Juni 2020
[125] DSN-MUI dan Mukisi, *Standar dan Istrumen Sertifikasi...47*
[126] Dhimas Hantoko, *Wawancara* 25 Juni 2020
[127] DSN-MUI dan Mukisi, *Standar dan Istrumen Sertifikasi...38*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Memiliki DPS (Dewan Pengawas Syariah)

Pada hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan staf Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dapat diperoleh hasil bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang ditetapkan secara langsung oleh pihak rumah sakit, DPS melakukan penyusunan program kerja dan melakukan evaluasi. Dewan Pengawas Syariah diberi tugas untuk memantau kegiatan operasional rumah sakit.[128] Dalam hal ini Jika kita amati pada poin ini Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan telah menerapkan prinsip syariah Islam sesuai dengan fatwa DSN MUI, yang mana rumah sakit telah memiliki DPS (Dewan Pengawas Syariah).[129]

g. Memiliki panduan tata cara ibadah yang wajib dilakukan pasien muslim (antara lain ketentuan tata cara bersuci dan sholat bagi yang sakit).

Dalam wawancara yang dilakukan penulis dengan karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan pada poin ini diperoleh hasil bahwa rumah sakit menerapkan kebijakan sebagai berikut:

- Rumah sakit mengadakan pelatihan untuk semua staf yang berisi tetang pelatihan pemahaman ilmu agama.
- Megajari tata cara sholat untuk pasien
- Mengajari pasien doa-doa sebelum melakukan operasi
- Mengajari pasien mengenai tata cara bertayamum
- Mengajari talqin pada pasien
- Mengajari pasien cara berhijab atau menutup aurat kepada pasien

Melihat kebijakan yang diterapkan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam poin ini dapat penulis simpulkan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan telah menerapkan prinsip syariah Islam yang sesuai dengan fatwa DSN MUI.[130]

---

[128] Farid, *Wawancara* 25 Juni 2020
[129] DSN-MUI dan Mukisi, *Standar dan Istrumen Sertifikasi...7*
[130] Ibid...58

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

h. Memiliki panduan terkait standar kebersihan rumah sakit

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dapat diketahui bahwa: Rumah sakit melakukan prosedur kebersihan kepada seluruh staf seperti mencuci tangan, rumah sakit juga melakukan pengelolaan terhadap semua sampah dari sisa-sisa jaringan tubuh manusia sesuai dengan aturan syariah Islam, menyediakan fasilitas untuk untuk pengelolaan sampah secara syariah Islam.[131] Dari praktek-praktek yang dilakukan tersebut dapat kita simpulkan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan telah menjalankan poin ini sesuai dengan prinsip syariah Islam yang di fatwakan oleh DSN MUI.[132]

i. Ketentuan terkait penggunaan obat-obatan, makanan dan minuman.

Hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap staf Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam poin ini dapat kita peroleh penjelasan bahwa rumah sakit dalam menggunakan obat-obatan menerapkan prinsip syariah Islam meliputi:

- Rumah sakit mempunyai daftar obat-obatan yang memiliki kandungan bahan haram.
- Memberi tahu atau meminta izin pasien dan keluarga pasien apabila terpaksa menggunakan obat-obatan yang megandung bahan haram.
- Memberi pemahaman tentang bacaan doa sebelum meminum obat.
- Prosedur tentang konsultasi atau konseling

Dari hasil wawancara tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa penggunaan obat-obatan yang diberikan kepada pasien sesuai berdasarkan fatwa DSN MUI. Karena dalam pemberian obat-obatan rumah sakit berupaya untuk tidak menggunakan obat yang terdapat atau memiliki kandungan bahan haram, memberikan pemahaman tentang tata cara meminum obat yang sesuai syariat Islam. Praktek yang dilakukan Rumah

[131] Ganis, *Wawancara* 25 Juni 2020
[132] DSN-MUI dan Mukisi, *Standar dan Istrumen Sertifikasi....53*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam poin ini berdasarkan prinsip-prinsip Islam dan sesuai dengan fatwa DSN MUI.[133]

Sementara dalam penggunaan makanan dan minuman berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan staf Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memperoleh penjelasan bahwa rumah sakit dalam menerapkan prinsip syariah Islam dalam poin ini meliputi:

- Dalam pembelian bahan makanan dan minuman menerapkan konsep syariah Islam.
- Produk bahan makanan dan minuman yang dibeli berlabel halal
- Proses pengelolaan, penyimpanan dan mendistribusikan makanan dan minuman sesuai prinsip syariah Islam.
- Sertifikasi dari Majlis Ulama Indonesia (MUI).

Dari penjelasan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam poin ini telah mengunakan prinsip-prinsip syariah Islam sesuai dengan fatwa DSN MUI.[134]

j. Ketentuan terkait penempatan, penggunaan, dan pengembangan dana

a. Menggunakan jasa lembaga keuangan syariah baik Bank, asuransi, lembaga pembiayaan, lembaga penjaminan, maupaun dana pensiun.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan bisa dilihat bahwa dalam poin ini rumah sakit telah menerapkan prinsip syariah seperti: Rumah sakit melakukan kerja sama dengan lembaga keuangan syariah, Proses pencatatan keuangan sesuai dengan standar akuntansi dan keuangan syariah.[135] Di lihat dari hasil wawancara tersebut penulis dapat mneyimpulkan bahwa kebijakan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam poin ini telah menerapkan prinsip syariah Islam sesuai dengan fatwa DSN MUI.[136]

---

[133] Ibid...41
[134] Ibid...36
[135] Karsim, *Wawancara* 25 Juni 2020
[136] DSN-MUI dan Mukisi, *Standar dan Istrumen Sertifikasi....72*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Pengelolaan portofolio dana dan jenis-jenis aset lainya sesuai dengan prinsip syariah Islam.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam poin ini dapat diperoleh penjelasan bahwa rumah sakit menerapkan kebijakan operasional sebagai berikut:

- Pimpinan rumah sakit telah menetapkan bahwa pengelolaan keuangan dan akuntansi sesuai dengan prinsip syariah, mulai dari mengelola investasinya, sampai dengan pembiayaan rumah sakit menerapkan prinsip syariah Islam.
- Penyusunan anggaran keuangan menerapkan prinsip syariah Islam.
- Melakukan pencatatan keuangan menggunakan standar keuangan dan akuntansi syariah.

Dari hasil waancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam melakukan pengelolaan dananya menggunakan prinsip syariah Islam sesuai dengan fatwa DSN MUI.[137]

c. Tidak boleh mengembangkan dana pada kegiatan usaha atau transaksi keuangan yang bertentangan dengan prinsip syariah Islam.

Penulis melakukan wawancara dengan karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan terkait poin ini dan mendapatkan keterangan bahwa rumah sakit menerapkan prinsip syariah Islam meliputi:

- Kebijakan terhadap pemasaran rumah sakit yang harus dilakukan dengan cara syariah, yaitu mengenai ketentuan hal-hal yang boleh dilakukan saat melakukan pemasaran dan hal-hal yang tidak boleh dilakukan dalam pemasaran, proses pemasaran

[137] Ibid,,72

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harus berdasarkan prinsip syariah Islam dan berdasarka undang-undang yang berlaku.

