

**TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP JASA
PELAYANAN TUKANG GIGI DI PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh:

SRI WAHYULIA FITRIYANI

NIM. 210217129

Pembimbing

MARTHA ERI SAFIRA, M.H

NIP. 198207292009012011

JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2024

**TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP JASA
PELAYANAN TUKANG GIGI DI PONOROGO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Program Stata satu (S1) pada Fakultas Syariah**

Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

Oleh:

SRI WAHYULIA FITRIYANI

NIM. 210217129

Pembimbing

MARTHA ERI SAFIRA, M.H

NIP. 198207292009012011



JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

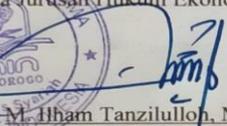
Nama : Sri Wahyulia Fitriyani
NIM : 210217129
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Tinjauan Etika Bisnis Islam dan PERMENKES No 39
Tahun 2014 Terhadap Jasa Layanan Tukang Gigi di
Ponorogo

Telah diperiksa dan disetujui unuk diuji dalam ujian munaqasah

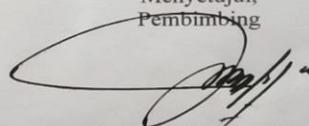
Ponorogo, 31 Mei 2024



Mengetahui,
Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah


M. Ilham Tanzilulloh, M.H.I.
NIP. 198608012015031002

Menyetujui,
Pembimbing


Martha Eri Safira, M.H.
NIP. 19820729009012011

LEMBAR PENGESAHAN



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PENGESAHAN**

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Sri Wahyulia Fitriyani
NIM : 210217129
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Jasa Pelayanan Tukang Gigi di Ponorogo

Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang Munaqosah Fakultas Syariah Intitut Agama Islam Negeri Ponorogo pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 06 Juni 2024

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam ilmu syariah pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 14 Juni 2024

Tim Penguji

1. Ketua Sidang : Dr. Abid Rohmanu, M.H.I
2. Penguji I : Dr. Hj. Khusniati Rofiah, M.S.I.
3. Penguji II : Martha Eri Safira, M.H.

()
()
()

Ponorogo, 14 Juni 2024

Mengesahkan
Dekan Fakultas Syariah,


Dr. Hj. Khusniati Rofiah, M.S.I.
NIP. 197401102000032001

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

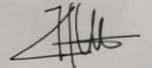
Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Sri Wahyulia Fitriyani
NIM : 210217129
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Tinjauan Etika Bisnis Islam dan PERMENKES No 39 Tahun
2014 Terhadap Jasa Layanan Tukang Gigi di Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia nasakah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang diakses di ethesis.iainponorogo.ac.id, adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Demikian pernyataan saya dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 31 Mei 2024



Sri Wahyulia Fitriyani

210217129

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Sri Wahyulia Fitriyani
NIM : 210217129
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Tinjauan Etika Bisnis Islam dan PERMENKES No 39 Tahun
2014 Terhadap Jasa Layanan Tukang Gigi di Ponorogo

Dengan ini menyatakan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan-alihan tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila di dikemudian hari terbukti, atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut.

Ponorogo, 31 Mei 2024

Yang Membuat Pernyataan



Sri Wahyulia Fitriyani

210217129

ABSTRAK

Fitriyani, Sri Wahyulia, 2024. *Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Jasa Pelayanan Tukang Gigi di Ponorogo*. Skripsi. Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing Martha Eri Safira, M.H.

Kata kunci/keyword: *Etik Bisnis Islam, Tukang Gigi, Pelaksanaan Kerja*

Tukang gigi merupakan pelaku usaha yang menawarkan pelayanan jasa di bidang kesehatan. Keberadaannya sangat diminati masyarakat karena menyediakan jasa pembuatan gigi palsu dan tambal gigi dengan harga yang terjangkau. Hal tersebut membuat jumlah tukang gigi, salah satunya di Ponorogo semakin banyak, namun berdasarkan data dari dinas kesehatan Ponorogo hanya 15 orang yang telah memiliki izin praktek. Dalam menjalankan prakteknya, beberapa pengguna jasa merasa dirugikan oleh tukang gigi di Ponorogo karena telah melanggar kesepakatan waktu pemesanan gigi palsu. Selain itu, pengguna jasa juga merasa rugi karena merasakan sakit setelah melakukan tambal gigi.

Dari latar belakang tersebut timbul pertanyaan yang meliputi: (1) Bagaimana tinjauan etika bisnis Islam terhadap perizinan praktek jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo? dan (2) Bagaimana tinjauan etika bisnis Islam terhadap pelaksanaan kerja tukang gigi di Ponorogo?.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*), menggunakan teknik observasi dan wawancara. Analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perizinan tukang gigi di Ponorogo hanya dimiliki oleh 3 tukang gigi dan telah sesuai dengan prinsip ketahuidan, prinsip keadilan dan prinsip tanggungjawab etika bisnis Islam. Sedangkan 3 tukang gigi lain tidak memiliki izin tukang gigi sehingga tidak sesuai dengan dengan prinsip ketahuidan, prinsip keadilan dan prinsip tanggungjawab etika bisnis Islam. Dalam pelaksanaan kerjanya tukang gigi di Ponorogo belum sepenuhnya menerapkan etika bisnis Islam, namun dalam pelaksanaan kerjanya tukang gigi di Ponorogo telah melaksanakan prinsip tanggung jawab etika bisnis Islam karena telah memberikan jaminan jasa berupa perbaikan gigi palsu yang bermasalah, membantu pengguna jasa melepaskan tambal gigi apabila tidak nyaman, serta mengajak pengguna jasa untuk berobat ke puskesmas.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial yang memiliki hubungan timbal balik antara dua individu atau lebih yang saling mempengaruhi dan merubah atau memperbaiki satu sama lain.¹ Agar hubungan sosial berjalan dengan baik, maka harus ada aturan yang menjelaskan hak dan kewajiban masing-masing pihak berdasarkan kesepakatan yang lahir atas kehendak dirinya sendiri. Sama halnya dengan kegiatan muamalah yang dilakukan oleh manusia sebagai bentuk interaksi sosial dalam bermasyarakat. Secara umum, muamalah dimaknai sama dengan kata *mūfā'ālāh* yaitu menggambarkan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dengan seseorang yang lain dalam rangka memenuhi kebutuhannya.² Adapun maksud dari kata “aktivitas” dalam pengertian tersebut adalah aktivitas yang dilakukan berdasarkan prinsip syariah.

Menurut Muhammad Yusuf Musa muamalah merupakan aturan-aturan Allah SWT yang harus diikuti dan ditaati oleh setiap manusia dalam kehidupan bermasyarakat untuk menjaga kepentingan manusia.³ Muamalah juga dapat dipahami sebagai hukum yang mengatur tentang perbuatan manusia dengan

¹ Meliana Budi S, “Mengurai Konsep Dasar Manusia Sebagai Individu Melalui Relasi Sosial Yang Dibangunnya”, *Prosiding KS. Riset & PMK*, Vol 4 (2017), 106.

² Sri Sudarti, *Fiqh Muamalah Kontemporer*, (Sumatera Utara: FEBI UIN-SU Perss, 2018), 7.

³ Sa'adah Yuliana, Nurlina Tarmiz dan Maya Panorama, *Transkasi Ekonomi Dan Bisnis Dalam Tinjauan Fiqih Muamalah*, (Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta, 2017), 5.

sesamanya terkait dengan hak dan harta serta penyelesaian kasus yang timbul diantara mereka.⁴ Dalam Islam, kegiatan muamalah untuk mencari dan memperoleh harta tidak ada pembatasan kehendak selama yang dilakukan oleh manusia sesuai dengan prinsip syariah, yaitu yang halal dan yang baik. Adapun bentuk mencari dan memperoleh harta salah satunya adalah dengan melakukan bisnis.

Bisnis merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan dalam proses produksi, pemasaran, dan penyaluran barang atau jasa yang diperlukan oleh masing-masing manusia baik dengan berdagang maupun dengan cara yang lain.⁵ Bisnis juga diartikan sebagai suatu kegiatan usaha individu yang terorganisir untuk menghasilkan laba atau menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.⁶ Kegiatan bisnis tidak terlepas dari masyarakat, dimana bisnis membutuhkan masyarakat dalam operasionalnya dan masyarakat membutuhkan bisnis dalam mencapai tujuannya. Atas dasar itulah kebutuhan bisnis tidak terlepas dari eksistensi masyarakat dengan segala atribut dan simbol yang melekat pada masyarakat. Selain itu, kegiatan bisnis juga tidak terlepas dari adanya nilai-nilai yang dikembangkan serta sifat sifat yang perlu dikembangkan dalam kehidupan manusia.⁷ Nilai-nilai yang dimaksud adalah nilai-

⁴ Choirunnisak, "Konsep Pengelolaan Kekayaan Dalam Islam", *Islamic Banking*, Vol 3 (Agustus, 2017), 32.

⁵ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Prespektif Islam*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 31.

⁶ Rasmulia Simbiring, *Pengantar Bisnis*, (Bandung: La Goods Publishing, 2014), 2.

⁷ Budi Prihatminingtyas, *Etika Bisnis Suatu Pendekatan Dan Aplikasinya Terhadap Stalkholder*, (Malang: CV IRDH, 2019) 27.

nilai etika yang mencakup tata cara yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut serta diwariskan dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain.⁸

Secara umum etika diartikan sebagai usaha yang dilakukan secara sistematis untuk memahami moral individu masyarakat sedemikian rupa, menentukan aturan-aturan yang mengatur tingkah laku manusia, nilai-nilai yang terus dikembangkan serta sifat-sifat yang perlu dikembangkan.⁹ Etika sangat mempengaruhi kehidupan manusia untuk memberikan orientasi bagaimana manusia menjalani kehidupannya melalui rangkaian tindakan sehari-hari. Dengan kata lain etika membantu manusia mengambil sikap dan bertindak secara tepat termasuk dalam melakukan kegiatan bisnis.¹⁰

Dalam Islam etika dipandang sama dengan akhlak yang membahas tentang perilaku baik buruknya manusia. Sehingga etika dalam bisnis menurut Islam diartikan sejumlah perilaku etis dalam berbisnis (*ākhlāq al-Īslāmīyāh*) yang dibungkus dengan nilai-nilai syariah dengan mengedepankan halal haram.¹¹ Adapun tujuan etika dalam bisnis menurut Islam adalah menjaga perilaku pebisnis agar tetap bertanggungjawab terhadap apa yang dilakukan dengan berpedoman

⁸ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 24.

⁹ Yaksan Hamzah dan Hamzah Hafied, *Etika Bisnis Islam*, (Makasar: Kretakupa, 2014), 11.

¹⁰ Nihayatul Maskuroh, *Etika Bisnis Islam*, (Banten: LP2M IAIN Sultan Maulana Hasanuddin, 2013), 2.

¹¹ Desi Elfianti, "Etika Bisnis Dalam Pandangan Islam: Konsep Dan Implementasi Pada Usaha Kecil", *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1 (Desember, 2018), 173.

pada al-Quran dan al-Hadits.¹² Sehingga tujuan ekonomi Islam terhadap kesejahteraan umat manusia yang diperoleh dalam kehidupan duniawai akan tetapi juga kesejahteraan akhirat akan tercapai secara maksimal. Karena pada dasarnya bisnis dilaksanakan dengan syariat Islam harus memiliki keuntungan yang proporsional, artinya keuntungan tersebut harus diperoleh kedua belah pihak, bukan salah satu pihak diuntungkan dan pihak lain dirugikan. Oleh karena itu peran etika dalam bisnis sesuai dengan syariat Islam sangatlah penting sebagai pagar bagi para pebisnis agar tidak terjerumus pada keserakahan.¹³

Dalam perkembangannya bisnis tidak hanya mencangkup bidang ekonomi saja akan tetapi juga mencangkup bidang lain yang lebih luas, salah satunya dalam bidang kesehatan seperti adanya jasa pelayanan tukang gigi. Keberadaan tukang gigi sebenarnya sudah ada sejak zaman kolonial Belanda yang disebut sebagai dukun gigi serta keberadaannya dapat menguasai pasar. Pada saat itu keberadaan dokter gigi juga sudah ada akan tetapi hanya untuk melayani orang-orang Eropa yang tinggal di Indonesia serta jumlahnya terbatas karena biaya untuk menempuh pendidikannya cukup tinggi.¹⁴

¹² Dahruji dan Arif Rachman Eka Permana, "Etika Bisnis Dalam Prespektif Ekonomi Islam: Tinjauan Teoritik Dan Empiris Di Indonesia", *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, Vol 4 (Januari, 2017), 6.

¹³ Eny Latif, *Pengantar Bisnis Islami*, (Grobongan: CV Sanu Untung, 2020), 2.

¹⁴ Rifky Ramadhan Rustandi, "Perlindungan Hukum Pasien Pengguna Kawat Gigi Melalui Jasa Tukang Gigi Secara Online Dihibungkan Dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncits Undang-Undang Kesehatan, Dan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik", *Skripsi*, (Sumedang: Universitas Padjajaran, 2016), 69.

Akhirnya dengan adanya tukang gigi tersebut membuat Belanda mendirikan Lembaga Pendidikan Dokter Gigi dengan nama STOVIT (*School Tot Oplending van Indische Tandartsen*) di Surabaya pada tahun 1928. Kemudian pada tanggal 5 Mei 1943 di Surabaya, Jepang juga mendirikan *Ika Daigaku Sika Senmenbu* atau Sekolah Dokter Gigi dengan tujuan untuk memenuhi tenaga dokter gigi dengan waktu yang singkat. Sekolah ini dipimpin oleh Dr Takeda sebelum diganti oleh Prof Dr. Imagawa. Kemudian pada tahun 1952 Dr. Moestopo staf pengajar *Ika Daigaku Sika Senmenbu* atau Sekolah Dokter Gigi yang berwarganegara Indonesia membuka kursus tukang gigi di Jakarta dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan serta keterampilan di seluruh Indonesia. Dan pada tahun 1958, sepulang dari Amerika Serikat beliau mendirikan *Dental Collage* yang mendapat pengakuan resmi Departemen Kesehatan.¹⁵

Seiring berjalannya waktu, ternyata jumlah tukang gigi di Indonesia semakin banyak, salah satunya tukang gigi di Kabupaten Ponorogo yang terletak di Provinsi Jawa Timur dan dikenal sebagai Kota Reog. Keberadaan tukang gigi di Ponorogo sangat mudah dijumpai karena mereka memasang papan nama didepan rumahnya ataupun dipinggir jalan dengan ciri khas gambar gigi putih rapi dan gusi yang berwarna merah. Selain itu, tukang gigi di Ponorogo memanfaatkan media elektronik seperti facebook dan whatsapp untuk melakukan promosi jasa

¹⁵ Anggita Whidy Wahyuni, "Pertanggungjawaban Pidana Bagi Tukang Gigi Yang Melakukan Kealpaan Dalam Pekerjaannya Pasca Lahirnya Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 4/PUU-X/2012" *Skripsi*, (Malang: Universitas Brawijaya, 2017), 28.

pelayanannya. Bahkan dalam promosinya mereka juga menampilkan beberapa contoh gigi palsu serta foto testimoni para konsumen yang sudah memakai jasa pelayanannya.

Promosi jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo tidak hanya dilakukan dengan pemasangan papan nama dan juga melalui media elektronik, akan tetapi juga dilakukan secara langsung yaitu dengan mendatangi rumah-rumah calon konsumennya atau mendatangi tempat-tempat yang sering terjadi interaksi sosial di masyarakat, seperti di pasar. Sehingga para pengguna jasa tukang gigi ini tidak hanya berasal dari wilayah Kabupaten Ponorogo saja, akan tetapi juga diluar Kabupaten Ponorogo seperti Kabupaten Madiun, Kabupaten Trenggalek dan Kabupaten Tulungagung.¹⁶

Dalam promosinya, tukang gigi di Ponorogo menawarkan jasa pembuatan gigi palsu dan tambal gigi dengan harga yang sangat terjangkau. Bahkan secara kualitas gigi palsu yang dibuatnya cukup bagus dan mampu bertahan sampai bertahun-tahun. Selain itu, tambal gigi yang dibuat oleh tukang gigi di Ponorogo mampu mengembalikan bentuk asli dari gigi pengguna jasa yang semula berlubang. Hal tersebut membuat jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo banyak diminati masyarakat Kabupaten Ponorogo maupun masyarakat luar Kabupaten Ponorogo sebagai pilihan alternatif untuk memperbaiki masalah gigi seperti gigi

¹⁶ Sutrisno dkk, *Hasil Wawancara* 14 Maret 2024.

keropos, gigi berlubang dan gigi tanggal. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaan jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo sangat banyak.