- Kerja sama yang dilakukan rumah sakit dengan pihak lain harus berdasarkan prinsip Syariah Islam.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis maka dapat penulis simpulkan bahwa Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam mengelola dananya untuk dikembangkan menggunakan prinsip syariah. Sementara terkait dengan proses pemasaranya juga dilakukan berdasarkan prinsip syariah Islam.[138] Melihat kebijakan-kebijakan yang dilakukan rumah sakit dalam poin ini bisa di simpulkan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan telah menerapkan sesuai dengan prinsip syariah Islam yang di fatwakan DSN MUI.[139]

d. Memiliki panduan pengelolaan dana zakat, infaq, sedekah, dan wakaf.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan staf karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan diperoleh informasi bahwa rumah sakit dalam poin ini telah menerapkan prinsip syariah Islam, meliputi: Karyawan diwajibkan membayar zakat dari hasil gaji yang diperoleh, Rumah sakit melakukan kerja sama dengan lembaga zakat resmi yang telah ditunjuk oleh pihak rumah sakit, Rumah sakit menyalurkan zakat.[140]

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan penulis pada poin ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan telah menerapkan kebijakan standar operasional yang sesuai dengan prinsip syariah Islam terkait dengan pengelolaan dana zakat, infaq, sedekah, dan wakaf. Standar operasional yang dilakukan Rumah

[138] Yun Amida, *Wawancara* 25 Juni 2020
[139] DSN-MUI dan Mukisi, *Standar dan Istrumen Sertifikasi...26*
[140] Yun Amida, *Wawancara* 25 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sakit Muhammadiyah Lamongan telah sesuai dengan fatwa DSN MUI.[141]

B. Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Okupansi (Tingkat Hunian Rawat Inap Pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Perspektif Ekonomi Islam

Ekonomi Islam adalah bagian dari syariat Islam dan erat hubungannya dengan aqidah sebagai dasar ajaran agama Islam adapun tuntunan ajaran Islam dalam prinsip ekonomi adalah dalam rangka menciptakan alat-alat untuk memuaskan keperluan manusia. Dengan adanya tuntunan yang terikat dengan aqidah dan syariat sehingga kebutuhan manusia terpenuhi tanpa harus menindas atau merugikan orang lain, untuk itu dalam mempelajari ekonomi Islam tidak bisa terlepas dari aqidah dan syariat Islam. ini menunjukkan bahwa ajaran agama Islam tidak hanya mengatur masalah ibadah saja, namun kegiatan ekonomi pun perlu disertai dengan aqidah dan syariat Islam, agar kemaslahatan dapat terpenuhi secara bersama.[142]

Hubungan antara individu dalam sistem ekonomi Islam cukup tersusun sehingga saling membantu dan kerja sama lebih diutamakan dari pada persaingan dan permusuhan sesama mereka. Sistem ekonomi Islam menyediakan peluang-peluang yang sama dalam memberikan hak-hak alami kepada semua (yaitu hak terhadap harta dan bebas berusaha) dan pada saat yang sama menjamin keseimbangan dalam distribusi kekayaan, semata-semata untuk tujuan memelihara keseimbangan dalam sistem ekonomi.[143]

Semua organisasi baik yang berbentuk badan usaha swasta, badan yang bersifat publik ataupun lembaga-lembaga sosial kemasyarakatan, tentu mempunyai suatu tujuan sendiri-sendiri yang merupakan motivasi dari pendiriannya,[144] demikian pula dengan Rumah Sakit Muhammadiyah

---

[141] DSN-MUI dan Mukisi, *Standar dan Istrumen Sertifikasi...69*
[142] Fazlur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam,* (Yogyakarta: PT Dana Bhakti Wakaf, 1995), 108.
[143] Ibid..108
[144] Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah,* (Jakarta: Alvabet, 2005), 97.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Lamongan tentu saja memiliki tujuan dan strategi. strategi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan sutau bisnis atau perusahaan. Demikian juga dalam pemasaran dibutuhkan suatu strategi, terlebih lagi dalam dunia bisnis yang penuh persaingan, maka strategi sangat penting yang kemudian disebut strategi pemasaran.[145]

Tingkat persaingan dalam dunia bisnis menuntut setiap pemasar untuk mampu melaksanakan kegiatan pemasarannya dengan lebih efektif dan efisien. Kegiatan pemasaran tersebut membutuhkan sebuah konsep pemasaran yang mendasar sesuai dengan kepentingan pemasar dan kebutuhan serta keinginan pelanggan. Dalam hal ini, pemasaran Islami memiliki posisi yang sangat strategis, karena pemasaran Islami merupakan salah satu strategi pemasaran yang didasarkan pada Al-Qur an dan Sunah Rasulullah SAW. Pemasaran Islami merupakan sebuah disiplin bisnis strategis yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran, dan perubahan *values* (nilai) dari satu inisiator (pemrakarsa) kepada stakeholders-nya, yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad serta prinsip-prinsip Islam dan muamalah dalam Islam.[146]

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan beroperasi pada strategi pemasaran untuk optimalisasi dalam mencapai tujuannya. Strategi pemasaran yang kompleks ini selalu berubah-ubah sebagai konsekuensi dari perubahan sosial. Bagi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan perubahan lingkungan dapat menjadi tantangan yang baru bagi kegiatan pemasaranya, sehingga hal ini memerlukan tanggapan dan cara penyelesaian yang baru juga atau sebaliknya dapat berubah menjadi peluang atau kesempatan untuk mengembangkan rumah sakit. Dengan demikian strategi pemasaran tidak dapat dilakukan hanya sekali proses saja, namun butuh proses panjang untuk membuat strategi pemasaran yang sesuai dengan rumah sakit tersebut.[147]

---

[145] M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syariah*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), 144.
[146] Bukhari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah: Menanamkan Nilai dan Praktis Syariah dalam Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta), 340.
[147] Sumber Dari Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (wawancara).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hal yang paling mendasar dan diperlukan dalam strategi pemasaran adalah bagaimana cara dan upaya untuk menarik minat masyarakat atau calon pasien agar mau berobat atau menambah jumlah pelanggan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Sesuai dengan strategi pemasaran yang telah diuraikan di bab III akan dikaji dalam segmenting, targeting dan positioning. Selain itu juga akan dikaji pemilihan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam upaya mengembangkan rumah sakit dan mempertahankan konsumen yang telah ada.

Segmenting (segmentasi pasar) merupakan tindakan mengidentifikasi dan membentuk kelompok pembeli atau konsumen secara terpisah. Masing masing konsumen dibedakan menurut karakteristik kebutuhan produk dan bauran pemasaran tersendiri, sedangkan *Targeting* (target pasar) merupakan tindakan memilih satu atau lebih segmen pasar yang akan dimasuki.[148] Untuk *Segmentasi* pasar Rumah Sakit Muhamadiyah Lamongan adalah kepada semua masyarakat secara umum, melayani semua segmen masyarakat yang ada. Terutama masyarakat kota dan Kabupaten Lamongan serta masyarakat yang ada di krasidenan Bojonegoro. Untuk *Targeting* (target pasar) Rumah Sakit Muhamadiyah Lamongan adalah seluruh masyarakat, semua masyarakat bisa menggunakan produk Rumah Sakit Muhammadiah Lamongan tanpa terkecuali.[149]

Positioning (penetapan posisi pasar) tujuannya adalah untuk membangun dan mengkomunikasikan keunggulan bersaing produk yang ada di pasar ke dalam benak konsumen (memenangkan *mind-share*). Strategi penentuan posisi pasar terdiri dari: dasar atribut (harga murah atau harga mahal), menurut kelas pengguna, kelas produk. Untuk penetapan posisi pasar ini Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memiliki keunggulan yang membedakannya dengan rumah sakit lainnya seperti dalam hal layanan yaitu melakukan pelayanan dengan cepat, bermutu,

[148] Taufik Amir, *Dinamika Pemasaran*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2005), 114
[149] Kasdi Galiyo, *Wawancara*, 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan pelayanan kesehatan yang Islami, professional dan bermutu disertai dakwah Amar Ma'ruf Nahi mungkar. serta harga yang terjangkau untuk masyarakat umum.[150]

Selanjutnya strategi pemasaran Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dianalisa berdasarkan 4 (empat) variabel dalam bauran pemasaran, yaitu:

a. Strategi Produk Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Produk merupakan bauran pemasaran yang paling mendasar. Produk tidak hanya obyek fisik, tetapi merupakan seperangkat manfaat atau nilai yang dapat memuaskan kebutuhan pasien atau pelanggan baik secara fungsional maupun manfaat secara psikologis dan sosial. Produk yang ditawarkan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan bertujuan untuk menarik masyarakat dalam melakukan pengobatan untuk kesehatanya.

Dalam strategi produk Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan selalu mengembangkan produk jasanya dengan menyusun program-program layanan kesehatan yang nantinya akan digunakan oleh pasienya. Strategi produk yang dilakukan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan paling utama adalah memperhatikan kepuasan dari pasien. Upaya yang dilakukan rumah sakit agar dapat memuaskan pasien atau pelanggannya yaitu selalu melakukan upaya penyempurnaan baik fasilitas rumah sakit maupun pelayanan secara maksimal untuk menghindari terjadinya komplain dari pasien. Apabila terjadi komplain dari pasien maka rumah sakit segera menanggapi dengan baik.[151]

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memiliki pegawai yang ramah, terampil, dan berwawasan, sehingga produk yang ada dalam rumah sakit mampu mewujudkan keinginan dari pasien. Dari hal ini dapat dilihat produk jasa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamogan sangat efektif untuk memenangkan persaingan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan yang

[150] Kasdi Galiyo, *Wawancara*, 30 Juni 2020
[151] Ibid..

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dimiliki oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam menarik pasien yang terus berkembang sampai saat ini. Faktor yang paling mempengaruhi perkembangan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yaitu pengaruh yang baik dari pelayanan sehingga menjadikan hal positif bagi rumah sakit, karena jika pasien merasa terpuaskan dengan pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit maka pasien akan mengajak masyarakat lainnya untuk menggunakan jasa Ruamah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Di samping itu, faktor yang mempengaruhi perkembangan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan adalah produk layanan yang diberikan oleh rumah sakit sesuai dengan yang di butuhkan masyarakat secara umum.[152]

Persyaratan mutlak yang ada dalam sebuah produk yang akan dijual belikan baik berupa barang atau jasa harus memenuhi kriteria halal.[153] Islam melarang umatnya menjual suatu barang sedangkan barang itu hukumnya haram. Sebagaimana Allah swt berfirman dalam surah An-Nahl ayat 116:

وَلَا تَقُولُوا۟ لِمَا تَصِفُ أَلْسِنَتُكُمُ ٱلْكَذِبَ هَٰذَا حَلَٰلٌ وَهَٰذَا حَرَامٌ لِّتَفْتَرُوا۟
عَلَى ٱللَّهِ ٱلْكَذِبَ ۚ إِنَّ ٱلَّذِينَ يَفْتَرُونَ عَلَى ٱللَّهِ ٱلْكَذِبَ لَا يُفْلِحُونَ ﴿١١٦﴾

> Artinya: dan janganlah kamu mengatakan terhadap apa yang disebut-sebut oleh lidahmu secara Dusta "Ini halal dan ini haram", untuk mengada-adakan kebohongan terhadap Allah. Sesungguhnya orang-orang yang mengada-adakan kebohongan terhadap Allah Tiadalah beruntung.

Dalam hal ini Allah melarang umat-Nya menjual barang yang haram baik berupa sifat maupun jenisnya. Begitu pula dengan jasa yang ditawarkan tidak boleh melanggar aturan yang sudah ditetapkan oleh Allah swt. Rumah sakit harus bisa menawarkan produk kepada pasien dengan baik dan benar serta tidak melakukan kebohongan yang bisa merugikan pasien.

---

[152] Novi, *Wawancara*, 30 Juni 2020
[153] Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, (Semarang: Walisongo Press, 2008, cet 1), 106

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Produk yang ditawarkan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan merupakan suatu produk pelayanan jasa. Strategi produk ini mempunyai pelayanan yang baik seperti kemudahan, kesopanan, keramahan, kecepatan, serta berkualitas guna bertujuan untuk dapat meraih pasien. dan banyaknya fasilitas pendukung seperti Perpustakaan, Penampungan air *reservoir*, *Incenerator*, *Laundry*, *Sterilisasi central*, Instalasi pengolahan air limbah, Ruang pertemuan umum (Auditorium), Ruang komite medis, Mini market, Hot spot *(Wifi Area)*, tempat parkir, ketersediaan informasi, serta atribut pendukung pelayanan lainya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain. Dalam pelayanan yang dilakukan rumah sakit ini merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi harapan pasien, dimana dalam Islam diajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267.

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَـٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا
لَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِـَٔاخِذِيهِ
إِلَّآ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Strategi produk yang diterapkan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memiliki pengaruh terhadap peningkatan BOR di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan ini bisa dilihat pada tingginya tingkat BOR pada tiga tahun terahir yaitu pada tahun 2017 sebesar 76, 18%. Sedangkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada tahun tahun 2018 sebesar 79, 93% dan pada tahun 2019 sebesar 73,41%. Tingkat BOR ideal menenurut Wijono adalah 60%-85%. Jika kita lihat tingkat BOR di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dari tiga (3) tahun terahir telah mencapai titik ideal.

b. Strategi Harga Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Penetapan harga merupakan suatu strategi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sebagai konsentrasi dari persaingan yang semakin ketat. Strategi harga yang dilakukan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan bertujuan untuk menawarkan serangkaian produk rumah sakit pada harga yang dapat dijangkau oleh para pasien, sehingga para pasien menjadi suka dan loyal terhadap program layanan yang dibuat oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Menetapkan harga atas dasar aspek jasa yang secara langsung memberikan manfaat bagi para pasien. Strategi penetapan harga ini merupakan suatu proses yang dilakukan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan untuk memberikan nilai terhadap suatu produk jasanya. Cara yang dilakukan yaitu dengan mengkalkulasikan terlebih dahulu segala macam biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh keuntungan diantaranya yaitu biaya obat-obatan, biaya perawatan dan lain sebagainya. Penetapan tarif di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dilakukan oleh bagian ke uangan dan Akuntansi[154]

Harga merupakan suatu kesepakatan mengenai transaksi jual beli barang atau jasa di mana kesepakatan tersebut diridhai oleh penjual dan pembeli. Harga tersebut haruslah direlakan oleh kedua belah pihak dalam sebuah akad. Dalam Islam menentukan harga haruslah mengutamakan nilai keadilan. Jika kualitas produknya bagus, harganya tentu bisa tinggi. Sebaliknya, jika seseorang telah mengetahui keburukan yang ada di balik produk yang ditawarkan harganya pun harus disesuaikan dengan kondisi