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo terdapat 15 tukang gigi yang memiliki izin praktek tukang gigi dan tersebar di seluruh Kecamatan di Kabupaten Ponorogo. Sedangkan berdasarkan hasil observasi peneliti terdapat 5 tukang gigi di Kabupaten Ponorogo yang tidak memiliki izin praktek tukang gigi walaupun mereka telah mengetahui bahwa izin praktek tukang gigi harus dimiliki oleh tukang gigi. Namun karena pengurusan izin praktek tukang gigi harus melalui beberapa tahap dan memakan waktu yang cukup lama, kelima tukang gigi tersebut masih enggan untuk mengurus perizinan sampai saat ini.¹⁷

Dalam menjalankan usahanya, tukang gigi di Ponorogo menggunakan sistem *pre order* atau pemesanan terlebih dahulu untuk jasa pembuatan gigi palsu antara 2 sampai 4 hari. Namun waktu pemesanan gigi palsu yang diberikan tukang gigi di Ponorogo kepada pengguna jasa terkadang tidak sesuai kesepakatan.¹⁸ Hal tersebut membuat pengguna jasa kecewa sebab tidak ada konfirmasi ulang dari tukang gigi di Ponorogo mengenai tenggang waktu pembuatan gigi palsu.¹⁹

Selain itu, walaupun jasa tambal gigi pada praktek tukang gigi di Ponorogo cukup diminati masyarakat karena bisa menutup gigi yang berlubang dengan harga yang terjangkau, ternyata beberapa pengguna jasa justru merasa sakit setelah

¹⁷ Hasil observasi lapangan, Ponorogo, 3 April 2024.

¹⁸ Mustofa dkk, *Hasil Wawancara*, 18 Maret 2024.

¹⁹ Yuni dkk, *Hasil Wawancara*, 20 Maret 2024.

melakukan tambal gigi pada tukang gigi di Ponorogo. Bahkan gusi pengguna jasa yang giginya telah ditambal menjadi bengkak dan bernanah sehingga menyebabkan pengguna jasa tidak bisa makan dan berbicara.²⁰

Sehubung dengan beberapa permasalahan yang telah dipaparkan dalam latar belakang, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait dengan praktek jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo yang ditinjau dari etika bisnis Islam.

B. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tinjauan etika bisnis Islam terhadap perizinan jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo?
2. Bagaimana tinjauan etika bisnis Islam terhadap pelaksanaan kerja jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mendeskripsikan tujuan etika bisnis Islam terhadap perizinan jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo.
2. Untuk mendeskripsikan tujuan etika bisnis Islam terhadap pelaksanaan kerja jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo.

²⁰ Hani dkk, *Hasil Wawancara*, 20 April 2024.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian ini, maka penulis berharap penelitian ini bermanfaat untuk:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sarana dan sumber rujukan sebagai upaya pengembangan ilmu pengetahuan dan penulis sendiri maupun bagi pembaca tentang penerapan etika bisnis terhadap jasa pelayanan tukang gigi.

2. Secara Praktisi

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi dan rujukan bagi tukang gigi di Indonesia dalam menerapkan etika bisnis Islam terhadap praktek jasa pelayanan tukang gigi.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi dan rujukan bagi pengguna jasa pelayanan tukang gigi di Indonesia dalam menerapkan etika bisnis Islam terhadap praktek jasa pelayanan tukang gigi.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan rujukan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian yang sejenis terkait praktek jasa pelayanan tukang gigi maupun peneliti lain.

E. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka atau disebut juga dengan *literature review* merupakan kegiatan yang dilakukan secara mendalam, mencermati,

menelaah, mengidentifikasi pengetahuan.²¹ Telaah Pustaka berisi uraian tentang teori dan praktek yang relevan dengan masalah yang diteliti termasuk membahas relevansi teori dan praktek penelitian-penelitian terdahulu, sehingga dapat ditemukan permasalahan penelitian baru.²²

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Nada Auliana (IAIN Parepare, 2022) dengan judul “Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Ortodonti Oleh Tukang Gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinarang”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana bentuk-bentuk kompetensi pelayanan ortodonti bagi tukang gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinarang?, (2) Bagaimana kualitas pelayanan ortodonti bagi tukang gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinarang?, (3) Bagaimana implementasi etika bisnis Islam tukang gigi dalam melayani konsumen penerima layanan ortodonti bagi tukang gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinarang?. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa banyaknya praktek tukang gigi menandakan bahwa masyarakat meminati jasa tukang gigi meskipun tidak memiliki kompetensi dan standar keamanan medis seperti dokter gigi karena biaya yang dikeluarkan relatif terjangkau. Dan tukang gigi hanya

²¹ Muhammad Fitrah dan Luthfiyah. *Metodelogi Penelitian; Penelitian Kuantitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*, (Sukabumi; CV Jejaka, 2017), 138.

²² Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metodelogi penelitian Ekonomi Islam*, (Bekasi: Gramata Publising, 2013), 57.

mempunyai kompetensi dan kewenangan memasang gigi palsu dari akrilik.²³

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Aida Nurhasanah (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2020) dengan judul “Praktek Tukang Gigi di Tinjau Dari PERMENKES No 39 Tahun 2014 Tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Tukang Gigi (Studi di Tempat Praktek Tukang Gigi Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap tempat praktek tukang gigi yang illegal ditinjau dari PERMENKES no 39 tahun 2014 tentang pembinaan, pengawasan dan perizinan tukang gigi?. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peizinan tukang gigi tidak sesuai dengan peraturan Menteri kesehatan no 39 tahun 2014 tentang pembinaan, pengawasan, perizinan tukang gigi karena ketiga sampel tempat praktek tukang gigi tidak memiliki izin. Tidak adanya kebijakan pemerintah dalam hal tersebut berdampak pada tindakan tukang gigi yang melebihi kewenangannya serta bertentangan dengan pasal 28 undang-undang dasar 1945 karena telah melakukan perawatan gigi yang merugikan konsumen. Sehingga tukang gigi harus

²³ Nada Aulina, Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Ortodonti Oleh Tukang gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang, *Skripsi* (Parepare: IAIN Parepare, 2022), 10.

bertanggungjawab sesuai dengan pasal 19 undnag-undang no 8 tentang perlindungan konsumen.²⁴

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Dila Ayunda (UIN ar-Raniry Banda Aceh, 2021) dengan judul “Perizinan Tukang Gigi dan Pengawasannya Mneurut Peraturan Menteri Kesehatan No 39 Tahun 2014 (Studi Kasus di Kecamatan Kota Sigli). Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana prosedur pengajuan perizinan tukang gigi dalam membuka prakteknya di Kecamatan Kota Sigli?, (2) Bagaimana pengawasan dari dinas kesehatan kabupaten Pidie terhadap praktek tukang gigi di Kecamatan Kota Sigli ditinjau dari peraturan menteri kesehatan No 39 tahun 2014?. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa prosedur perizinan yang harus ditempuh oleh tukang gigi Kecamatan Kota Sigli sesuai dengan aturan yang berlaku, namun beberapa tukang gigi yang tidak memperpanjang izin prakteknya. Dinas kesehatan Pidie juga belum pernah melakukan pengawasan terhadap praktek tukang gigi di Kecamatan Kota Sigli.²⁵

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Nur Aini (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021) dengan judul “Perlindungan Konsumen Atas Penyalagunaan

²⁴ Aida Nurhasanah, Praktek Tukang Gigi di Tinjau Dari PERMENKES No 39 Tahun 2014 Tentang Pengawasan, Pembinaan dan Perizian Tukang Gigi (Studi di Tempat Praktek Tukang Gigi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), *Skripsi*, (IAIN Maulana Malik Ibrahim Malang: 2020) 21.

²⁵ Dila Ayunda, Perizinan Praktek Tukang Gigi dan Pengawasannya Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 39 Tahun 2014 (Studi Kasus di Kecamatan Kota Sigli), *Skripsi*,(UIN Ar-Raniry Banda Aceh: 2021) 4.

Kewenangan Tukang Gigi Tinjauan Hukum Positif dan Hukum Islam (Studi Kasus di Kabupaten Pasuruan)”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana penyalagunaan kewenangan tukang gigi prespektif undang-undang perlindungan konsumen no 8 tahun 1999 dan peraturan menteri kesehatan no 39 tahun 2014 di Kabupaten Pasuruan?, (2) Bagaimana penyalagunaan kewenangan tukang gigi ditinjau dari perspektif kemaslahatan di kabupaten Pasuruan?. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tukang gigi tidak memiliki izin dari dinas kesehatan dan melampaui batas kewenangan dalam peraturan kementerian kesehatan nomer 39 tahun 2014 tentang tukang gigi. Tukang gigi juga tidak memberikan informasi yang jelas kepada konsumen sesuai dengan ketentuan undang-undang nomer tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 7 ayat 2. Konsumen yang merasa dirugikan berhak meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha sesuai dengan pasal 19 ayat 1 undang-undang perlindungan konsumen nomer 8 tahun 1999. Tetapi ada juga konsumen yang merasa diuntungkan dengan adanya tukang gigi ini. Keberadaan tukang gigi di kabupaten Pasuruan masuk ke tingkatan masalah mursalah yaitu masalah tasiniyah.²⁶

Kelima, artikel yang ditulis oleh Akbar Faturrahman Muhammad, Encep Abdul Rojak dan Intan Manggala Wijayanti (Universitas Islam Bandung, 2023) dengan judul “Praktek Jasa Pemasangan Kawat Gigi oleh Tukang Gigi Menurut

²⁶ Nur Aini, *Perlindungan Konsumen Atas Penyalagunaan Kewenangan Tukang Gigi Tinjauan Hukum Positif dan Hukum Islam (Studi Kasus di Kabupaten Pasuruan)*, Skripsi, (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021), 18.

Etika Bisnis Islam”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana praktek pemasangan kawat gigi oleh tukang gigi menurut etika bisnis Islam di Jalan HOS TJokroaminoto Kota Bandung?. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa praktek pemasangan kawat gigi oleh tukang gigi di Jalan HOS TJokroaminoto Kota Bandung melakukan praktek diluar kewenangannya dan Tindakannya telah melanggar prinsip etika binsic Islam yaitu prinsip keseimbangan, prinsip kehendak bebas dan prinsip kebenaran.²⁷

Dari pemaparan telaah Pustaka diatas, dapat diketahui bahwa penelitian ini memiliki perasamaan yaitu sama-sama meneliti praktek tukang gigi. Penelitian pertama meneliti tentang analisis etika bisnis Islam terhadap pelayanan ortodonti oleh tukang gigi di Watang Sawitto kabupaten Pinarang. Penelitian kedua meneliti tentang praktek tukang gigi ditinjau dari PERMENKES no 39 tahun 2014 tentang pembinaan, pengawasan, perizinan tukang gigi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Penelitian ketiga meneliti tentang perizinan tukang gigi dan pengawasannya menurut peraturan menteri kesehatan no 39 tahun 2014 di kecamatan Sigli. Penelitian keempat meneliti tentang perlindungan konsumen atasa penyalagunaan wewenang tukang gigi ditinjau dari hukum positif dan hukm Islam di kabupaten Pasuruan. Dan penelitian kelima meneliti tentang praktek pemasangan kawat gigi oleh tukang gigi menurut etika bisnis Islam di Jalan HOS

²⁷ Akbar Faturrahman Muhammad dkk, “Praktek Jasa Pemasangan Kawat Gigi oleh Tukang Gigi Menurut Etika Bisnis Islam”, *Jurnal Bandung Conference Series: Sharia Economic Law*, Vol 3 No 2 (2023), 557.

Tjokroaminoto Bandung. Sedangkan dalam penelitian ini meneliti praktek tukang gigi yang ditinjau dari segi etika bisnis Islam terkait perizinan dan pelaksanaan kerja tukang gigi di Ponorogo.

F. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian perlu adanya suatu metode yang ditempuh oleh peneliti sebagai langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu.²⁸ Sehingga hal tersebut harus mencakup prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan penelitian terhadap realisasi kehidupan sosial masyarakat secara langsung, bersifat terbuka, tidak terstruktur dan fleksibel.²⁹ Dalam hal ini peneliti akan melakukan penelitian kepada para tukang gigi di Ponorogo dalam melakukan praktek jasa pelayanan gigi yang ditinjau dengan etika bisnis Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut atau

²⁸ Vina Herviani dan Angky Febriyansah, "Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung" *Jurnal Riset Akuntansi*, 7 (Oktober, 2016), 22.

²⁹ Farida Nugrahani, *Metode penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta: LPPM Universitas Bantara, 2014), 48.

prespektif partisipan.³⁰ Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami fenomena yang ada pada tukang gigi di Ponorogo dengan meneliti bagaimana tinjauan etika bisnis Islam terhadap perizinan jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo dan bagaimana tinjauan etika bisnis Islam terhadap pelaksanaan kerja praktek jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo.

2. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti sangat diperlukan karena peneliti bertindak sebagai pengamat sekaligus sebagai pengumpul data. Dalam hal ini peneliti diketahui statusnya oleh informan.³¹ Peneliti langsung terjun ke lapangan dan langsung melakukan observasi dan wawancara dengan tukang gigi di Ponorogo dan pengguna jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan hal yang berkaitan dengan identifikasi karakteristik lokasi, alasan memilih lokasi serta cara peneliti memasuki lokasi tersebut.³² Dalam penelitian ini penulis memilih lokasi di Kabupaten Ponorogo. Alasan penulis memilih lokasi ini karena dalam pemasarannya mereka tidak hanya melakukan pemasaran secara langsung dengan mendatangi rumah-rumah warga akan tetapi juga melakukan pemasaran melalui media sosial.

³⁰ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 11.

³¹ Ajat Rukjat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 13.

³² Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu, 2020), 237.

Sehingga pengguna jasanya tidak hanya di wilayah Kabupaten Ponorogo saja akan tetapi sudah mencapai wilayah Kabupaten lain yang berada disekitar Ponorogo yaitu wilayah Kabupaten Madiun, Kabupaten Trenggalek, dan Kabupaten Tulungagung.

4. Data dan Sumber Data

a. Data

Data adalah fakat empiric yang dikumpulkan oleh peneliti untuk memecahkan masalah atau untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti. Data peneliti berasal dari berbagai sumber yang dikumupulkan dengan menggunakan berbagai teknik selama kegiatan penelitian berlangsung.³³ Untuk mempermudah penelitian ini penulis berupaya menggali data dari lapangan yang berkaitan dengan perizinan jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo dan pelaksana kerja jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo.

b. Sumber Data

1) Sumber data primer merupakan smber data Sumber data primer merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan.³⁴ Sumber data primer dikumpulkan untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang

³³ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metode Penelitian*, 67.

³⁴ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif*, 112.

dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei maupun observasi.³⁵ Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah tukang gigi di Kabupaten Ponorogo dan pengguna jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo.

- 2) Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui sumber lain.³⁶ Sumber data sekunder misalnya buku referensi, jurnal, artikel, internet yang berkaitan dengan etika bisnis Islam dan profesi tukang gigi.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan.³⁷ Dalam penelitian ini penulis menggunakan 2 teknik pengumpulan data yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.³⁸ Menurut Gordon E Millis observasi merupakan sebuah kegiatan yang terencana dan terfokus untuk melihat dan mencatat serangkaian perilaku ataupun jalannya

³⁵ Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta; PT Grasindo, 2005), 168

³⁶ Vina Herviani dan Angky Febriyansah, "Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung", 24.

³⁷ Mamik, *Metodelogi Kualitatif*, (Sidoharjo: Zifatama Publisher, 2014), 97.

³⁸ Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodelogi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 173.

sebuah sistem dengan tujuan tertentu, serta mengungkapkan apa yang ada di balik munculnya perilaku dan landasan suatu sistem tersebut. observasi bukan hanya mencatat perilaku yang dimunculkan oleh subjek penelitian semata, akan tetapi juga harus bisa memprediksi apa yang menjadi latar belakang perilaku tersebut muncul.

Pada dasarnya tujuan observasi untuk mendeskripsikan lingkungan yang diamati, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, individu-individu yang terlibat dalam lingkungan beserta aktivitas dan perilaku yang muncul serta makna kejadian berdasarkan prespektif individu yang terlibat.³⁹ Dalam penelitian ini observasi dilakukan untuk mengetahui secara langsung pelaksanaan kerja jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu yang sesuai dengan data.⁴⁰ Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung yaitu antara pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan kepada orang yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.⁴¹

³⁹ Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*, (Ponorogo: CV Nata Karya, 2019), 67-68.

⁴⁰ Muhamad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2008), 151.

⁴¹ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 137.

Wawancara dapat digunakan sebagai strategi penunjang teknik lain untuk mengumpulkan data seperti observasi, analisis dokumen dan sebagainya.⁴² Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara secara langsung dengan tukang gigi yang berada di Ponorogo.

6. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁴³ Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kualitatif dengan model interaktif. Analisis data dengan model interaktif ini memiliki tiga komponen yaitu: (1) reduksi data, (2) sajian data dan (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi.⁴⁴

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, mengurangi dan menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir data digambarkan. Sajian data adalah mengorganisir dan menyajikan data dalam bentuk naratif, table, matrik atau bentuk lainnya. Sedangkan penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah mengambil intisari dari

⁴² Salim dan Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), 120.

⁴³ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 161.