[154] Bagus Pribadi, *Wawancara*, 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

produk tersebut.[155] Penetapan harga dalam perspektif syariah tidaklah rumit. Dasar penetapan harga ada pada nilai suatu produk setelah dikurangi dengan biaya produksi.[156] Begitu juga dalam mengambil keuntungan tidak ada batasan tertentu asal tidak merugikan orang lain, karena itu termasuk rezeki dari Allah swt, sebagaimana Rasulullah bersabda:

> "Sesungguhnya Allah yang pantas menaikan dan menurunkan harga, Dialah yang menahan dan melapangkan rezeki. Aku harap dapat berjumpa dengan Allah dan tidak ada seorangpun dari kalian yang menuntutku karena kezaliman pada darah dan harta".[157]

Dalam menerapkan strategi harga Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan juga menggunakan ridho bi ridho. Hal ini berdasarkan dalam Al-Qur'an surat An-Nisaa ayat 29:

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ لَا تَأْكُلُوٓا۟ أَمْوَٰلَكُم بَيْنَكُم بِٱلْبَـٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَـٰرَةً عَن تَرَاضٍ مِّنكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوٓا۟ أَنفُسَكُمْ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

> Artinya: 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. dan janganlah kamu membunuh dirimu[287]; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Strategi penetapan harga oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sesuai dengan apa yang diterima pasien. Semakin tinggi harga produk jasa rumah sakit semakin tinggi juga fasilitas yang didapat oleh pasien. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan selalu berusaha agar

---

[155] Herman dan Syakir, *Syariah Marketing* (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2006),178

[156] Ita Nurcholifah, *Strategi Marketing Mix Dalam Perspektif Islam,* (Jakarta : (Jurnal), 1 Maret 2014),82

[157] HR. Abu Daud no. 3451, HR.Tirmidzi no. 1314, HR. Ibnu Majah no. 2200

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pasien merasa apa yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka bayar.

Strategi harga yang di terapkan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memiliki pengaruh yang sangat besar tehadap tingkat BOR di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan ini juga bisa bisa kita dilihat pada tingginya tingkat BOR pada tiga tahun terahir yaitu pada tahun 2017 sebesar 76, 18%. Sedangkan pada tahun tahun 2018 sebesar 79, 93% dan pada tahun 2019 sebesar 73,41%. Tingkat BOR ideal menenurut Wijono adalah 60%-85%. Jika kita lihat tingkat BOR di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dari tiga (3) tahun terahir telah mencapai titik ideal.

c. Strategi Distribusi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Perspektif Ekonomi Islam

Dalam bauran pemasaran adanya pemilihan lokasi usaha yang strategis menjadi salah satu faktor kesuksesan pemasaran dari sebuah usaha. Semakin strategis lokasi usaha yang dipilih, semakin tinggi pula tingkat penjualan dan berpengaruh terhadap kesuksesan sebuah usaha. Begitu juga sebaliknya, jika lokasi usaha yang dipilih tidak strategis maka penjualan juga tidak akan terlalu bagus. Prinsip yang mendasari proses distribusi dalam ekonomi Islam terlahir dari Al Qur'an Surah Al Hasyr ayat 7:

مَّآ أَفَآءَ ٱللَّهُ عَلَىٰ رَسُولِهِۦ مِنْ أَهْلِ ٱلْقُرَىٰ فَلِلَّهِ وَلِلرَّسُولِ وَلِذِى ٱلْقُرْبَىٰ
وَٱلْيَتَـٰمَىٰ وَٱلْمَسَـٰكِينِ وَٱبْنِ ٱلسَّبِيلِ كَىْ لَا يَكُونَ دُولَةًۢ بَيْنَ ٱلْأَغْنِيَآءِ
مِنكُمْ ۚ وَمَآ ءَاتَىٰكُمُ ٱلرَّسُولُ فَخُذُوهُ وَمَا نَهَىٰكُمْ عَنْهُ فَٱنتَهُوا۟ ۚ وَٱتَّقُوا۟
ٱللَّهَ ۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلْعِقَابِ ﴿٧﴾

Artinya: Apa saja harta rampasan (*fai-i*) yang diberikan Allah kepada RasulNya (dari harta benda) yang berasal dari penduduk kota-kota Maka adalah untuk Allah, untuk rasul, kaum kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin dan orang-orang yang dalam perjalanan, supaya harta itu jangan beredar di antara orang-orang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> Kaya saja di antara kamu. apa yang diberikan Rasul kepadamu, Maka terimalah. dan apa yang dilarangnya bagimu, Maka tinggalkanlah. dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Amat keras hukumannya.

Ayat di atas menerangkan tentang prinsip larangan tentang *riba*, *gharar*, konsep kepemilikan dalam Islam, larangan menumpuk harta dan keadilan dalam melakukan distribusi.[158] Dalam perspektif syariah saluran pemasaran atau lokasi perusahaan bisa dimana saja asalkan tempat tersebut bukan tempat yang dipersengketakan keberadaannya. Akan tetapi Islam lebih menekankan pada kedekatan perusahaan dengan pasar karena untuk menghindari adanya aksi pencegatan barang sebelum sampai ke pasar. Dalam sebuah hadis disebutkan yang artinya: Ibnu Umar berkata, "sesungguhnya Rasulullah melarangg seorang mencegat barang dagangan sebelum tiba di pasar"(H.R Muslim).

Dalam strategi saluran distribusi Rumah Sakit Muhamadiyah Lamongan fokus pada tempat atau lokasi rumah sakit. Letak Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan ini mudah dicari oleh masyarakat, karena berada disekitar pusat jalur transportasi, pendidikan maupun pasar di Kota Lamongan. Rumah sakit ini memilih lokasi yang strategis dengan melihat beberapa faktor peluang diantaranya tingkat kepadatan penduduk, tingkat keramaian lalulalang kendaraan yang lewat, serta kemudahaan akses menuju lokasi rumah sakit.[159]

Pemilihan lokasi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan ini terletak di Jl. Jaksa Agung Suprapto No 76. Sarirejo, Sukorejo Kec.lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Rumah sakit ini berada di jalur pantura ke arah kota-kota besar seperti Gresik dan Surabaya. Lokasi ini diatur secara strategis dengan tujuan untuk menjangkau target pasar yang dituju. Penerapan strategi bauran pemasaran (marketing mix) ini

---

[158] Ruslan Abdul Ghofur, *Konsep Distribusi Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR, cet.1 2013), 76.
[159] Bagus Pribadi, *Wawancara* 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempermudah Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam mempromosikan produk jasanya.[160]

Starategi Distribusi yang diterapkan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memiliki dampak besar terhadap tingkat BOR di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, pemilihan lokasi yang sangat strategis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat luas membuat banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa layanan kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, akses yang mudah karena berada di samping jalan raya serta dekat dengan sarana transportasi umum menjadikan rumah sakit ini banyakk diminati masyarakat, ini bisa dilihat dengan tingginya tingkat BOR pada tiga tahun terahir yaitu pada tahun 2017 sebesar 76, 18%. Sedangkan pada tahun tahun 2018 sebesar 79, 93% dan pada tahun 2019 sebesar 73,41%. Tingkat BOR ideal menenurut Wijono adalah 60%-85%. Jika kita lihat tingkat BOR di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dari tiga (3) tahun terahir telah mencapai titik ideal.

d. Strategi Promosi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Promosi merupakan alat bauran pemasaran (marketing mix) yang meliputi semua kegiatan yang dilakukan untuk mengkomunikasikan produk ke pasar sasaran oleh rumah sakit. Kegiatan ini bertujuan untuk mengenalkan masyarakat agar mereka menjadi kenal akan produk jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, kemudian tertarik untuk menggunakan jasa tersebut. Segala kegiatan promosi yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan jumlah pasien yang mau dirawat dengan menarik minat masyarakat dalam mengambil keputusan menggunakan produk jasa di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

[160] Ibid..