⁴⁴ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif*, 173.

sajian data yang telah terorganisir dalam bentuk pernyataan kalimat yang singkat tetapi mengandung pengertian luas.⁴⁵

Dalam analisis menggunakan model interaktif ini, analisis data sudah mulai dilakukan ketika proses pengumpulan data dilapangan dan analisis data dilakukan dalam bentuk siklus. Analisis data dimulai dengan mengumpulkan data yang dilakukan secara terus-menerus sehingga dapat menarik kesimpulan akhir. Apabila penarikan kesimpulan dirasa masih ragu, maka dapat mengulang kembali dari awal untuk memperoleh data-data penelitian baru, sebagai dasar penarikan kesimpulan dengan lebih mantap.⁴⁶

Dalam penelitian ini penulis berangkat dari teori etika bisnis Islam untuk menganalisis, selanjutnya akan dibahas dan ditarik kesimpulannya dalam praktek jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo.

7. Pengecekan Keabsahan Data.

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai data dan sumber yang ada.⁴⁷ Sehingga dalam penelitian ini ada dua macam teknik triangulasi yang digunakan:

a. Triangulasi metode adalah teknik yang dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda seperti

51. ⁴⁵ Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*,

⁴⁶ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 173.

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 423.

menggunakan metode wawancara, observasi dan survei.⁴⁸ Dalam penelitian ini penulis akan membandingkan data hasil wawancara dengan pengguna jasa pelayanan tukang gigi, tukang gigi di Ponorogo dan hasil pengamatan. Yang selanjutnya akan diketahui perbandingannya.

- b. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data.⁴⁹ Dalam penelitian ini peneliti akan membandingkan apa yang dikatakan oleh pengguna jasa pelayanan tukang gigi dan tukang gigi di Ponorogo.

G. Sistematika Pembahasan

Agar penelitian ini dapat dipahami dengan mudah maka peneliti membagi beberapa pembahasan dan diikuti dengan subab-subab yang saling berkaitan. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pola dasar dari keseluruhan laporan peneliti, yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, kajian teori, metode penelitian, tahapan-tahapan penelitian dan sistematika pembahasan.

⁴⁸ Mamik, *Metodelogi Kualitatif*, 110.

⁴⁹ Mamik, *Metodelogi Kualitatif*, 110.

BAB II: TEORI TENTANG ETIKA BISNIS ISLAM

Bab ini merupakan landasan teori yang digunakan untuk menganalisis data, meliputi: pengertian etika bisnis Islam, dasar hukum etika bisnis Islam, prinsip-prinsip etika bisnis Islam, fungsi etika bisnis Islam

BAB III: PRAKTEK JASA PELAYANAN TUKANG GIGI DI PONOROGO

Bab ini merupakan pembahasan umum mengenai profil tukang gigi di Kabupaten Ponorogo dan pembahasan khusus mengenai praktek tukang gigi di Ponorogo.

BAB IV: TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP JASA PELAYANAN TUKANG GIGI DI PONOROGO

Bab ini merupakan hasil analisis data dengan menggunakan teori pada bab II sehingga dapat diketahui bagaimana pandangan etika bisnis Islam terhadap praktek jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo yang meliputi: perizinan praktek tukang gigi di Ponorogo dan pelaksanaan kerja jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo.

BAB V: PENUTUP

Bab ini merupakan rangkaian akhir dari penulisan skripsi yang meliputi: kesimpulan dan saran. Sedangkan bagian akhir berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB II

TEOR ETIKA BISNIS ISLAM

A. Pengertian Etika Bisnis Islam

Dalam hidup bermasyarakat diperlukan suatu sistem yang mengatur pergaulan hidup manusia. Sistem pengaturan tersebut saling menghormati dan dikenal dengan sebutan sopan santun, tata krama, protokoler dan lain-lain. Maksud sistem pengaturan ini digunakan sebagai pedoman untuk menjaga kepentingan bersama agar tercipta rasa senang, tenang, tentram, terlindungi tanpa merugikan kepentingan orang lain dan terjamin tindakan yang dilakukan berdasarkan adat kebiasaan yang berlaku serta tidak bertentangan dengan hak-hak asasi umumnya.¹

Secara etimologi etika berasal dari Bahasa Yunani yaitu *ethos* yang berarti watak, kesusilaan, atau adat.² Bentuk jamak dari *ethos* adalah *ta etha* yang berarti kebiasaan, akhlak atau watak. Dalam kamus Inggris, etika (*ethic*) mengandung empat pengertian: Pertama etika adalah prinsip tingkah laku yang baik atau kumpulan dari prinsip-prinsip itu, Kedua etika merupakan sistem prinsip-prinsip atau nilai-nilai moral, Ketiga diartikan sebagai kajian tentang hakikat umum moral, dan yang keempat etika adalah ketentuan-ketentuan yang mengatur tingkah laku para anggota atau suatu profesi.³

¹ Nihayatul Maskuroh, *Etika Bisnis Islam*, (Banten: LP2M IAIN Sultan Maulana Hasanudin Banten, 2013) 1.

² Yaksan Hamzah dan Hamzah Hafid, *Etika Bisnis Islami*, 11.

³ Nur Dinah Fauziah, Muawanah, dan Sundari, *Etika Bisnis Islam*, (Malang: Literasi Nusantara, 2019) 3.

Pengertian etika secara etimologis juga disebutkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dijelaskan dengan membedakan tiga arti: Pertama etika adalah Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak), Kedua etika merupakan kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak, Ketiga etika adalah nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.⁴ Dari pengertian etika secara etimologi diatas dapat dilihat bahwa etika berkaitan dengan upaya untuk menentukan tingkah laku manusia dalam kehidupannya. Sedangkan secara terminologi etika diartikan dengan usaha yang sistematis untuk memahami pengalaman moral individu dan masyarakat sedemikian rupa untuk menentukan aturan-aturan yang seharusnya mengatur tingkah laku manusia, nilai-nilai yang dikembangkan, dan sifat-sifat yang harus dikembangkan dalam hidup. Etika mengarah pada pengalaman moral individu dan masyarakat secara empirik, yang selanjutnya akan muncul nilai-nilai dan sifat-sifat yang urgen untuk dikembangkan dalam hidup masyarakat sebagai standar yang etis untuk mengatur tingkah laku manusia.⁵

Dalam Islam etika diartikan sama dengan akhlak. Secara bahasa akhlak berasal dari bahasa arab yaitu *ākhlāqā*, *yūkhliqū*, *Īkhlāqān*, yang berarti perangkai, kelakuan, tabi'at, watak dasar, kebiasaan, kelaziman dan peradaban yang baik.⁶ Sedangkan secara istilah akhlak diartikan sebagai pengetahuan yang menjelaskan

⁴ Azhari Akmal Tarigan, *Dasar-Dasar Etika Bisnis Islam*, (Sumatera Utara: FEBI Pers, 2016),

⁵ Yaksan Hamzah dan Hamzah Hafid, *Etika Bisnis Islami*, 11

⁶ Yosi Mardoni, *Kewirausahaan Multi Prespektif*, (Banten: Universitas Terbuka, 2017) 32

baik dan buruk (benar dan salah), mengatur pergaulan manusia serta menentukan tujuan akhir dari suatu usaha yang dilakukan. Pada dasarnya akhlak melekat dalam diri seseorang, bersatu dengan perilaku atau perbuatan. Jika perilaku yang melekat itu buruk, maka disebut akhlak yang buruk atau akhlak *māzmūmah*. Sedangkan sebaliknya jika perilaku tersebut baik, maka disebut akhlak yang baik atau *māhmūdāh*.⁷

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Imam Al Ghazali, bahwa akhlak adalah suatu sifat yang tertanam dalam jiwa manusia, yang dapat melahirkan perbuatan yang gampang dilakukan tanpa melalui maksud untuk memikirkan lebih lama, jika sifat tersebut melahirkan suatu tindakan terpuji menurut akal dan norma agama dinamakan akhlak yang baik, tapi jika sifat tersebut melahirkan suatu tindakan tercela menurut akal dan norma agama dinamakan akhlak yang buruk. Akhlak juga tidak terlepas dari aqidah dan Syariah. Oleh karena itu, akhlak merupakan pola tingkah laku yang mengakumulasikan aspek keyakinan dan ketaatan dalam berperilaku.⁸

Keberadaan etika sangat penting dalam diri manusia untuk bersikap secara kritis dan rasional dalam mengambil keputusan berdasarkan pendapatnya sendiri yang dapat dipertanggungjawabkan, serta dapat mengarahkan masyarakat untuk berkembang menjadi masyarakat yang tertib, teratur, damai dan sejahtera dengan

⁷ Syarifah Habibah, "Akhlak dan Etika Dalam Islam", *Jurnal Pesona Dasar*, Vol.1, No 4 (Oktober, 2015) 73

⁸ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Prespektif Islam*, (Bandung: Alfabeta: 2013), 22

menaati norma-norma yang berlaku guna untuk mencapai ketertiban dan kesejahteraan sosial seperti halnya keberadaan etika dalam bisnis. Pada dasarnya bisnis dapat dirasakan oleh semua orang, terutama ketika berupaya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Akan tetapi pada kenyataannya bisnis bukanlah untuk kebutuhan individu saja, melainkan telah merambah pada kebutuhan masyarakat bahkan negara.⁹

Secara etimologi bisnis berarti keadaan dimana seseorang atau sekelompok orang sibuk melakukan pekerjaan untuk menghasilkan keuntungan.¹⁰ Kata bisnis berasal dari Bahasa Inggris *business* yang memiliki tiga arti istilah dalam Bahasa Indonesia yaitu perusahaan, urusan, dan usaha. *Business* sendiri memiliki kata dasar *busy* yang berarti sibuk. Maksud istilah sibuk adalah mengerjakan aktivitas dan pekerjaan yang bisa mendatangkan manfaat, laba atau keuntungan. Sedangkan secara terminologi bisnis diartikan sebagai suatu kegiatan usaha individu yang terorganisir untuk menghasilkan laba atau menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi masyarakat.¹¹

Istilah bisnis juga dijelaskan dalam Al-Quran melalui kata *tījārāh*, yang mencakup dua makna yaitu: makna pertama perniagaan yang mencakup perniagaan antara manusia dengan Allah. Dan makna kedua adalah perniagaan secara khusus, yaitu perniagaan atau perdagangan antara sesama manusia.¹² Secara

⁹ Nihayatul Maskuroh, *Etika Bisnis Islam*, 4.

¹⁰ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 28.

¹¹ Rasmulia Sembiring, *Pengantar Bisnis*, (Bandung: La Goods Publishing: 2014), 2.

¹² Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2017), 7-8.

harfiah, bisnis syariah adalah bisnis yang berlandaskan pada Al-Quran dan Al-Hadits dimana terdapat kesucian dalam melakukan kegiatan bisnis sesuai syariah Islam sebagai ibadah kepada Allah untuk mendapat ridhonya. Bisnis berbasis Syariah juga dimaknai sebagai bisnis yang berlandaskan syariat Islam dimana semua kegiatan yang dilakukan harus sesuai dengan agama Islam (halal dan haram).¹³ Pada dasarnya bisnis syariah harus memiliki keuntungan yang proposional, artinya keuntungan tersebut harus diperoleh kedua belah pihak, bukan salah satu pihak yang diuntungkan dan pihak lain dirugikan. Oleh karena itu dalam bisnis Islam sangatlah penting untuk menerapkan nilai-nilai etika yang bersumber pada Al-Quran dan Al Hadits sebagai pagar bagi para pebisnis agar tidak terjerumus pada keserakahan, sehingga tujuan ekonomi terhadap kesejahteraan umat manusia akan tercapai secara maksimal.¹⁴

Penerapan nilai-nilai etika dalam bisnis sangat diperlukan untuk mengontrol moral dan perilaku pelaku bisnis, agar tidak ada lagi masyarakat yang menganggap bisnis itu kotor. Sebagai agama yang ajarannya menyeluruh, melingkupi seluruh aspek kehidupan, tentulah etika bisnis tidak luput dari perhatian.¹⁵ Etika bisnis diartikan sebagai suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan yang selanjutnya dijadikan kerangka

¹³ Hamdi Agustin, *Studi Kelayakan Bisnis Syariah*, (Depok Rajawali Perss, 2017), 7.

¹⁴ Eny Latif, *Pengantar Bisnis Islam*, 2.

¹⁵ Azhari Akmal Tarigan, *Dari Etika Ke Spiritualitas Bisnis*, (Medan: IAIN Sumatera Utara Perss, 2014) 10

praktis dan fungsional untuk membentuk suatu kesadaran beragama dalam melakukan setiap kegiatan ekonomi.¹⁶

Etika bisnis menurut Islam dimaknai sebagai perilaku etis dalam berbisnis (*ākhlāq āl Islāmīyāh*) yang dibungkus dengan nilai-nilai syariah dengan mengedepankan halal haram. Perilaku etis yang dimaksud adalah perilaku yang mengikuti perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya.¹⁷ Selain itu etika bisnis Islam juga dipandang sebagai suatu budaya moral yang berkaitan dengan kegiatan bisnis dimana didalamnya mempelajari kualitas moral kebijaksanaan organisasi, konsep umum dan standar perilaku moral dalam berbisnis, serta berperilaku penuh tanggungjawab. Sehingga dapat disimpulkan bahwa etika bisnis Islam adalah studi tentang seseorang atau organisasi yang melakukan usaha atau kontrak bisnis dengan tujuan saling menguntungkan sesuai nilai-nilai ajaran Islam.¹⁸

B. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam

Dalam Islam etika bisnis harus berdasarkan pada prinsip-prinsip dasar yang berlandaskan al-Quran dan al-Hadits, sehingga dapat diukur dengan aspek dasarnya yang meliputi:

1. Barometer ketaqwaan seseorang, sebagaimana Allah SWT berfirman dalam QS Al-Baqarah ayat 188:

¹⁶ Rahmat Hidayat dan Mohammad Rifa'i, *Etika Manajemen Perspektif Islam*, (Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia, 2018), 184.

¹⁷ Desi Elfilianti, "Etika Bisnis Dalam Pandangan Islam: Konsep Dan Implementasi Pada Pelaku Usaha Kecil", *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1 (Desember, 2018). 173.

¹⁸ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 35.

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِنْ أَمْوَالِ النَّاسِ
بِالْإِثْمِ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿١٨٨﴾

Artinya: “Dan janganlah sebagian kamu memakan harta sebagian yang lain diantara kamu dengan jalan bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahuinya.”¹⁹

2. Mendatangkan keberkahan, sebagaimana Allah SWT berfirman dalam QS Al-Araf ayat 96:

وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَىٰ آمَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ وَلَٰكِن كَذَّبُوا
كَذَّبُوا فَأَخَذْنَا هُمْ بِمَا كَانُوا يَكْسِبُونَ ﴿٩٦﴾

Artinya: “Jikalau sekiranya penduduk negeri-negeri beriman dan bertakwa, pastilah Kami akan melimpahkan kepada mereka berkah dari langit dan bumi, tetapi mereka mendustakan (ayat-ayat Kami) itu, maka Kami siksa mereka disebabkan perbuatannya.”²⁰

¹⁹ Al-Quran 2: 188

²⁰ Al-Quran, 7: 96

3. Berbisnis merupakan sarana ibadah kepada Allah SWT. Banyak ayat yang menggambarkan bahwa aktivitas berbisnis adalah sarana ibadah, bahkan perintah Allah SWT, sebagaimana firman Allah SWT dalam QS At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: “ Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”²¹

4. Bisnis merupakan salah satu bentuk muamalah dan harus menghindari perbuatan riba, sebagaimana dalam QS An-Nisa ayat 59:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنِ فِي
فَرْدُوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ﴿٥٩﴾

Artinya: ”Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku suka sama suka diantara kamu..”²²

²¹ Al-Quran, 9: 105

²² Al-Quran, 4:59

5. Dalam melakukan perbuatan bisnis harus dilandasi dengan sifat jujur, sebagaimana Nabi Muhammad SAW bersabda:

عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ إِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ

Artinya: “Dari Abdullah ibn Mas’ud, dari Rasulullah saw. bersabda: “Sesungguhnya jujur itu membawa Kepada kebaikan dan kebaikan itu membawa ke surga” (HR. Bukhari dan Muslim)²³

C. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam

Membangun kultur bisnis yang sehat dimulai dari perumusan etika sebagai norma perilaku sebelum aturan dibuat dan dilaksanakan dalam bentuk aturan hukum. Perumusan etika diperoleh dari kebiasaan atau budaya dan moral yang ada pada masyarakat dengan memahami, menghayati dan menerapkan nilai-nilai tersebut seperti berperilaku jujur, tanggung jawab, disiplin, dan tidak melakukan tindak deskriminasi.²⁴ Dalam berbisnis harus memiliki prinsip-prinsip sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan agar dapat berjalan dengan baik tanpa merugikan pihak lain. Secara umum etika bisnis harus berdasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

1. Prinsip Otonomi

Otonomi merupakan perilaku mandiri manusia mengambil keputusan dan bertindak atas kemauannya sendiri serta mampu bertanggungjawab atas segala

²³ Almunadi, “Shidiq Dalam Pandangan Quraish Shihab”, *Jurnal Ilmu Agama*, 17 (Juni, 2016), 132.

²⁴ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Islam Perspektif Islam*, 45.

akibat atau resiko yang timbul kepada dirinya sendiri maupun orang lain. Pelaku bisnis bebas mengambil keputusan yang menurutnya adalah keputusan terbaik. Sehingga dapat menjadikan pelaku bisnis berfikir kreatif dan inovatif mengembangkan bisnis.²⁵

Akan tetapi terkadang kebebasan membuat pelaku bisnis bertindak sewenang-wenang dan merugikan orang lain. Oleh karena itu sikap otonom tidak hanya memberikan kebebasan namun kebebasan tersebut harus bisa dipertanggungjawabkan.²⁶

2. Prinsip Kejujuran

Dalam dunia bisnis kejujuran adalah kunci keberhasilan. Kejujuran memiliki hubungan erat dengan kepercayaan, karena kepercayaan dibangun atas prinsip kejujuran. Dengan menerapkan prinsip kejujuran maka dapat memberi keuntungan sebagai tanda terima kasih masyarakat²⁷ Menurut Keraf prinsip kejujuran dapat dilihat dari tiga aspek.

Pertama, kejujuran dalam pemenuhan syarat-syarat perjanjian dan kontrak. Kejujuran sangat diperlukan dalam melakukan suatu hubungan kerja, karena jika tidak ada kejujuran maka tidak akan ada lagi pihak yang mau melakukan kerja sama.

²⁵ Irjus Indrawan, Hardion Wijoyo dan Bero Usada, *Pendidikan Kewirausahaan Dan Etika Bisnis*, (Purwokerto: CV Pena Persada, 2020) 85

²⁶ Nihayatul Maskuroh, *Etika Bisnis Islam*, 30

²⁷ Ibid., 31

Kedua, kejujuran dalam penawaran barang dan jasa dengan mutu yang baik. Jika dalam melakukan tawar-menawar barang terjadi penipuan baik dari segi harga maupun segi kualitas, maka akan membuat konsumen kecewa dan merasa tertipu bahkan tidak mau merekomendasikan barang tersebut kepada konsumen lain. Dengan melakukan kecurangan seperti itu maka suatu bisnis tidak akan berjalan lama dan membuat kerugian pada dirinya sendiri.

Ketiga, kejujuran dalam hubungan kerja. Kejujuran sangat penting dalam hubungan kerja internal perusahaan sebagai landasan untuk menciptakan kondisi kerja yang kondusif. Pemilik perusahaan harus selalu memiliki sikap terbuka. Begitu juga dengan para karyawan harus memiliki sikap jujur terhadap apa yang dikerjakan.²⁸

3. Prinsip Keadilan

Prinsip keadilan menanamkan sikap kepada semua pihak untuk bersikap adil tanpa membeda-bedakan segala aspek. Prinsip ini mengajarkan saling menghargai dan menghormati. Menurut Kreaif yang mengutip perkataan Adam Smith, prinsip pokok dari keadilan adalah tidak merugikan orang lain. Sehingga hak semua orang dapat terlaksana sesuai dengan porsinya.²⁹

²⁸ Irjus Indrawan, Hardion Wijoyo dan Bero Usada, *Pendidikan Kewirausahaan Dan Etika Bisnis*, 86

²⁹ Irjus Indrawan, Hardion Wijoyo dan Bero Usada, *Pendidikan Kewirausahaan Dan Etika Bisnis*, 87

4. Prinsip Integritas Moral

Prinsip integritas moral merupakan suatu tuntutan dasar dalam diri pelaku usaha atau perusahaan dengan menjaga nama baik perusahaan agar perusahaan tersebut dapat dipercaya oleh pelaku usaha maupun oleh masyarakat.³⁰ Prinsip integritas moral menekankan kesadaran pelaku bisnis bahwa setiap orang harus dihormati harkat dan martabatnya. Prinsip ini juga menuntut pelaku bisnis untuk tidak merugikan segala pihak dalam semua keputusan dan tindakan bisnis yang diambil. Pelaku bisnis harus dapat membawa perusahaannya menjadi yang terbaik dan dapat dibanggakan.³¹

Dalam Islam, prinsip etika bisnis harus berlandaskan pada al-Quran dan al-Hadits. Secara teologis, Islam menawarkan nilai-nilai dasar maupun nilai-nilai umum yang sesuai dengan perkembangan zaman dengan mempertimbangan dimensi ruang dan waktu. Adapun nilai-nilai etika bisnis Islam dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Prinsip Tauhid (Kesatuan/ *Unity*)

Kehidupan manusia di bumi ini secara keseluruhan berada dalam konsep tauhid yang hanya berhubungan dengan Tuhan. Prinsip ini menghasilkan keyakinan, kesatuan dunia akhirat dan kesatuan umat manusia, bahwa petunjuk (hidayah) yang benar berasal dari Allah SWT. Konsep tauhid akan membawa

³⁰ Nihayatul Maskuroh, *Etika Bisnis Islam*, 32

³¹ Irjus Indrawan, Hardion Wijoyo dan Bero Usada, *Pendidikan Kewirausahaan Dan Etika Bisnis*, 88

seseorang pelaku ekonomi untuk tidak hanya mengejar keuntungan material semata, namun juga keuntungan yang lebih kekal dan abadi serta menghindari segala bentuk eksploitasi.³²

Dalam konsep tauhid seluruh aspek dalam kehidupan muslim baik dalam bidang ekonomi, politik, dan sosial dipadukan menjadi keseluruhan yang homogen serta mementingkan konsep konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh.³³ Dari konsep ini maka Islam menawarkan keterpaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Atas dasar pandangan ini pula, maka etika dan bisnis menjadi terpadu, vertikal maupun horizontal, membentuk suatu persamaan yang penting dalam sistem Islam.³⁴ Sehingga, manusia sebagai makhluk sosial bisa mencapai harmonitas dengan meningkatkan rasa memiliki persaudaraan universal.

Secara khusus, pandangan Islam tentang kesatuan dunia tidak terbatas pada masyarakat muslim saja, melainkan mencakup seluruh manusia yang dipandang sebagai masyarakat yang satu.³⁵ Berdasarkan prinsip tauhid ini, seorang pengusaha muslim dalam melakukan aktivitas maupun entitas bisnisnya tidak akan melakukan paling tidak tiga hal, yaitu pertama, diskriminasi antara pekerja, penjual, pembeli, mitra kerja atas dasar pertimbangan ras, warna kulit,

³² Rina Desiana dan Noni Afrianty, "Landasan Etika Dalam Ekonomi Islam", *Jurnal AL-INTAJ*, Vol. 3, No. 1, (Maret, 2017) 124

³³ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Islam Perspektif Islam*, 45.

³⁴ Nur Dinah Fauziah, Muawanah dan Sundari, *Etika Bisnis Syariah*, 11.

³⁵ Rina Desiana dan Noni Afrianty, "Landasan Etika Dalam Ekonomi Islam", 124

jenis kelamin atau agama. Kedua, terpaksa atau dipaksa melakukan praktek-praktek mal bisnis. Ketiga, menimbun kekayaan atau serakah.³⁶

2. Prinsip Keseimbangan (Adil/ *Equilibrium*)

Keseimbangan atau keadilan menggambarkan dimensi horizontal ajaran Islam yang berhubungan dengan keseluruhan harmoni pada alam semesta. Hukum dan tatanan yang kita lihat pada alam semesta mencerminkan keseimbangan yang harmonis. Keseimbangan merupakan landasan pikir dan kesadaran dalam pendayagunaan dan pengembangan harta benda agar harta benda tidak menyebabkan kebinasaan bagi manusia melainkan menjadi media menuju kesempurnaan jiwa manusia sebagai khalifah.³⁷

Ajaran Islam berorientasi pada terciptanya karakter manusia yang memiliki sikap dan perilaku yang seimbang serta adil dalam kontes hubungan antara manusia dengan dirinya sendiri kepada orang lain ataupun lingkungannya. Keseimbangan ini sangat ditekankan oleh Allah SWT dengan menyebut Islam sebagai *ūmmītūn wāsāthān* artinya umat yang memiliki kebersamaan, kedimensian dalam gerak, arah dan tujuannya serta memiliki aturan-aturan kolektif yang berfungsi sebagai penengah atau pembenar.

Sifat kesetimbangan atau keadilan bukan hanya sekedar karakteristik alami, melainkan merupakan karakteristik dinamis yang harus diperjuangkan

³⁶ Nurul Fatma Hasan, "Konsep dan Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Dunia Bisnis", *Jurnal Isthimar*, Vol 1 No 1 (Januari, 2017) 73

³⁷ Rina Desiana dan Noni Afrianty, "Landasan Etika Dalam Ekonomi Islam", 125

oleh setiap pengusaha dalam kehidupannya. Dengan demikian keseimbangan, kebersamaan, kemoderenan merupakan prinsip etis mendasar yang harus diterapkan dalam aktivitas maupun entitas bisnis³⁸

Dalam aktivitas di dunia kerja, Islam mengharuskan berbuat adil tak terkecuali pada pihak yang tidak disukai.³⁹ Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS Al-Maidah ayat 8:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۗ
اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran), karena karena Allah SWT, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk tidak berbuat adil. Berlaku adillah, karena adil dekat dekan takwa.”*

Allah sangat melarang perbuatan curang atau berlaku *dzālimī* dalam melakukan bisnis. Melakukan perbuatan curang dalam berbisnis justru akan menjadi sumber kehancuran bagi bisnis yang dijalankan. Karena pada dasarnya kunci keberhasilan dalam berbisnis adalah kepercayaan masyarakat terhadap apa yang kita lakukan.⁴⁰

³⁸ Norvadevi, "Bisnis Dalam Prespektif Islam", 41.

³⁹ Abdul Aziz, Abdul Aziz, *Etika Bisnis Islam Prespektif Islam*, 46.

⁴⁰ Nur Dinah Fauziah, Muawanah dan sundari, *Etika Bisnis Syariah*, 12.

3. Prinsip Kehendak Bebas (*Free Will*)

Manusia sebagai khalifah di muka bumi sampai batas-batas tertentu mempunyai kehendak bebas untuk mengarahkan kehidupannya kepada tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan prinsip kehendak bebas, manusia dalam berbisnis mempunyai kebebasan untuk membuat suatu janji atau tidak, maupun melaksanakan bentuk aktivitas bisnis tertentu.⁴¹ Manusia memiliki kebebasan untuk mengambil semua tindakan yang diperlukan dalam memperoleh kemaslahatan yang tertinggi dari sumberdaya yang ada pada kekuasaannya. Islam memberikan kebebasan kepada manusia untuk memiliki sumberdaya, mengelolanya dan memanfaatkannya untuk mencapai kesejahteraan hidup. Prinsip kehendak bebas berarti melakukan segala sesuatu yang dikehendaki untuk menjamin kebebasan ekonomi dengan memperhatikan batas- batas etik yang ditentukan.⁴²

Islam tidak menyetujui hak individu atas kekayaan pribadi tanpa syarat karena semua kekayaan adalah milik Allah dan manusia hanya merupakan wakil – Nya di bumi. Berdasarkan aksioma kehendak bebas ini manusia mempunyai kebebasan untuk melakukan perjanjian dalam transaksi ekonomi. Akan tetapi, seorang muslim yang memiliki keyakinan bahwa yang memiliki kehendak bebas yang absolut adalah Allah, maka ia akan memuliakan semua

⁴¹ Norvadevi, "Bisnis Dalam Prespektif Islam", 41.

⁴² Rina Desiana dan Noni Afrianty, "Landasan Etika Dalam Ekonomi Islam",126

janji yang dibuatnya. Dengan demikian, kebebasan berkehendak berhubungan erat dengan kesatuan dan keseimbangan serta dibatasi oleh tanggung jawab.⁴³

4. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Segala kebebasan dalam melakukan bisnis tidak terlepas dari pertanggungjawaban yang harus diberikan atas aktivitas yang dilakukan sebagaimana yang tertuang dalam QS Al Mudatsir ayat 38:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ ﴿٣٨﴾

Artinya: *“Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.”*

Tanggung jawab merupakan suatu prinsip dinamis yang berhubungan dengan perilaku manusia. Dalam prinsip ini, manusia diberi kebebasan untuk memilih dan akan menerima akibatnya dari apa yang menjadi pilihannya. Kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggungjawaban dan akuntabilitas yang juga dapat mencemarkan kemahakuasaan Allah. Sebaliknya kepercayaan secara eksklusif didasarkan pada kemahakuasaan Allah, maka tanggung jawab manusia atas tindakannya menjadi tidak bermakna. Untuk memenuhi tuntutan keadilan dan kesatuan dalam kehendak bebasnya, manusia harus mempertanggungjawabkan tindakannya.⁴⁴

⁴³ Ibid.,

⁴⁴ Rina Desiana dan Noni Afrianty, “Landasan Etika Dalam Ekonomi Islam”, 128

Konsep ini memiliki dua aspek fundamental, yakni: pertama, tanggung jawab menyatu dengan status kekhalifahan manusia. Kedua, konsep tanggung jawab dalam Islam merupakan suatu keharusan, maksudnya adalah setiap manusia wajib bertanggung jawab atas segala apa yang pernah dilakukan selama dimuka bumi.⁴⁵ Kebebasan yang dimiliki manusia dalam menggunakan potensi sumber daya mesti memiliki batas-batas tertentu dan tidak digunakan sebebaskan-bebasnya melainkan dibatasi oleh koridor hukum norma, yang harus dipatuhi dan dijadikan referensi dalam menggunakan potensi sumber daya yang dikuasai.⁴⁶

Tanggung jawab merupakan sikap dan tindakan seseorang dalam menerima suatu amanah, dengan penuh kesungguhan bahwa bekerja itu ibadah dan berprestasi itu indah.⁴⁷ Dalam konteks bisnis pelaku bisnis bertanggung jawab bukan semata-mata untuk mencari keuntungan, namun juga memperbaiki kualitas lingkungan sosial agar tidak menimbulkan kerugian bagi konsumennya.⁴⁸

5. Kebenaran, Kebajikan dan Kejujuran

Kebenaran adalah suatu hal yang meliputi kebajikan dan kebaikan. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi) proses mencari atau memperoleh

⁴⁵ Ibid.,

⁴⁶ Norvadevi, "Bisnis Dalam Perspektif Islam", 43.

⁴⁷ Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Aswaja Persindo, 2011), 94.

⁴⁸ Abdurrahman Alfaqih, "Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam Bagi Pelaku Usaha Muslim", *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 2 (Juli 2017), 464.

komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan.⁴⁹ Sedangkan kejujuran merupakan mutiara akhlak yang menempatkan seseorang dalam kedudukan yang mulia.

Kejujuran dalam Islam disebut dengan istilah *shiddiq* yang berarti mempunyai kejujuran dan selalu mendasari ucapan, keyakinan dan amal perbuatan atas dasar nilai-nilai kebenaran yang diajarkan Islam.⁵⁰ Allah SWT berfirman dalam QS At-Taubah ayat 119:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ ﴿١١٩﴾

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

Orang yang jujur dan berani menyatakan sikap secara transparan diikuti sikap tanggung jawab atas apa yang dilakukan, sehingga keduanya diibaratkan dua sisi mata uang.⁵¹ Kejujuran harus ada pada diri pelaku usaha, karena dalam Islam kejujuran adalah derajat tertinggi manusia. Sifat jujur juga merupakan bukti keimanan seorang muslim kepada Allah SWT.⁵²

⁴⁹ Nur Dinah Fauziah, Muawanah dan sundari, *Etika Bisnis Syariah*, 13.

⁵⁰ Artha Uly dan Abdullah Kelib, “Penerapan Prinsip-Prinsip Islam Dalam Pengaturan Corporate Social Responsibility di Indonesia”, *Jurnal Law Reform*, Vol 2, No 7 (Oktober, 2017) 142

⁵¹ Ma’ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, 85.

⁵² Artha Uly dan Abdullah Kelib, “Penerapan Prinsip-Prinsip Islam Dalam Pengaturan Corporate Social Responsibility di Indonesia”, 143

D. Fungsi dan Peran Etika Bisnis Islam

Etika memiliki peran mengarahkan masyarakat agar dapat berkembang menjadi masyarakat yang tertib, teratur, dan sejahtera dengan menaati norma-norma yang berlaku guna mencapai ketertiban dan kesejahteraan sosial.⁵³ Etika juga membantu mempersiapkan segala produk yang dibutuhkan oleh masyarakat serta mendesain sesuatu yang bersifat biasa saja atau bernilai kecil menjadi sesuatu yang luar biasa atau bernilai besar. Sama halnya dengan dari adanya etika bisnis Islam yang terdiri dari beberapa komponen yang meliputi:

1. Etika bisnis berupaya mencari cara untuk menyelaraskan dan menyasikan berbagai kepentingan dalam dunia bisnis.
2. Etika bisnis juga mempunyai peran penting yang senantiasa melakukan perubahan kesadaran bagi masyarakat tentang bisnis, terutama bisnis Islami. Dan cara biasanya dengan memberikan suatu pemahaman serta cara pandang yang baru tentang bisnis dengan menggunakan landasan nilai-nilai moralitas dan spiritualitas yang kemudian terangkum dalam bentuk yang bernama etika bisnis.
3. Etika bisnis terutama etika bisnis Islam juga berperan memberikan solusi terhadap persoalan bisnis modern yang kian jauh dari nilai-nilai etika.⁵⁴

⁵³ Yaksan Hamzah dan Hamzah Hafied, *Etika Bisnis Islam*, 17-18

⁵⁴ Iwan Aprianto, *Etika & Konsep Manajemen Bisnis Islam*, 7.