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Promosi yang dilakukan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan pada hakekatnya merupakan penerapan dari strategi bauran pemasaran (marketing mix). Penerapan setrategi tersebut dengan melakuakan suatu komunikasi pemasaran. Komunikasi pemasaran rumah sakit ini berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi, membujuk dan atau mengingatkan pasar sasaran atas produk jasanya agar mau menggunakan jasa rumah sakit. sehingga nantinya masyarakat bisa menerima dan menggunakan jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.[161]

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan memiliki target sasaran untuk dijadikan sebuah acuan dalam melakukan kegiatan promosi. Dalam menetapkan sasaran pasar rumah sakit menetapkan segmen pasarnya, Segmen Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yaitu semua masyarakat secara umum. Setelah menetapkan segmentasi pasar kemudian rumah sakit mengelompokkan target pasien ke dalam kelompok dengan ciri-ciri yang sama. Setiap kelompok masyarakat akan dilakukan kegiatan promosi yang berbeda. Seperti dari jenis umur yaitu bagi kaum muda yang biasanya aktif menggunakan internet maka akan dilakukan promosi dengan cara promosi secara *Online* seperti *Website* dan Media sosial. Disamping itu rumah sakit juga menggunakan promosi secara *Offline* untuk para orang tua yang biasanya tidak aktif bahkan tidak mengerti sama sekali dalam mengakses internet.[162]

Strategi promosi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan cukup berhasil untuk memperkenalkan produk-produk layanan rumah sakit kepada masyarakat umum. Sehingga masyarakat menjadi tahu dan tertarik untuk menggunakan jasa layanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang nantinya akan berdampak pada peningkatan BOR di rumah sakit, strategi promosi yang dilakukan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan cukup berhasil apabila kita lihat tingginya tingkat BOR pada tiga tahun terahir yaitu pada tahun 2017 sebesar 76, 18%.

---

[161] Septian Yuda, *Wawancara,* 30 Juni 2020
[162] Kasdi Galiyo, *Wawancara,* 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan pada tahun tahun 2018 sebesar 79, 93% dan pada tahun 2019 sebesar 73,41%. Tingkat BOR ideal menenurut Wijono adalah 60%-85%. Jika kita lihat tingkat BOR di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dari tiga (3) tahun terahir telah mencapai titik ideal.

Promosi dalam perspektif syariah Islam merupakan suatu upaya menyampaikan informasi yang benar terhadap produk barang atau jasa kepada calon konsumen atau pelanggan. Berkaitan dengan hal itu maka ajaran Islam sangat menekankan agar menghindari unsur penipuan atau memberikan informasi yang tidak benar bagi calon pelanggan.[163] Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam melakukan promosi menjelaskan secara detail semua kegiatan yang berhubungan dengan produk jasa yang ada pada rumah sakit, Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan menekankan kepada seluruh pegawainya agar tidak melakukan sumpah palsu, karena dalam kegiatan promosi akan berurusan dalam penjualan produk jasa rumah sakit. Disebut bersumpah palsu menurut Nabi Muhammad Saw adalah jika melakukan usaha untuk melariskan barang dagangannya dengan cara yang tercela, Sebagaimana firman Allah dalam AlQur'an surah Ali Imron ayat 77:

إِنَّ ٱلَّذِينَ يَشْتَرُونَ بِعَهْدِ ٱللَّهِ وَأَيْمَـٰنِهِمْ ثَمَنًا قَلِيلًا أُو۟لَـٰٓئِكَ لَا خَلَـٰقَ لَهُمْ فِى ٱلْـَٔاخِرَةِ وَلَا يُكَلِّمُهُمُ ٱللَّهُ وَلَا يَنظُرُ إِلَيْهِمْ يَوْمَ ٱلْقِيَـٰمَةِ وَلَا يُزَكِّيهِمْ وَلَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ ﴿٧٧﴾

Artinya: Sesungguhnya orang-orang yang menukar janji (nya dengan) Allah dan sumpah-sumpah mereka dengan harga yang sedikit, mereka itu tidak mendapat bahagian (pahala) di akhirat, dan Allah tidak akan berkata-kata dengan mereka dan tidak akan melihat kepada mereka pada hari kiamat dan tidak (pula) akan mensucikan mereka. bagi mereka azab yang pedih.

[163] Ita Nurcholifah, *Strategi Marketing Mix Dalam Perspektif islam*, (Jakarta: (Jurnal), 1 Maret 2014), 82

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam promosi produk jasa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan ini salah satu tujuannya juga untuk berdakwah dalam rangka mensyiarkan agama Islam. Rumah sakit memaknai promosi sebagai dakwah, karena pada dasarnya dakwah ini adalah mempromosikan nilai Islam yang kita yakini kebenarannya, Karena Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sendiri dalam melakukan pengelolaanya menggunakan prinsip syariah Islam. Promosi yang dilakukan rumah sakit merupakan strategi untuk mengajak masyarakat kepada kebajikan, dalam setiap aspek kehidupan haruslah dilakukan dengan dengan cara yang baik, halus dan penuh hikmah.[164] Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surah An-Nahl ayat 125:

ٱدۡعُ إِلَىٰ سَبِيلِ رَبِّكَ بِٱلۡحِكۡمَةِ وَٱلۡمَوۡعِظَةِ ٱلۡحَسَنَةِۖ وَجَٰدِلۡهُم بِٱلَّتِي
هِيَ أَحۡسَنُۚ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعۡلَمُ بِمَن ضَلَّ عَن سَبِيلِهِۦۖ وَهُوَ أَعۡلَمُ
بِٱلۡمُهۡتَدِينَ ١٢٥

Artinya: serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah [845] dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.

Dalam ayat ini Allah swt memberikan pedoman kepada Rasul-Nya tentang bagaimana cara mengajak manusia ke jalan Allah swt. Hal ini juga diterapkan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan melalui strategi promosi pada bauran pemasaran. Dengan menggunakan strategi seperti yang dijelaskan diatas dalam menjalankan strategi pemasaran untuk menghadapi persaingan yang ketat dengan rumah sakit lainya. dalam pelaksanaan pemasaranya Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan juga

[164] Septian Yuda, *Wawancara*, 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harus sesuai dengan karaktersitik syariah marketing yang terdiri dari beberapa unsur sebagai berikut:

1. Prinsip Teitis *(Robbaniyah)*

Prinsip *robbaniyah* merupakan pemasaran yang bersifat religius, kondisi ini tercipta tidak karena keterpaksaan, tetapi berangkat dari kesadaran atas nilai-nilai religius, yang dipandang penting dan mewarnai aktivitas pemasaran agar tidak terperosok ke dalam perbuatan yang dapat merugikan orang lain.[165]

Dari hasil wawancara penulis bahwa, kegiatan pemasaran di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dilakukan dengan cara mempromosikan kepada masyarakat bahwa rumah sakit memiliki pelayanan yang cepat, bermutu serta harga yang sangat terjangkau untuk masyarakat umum. Di samping itu Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam memberikan pelayanan tidak hanya berorientasi untuk mendapatkan laba yang tinggi, akan tetapi dalam memberi pelayanan juga mengedepankan unsu-unsur Islam, yaitu memberikan pelayanan yang Islami, profesional, bermutu serta dakwah Amar ma'ruf nahi mungkar. Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan di samping melakukan promosi secara maksimal juga tidak lupa untuk berserah diri kepada Allah Swt.[166] Karena Allah maha segala-Nya, serta para pegawai rumah sakit juga memberikan zakat sebagai wujud rasa syukur kepada Allah Swt.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa yang dilakukan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sesuai dengan prinsip *Robbaniyyah*, sesuai dengan firman Allah Swt dalam surat Al-Zalzalah:

---

[165] Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah marketing*, (Bandung: PT. Mizan Pusataka, 2012), 28 .

[166] Kasdi Galiyo, *Wawancara*, 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

فَمَن يَعۡمَلۡ مِثۡقَالَ ذَرَّةٍ خَيۡرٗا يَرَهُۥ ٧ وَمَن يَعۡمَلۡ مِثۡقَالَ ذَرَّةٖ شَرّٗا يَرَهُۥ ٨

Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya. Dan Barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya pula”. (Q.S. Al-Zalzalah: 7&8).[167]

2. Prinsip Etis *(Akhlaqqiyah)*

Prinsip *Akhlaqiyyah* Merupakan prinsip yang menggambarkan perilaku, nilai moral dan etika dalam seluruh aspek kegiatannya. Etis merupakan turunan dari sifat teitis *(rabbaniyyah)*, seperti firman Allah Swt dalam surat Al-Baqarah: ayat 222 sebagai berikut:

وَيَسۡـَٔلُونَكَ عَنِ ٱلۡمَحِيضِۖ قُلۡ هُوَ أَذٗى فَٱعۡتَزِلُواْ ٱلنِّسَآءَ فِي ٱلۡمَحِيضِ وَلَا تَقۡرَبُوهُنَّ حَتَّىٰ يَطۡهُرۡنَۖ فَإِذَا تَطَهَّرۡنَ فَأۡتُوهُنَّ مِنۡ حَيۡثُ أَمَرَكُمُ ٱللَّهُۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلتَّوَّٰبِينَ وَيُحِبُّ ٱلۡمُتَطَهِّرِينَ ٢٢٢

Artinya: “Mereka bertanya kepadamu tentang haidh. Katakanlah: "Haidh itu adalah suatu kotoran". oleh sebab itu hendaklah kamu menjauhkan diri dari wanita di waktu haidh; dan janganlah kamu mendekati mereka, sebelum mereka suci. apabila mereka telah Suci, Maka campurilah mereka itu di tempat yang diperintahkan Allah kepadamu. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertaubat dan menyukai orang-orang yang mensucikan diri”.(QS. Al- Baqarah: 222)[168]

Dari ayat diatas prinsip suci dalam islam tidak dalam pakaian ibadah, tetapi kehidupan sehari-hari seperti berumah tangga, bergaul, bekerja, belajar, dan berbisnis. Di semua tempat itu diajarkan bersikap suci,

[167] Departemen Agama RI Al Qur an dan tejemah,,,
[168] Ibid,,, 35

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjauhkan dari dusta, kezaliman, penipuan, pengkhianatan, dan bahkan sikap munafik, itulah hakikatnya dari pola hidup bersih sebagai seorang syariah marketing.

Seperti halnya yang dilakukan oleh seluruh pegawai Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yaitu dengan pelayanan yang ramah serta sopan santun maka pasien akan merasa nyaman dan senang terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga pasien suatu saat jika sakit kembali akan mau menggunakan jasa layanan kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan lagi. Dan dapat disimpulkan bahwa pegawai ruamah sakit mengetahui betul bahwa etika sangat penting bagi pegawai.[169] Seperti yang dilakukan oleh Rosulullah dalam berdagang yang selalu memelihara moral dan etika dalam setiap tutur kata, perilaku, dan keputusan-keputusannya.

3. Prinsip Realistis *(Al waqiiyyah)*

Menjadi seorang pemasar yang fleksibel, sebagaimana keluwesan dalam bersikap dan bergaul. sangat memahami bahwa dalam situasi pergaulan di lingkungan yang heterogen, dengan beragam suku, agama, dan ras, ada ajaran yang diberikan oleh Allah Swt. dicontohkan oleh Rasulullah untuk bersikap lebih bersahabat, santun, dan simpatik terhadap saudra-saudaranya dari umat lain. Ada pedoman dalam perilaku bisnis yang dapat diterapkan kepada siapa saja tanpa melihat suku, agama, dan asal-usulnya.[170] Seperti firman Allah Swt dalam surat Al-Maidah ayat: 101 sebagai berikut:

[169] Septian Yuda, *Wawancara*, 20 Juni 2020
[170] Hermawan Kartajaya & Muhammad Syakir Sula, *Syariah marketing*, (Bandung: PT. Mizan Pusataka, 2012), 35-36

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَسۡـَٔلُواْ عَنۡ أَشۡيَآءَ إِن تُبۡدَ لَكُمۡ تَسُؤۡكُمۡ وَإِن تَسۡـَٔلُواْ عَنۡهَا حِينَ يُنَزَّلُ ٱلۡقُرۡءَانُ تُبۡدَ لَكُمۡ عَفَا ٱللَّهُ عَنۡهَاۗ وَٱللَّهُ غَفُورٌ حَلِيمٞ ١٠١

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu menanyakan (kepada Nabimu) hal-hal yang jika diterangkan kepadamu akan menyusahkan kamu dan jika kamu menanyakan di waktu Al Quran itu diturunkan, niscaya akan diterangkan kepadamu, Allah memaafkan (kamu) tentang hal-hal itu. Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyantun.(QS. Al-Maidah: 101).[171]

Dari ayat diatas menunjukkan bahwa sedikitnya beban dan luasnya ruang kelonggaran bukanlah suatu kebetulan, melainkan kehendak Allah agar syariat islam senantiasa abadi dan kekal sehingga sesuai bagi setiap zaman, daerah, dan keadaan apapun. Dalam sisi inilah syariah marketing berada. bergaul, bersilaturahmi, melakukkan transaksi bisnis yang *realistis.* Dan menurut pegawai Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang diwawancarai menjelaskan bahwa rumah sakit harus *realistis* yakni mengikuti apa yang dibutuhkan oleh pasien dengan tidak meninggalkan syariat Islam seperti keterangan pegawai bagian pemasaran, bahwa rumah sakit harus *fleksibel*, dan menerima masukan pasien dengan baik, karena pasien adalah aset bagi rumah sakit.

Dari keterangan responden yang diwawancarai dapat diambil kesimpulan bahwa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sudah sesuai dengan prinsip *Al waqiiyyah* atau realistis dalam menjalankan kegiatan rumah sakit.[172] Strategi realistis hendaknya dilakukan oleh rumah sakit dan sepatutnya harus dilakukan agar rumah sakit mengetahui apa yang dibutuhkan oleh para pasien.