BAB III

PRAKTEK JASA PELAYANAN TUKANG GIGI DI PONOROGO

A. Gambaran Umum Tukang Gigi di Kabupaten Ponorogo

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo terdapat 15 orang yang telah memiliki izin praktek tukang gigi dan tersebar di seluruh kecamatan di wilayah Kabupaten Ponorogo. Berikut data tukang gigi di Ponorogo yang sudah memiliki izin praktek:¹

No	Nama	Alamat
1	Saifulloh	Maron Kauman Ponorogo
2	Ali Maki	Setono Jenangan
3	Slamet Pamuji	Sukosari Babadan
4	Sutrisno	Jl. Merak 21 Manuk Siman
5	Yuyun Sundar	Jl. Sukowati 96 B Keniten Ponorogo
6	Hendrik Candra	Jl. Halmahera Semanding Kauman
7	Gunawan	Gandu Mlarak Ponorogo
8	Poniman	Mojorejo Jetis Ponorogo
9	Supriyanto	Gontor Mlarak Ponorogo
10	Mustofa	Bedagan Pulung Ponorogo
11	Ansori	Jl. Niken Gandini Sentono Ponorogo
12	Hasan	Jl. Kemantren Japan Babadan
13	Ahmad Yasin	Mojorejo Jetis Ponorogo
14	Parwati	Jl. Delima 26 Beduri Ponorogo
15	Hermanto	Ngerupit Jenangan Ponorogo

¹ Hasil observasi lapangan, Ponorogo, 3 April 2024.

Dari data diatas peneliti juga melakukan observasi lapangan di beberapa kecamatan di wilayah Kabupaten Ponorogo:²

No	Nama	Alamat
1	Senin	Dkh Ngeradi Singgahan Pulung
2	Sudjari	Dkh Ngeradi Singgahan Pulung
3	Suyatmo	Ds Ngadirojo Sooko Ponorogo
4	Darmawan	Ds Putuk Suren Singgahan Pulung
5	Arifin	Dkh Ngradi Singgahan Pulung

Dari data tersebut, peneliti mengambil 6 sampel jasa pelayanan tukang gigi di Kabupaten Ponorogo diantaranya yaitu:

No	Nama	Alamat
1	Sutrisno	Jl Merak, No 21 Manuk Siman
2	Poniman	Mojorejo Jetis Ponorogo
3	Mustofa	Bedagan Pulung Ponorogo
4	Suyatmo	Ds Ngadirojo Sooko Ponorogo
5	Darmawan	Ds Putuk Suren Singgahan Pulung
6	Arifin	Ds Ngradi Singgahan Pulung

² Hasil observasi lapangan, Ponorogo, 13 April 2024.

1. Gambaran Umum Jasa Pelayanan Tukang Gigi Pak Sutrisno

Jasa pelayanan tukang gigi pak Sutrisno sudah beroperasi sejak tahun 2000, tepatnya di Jalan Merak No 21 Manuk Siman. Beliau membuka jasa tersebut berawal dari melihat temannya yang membuat gigi palsu atas permintaan orang lain saat berkunjung. Karena penasaran, beliau kemudian bertanya kepada temannya tentang pembuatan gigi palsu, bahan yang digunakan untuk membuat gigi palsu, dan bagaimana cara membuat gigi palsu tersebut. Teman pak Sutrisno memberitahu dan mengajak pak Sutrisno untuk melihat secara langsung bagaimana proses pembuatannya dan pemasangannya kepada pengguna jasa. Temannya juga memberitahu bahwa jasa pembuatan gigi palsu banyak diminati masyarakat dan peluang keuntungan yang didapatkan juga besar.

Dari situlah pak Sutrisno mulai belajar kepada temannya, dan mencoba membuat gigi palsu untuk dirinya sendiri. Namun usaha yang dilakukan pak Sutrisno mengalami beberapa kali kegagalan sampai pada akhirnya beliau berhasil membuat gigi palsunya sendiri. Setelah itu, pak Sutrisno memberanikan diri untuk menerima jasa pembuatan gigi palsu serta menawarkan jasa tersebut kepada tetangga dan sanak saudara. Pada akhirnya, jasa pelayanannya mulai mendapatkan pelanggan dan terus berjalan sampai saat ini.³

³ Sutrisno, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 14 Maret 2024.

2. Gambaran Umum Jasa Pelayanan Tukang Gigi Pak Poniman

Pak Poniman memulai usaha jasa pelayanan tukang gigi sejak tahun 1990an di Desa Mojorejo Jetis Ponorogo. Pada awalnya beliau hanya melihat proses membuat gigi palsu dari temannya. Namun melihat jasa pembuatan gigi palsu yang dijalankan temannya hampir setiap hari ada pengguna jasa yang datang untuk dibuatkan gigi palsu, pak Poniman mulai tertarik untuk membuka jasa yang sama. Pak Poniman kemudian belajar cara membuat gigi palsu seperti yang dilakukan temannya, sesekali beliau juga bertanya kepada temannya perihal pembuatan gigi palsu.

Pak Poniman juga mencoba membuat gigi palsu untuk dirinya sendiri dengan beberapa kali percobaan agar gigi palsu yang dibuatnya terasa nyaman saat dipakai. Selain itu, pak Poniman membuat gigi palsu untuk saudaranya dan berapa saudaranya yang lain. Hasil gigi palsu yang dibuatnya ternyata mendapatkan respon yang baik, yang mana penggunanya merasa puas dan nyaman dengan gigi palsu buatnya, hingga akhirnya pak Poniman memutuskan untuk membuka jasa pelayanan tukang gigi.⁴

3. Gambaran Umum Jasa Pelayanan Tukang Gigi Pak Mustofa

Keberadaan jasa pelayanan tukang gigi pak Mustofa yang berada di Dukuh Bedagan Desa Pulung Ponorogo telah ada sejak tahun 1980. Pada awalnya beliau hanya mengantar dan mendampingi pamannya yang bekerja sebagai

⁴ Poniman, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 25 Maret 2024.

tukang gigi di Kabupaten Jember. Selain mengantar dan mendampingi pamannya, pak Mustofa juga ikut membantu membuat gigi palsu. Pada tahun 1970an pak Mustofa diajak pamannya merantau ke Ponorogo untuk melanjutkan pekerjaan tukang gigi. Setelah hampir 8 tahun di Ponorogo, pamannya yang sering sakit-sakitan meminta pak Mustofa untuk meneruskan usaha jasa pelayanan tukang gigi dengan bebekal ilmu yang telah beliau dapatkan selama ikut dengan pamannya. Akhirnya pak Mustofa mau melanjutkan jasa pembuatan gigi palsu tersebut.

Walau sudah memiliki bekal ilmu tukang gigi dalam membuat gigi palsu, nyatanya pak Mustofa juga belajar mengenai cara tambal gigi seperti yang dilakukan oleh dokter gigi. Setelah beliau mengetahui bagaimana cara tambal gigi akhirnya pak Mustofa dalam jasa pelayanannya juga menyediakan jasa tambal gigi. Banyak pengguna jasa yang cocok dan puas dengan gigi palsu maupun jasa tambal giginya. Sehingga jasa pelayanan tukang gigi pak Mustofa memiliki banyak pelanggan di beberapa daerah Kabupaten Ponorogo dan pak Mustofa masih melayani jasa tukang gigi sampai saat ini.⁵

4. Gambaran Umum Jasa Pelayanan Tukang gigi Pak Suyatmo

Sebelum menjadi tukang gigi, pak Suyatmo sebelumnya merupakan pengguna jasa pelayanan tukang gigi pak Mustofa. Pak Suyatmo sudah beberapa kali memakai jasa pak Mustofa dan menjadi salah satu orang yang

⁵ Mustofa, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 18 Maret 2024.

selalu merekomendasikan orang lain untuk memakai jasa pelayanan tukang gigi pak Mustofa. Dengan melihat banyaknya pengguna jasa yang datang ke pak Mustofa untuk membuat gigi palsu ataupun tambal gigi, pak Suyatmo mulai tertarik untuk membuka jasa pelayanan tukang gigi. Pada tahun 2000an berbekal dengan keahlian yang berasal dari hasil pengamatan praktek tukang gigi pak Mustofa, akhirnya beliau membuka jasa pelayanan tukang gigi di rumahnya sebagai usaha sampingan selain juga bekerja sebagai petani. Pak Suyatmo juga melakukan promosi kepada beberapa temannya dan juga sanak saudara.⁶

5. Gambaran Umum Jasa Pelayanan Tukang Gigi Pak Darmawan

Jasa pelayanan tukang gigi pak Darmawan sebenarnya sudah ada sejak tahun 1999 yang mana jasa pelayanan tukang gigi sebelumnya telah dijalankan ayahnya terlebih dahulu. Setelah lulus sekolah menengah atas, pak Darmawan kemudian diajak ayahnya untuk membantu pekerjaannya sebagai tukang gigi. Dari itu, pak Darmawan juga belajar hal-hal seputar pekerjaan tukang gigi seperti membuat gigi palsu dan tambal gigi.

Berhubung pengelihatan ayah pak Darmawan semakin berkurang dan juga sering jatuh sakit, akhirnya pak Darmawan memutuskan mengambil alih pekerjaan ayahnya tersebut sebagai tukang gigi. Pada awalnya para pengguna jasa terkejut bahkan enggan untuk memakai jasanya, namun berkat kemampuan

⁶ Suyatmo, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 28 Maret 2024.

yang dimiliki dan hasil jasa yang diberikan sesuai dengan keinginan pengguna jasa, lambat laun pengguna jasa mulai kembali percaya untuk memakai jasa pelayanan tukang gigi pak Darmawan.

6. Gambaran Umum Jasa Pelayanan Tukang Gigi pak Arifin.

Sebelumnya bekerja sebagai tukang gigi, pak Arifin adalah seorang karyawan toko di Kabupaten Ponorogo. Pekerjaan tukang gigi sebenarnya merupakan pekerjaan ayahnya yang sudah digeluti sejak tahun 1990an. Namun ditahun 2015 pak Arifin memutuskan berhenti sebagai karyawan toko. Sejak saat itu pak Arifin diajak ayahnya untuk belajar tentang usaha jasa pelayanan tukang gigi. Beliau mulai belajar tentang pembuatan gigi palsu dan tambal gigi serta selalu mengantar dan menemani ayahnya ketempat calon pengguna jasa baik untuk melakukan promosi ataupun melakukan jasa pelayanan tukang gigi.

Kegiatan tersebut mulai membuat pak Arifin tertarik untuk meneruskan jasa pelayanan tukang gigi milik ayahnya, apalagi melihat usaha tersebut memiliki jam kerja yang fleksibel dan keberadaan jasa pelayanan tukang gigi juga cukup banyak diminati oleh pengguna jasa. Hingga pada akhirnya di tahun 2017 pak Arifin membuka jasa pelayanan tukang gigi setelah ayahnya memutuskan untuk berhenti menjadi tukang gigi. Walaupun pengguna jasanya adalah pelanggan ayahnya dulu, untuk mengembangkan usahanya pak Arifin juga melakukan promosi ke beberapa sosial media yang dimiliki.⁷

⁷ Arifin, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 18 April 2024.

B. Praktek Jasa PelayananTukang Gigi di Ponorogo

Keberadaan jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo menjadi daya tarik masyarakat sebagai jalan alternatif dalam menangani masalah gigi seperti gigi keropos, gigi tanggal dan gigi berlubang karena mereka menyediakan jasa pelayanan pembuatan gigi palsu dan tambal gigi dengan harga yang sangat terjangkau. Selain itu, kualitas gigi palsu yang dibuat oleh tukang gigi di Ponorogo mampu bertahan sampai bertahun-tahun dan hasil tambal gigi yang dikerjakan tukang gigi di Ponorogo mampu mengembalikan bentuk gigi yang semula berlubang menjadi bentuk gigi yang sehat.

Dengan banyaknya minat masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo, membuat keberadaannya semakin banyak dan mudah dijumpai karena mereka juga melakukan pemasangan papan nama serta melakukan pemasaran baik secara langsung maupun secara tidak langsung yaitu melalui sosial media dengan menampilkan produk jasa yang disediakan bahkan tukang gigi di Ponorogo juga menampilkan beberapa hasil testimoni dari para pengguna jasa untuk menarik perhatian calon pengguna jasa.

1. Perzinan Jasa Pelayanan Tukang Gigi di Ponorogo

Tukang gigi selaku pihak yang menyediakan jasa layanan kesehatan gigi, dalam menjalankan prakteknya harus memiliki surat izin praktek tukang gigi sebagai bentuk kepatuhan hukum seorang pelaku usaha sesuai dengan PERMENKES No 39 Tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan dan Perizinan Tukang Gigi. Dalam dengan PERMENKES No 39 Tahun 2014

tepatnya pada pasal 2 ayat 1 dijelaskan bahwa tukang gigi wajib memiliki surat izin praktek tukang gigi dengan cara mendaftarkan diri kepada pemerintah daerah atau dinas kesehatan setempat.⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Anik salah seorang staff dinas kesehatan kabupaten Ponorogo yang juga menanungi pembinaan tukang gigi di Ponorogo menjelaskan bahwa untuk memperoleh surat izin tukang gigi harus menjalani beberapa prosedur terlebih dahulu. Tahap pertama, tukang gigi harus mengikuti seminar yang diadakan oleh STGI atau Serikat Tukang Gigi Indonesia wilayah Karesidean Madiun untuk mendapat piagam atau sertifikat resmi.

Tahap kedua, tukang gigi setelah mendapatkan piagam dan sertifikat resmi, selanjutnya mereka akan mengikuti kegiatan sosialisasi dari dinas kesehatan kabupaten Ponorogo terkait pembuatan dan pemasangan gigi palsu serta wajib mengikuti tahap ujian terkait pembuatan dan pemasangan gigi palsu.

Tahap ketiga, tukang gigi datang ke dinas kesehatan kabupaten Ponorogo untuk mengajukan permohonan izin praktek tukang gigi dengan melampirkan beberapa persyaratan yaitu biodata diri tukang gigi, foto berwarna ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar, fotokopi kartu tanda penduduk sebanyak 2 lembar dan surat keterangan usaha dari desa tempat tukang gigi menjalankan prakteknya.

⁸ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pengawasan, Pembinaan dan Perizinan Tukang Gigi, Pasal 2 ayat (1).

“Tukang gigi ini sudah memiliki aturan ya mbak dari menteri kesehatan baik dari segi perizinannya ataupun juga dari segi pelaksanaan. Untuk perizinan tukang gigi harus melakukan beberapa prosedur dulu mbak sebelum pihak dinas kesehatan menerbitkan surat izin tukang gigi. Jadi tahap awal tukang gigi harus mengikuti kegiatan seminar pendidikan tukang gigi yang diadakan oleh pihak STGI atau serikat tukang gigi Indonesia wilayah karesidenan Madiun, supaya dapat yang namanya piagam sekaligus sertifikat tukang gigi. Tahap selanjutnya, setelah mengikuti kegiatan seminar lalu sudah dapat piagam dan sertifikat, tukang gigi wajib ikut kegiatan sosialisasi praktek tukang gigi yang kami (dinas kesehatan kabupaten Ponorogo) adakan. lalu juga mengikuti ujian pembuatan gigi palsu dan pemasangannya. Tahap terakhir, tukang gigi harus mengajukan permohonan izin ke dinas kesehatan dengan membawa biodata diri, foto berwarna 4x6 4 lembar, fotokopi KTP 2 lembar dan surat keterangan usaha dari desa tempat tukang gigi menjalankan praktek.”⁹

Setelah memperoleh surat izin praktek tukang gigi dari dinas kesehatan Kabupaten Ponorogo, tukang gigi wajib memperbaharui surat izin tersebut setiap 2 tahun sekali. Dan apabila tidak memperbaharuinya, maka izin praktek tukang gigi akan dicabut oleh dinas kesehatan Kabupaten Ponorogo. Dan untuk mendapatkannya kembali, tukang gigi harus melakukan kembali prosedur yang sama.

“Kalau sudah ada izin praktek, izin tersebut wajib diperbaharui mbak setiap 2 tahun sekali. Kalau misalnya tidak maka terpaksa izinnya kami cabut. Dan kalau sudah dicabut, misalkan mau punya surat izin lagi, tukang gigi harus melakukan prosedur awal seperti yang sudah saya jelaskan tadi.”¹⁰

⁹ Anik, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 6 Maret 2024.

¹⁰ Anik, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 6 Maret 2024.

Agar tukang gigi di Ponorogo mempunyai legalitas dari pihak berwenang, dinas kesehatan Kabupaten Ponorogo melakukan 2 upaya. Pertama upaya pendekatan dilakukan dengan mendatangi langsung tempat praktek tukang gigi dan mengajak tukang gigi membuat surat izin sekaligus meminta mereka mengajak teman satu profesi. Upaya kedua melakukan kerjasama dilakukan bersama pihak puskesmas di seluruh wilayah kabupaten Ponorogo untuk menyampaikan informasi tersebut kepada tukang gigi.

“Tentu kalau sudah ada aturan yang mengatur sebisa mungkin kita juga lakukan upaya, supaya sesuai dengan tujuan dari aturan itu. Sama dengan perizinan ini, supaya tukang gigi punya izin resmi kami melakukan 2 hal. Pertama kami mendatangi tempat praktek tukang gigi dan mengajaknya untuk membuat surat izin. Kedua kami bekeja sama dengan semua puskesmas yang ada di kabupaten Ponorogo untuk menyebarkan informasi itu. Dan juga bekerjasama dengan tukang gigi dan mengajak teman yang profesinya sama membuat surat izin.”¹¹

Proses pendekatan yang dilakukan dinas kesehatan kabupaten Ponorogo kepada tukang gigi, secara langsung pernah dialami oleh tukang gigi di Ponorogo yaitu Pak Sutrisno. Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Sutrisno, pada awalnya beliau tidak mengetahui perihal surat izin tukang gigi. Namun di tahun 2016, beliau didatangi langsung oleh salah satu staff dinas kesehatan kabupaten Ponorogo yaitu bu Anik untuk memberikan informasi perizinan tukang gigi dan meminta pak Sutrisno mengajak tukang gigi lain.

¹¹ Ibid.,

“Alhamduillah mbak, saya udah punya surat izin tukang gigi dari tahun 2016. Awalnya saya juga gak tau masalah itu, tapi karena bu Anik dari dinkes datang terus bilang saya sebagai tukang gigi harus punya izin praktek sesuai aturan yang berlaku, jadi dari situlah saya langsung urus apa saja yang dibutuhkan. Terus waktu kesini bu Anik juga bilang temen-temen (tukang gigi) lain tolong dikasih tau sekalian diajak, akhirnya saya juga bilang ke mereka (tukang gigi) terus saya ajak buat.”¹²

Hasil kerjasama yang dilakukan dinas kesehatan kabupaten Ponorogo dengan pihak puskesmas di seluruh wilayah kabupaten Ponorogo, ternyata pernah terjadi kepada pak Mustofa. Menurut pengakuan pak Mustofa, sebelum memiliki surat izin praktek tukang gigi beliau mendapatkan himbauan dari pihak puskesmas setempat bahwa tukang gigi harus memiliki surat izin praktek. Selain itu pihak puskesmas juga memberikan informasi tentang langkah-langkah pembuatannya. Dan setelah pak Mustofa tau, akhirnya beliau mempersiapkan semua berkas yang diperlukan dan melakukan pendaftaran izin tukang gigi.

“Sebelumnya saya gak tau mbak masalah izin itu. Terus kebetulan di tahun 2016 saya ditelpon sama orang puskesmas sini kalo dapat kabar dari dinas kesehatan katanya tukang gigi harus punya surat izin. Terus dari situ saya mulai siapin semua berkasnya, ikut tahapannya baru akhirnya saya dapat.”¹³

Hal yang sama juga terjadi pada pak Poniman. Berdasarkan hasil wawancaranya, pak Poniman sebelumnya tidak mengetahui tentang izin praktek

¹² Sutrisno, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 14 Maret 2024.

¹³ Mustofa, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 18 Maret 2024.

tukang gigi. Beliau baru mengetahui masalah perizinan dari salah seorang yang bekerja di puskesmas tempat tinggalnya.

“Memang saya awalnya gak tau mbak masalah perizinan tukang gigi. Terus kebetulan waktu itu saya ketemu orang puskesmas pas waktu periksa ke sana. Disitu saya ada ngobrol sedikit masalah perizinan itu. Ya akhirnya dari situ saya baru tau, terus langsung urus semua keperluannya apa aja mbak. Mulai ikut seminar ke STGI di Madiun, ikut tes tukang giginya juga sampe minta surat keterangan usaha ke kantor desa.”¹⁴

Walaupun dari hasil wawancara sebelumnya tukang gigi di Ponorogo sudah memiliki surat izin, namun faktanya masih ada tukang gigi yang tidak memiliki surat izin tersebut. Berdasarkan pernyataan pak Arifin, sebenarnya beliau sudah mengetahui informasi tentang perizinan tukang gigi dari rekan sesama tukang gigi, bahkan diajak untuk membuat surat izin tersebut, akan tetapi beliau masih enggan.

“Surat izin belum punya mbak tapi saya sebenarnya dah tau dari temen yang juga tukang gigi, diajak buat juga. Tapi saya belum bisa mbak soalnya prosesnya panjang, terus ribet.”¹⁵

Informasi tentang perizinan tukang gigi yang disampaikan rekan sesama tukang gigi nyataya juga diterima oleh pak Darmawan. Tetapi pak Darmawan belum bisa mengurus perizinan dengan alasan sibuk.

¹⁴ Poniman, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 25 Maret 2024.

¹⁵ Arifin, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 18 April 2024.

“Saya gak punya mbak, tapi izin itu saya tau dari teman sama-sama tukang gigi. Mau ngurus juga belum ada waktu mbak, soalnya praktek saya gak cuma di rumah tapi kadang juga datang ke tempat calon pelanggan saya.”¹⁶

Selain pak Arifin dan pak Darmawan, ternyata pak Suyatmo juga tidak memiliki surat izin praktek tukang gigi. Adanya informasi mengenai surat izin tersebut juga sudah lama diketahui oleh pak Suyatmo. Namun sampai sekarang beliau enggan mengurus surat perizinan tukang gigi tersebut karena faktor usia serta jarak antara rumahnya dan kota jauh.

“Saya gak ada surat izin mbak. Masalah izin itu saya udah tau dari lama. Sudah ada yang ikut ngajak buat. Tapi emang saya gak ngurus surat izinnya itu sampek sekarang. Ya gimana lagi mbak, saya kan udah tua kalo kesana kesini saya capek. Ditambah lagi jarak rumah saya ke kota itu kan jauh. Belum lagi kalo urus izin itu pasti bolak balek. Gak ada yang anter saya wong anak-anak rumahnya di luar kota semua. Kalo minta tolong tetangga kan mereka juga pasti ada kesibukan sendiri. Jadinya saya gak berani mbak minta tolong.”¹⁷

2. Pelaksanaan Kerja Jasa Pelayanan Tukang Gigi di Ponorogo

a. Jasa Pembuatan Gigi Palsu

Gigi merupakan organ vital manusia yang berfungsi untuk mengolah makanan dengan cara mengunyah makanan yang masuk ke dalam tubuh manusia. Namun manusia sering kali mengabaikan kesehatan gigi, sehingga gigi menjadi rusak dan mengalami penurunan fungsi. Kerusakan gigi yang mengharuskan gigi tersebut lepas tentu akan membuat rasa tidak nyaman saat

¹⁶ Darmawan, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 2 April 2024.

¹⁷ Suyatmo, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 28 Maret 2024.

maka dan mengurangi rasa percaya diri saat berada di publik. Untuk mengatasi masalah kerusakan gigi tersebut dapat dilakukan dengan memakai gigi palsu untuk menggantikan bentuk dan peran gigi asli.

Di Indonesia terdapat salah satu jasa pelayanan yang menyediakan jasa pembuatan gigi palsu yaitu jasa pelayanan tukang gigi. Jasa pelayanan tukang gigi sudah ada sejak jaman kolonial Belanda yang lebih dikenal sebagai dukun gigi. Jasa pelayanan tukang gigi sejak dulu sudah diminati oleh masyarakat ekonomi menengah kebawah karena menawarkan harga jasa yang terbilang murah. Seiring berjalannya waktu, dengan banyaknya minat masyarakat yang merasa beruntung adanya jasa pelayanan tukang gigi, membuat jumlah tukang gigi di Indonesia semakin banyak dan meluas termasuk di wilayah kabupaten Ponorogo.

1) Pemesanan gigi palsu

Sebelum pengguna jasa memiliki gigi palsu yang dibuat tukang gigi di Ponorogo, mereka terlebih dahulu harus melakukan pemesanan terlebih dahulu atau dikenal sistem *pre order*. Pembuatan gigi palsu tukang gigi di Ponorogo, biasanya dilakukan antara 3 sampai 5 hari. Berdasarkan hasil wawancara dengan pak Mustofa, beliau akan menjelaskan kepada pengguna jasa bahwa dibutuhkan waktu pengerjaan gigi palsu sekitar 2 sampai 3 hari. Adapun waktu tersebut digunakan untuk proses pencetakan gigi, pengecoran hasil cetakan gigi sebagai model gigi, pemasangan

klamer dan gigi pada model gigi, serta membuat *plat* atau langit-langit tiruan.

“Kalo ada yang mau buat gigi palsu ya harus pesen dulu mbak. Nanti saya jelasin buatnya butuh waktu 2 sampe 3 hari. Soalnya proses pembuatan gigi palsu itu ya panjang, mulai cetak gigi terus hasilnya dicor dulu biar ada bentuknya. Terus kalo kering di pasang kalmer sama gigi palsunya, terakhir buat plat mbak biar waktu dipake gigi palsunya nempel gigi yang ompong.”¹⁸

Hal yang sama juga disampaikan oleh pak Poniman kepada pengguna jasanya yang ingin melakukan pembuatan gigi palsu, berikut wawancaranya:

“Ya kalo buat gigi palsu, orangnya saya kasih tau harus pesen dulu mbak kira-kira 2 sampai 3 hari. Solanya gigi palsu itu buatnya harus dicetak dulu terus dicetak lagi pake gypsum. Selesai cetak dipasang kawatnya sama gigi palsunya. Kalo udah buat plat atau orang jawa nyebutnya telak mbak biar nanti dipake bisa nempel.”¹⁹

Proses pembuatan gigi palsu tiap jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo ternyata memiliki jangka waktu yang berbeda-beda seperti pada jasa pelayanan tukang gigi pak Sutrisno yang membutuhkan waktu pengerjaan sekitar 3 sampai 4 hari.

¹⁸ Mustofa, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 8 Juni 2024.

¹⁹ Poniman, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 9 Juni 2024.

“Jadi buat gigi palsu itu ada tahapannya mbak. Dari proses cetak gigi terus pengecoran hasil cetakan, proses pasang klamer sama gigi palsu, buat plat gigi sampai akhirnya dipake orangnya. Proses pengerjaannya juga harus teliti mbak, makanya saya bilang ke mereka kalo waktu pemesanannya ya lumayan lama antara 3 sampe 4 hari.”²⁰

Selain pak Sutrisno, pengerjaan gigi palsu pada jasa pelayanan tukang gigi pak Arifin juga membutuhkan waktu sekitar 3 sampai 4 hari. Menurut pengakuan pak Arif dalam pengerjaan gigi palsu dibutuhkan ketelitian pada setiap tahap pengerjaannya.

“Saya jelasin mbak harus pesen dulu kira-kira 3 4 harian buat ngerjainnya. Prosesnya itu kan ya harus lewat beberapa tahap, mulai dari cetak terus dicetak lagi, pasang kawat sama gigi palsunya terus harus buat plat juga. Jadi ya rumit mbak makanya harus teliti.”²¹

Walaupun berdasarkan hasil wawancara dengan tukang gigi di Ponorogo mereka menyampaikan kepada pengguna jasa dalam proses pembuatan gigi palsu dibutuhkan waktu 3-5 hari, akan tetapi pada kenyataannya waktu tersebut tidak sesuai dengan yang telah disampaikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna jasa tukang gigi di Ponorogo yaitu bu Mitha, pada awalnya beliau telah melakukan pemesanan gigi palsu kepada pak Mustofa dengan kesepakatan waktu 3

²⁰ Sutrisno, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 11 Juni 2024.

²¹ Arifin, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 10 Juni 2024.

hari. Namun setelah 3 hari gigi palsu tersebut justru belum selesai di buat dengan alasan masih dikerjakan.

“Sebenarnya udah langganan kesana mbak, terakhir ya kemarin itu buat gigi palsu. Harusnya kan kalo sesuai janji pesenan saya udah jadi sebelum hari kemarin tapi waktu saya ambil, katanya belum selesai mbak. Baru bisa diambil besok. Ya udah akhirnya saya baru ambil kemarin.”²²

Hal yang sama pernah dialami pada pak Harsono yang melakukan pembuatan gigi palsu ditempat jasa pelayanan tukang gigi pak Arifin. Berikut hasil wawancaranya:

“Sudah 2 kali mbak pesen gigi palsu kesana. Kalo yang terakhir waktu pesen itu bilangnya lusa bisa diambil. Pas waktu saya ambil eh katanya belum jadi. Bilangnya besok siang baru bisa ambil. Ya udah besoknya baru saya datang lagi buat ambil.”²³

Berbeda dengan hasil wawancara dengan pengguna jasa sebelumnya, berdasarkan pengakuan pak Yayan dalam pemesanan gigi palsu ke tempat praktek jasa pelayanan tukang gigi pak Poniman telah sesuai kesepakatan.

“Baru beberapa hari yang lalu mbak buat gigi palsu kesana. Kemarin bilangnya bisa diambil lusa, ya bener lusa gigi palsunya udah bisa tak ambil. Langsung tak pake disana juga mbak.”²⁴

²² Mitha, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 8 Juni 2024.

²³ Harsono, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 10 Juni 2024.

²⁴ Yayan, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 9 Juni 2024.

Begitu juga dengan bu Yanti yang melakukan pemesanan gigi palsu di tempat jasa pelayanan pak Sutrisno, yang mana jangka waktu pemesanannya telah sesuai dengan kesepakatan.

“Tanggal 2 kemarin kesana buat gigi palsu mbak soalnya gigi saya dah ompong yang graham. Sama pak Tris dibilangin pesen giginya harus antri dulu kira-kira mau gak. Sayangnya ya bilang iya. Terus katanya hari Jumat nanti gigi palsunya bisa diambil. Ya hari Jumat itu saya ambil betul mbak, udah jadi udah bisa saya pake.”²⁵

Dalam pembuatan gigi palsu memang harus dilakukan dengan teliti dan membutuhkan waktu pengerjaan semaksimal mungkin agar hasilnya sesuai dengan keinginan pengguna jasa. Namun tidak semua tukang gigi di Ponorogo memberikan informasi jangka waktu pemesanan kepada pengguna jasa. Berdasarkan hasil wawancara dengan pak Suyatmo, beliau tidak memberikan informasi kepada pengguna jasa berapa lama waktu pemesanan gigi palsu, melainkan hanya mengatakan jika gigi palsu tersebut telah selesai dibuat pak Suyatmo akan menghubungi pengguna jasa.

“Biasanya kalo ada yang pesen gigi palsu ya saya bilanh harus pesen dulu. Nanti kalo dah jadi saya kabari lagi. Saya emang gak bilang mbak jadinya kapan. Saya takut kalo bilangny jadi hari ini malah ternyata belum jadi.”²⁶

²⁵ Yanti, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 11 Juni 2024.

²⁶ Suyatmo, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 12 Juni 2024.

Tindakan yang sama juga dilakukan oleh pak Darmawan kepada pengguna jasanya. Berikut hasil wawancaranya:

“Saya pribadi kalo ada yang minta dibuatkan gigi palsu emang gak pernah bilang mbak jadinya kapan. Biasanya saya bilang kalau jadi saya telpon, soalnya prosesnya gak bisa cepet-cepet mbak. Kalo cepet-cepet yang ada hasilnya jelek.”²⁷

Tidak adanya informasi mengenai waktu pemesanan gigi palsu pada jasa pelayanan tukang gigi pak Suyatmo dan pak Darmawan membuat pengguna jasa merasa bingung seperti yang pernah terjadi pada bu Yuli. Menurut pengakuannya pak Suyatmo tidak memberikan informasi apapun, kecuali hanya mengatakan bahwa pesanan gigi palsu bisa diambil setelah pak Suyatmo menghubunginya.

“Waktu kesana ya cuma bilang mau buat gigi palsu gitu aja mbak, terus gigi saya yang mau dikasih gigi palsu langsung dicetak. Selesai itu pak Mo bilang kalo jadi langsung ditelpon. Ya saya bingung mbak, khawatir juga kalo misalkan lama yang ada buat makan malah tambah gak enak. Kalo mau kemana gitu yang ada malu la wong giginya ompong. Tapi waktu itu 5 hari selesai dibuatnya langsung saya ditelpon mbak.”²⁸

Hal yang sama juga pernah terjadi kepada bu Rahmah, saat melakukan pembuatan gigi palsu pada jasa pelayanan tukang gigi pak Darmawan, berikut hasil wawancaranya.

²⁷ Darmawan, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 12 Juni 2024.

²⁸ Yuli, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 12 Juni 2024.