[171] Ibid...124
[172] Novi, *Wawancara*, 20 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Humanistis *(Al insaniyyah)*

Prinsip *Al Insaniyyah* yaitu merupakan sifat berperi kemanusiaan, hormat menghormati sesama, marketing berusaha membuat kehidupan menjadi lebih baik. Jangan sampai kegiatan marketing malah sebaliknya merusak tatanan hidup di masyarakat, menjadikan kehidupan bermasyarakat terganggu, seperti hidupnya gerombolan hewan, tidak ada aturan dan yang kuat yang berkuasa. Dan dari marketing sendiri, jangan sampai menjadi manusia serakah yang menguasai segalanya, menindas dan merugikan orang lain.[173] Seperti firman Allah Swt dalam surat An-Nas:

قُلۡ أَعُوذُ بِرَبِّ ٱلنَّاسِ ۝١ مَلِكِ ٱلنَّاسِ ۝٢ إِلَٰهِ ٱلنَّاسِ ۝٣

Artinya: “Katakanlah: "Aku berlidung kepada Tuhan (yang memelihara dan menguasai) manusia. Raja manusia. Sembahan manusia”.(QS An-Nas 1,2,3).[174]

Dari ayat diatas islam tidak membeda-bedakan manusia, baik asal daerah, warna kulit, maupun status sosial. Islam mengarahkan seruannya kepada seluruh manusia, bukan kepada sekelompok orang tertentu, atas dasar ikatan persaudaraan antar sesama manusia. Seperti firman Allah Swt surat Al-Hujarat ayat 13 sebagai berikut:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ إِنَّا خَلَقۡنَٰكُم مِّن ذَكَرٖ وَأُنثَىٰ وَجَعَلۡنَٰكُمۡ شُعُوبٗا وَقَبَآئِلَ لِتَعَارَفُوٓاْۚ إِنَّ أَكۡرَمَكُمۡ عِندَ ٱللَّهِ أَتۡقَىٰكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٞ ۝١٣

Artinya: “Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu.

[173] Buchari Alma & Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: ALFABETA, 2009), 259
[174] Ibid,,, 604

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal".(QS Al-Hujarat: 13).[175]

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa ayat tersebut tidak mengingkari keragaman suku dan bangsa, tetapi menyuruh semua manusia mengingat asal tempat mereka tumbuh. Mereka juga tidak boleh melupakan tujuan dibalik perbedaan tersebut, yaitu untuk saling mengenal dan menolong, bukan saling menaklukkan dan memerangi. Saling percaya satu sama lain, bukan saling curiga melainkan saling membantu dan tidak mencelakakan satu sama lain.[176]

Seperti hasil wawancara yang dijelaskan oleh responden bahwa pegawai Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan tidak membeda-bedakan terhadap pasien, Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan selalu memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai dengan yang di inginkan dan yang dibutuhkan pasien.[177] Ditinjau dari hasil wawancara dari responden dari pegawai Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yaitu sudah menerapkan sifat *humanistis.*

Dari hasil penjelasan yang ada diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa strategi yang digunakan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sudah sesuai dengan teori marketing syariah seperti: teitis *(rabbaniyah)*, etis *(akhlaqiyyah)*, realistis *(al-waqiiyah)*, dan humanistis *(al-insaniyah)*. Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut diharapkan pelayanan jasa kesehatan yang dilakukan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mengalami kesuksesan, baik di dunia maupun diakhirat kelak.

---

[175] Ibid...515
[176] Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah marketing*....41
[177] Kasdi Galiyo, *Wawancara*, 30 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Strategi peningkatan Okupansi (Tingkat Hunian Rawat Inap Pasien) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah pasien yaitu melalui penerapan strategi standar operasional yang digunakan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Dan melalui strategi pemasaran Islami yang digunakan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis maka dapat diambil kesimpulan dari hasil penelitian tesebut sebagai berikut:

Strategi penerapan standar operasional Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dalam pelaksanaanya menggunakan pedoman yang telah di tetapkan oleh fatwa DSN-MUI No.107/DSN-MUI/X/2016 yaitu tentang pedoman penyelenggaraan rumah sakit berdasarkan prinsip syariah Islam. Prinsip-prinsip syariah yang terdapat dalam fatwa tersebut diantaranya mengenai Akad di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, Pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, Ketentuan terkait penggunaan obata-obatan, makanan dan minuman, Serta ketentuan terkait penempatan, pengunaan, dan pengembangan dana. fatwa DSN-MUI tersebut telah dijalankan secara efektif di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dengan tujuan agar pasien memberikan kepercayaan penuh kepada rumah sakit didalam memberikan pelayanan kesehatan, yang dampaknya akan meningkatkan jumlah pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

Strategi pemasaran Islami di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan ditinjau dari perspektif ekonomi Islam, Strategi yang digunakan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sudah sesuai dengan teori pemasaran Islami seperti: Teitis (*robbaniyah*), Etis (*akhlaqiyyah*), realistis (*al waqiiyah*), dan humanistis (*al insaniyyah*). Dengan melakukan penerapan strategi-strategi Islami tersebut diharapkan kegiatan layanan kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mengalami kesuksesan baik didunia maupun di akhirat. Strategi yang dilakukan dengan cara yang adil dan jujur serta

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berpegang teguh pada prinsip syariah Islam, maka seluruh bentuk kegiatanya akan menjadi modal yang besar bagi rumah sakit, memiliki nama baik di masyarakat, memiliki kharisma, keunggulan dan keunikan. Terbukti dengan masih banyaknya pasien yang mau di rawat di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan sampai saat ini.

B. Saran

Mengingat saat ini persaingan yang semakin ketat dalam hal pelayanan jasa kesehatan, maka saran yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Perlu adanya strategi perluasan wilayah dengan membuka cabang di daerah atau lokasi lain karena pangsa pasar masih sangat luas, karena pasien potensial yang ada masih belum semuanya terjangkau oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.
2. Meningkatkan promosi dengan sarana media yang lebih banyak lagi agar lebih dikenal oleh masyarakat luas, serta menjaga kualitas hubungan dengan pasien agar tetap menjadi prioritas dan tetap dipercaya dalam melakukan layanan kesehatan.
3. Untuk penerapan operasional Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan diharapkan tetap Istiqomah dalam menerapkan prinsip syariah Islam.
4. Bagi pihak penulis berharap agar penelitian ini tidak hanya berhenti sampai disini, Pembahasan dalam penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, semoga masih banyak lagi yang melanjutkan penelitian. Sehingga kekurangan yang ada pada penulisan penelitian ini dapat dijadikan kajian dan dapat disempurnakan untuk para peneliti berikutnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Andi Prastowo, *Menguasai Teknik Teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*, Jogjakarta: Diva Press, 2010.

Anton M. Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1990).

Ahmad Watik Praktiknya dan Abdul Salam M Sofro, *Etika Islam dan Kesehatan: Sumbangan Islam dalam menghadapi Problems Kesehatan Indonesia tahun 2000-an*, Jakarta: Rajawali, 1986.

Aliah B Purwakania Hasan, *Pengantar Psikologi Kesehatan Islami*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.

Annisa Sholihah, "*Tinjauan Fatwa DSN No. 107/DSN-MUI/X/2016 Terhadap Rumah Sakit Islam Sakinah di Mojokerto",* Skripsi-UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018.