“Pas mau buat gigi palsu ya langsung dicetak mbak. Terus saya tanya jadinya kapan, cuma bilang nanti dikabari kalo udah jadi. Ya agak bingung soalnya minggu depan mau ada acara, kalo belum jadi yang ada malu mbak wong giginya ompong. Tapi kalo mau gak jadi pesan ya gak enak mbak, udah terlanjur dibuat terus saya juga sanggup lo. Tapi untungya sebelum hari-H acara pesenan saya udah jadi. Ya rasanya plong.”²⁹

2) Pemeriksaan gigi dan gusi pengguna jasa

Dalam pemesanan gigi palsu, setelah tukang gigi di Ponorogo memberikan informasi tentang jangka waktu pemesanan, mereka juga memeriksa terlebih dahulu kondisi terkait keadaan gusi dan gigi pengguna jasa sebelum dilakukan tindakan pencetakan gigi. Tindakan tersebut dilakukan agar setelah dilakukan pemasangan gigi palsu, pengguna jasa tidak merasakan sakit. Berdasarkan hasil wawancara dengan pak Sutrisno, beliau akan bertanya dan memeriksa gusi pengguna jasa apakah gusi yang akan diberikan gigi palsu sudah benar-benar bersih.

“Sebelum giginya tak cetak, saya tanya dulu mbak kira-kira gusinya dah bersih apa belum. Kalo misal belum bersih masih ada sisa giginya didalam, ya saya minta orangnya buat cabut dulu ke dokter gigi. Takutnya kalo belum bersih nanti gigi palsunya waktu dipake bisa buat sakit mbak.”³⁰

Menurut pengakuan pak Poniman adanya pengecekan kondisi gusi pada pengguna jasa karena terkadang beliau sering menjumpai pengguna jasa yang

²⁹ Rahmah, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 12 Juni 2024.

³⁰ Sutrisno, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 11 Juni 2024.

tidak tau bagaimana kondisi gusi mereka. Sehingga mereka cenderung mengabaikan dan memilih untuk segera melakukan pembuatan gigi palsu ke tukang gigi setelah gigi mereka lepas.

“Habis pesen, itu gak langsung dibuat mbak, jadi saya lihat dulu gusinya masih ada sisa giginya atau gak. Ya biar saya tau aja, soalnya ada juga dulu itu yang ternyata orangnya gak tau kalo di dalam gusinya masih belum bersih. Terus pengennya cepet-cepet pasang gigi palsu aja.”³¹

Bukan hanya Pak Sutrisno dan Pak Poniman saja yang melakukan pemeriksaan gusi pengguna jasa, ternyata Pak Mustofa juga melakukan hal yang sama kepada pengguna jasa. Beliau bahkan menyarankan agar pengguna jasa melakukan konsultasi dahulu ke dokter gigi sebelum melakukan pemasangan gigi palsu, karena dokter gigi lebih mengetahui secara detail terkait *anatomi* gigi dan gusi:

“ Ya habis pesen pesen gigi palsu itu kan biasanya saya lihat dulu gusinya gimana ada luka apa gak. Kalo ternyata ada ya wajib diobati dulu, terus misal kok sisa gigi yang copot masih ada di dalam gusi ya gusinya harus dibersihkan dulu mbak ke dokter gigi yang lebih tau detailnya gusi dan gigi itu gimana.”³²

Pengecekan gusi pengguna jasa sebelum dilakukan tahap pembuatan gigi palsu pada jasa pelayanan pak Arifin, ternyata baru dilakukan setelah ada pengguna jasa yang mengalami pembengkakan gusi setelah pemasangan gigi

³¹ Poniman, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 9 Juni 2024.

³² Mustofa, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 8 Juni 2024.

palsu. Hal tersebut terjadi karena pak Arifin tidak melakukan pengecekan, sehingga beliau tidak tau jika terdapat sisa gigi di dalam gusi pengguna jasa.

“Kalo dulu itu misal udah sepakat jadinya hari apa, saya langsung proses buat mbak. Tapi sejak ada pelanggan saya yang habis pasang gigi ke saya malah gusinya bengkak gara-gara di dalamnya gusi ada sisa gigi. La saya kan waktu itu juga gak tau to. Akhirnya dari situ saya tiap mau ada yang pasang gigi langsung cek mbak takutnya kejadian gitu-gitu ada lagi.”³³

Pengalaman serupa pernah terjadi kepada pak Darmawan saat melakukan pelayanan jasa pembuatan gigi palsu. Berdasarkan hasil wawancaranya, pak Darmawan pada awalnya langsung menghendaki permintaan pengguna jasa. Alhasil setelah beberapa gigi palsu digunakan, gusi pengguna jasa justru menjadi bengkak dan setelah dilakukan pemeriksaan kedokter ternyata penyebab gusi pengguna jasa bengkak adalah karena di gusi pengguna jasa belum bersih.

“Sekarang kalo orangnya sepakat buat gigi palsu, saya lihat dulu mbak. Takutnya masih ada gigi terus orangnya kekeh mau buat kan bahaya. Soalnya saya pernah ngalami mbak, gak saya cek habis pasang gigi kok gusi orangnya malah bengkak. Terus orangnya kan periksa ke dokter gigi, la kok ternyata gara-gara gusi yang saya buat gigi palsunya itu belum bersih. Sejak itu pokok harus saya lihat dulu mbak gusinya.”³⁴

Pemeriksaan kesehatan gusi pengguna jasa pada jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo sebelum dilakukan tahap pembuatan gigi palsu, ternyata

³³ Arifin, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 10 Juni 2024.

³⁴ Dramawan, *Hasil wawancara*, 12 Juni 2024.

dibenarkan oleh pengguna jasanya, sebagaimana yang disampaikan oleh bu Suratin dalam hasil wawancara berikut ini:

“Ceritanya kan gigiku udah lama to mbak copot, buat makan ya gak enak terus buat ngomong atau ketawa jadi gak pd. Akhirnya gara-gara itu saya pergi ke rumahe pak Mus buat pasang gigi palsu. Sampai sana ya langsung bilang mau pesen gigi palsu mbak. Habis pesen gigi palsu, pak Mus tanya giginya mpun copot semua nopo dereng, saya bilang kayake masih ada tunggakannya to pak. Dari situ pak Mus langsung lihat mbak, loh ternyata bener masih ada. Ya pak Mus gak mau mbak terus bilang sama saya, monggo dipun lepas riyen teng dokter gigi, kalau dah lepas nanti silahkan pasang gigi palsu.”³⁵

Hal yang sama juga pernah dialami oleh pengguna jasa pelayanan tukang gigi lain yaitu pak Parman. Setelah melakukan pemesanan gigi palsu pada pak Arifin, selanjutnya pak Arifin meminta izin pada pak Parman untuk melihat kondisi gusinya.

“Pertamane kan bilang mau pesen gigi, terus dibilangi kapan pesenannya bisa jadi. Setelah itu pak Arif bilang mbak boleh ndak lihat gusinya dulu, buat ngecek apa gusinya beneran gak ada giginya atau malah masih ada giginya, takutnya kalau ada terus dipaksa pake gigi palsu malah jadi sakit. Habis diperiksa, gak ada giginya ya sudah mbak dicetak giginya sama pak Arif.”³⁶

Pengecekan kesehatan gigi dan gusi pada jasa pembuatan gigi tukang gigi di Ponorogo, ternyata tidak dilakukan oleh pak Suyatmo. Berdasarkan

³⁵ Suratin, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 8 Juni 2024.

³⁶ Parman, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 10 Juni 2024.

pengakuannya, beliau tidak melakukan cek tersebut karena menganggap bahwa pengguna jasa dianggap sudah mengetahui bahwa sebelum melakukan pemasangan gigi palsu kondisi gusi dalam keadaan yang sehat.

“Langung saya cetak mbak, gak saya cek gusi sama giginya gimana. Saya anggap orang yang mau pake jasa gigi palsu saya udah paham kalo gusinya harus sehat. Dan ya selama ini belum ada yang dateng kasih kabar gusinya gimana-gimana setelah pasang gigi ke saya mbak.”³⁷

Pernyataan yang disampaikan oleh pak Suyatmo dibenarkan oleh salah seorang pengguna jasanya yaitu bu Supiyah. Berikut hasil wawancaranya:

“Kan sayanya pesen dulu mbak, terus nanti kalo selesai buatnya bakal dikasih kabar. Ya habis itu saya langsung pulang mbak. Gak ada apa-apa lagi. Tinggal nunggu kapan dikabarinya.”³⁸

3) Pemasangan gigi palsu

Setelah pembuatan gigi palsu pengguna jasa telah selesai. Pengguna jasa selanjutnya akan diajarkan oleh tukang gigi di Ponorogo mengenai bagaimana cara memasang gigi palsu secara mandiri. Berdasarkan pernyataan pak Arifin, pemasangan awal akan dilakukan oleh beliau terlebih dahulu. Setelah itu baru pak Arifin akan memberikan arahan kepada pengguna jasa untuk memakainya sendiri.

³⁷ Suyatmo, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 12 Juni 2024.

³⁸ Supiyah, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 12 Juni 2024.

“Awalnya ya saya pasangan dulu mbak gigi palsunya, kalo sudah nanti saya suruh orangnya buat pasang gigi palsunya sendiri. Misalkan selama pakai belum nyaman nanti bisa datang lagi buat diperbaiki.”³⁹

Hal yang sama juga disampaikan pak Darmawan dalam wawancara berikut ini:

“Cara pasanganya saya ajari dulu mbak kalo udah baru orangnya harus coba buat pasang gigi palsunya sendiri. Nanti kalo gigi palsu yang saya buat rasanya entah nyaman atau tidak ya harus bilang ke saya mbak. kalo belum nyaman nanti silahkan datang kembali nanti saya perbaiki biar orangnya nyaman.”⁴⁰

Selain pak Arifin dan pak Darmawan, pak Suyatmo juga mengajarkan kepada pengguna jasa cara pemasangan gigi palsu dan meminta pengguna jasa untuk berkonsultasi terhadap hasil pemakaian gigi palsu buatannya.

“Setelah gigi palsunya jadi, orangnya saya kasih lihat mbak cara pasanganya gimana, terus saya minta orangnya buat pasang sendiri. Nah nanti itu orangnya wajib kasih tau saya. kira-kira seminggu setelah dipakai gigi palsunya itu bagaimana. Apakah nyaman atau tidak terus kurangnya apa.”⁴¹

Dalam proses pemasangan gigi palsu, tukang gigi di Ponorogo tidak hanya memberitahu bagaimana cara melakukan pemasangan gigi palsu sendiri, namun juga memberikan penjelasan mengenai cara membersihkan gigi palsu sebagaimana yang disampaikan oleh pak Sutrisno berikut ini:

³⁹ Arifin, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 10 Juni 2024.

⁴⁰ Darmawan, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 10 Juni 2024.

⁴¹ Suyatmo, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 12 Juni 2024.

“Pertama saya pasang dulu mbak, saya kasih tau caranya bagaimana kalo udah ya tinggal orangnya saya suruh pasang sendiri. Kalo udah bisa ya sudah, selanjutnya saya kasih tau cara bersihin gigi palsu ya kalau habis makan dilepas terus disikat mbak biar tetap bersih. Misal suatu saat ada rasa gak nyaman sama gigi palsu buatan saya, ya monggo datang lagi nanti saya perbaiki.”⁴²

Hal yang sama juga disampaikan oleh pak Poniman:

“Walau diawal saya pasang tapi saya juga ajari mbak orangnya gimana cara pasang gigi palsu sendiri. Terus saya juga kasih tau cara bersihinnya gimana mbak. Saya juga bilang kalo gigi palsu yang dipake ada kendala langsung saja datang kesini nanti saya lihat saya perbaiki.”⁴³

Menurut pengakuan pak Mustofa, pengguna jasa harus melakukan pengecekan secara mandiri terkait kondisi gigi palsu yang dipakainya. Apabila gigi palsu yang dipakai terasa kencang ataupun terlalu longgar, pengguna jasa harus segera datang kembali Mustofa untuk diperbaiki masalah gigitannya.

“Jadi begini mbak, selesai saya buat gigi palsunya kan pasti saya ajari dulu cara pasang gimana. Setelah tau cara pasang mereka juga harus tau cara merawat gigi palsunya itu gimana. Disitu saya jelasin kalo harus dibersihkan tiap hari supaya gigi palsunya gak bau, caranya ya dilepas terus disikat seperti kita sikat gigi. Terus orangnya juga harus bisa merasakan mbak gigi palsunya selama pemakaian gimana terlalu kencang kah atau justru malah longgar. Kalo masih begitu ya sebaiknya segera kesini lagi mbak, nanti saya perbaiki lagi.”⁴⁴

⁴² Sutrisno, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 11 Juni 2024.

⁴³ Poniman, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 11 Juni 2024.

⁴⁴ Mustofa, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 8 Juni 2024.

Informasi yang diberikan tukang gigi di Ponorogo sangat membantu pengguna jasa dalam merawat gigi palsunya,. Dengan adanya jaminan perbaikan yang diberikan tukang gigi di Ponorogo kepada pengguna jasa terkait penggunaan gigi palsu, membuat pengguna jasa tukang gigi di Ponorogo merasa beruntung, sebagaimana yang disampaikan bu Suratin dalam wawancara berikut ini:

“Setelah jadi to mbak saya diajarin sama pak Mus gimana pakenya. dikasih tau cara bersihin gigi palsunya. Terus yo kebetulan mbak selama 2 hari pemakaian kok rasane gigi palsu itu agak longgar, tak piker gara-gara sering dilepas eh ternyata enggak. Emang solongkopannya itu agak besar jadi saya ya kembali lagi kesana.”⁴⁵

Jaminan perbaikan terhadap masalah gigi palsu tukang gigi di Ponorogo juga pernah dialami oleh Yayan. Berdasarkan pengakuannya, saat itu setelah 2 hari pemakaian gigi palsu yang dibuat pak Poniman justru pak Yayan merasa tidak nyaman. Akhirnya pak Yayan kembali datang ke tempat praktek pak Poniman untuk diperbaiki gigi paslunya tanpa meminta biaya tambahan.

“Dua hari setelah pakai gigi palsu buatan pak Poniman itu kan rasanya malah sakit to mbak. Ya udah saya telpon pak Poniman terus bilang kok gigi palsunya saya pake malah sakit ya pak. Terus sama pak Poniman di suruh dateng lagi aja kesana buat lihat kenapa. Eh taunya memang gigi palsunya itu terlalu kenceng mbak, akhirnya pak Poniman perbaiki gigi palsu saya itu tanpa ongkos tambahan mbak.”⁴⁶

⁴⁵ Suratin, *Hasil wawancara*, Ponorogo 8 Juni 2024.

⁴⁶ Yayan, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 9 Juni 2024.

b. Jasa Tambal Gigi

Tukang gigi di Ponorogo dalam menjalankan operasioannya tidak hanya menyediakan jasa pembuatan gigi palsu saja namun juga menyediakan jasa tambal gigi. Sama dengan jasa pembuatan gigi palsu, keberadaan jasa tambal gigi pada jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo sangat diminati pengguna jasa karena harga yang ditawarkan cukup terjangkau yaitu antara Rp 50.000,- sampai dengan Rp 150.000,-.

Adapun pengguna jasa yang menggunakan jasa tambal gigi pada jasa pelayanan tukang gigi adalah bu Astuti. Berdasarkan hasil wawancaranya, beliau mengaku menggunakan jasa tambal gigi pada praktek tukang gigi karena harganya lebih murah dan hasil yang didapatkan mampu menutup serta menyerupai bentuk asli giginya sebelum berlubang.

“Saya pakai jasa tambal gigi sama tukang gigi itu alasannya karena harganya lebih murah mbak terus ya hasilnya bagus bisa nutup lubang di gigi saya. Terus bentuknya mirip sama gigi asli saya sebelum berlubang. Jadi ya saya puas.”⁴⁷

Jasa tambal gigi pada jasa pelayanan tukang gigi juga diminati oleh pak Salim. Berikut hasil wawancaranya:

⁴⁷ Astuti, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 10 Juni 2024.

“Gimana lagi mbak saya milih pakai jasa tambal gigi ke tukang gigi itu gara-gara ya harganya murah terus ya menurut saya hasil tambalan giginya juga bagus. Soalnya setelah ditambal gigi saya udah gak bolong lagi seperti sebelumnya.”⁴⁸

Dengan banyaknya minat pengguna jasa yang menggunakan jasa tambal gigi pada praktek tukang gigi, tidak heran jika tukang gigi di Ponorogo termasuk yang menjadi narasumber pada penelitian ini juga menyediakan jasa tambal gigi.

1) Pemeriksaan kondisi gigi yang akan ditambal

Sama halnya dengan jasa pembuatan gigi palsu, sebelum melakukan tambal gigi tukang gigi di Ponorogo akan memeriksa terlebih dahulu kondisi gigi pengguna jasa yang berlubang. Menurut pengakuan pak Mustofa, jika lubang tersebut kecil dan tidak dalam maka pak Mustofa bersedia melakukan tambal gigi. Namun sebaliknya bila lubang pada gigi pengguna jasa tersebut besar dan dalam pak Mustofa tidak bisa melakukan tambal gigi.