Bukhari Alma & Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: ALFABETA, 2009.

Berger, *Teknik Praktif Komunikasi*, Jakarta: Kencana Media Perdana Grup 2012.
Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2007.

Budiarso, *Penerapan Manajemen Pemasaran Rumah Sakit dalam Dasawarsa 90-an*, Jurnal Administrasi Rumah Sakit. Vol 1. 1993.

Cholifah, *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Butik Busana Muslim Di Kota Semarang*, Semarang: Fakultas Syariah IAIN Walisongo, 2010.

Depag RI, *Syaamil Qur'an Terjemahan Perkata*, Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2010.

Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif; Teori dan Praktik*, Yogyakarta: CALPULIS, 2015.

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dokumentasi Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan;

DSN-MUI dan Mukisi, *Standar dan Istrumen Sertifikasi Rumah Sakit Syariah Versi 1438,* Jakarta: MUKISI, 2015.

Deden Makbuloh, *Manajemen Mutu Pendidikan Islam: Model Pengembangan Teori dan Aplikasi Sistem Penjaminan Mutu*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis Dalam Penelitian,* Yogyakarta: Andi Offset, 2010.

Eduardus Danang Tri Umbara,*"Rumah Sakit Hewan di Yogyakarta",* Skripsi-JurusanTeknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2009.

Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT, Teknik Membedah Kasus Bisnis Reorientasi: Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapai Abad 2,* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997.

Fredy Rangkuti, *Analisis SWOT, Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad 2,* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002).

Fatwa Majelis Ulama Indonesia No. 107/DSN-MUI/X/2016.

Fazlur Rahman, *Doktrin Ekonomi Islam,* Yogyakarta: PT Dana Bhakti Wakaf, 1995.

Giri, *Membentuk Entrepeneur Muslim*, Baryatussalamah.

George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Basics of Manajemen,* Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001.

Hendrajana,"*Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis, dan Penunjang Medis Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan": Studi Kasus RSUD Dr. Moewardi Surakarta*, Tesis-Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2005.

Husaini Usman dkk, *Metodelogi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.

Hendrawan Supratikno, *Advenced Strategic, Manajemen Basic to Basic Approach,* Jakarta: PT Grafindo Utama.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Herman dan Syakir, *Syariah Marketing,* Bandung: PT MizanPustaka, 2006.

Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah marketing,* Bandung: PT. Mizan Pusataka, 2012.

Harper W. Boyd, Jr, dkk, *Marketing manajemen,* Jakarta: Erlangga, 2000.
https://www.slideshare.net/sinuraeni/manajemen-fasilitas, diakses tanggal 30 Desember 2019, pukul 15.45 WIB.

Ika Yunia Fauzia, dkk, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Persfektif Maqasid al-Syariah*, Jakarta: Kencana, 2014.

Irham Fahmi, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Mitra WacanaMedia, 2016.

Ita Nurcholifah, *Strategi Marketing Mix Dalam Perspektif islam*, Jakarta: Jurnal, 1 Maret 2014.

Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* , Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

Johan Arifin., *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press, 2009.

Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, Semarang: Walisongo Press, cet. 1. 2008.

Kartajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing,* Bandung: Mizan, 2006.

Mia Putriyana et.al, *Analisis Standar Sertifikasi Rumah Sakit Syariah Menurut Mukisi Tentang Kehalalan dan Higienitas Makanan Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung,* Prosiding Hukum Ekonomi Syariah Vol.4, No. 2, 2018.

Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

MUKISI, *Standar dan Instrumen Sertifikasi Rumah Sakit Syariah,* dalam https://mukisi.com/503/standar-dan-sertifikasi-rumah-sakit-syariah/. Diakses 5 Februari 2020.

M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syariah,* Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014.

Miles dan Huberman, *Analisis data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1992.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

MUKISI, *Tiga indikator wajib Rumah sakit syariah.* https://www.republika.co.id diakses 5 Februari 2020.

Nike wulandari sinta,"*Manajemen pendayagunaan dana zakat, Infak, dan shadaqoh (ZIZ) padaproram pendidikan kampus Entrepreneur penghafal qur an (KEPQ) di lembaga amil zakat Yayasan nurul hayat Surabaya",* Tesis UIN Sunan Ampel Surabaya 2019.

Philiph Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran,* Jakarta: PT Indeks, 2009.

Rais, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Afiliasi Agama Terhadap Keputusan Konsumen": Studi Kasus di RS PKU Muhammadlyah,* Tesis-Perpustakaan Universitas Muhamadiyah Surakarta,2003.

Ruslan Abdul Ghofur, *Konsep Distribusi Dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, cet 1. 2013.

Supriyanto dan Ernawati, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Jakarta: Andi Publisher, 2011.

Suad Husnan dan Enny Pudjiastuti, *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2002.

Suwarsono Muhammad, *Manajemen Strategi*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2000.

Sangarimbun, Masri, dan Sofyan Effendi, *Metodologi Penelitian Survey*, Jakarta: LP3IES, 1981.

Sunawi, *Konsep Pelayanan Kesehatan Islam di Rumah Sakit: Tinjauan Aplikasi di Rumah Sakit Islam Surakarta,* Naskah Publikasi, Surakarta: Program Pemikiran Islam Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012.

Taufik Amir, *Dinamika Pemasaran*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2005.

Thorik Gunara dan Utus hardiono, *Marketing Muhammad*, Bandung: Madania Prima, 2007.

Wahyu Wardhana, *Geliat rumah sakit syariah di indonesia.* http://www.ekonomisyariah.org/id/6767/geliat-rumah-sakit-syariah-di-indonesia/ diakses 5 Februari 2020.

www.Rsmlamongan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

William F. Glueck, dan Jauch Lawrence R. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan.*

Widorin, *Pendeketan Analisis SWOT dan Kepuasan Pasien Dalam Upaya Menyusun Rencana Strategi Rumah Sakit*, studi kasus di Rumah Sakit Tanjung Perak: Tesis Surabaya: UNAIR 1999.

Wijono D, *Manajemen kepemmpinan dan Organisasi Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya, 1997.

Wahyu Sulistiadi dan Rahayu S, *"Assessment Of First Sharia Hospital Certification In Indonesia Facing The Global Competition".*

Wijono D, *Manajemen kepemmpinan dan Organisasi Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya, 1997.

Yetta Tri Nydia, *Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Lapangan SPBU Coco Pertamina MT Haryono*, Universitas Indonesia, Depok, 2012.

Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Alvabet, 2005).

Wawancara

Abd. Majakin, *Wawancara* 22 Juni 2020

Aning Kurmania, *Wawancara* 25 Juni 2020

Bagus Pribadi, *Wawancara*, 30 Juni 2020

Dhimas Hantoko, *Wawancara* 25 Juni 2020

Farid, *Wawancara* 25 Juni 2020

Ganis, *Wawancara* 25 Juni 2020

Novi, *Wawancara* 30 Juni 2020

Ruchin, *Wawancara* 30 Juni 2020

Septian Yuda, *Wawancara*, 2020

Kasdi Galiyo, *Wawancara*, 30 Juni 2020

Karsim, *Wawancara* 25 Juni 2020

Yun Amida, *Wawancara* 25 Juni 2020

Zuhdi Purnomo, *Wawancara* 22 Juni 2020

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id