“Saya terima jasa tambal gigi juga mbak. Tapi sebelum nambal saya harus lihat dulu kira-kira yang akan saya tambal lubangnya itu gimana. Kalo yang akan saya tambal lubang giginya kecil terus gak dalam ya saya berani buat tambal tapi kalo lubangnya besar terus dalam juga, saya gak bisa tambal mbak. Soalnya saya takut kalo hasil tambalannya malah buat gusinya sakit.”⁴⁹

⁴⁸ Salim, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 8 Juni 2024.

⁴⁹ Mustofa, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 8 Juni 2024.

Pemeriksaan kondisi gigi pengguna jasa juga dilakukan oleh pak Sutrisno dengan alasan yang sama.

“Jasa lain ya tambal gigi itu mbak, buat usaha sampingan aja. Sebelum saya tambal saya harus tau dulu lubang giginya besar atau kecil. Kalo kecil saya mau nambal tapi kalo udah besar saya gak bisa tambal mbak, takutnya kalo lubangnya besar malah bisa buat gusinya jadi sakit terus bengkak.”⁵⁰

Begitu juga dengan pak Poniman yang menyatakan hal yang sama saat wawancara.

“Sebelum saya nambal gigi itu, saya harus cek dulu mbak keadaan lubang giginya. Kan lubang gigi gak cuma kecil tok ada juga yang waktu saya lihat itu besar terus kotorannya yang warna item-item itu banyak. Ya kalo semacam itu jujur aja mbak saya gak bisa nambal. Saya gak berani takutnya malah sakit.”⁵¹

Pernyataan yang disampaikan oleh tukang gigi sebelumnya dibenarkan oleh pengguna jasanya. Berdasarkan wawancara dengan bu Astuti, sebelum dilakukan tambal gigi pak Poniman memang memeriksa lubang gigi tersebut untuk mengetahui ukurannya.

“Jadi waktu itu emang di periksa dulu mbak gigi saya yang bolong itu gimana besar atau kecil. Kalo kecil pak Poniman mau nambal tapi kalo bolongnya besar orangnya gak mau takutnya malah nanti tambah sakit.”⁵²

⁵⁰ Sutrisno, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 11 Juni 2024.

⁵¹ Poniman, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 9 Juni 2024.

⁵² Astuti, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 11 Juni 2024.

Sama halnya dengan yang disampaikan bu Astuti, berdasarkan pengakuan pak Salim salah seorang pengguna jasa layanan tambal gigi pak Mustofa, sebelumnya pak Mustofa akan memeriksa lubang gigi pak Salim yang akan ditambal. Pak Mustofa juga mengatakan kepada pak Salim bahwa beliau hanya bisa menambal gigi dengan lubang yang kecil saja karena jika menambal dengan lubang yang besar akan timbul rasa sakit pada gusinya.

“Sebelumnya itu diperiksa mbak sama pak Mus, katanya kalo lubangnya kecil orangnya mau tambal gigi. Tapi kalau lubangnya besar orangnya gak mau mbak nambal takutnya malah gusinya muncul rasa sakit.”⁵³

Berbeda dengan wawancara tukang gigi sebelumnya yang melakukan pemeriksaan lubang pengguna jasa terlebih dahulu. Dalam praktek tukang gigi pak Arifin tidak dilakukan pemeriksaan dan langsung dilakukan tindakan tambal gigi.

“Kalo tambal gigi saya gak ada pemeriksaan mbak. Jadi misal ada yang datang minta tambal gigi, ya saat itu juga saya tambal.”⁵⁴

Hal yang sama juga dilakukan oleh pak Darmawan yang juga tidak melakukan pemeriksaan terlebih dahulu dan langsung melakukan tambal gigi.

⁵³ Salim, *Hasil wawancara*, Ponorogo 8 Juni 2024.

⁵⁴ Arifin, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 10 Juni 2024.

“Ya kalo ada orang minta tambal gigi langsung aja mbak saya tambal giginya yang berlubang itu. Jadi gak ada tahapan-tahapan seperti buat gigi palsu”⁵⁵

Selain pak Arifin dan pak Darmawan, pak Suyatmo juga tidak melakukan pemeriksaan terlebih dahulu sebelum melakukan tambal gigi.

“Kalo minta tambal gigi ya langsung saat itu juga giginya yang berlubang ditambal mbak. Jadi gak ada langkah-langkah kayak buat gigi palsu.”⁵⁶

2) Proses tambal gigi

Setelah proses pemeriksaan kondisi lubang gigi pengguna jasa dilakukan, maka tahap selanjutnya yaitu melakukan proses tambal gigi. Berdasarkan hasil wawancara dengan pak Mustofa dalam proses tambal gigi sebelumnya beliau akan membersihkan noda gigi yang menempel pada lubang gigi. Setelah selesai dilakukan maka pak Mustofa akan langsung melakukan tambal gigi. Beliau juga menyampaikan kepada pengguna jasa apabila setelah tambal gigi merasakan sakit pak Mustofa bersedia untuk melepas tambalan gigi tersebut.

“Selesai diperiksa lubang giginya tadi, selanjutnya ya saya bersihkan mbak kotoran-kotoran yang nempel di lubang giginya. Kalo sudah bersih gak ada lagi nodanya baru saya langsung tambal saja. Nah misal setelah saya tambal giginya kok justru muncul rasa sakit ya sebaiknya dilepas mbak, nanti saya bisa lepasnya.”⁵⁷

⁵⁵ Darmawan, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 12 Juni 2024.

⁵⁶ Suyatmo, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 12 Juni 2024.

⁵⁷ Mustofa, *Hasi wawancara*, Ponorogo, 8 Juni 2024.

Proses pembersihan lubang gigi juga dilakukan dalam jasa pelayanan tukang gigi pak Sutrisno. Sama seperti yang disampaikan oleh pak Mustofa, apabila setelah dilakukan tambal gigi pengguna jasa merasa tidak nyaman pada gigi yang telah ditambal maka pengguna jasa bisa langsung datang kembali ke jasa pelayanan pak Surisno untuk melepaskan tambal gigi tersebut.

“Tahap selanjutnya ya langsung dibersihkan mbak gigi yang berlubang tadi supaya noda hitam di gigi berlubangnya jadi hilang. Terus setelah bersih langsung saya tambal mbak. Saya juga kasih pesen ke mereka mbak, kalo tambal giginya malah buat sakit nanti silahkan datang lagi. Saya copot tambalannya.”⁵⁸

Hal yang sama juga dilakukan dalam praktek tambal gigi pak Poniman, berikut hasil wawancaranya:

“Kalo habis diperiksa ya langsung aja mbak dibersihin giginya yang berlubang itu, kan pasti ada hitam-hitamnya to. Nah itu dibersihin dulu kalo udah langsung aja ditambal. Tapi ya untukantisipasi misalkan setelah tambal gigi ada rasa sakit sebaiknya dilepas aja mbak kalo gak dilepas takutnya malah tambah sakit”⁵⁹

Berbeda dengan pernyataan tukang gigi sebelumnya dalam praktek jasa tambal gigi pak Arifin tidak dilakukan tahap pembersihan lubang gigi.

Hal tersebut dikarenakan pak Arifin takut jika saat membersihkan gigi yang berlubang tersebut akan melukai gusi ataupun bagian mulut lain. Namun

⁵⁸ Sutrisno, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 10 Juni 2024.

⁵⁹ Poniman, *Hasi wawancara*, Ponorogo, 9 Juni 2024.

sama halnya dengan tukang gigi yang telah diwawancara sebelumnya pak Arifin pun menyampaikan kepada pengguna jasanya bisa melakukan pelepasan tambal gigi jika pengguna jasa merasa tidak nyaman ataupun merasakan sakit.

“Ya sama kayak pemeriksaan tadi mbak, lubang giginya gak saya bersihin. Takutnya kalo saya bersihin malah alatnya bisa ngelukai gusi atau bagian mulut lain. Jadi langsung saya tambal aja.”⁶⁰

Sama halnya dengan praktek jasa tambal gigi pak Arifin, dalam praktek tukang gigi pak Darmawan maupun pak Suyatmo juga tidak ada tindakan pembersihan lubang gigi. Menurut pengakuan pak Darmawan tidak adanya tindakan tersebut juga sama yaitu tidak mau melukai gusi bagian dalam pengguna jasa ataupun bagian mulut pengguna jasa. Beliau juga memberikan pesan kepada pengguna jasa jika gigi yang ditambal menimbulkan rasa sakit pada gusinya, maka pak Darmawan bersedia untuk melepasnya lagi.

“Langsung saya tambal gitu aja mbak, soalnya saya takut pas ngebersihin itu gusi bagian dalam atau sekitar mulut orangnya luka mbak. Jadi ya saya langsung nambal giginya aja.”⁶¹

Hal yang sama juga disampaikan oleh pak Suyatmo. Berikut hasil wawancara dengan pak Suyatmo.

⁶⁰ Arifin, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 10 Juni 2024.

⁶¹ Darmawan, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 12 Juni 2024.

“Saya kalo tambal gigi itu langsung saya tambal gitu aja mbak. Dulu itu pernah saya bersihin tapi ya jadinya malah gak sengaja gusinya itu terus luka. Jadi semenjak itu, saya gak lagi berani buat bersihin lubang gigi yang akan ditambal mbak.”⁶²

Walaupun jasa tambal gigi pada praktek tukang gigi di Ponorogo banyak diminati oleh pengguna jasa. Namun tindakan tambal gigi tersebut ternyata juga memberikan dampak tidak baik bagi beberapa pengguna jasa. Dampak tersebut diantaranya timbulnya rasa nyeri pada gusi setelah gigi yang berlubang ditambal bahkan juga ada pengguna jasa yang gusinya menjadi bengkak dan bernanah setelah melakukan tambal gigi kepada jasa pelayanan tukang gigi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bu Hartatik, setelah beberapa hari melakukan tambal gigi di tempat pak Mustofa, beliau merasakan nyeri pada gusi yang terdapat gigi tambalan. Karena takut nantinya rasa tersebut akan semakin parah, keesokan harinya beliau mendatangi tempat pak Mustofa untuk melepaskan tambal gigi.

“Niat awal memang tambal gigi ya mbak kesana supaya makanan itu gak masuk ke lubangnya. Tapi setelah ditambal ya justru kok jadi nyeri. Saya kan takut mbak kalo nanti sakitnya tambah parah. Terus waktu itu pak Mus juga bilang to, kalo gak enak dilepas bisa bu. Ya udah besoknya saya kesana lagi mbak minta lepas tambalannya.”⁶³

⁶² Suyatmo, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 12 Juni 2024.

⁶³ Hartatik, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 11 Juni 2024.

Pelepasan tambal gigi juga pernah dialami oleh bu Susi. Berdasarkan pengakuannya rasa sakit muncul 7 hari setelah dilakukan tambal gigi ke tempat jasa pelayanan pak Poniman. Untuk menghindari rasa yang semakin parah, beliau juga kembali ke tempat pak Poniman untuk melepas tambal gigi.

“Iya mbak pernah memang saya tamba gigi kesana. Tapi ya saya lepas lagi soalnya seminggu habis saya tambal gigi ada rasa nyeri lo. Daripada nanti kenapa-napa saya pilih kesana lagi buat lepas tambalan giginya dan pak Poniman juga sanggup kok mbak. Sebelumnya memang sudah dikasih tau kalo gak nyaman minta dilepas bisa.”⁶⁴

Pengalaman kurang menyenangkan setelah melakukan tambal gigi telah dirasakan oleh mbak Anis. Berdasarkan hasil wawancaranya, mbak Anis pernah mengalami pembengkakan gusi 3 hari setelah tambal gigi di tempat pak Arifin. Pembengkakan tersebut juga disertai dengan adanya nanah dan membuatnya sulit untuk berbicara bahkan makan. Kemudian mbak Anis datang ke tempat pak Arifin untuk menyampaikan keluhannya. Setelah itu pak Arifin mengantarkannya ke puskesmas terdekat untuk melakukan pengobatan sekaligus melepas tambal giginya.

⁶⁴ Susi, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 9 Juni 2024.

“Dulu pernah mbak memang tambal gigi ke pak Arif. 3 hari habis tambal gusi saya malah nyeri terus semakin lama kok jadi bengkak malah juga ada nanahnya. Ya buat bicara sama makan itu susah mbak. Akhirnya saya ke pak Arif lagi terus sama pak Arif di anter ke puskesmas mbak buat berobat sama ngelepas tambal giginya. Semua biaya ya di tanggung pak Arif. Ya alhamdulillah mbak sembuh.”⁶⁵

Hal serupa juga pernah terjadi kepada pak Halim. Berdasarkan pengakuannya, rasa sakit pada gusinya muncul setelah tambal gigi di tempat pak Darmawan. Karena rasa sakit tersebut membuat gusinya sampai bengkak dan bernanah akhirnya beliau menelpon pak Darmawan. Pak Darmawan mendatangi rumah pak Halim dan mengajaknya berobat ke klinik gigi terdekat.

“Kalo ke pak Wawan biasanya saya ya buat gigi ya tambal gigi mbak. Tapi kalo yang kemarin itu pernah tambal gigi. Habis ditambal beberapa hari kok jadi sakit gusinya terus bengkak juga. Ya udah saya telpon pak wawan, akhirnya pak wawan kesini ajak saya ke klinik gigi buat berobat. Segala macam biaya udah ditanggung sama pak Wawan mbak.”⁶⁶

Setelah melakukan wawancara dan observasi ke tempat praktek jasa pelayanan tukang gigi, penulis menemukan beberapa fakta mengenai pemesanan jasa pembuatan gigi palsu, yang mana hal tersebut membuat pengguna jasa merasa puas dan ada juga yang merasa kecewa.

⁶⁵ Anis, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 10 Juni 2024.

⁶⁶ Halim, *Hasil wawancara*, Ponorogo, 10 Juni 2024.

Pertama, penulis mencoba mengamati proses pemilihan gigi palsu yang mana pada jasa pelayanan tukang gigi pak Sutrisno, pak Poniman, pak Mustofa dan pak Arifin menyediakan berbagai macam jenis gigi palsu dan juga memberikan informasi serta saran kepada pengguna jasa. Sehingga pengguna jasa dapat memilih gigi palsu yang diinginkan dan merasa puas dengan pelayanan jasa tukang gigi pak Sutrisno, pak Poniman, pak Mustofa dan pak Arifin. Sedangkan pada jasa pelayanan tukang gigi pak Darmawan dan pak Suyatmo hanya menyediakan dua jenis gigi palsu saja tanpa memberikan informasi apapun terkait produk gigi palsu yang disediakan. Sehingga dalam hal ini pengguna jasa merasa tidak puas dengan jenis gigi palsu yang digunakan dalam proses pembuatan gigi palsu karena warna gigi palsu bisa lebih terang ataupun terlihat sedikit gelap dari gigi asli pengguna jasa.

Kedua, penulis mengamati transaksi yang terjadi pada pemesanan gigi palsu jasa pelayanan tukang gigi pak Arifin, pak Darmawan, dan pak Suyatmo tidak sesuai dengan kesepakatan harga awal. Dalam transaksi pemesanan gigi palsu pada awalnya harga yang telah disepakati justru berubah lebih mahal tanpa adanya konfirmasi. Adapun alasan kenaikan harga yang telah disepakati terjadi karena harga bahan yang digunakan untuk membuat gigi palsu mengalami kenaikan harga. Hal tersebut tentu membuat pengguna jasa kecewa dan merasa tidak enak membatalkan pesanan karena pesanan gigi palsu telah diterima.

BAB IV

TINJAUAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP JASA PELAYANAN TUKANG GIGI DI PONOROGO

A. Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Perizinan Praktek Jasa Pelayanan Tukang Gigi di Ponorogo

Ragam bisnis dalam perkembangannya mencakup berbagai aspek kehidupan seperti dalam aspek kesehatan yaitu adanya jasa pelayanan tukang gigi. Jasa pelayanan tukang gigi yang sudah sejak zaman Belanda membuat tukang gigi terkenal dan jumlahnya semakin banyak, salah satunya di kabupaten Ponorogo. Dalam menjalankan usahanya keberadaan tukang gigi telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan no 39 tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan Tukang gigi. Sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa pelayanan di bidang kesehatan, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan no 39 tahun 2014 pasal 2 ayat (1) dijelaskan bahwa “Semua tukang gigi yang menjalankan pekerjaan tukang gigi wajib mendaftarkan diri kepada pemerintah daerah kabupaten/kota atau dinas kesehatan kabupaten/kota setempat untuk mendapatkan Izin Tukang Gigi.”¹

Namun berdasarkan hasil wawancara dengan keenam tukang gigi di Ponorogo, terdapat 3 tukang gigi yang telah memiliki izin praktek tukang

¹ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pengawasan, Pembinaan dan Perizinan Tukang Gigi, Pasal 2 ayat (1)

gigi yaitu pak Sutrisno, pak Poniman dan pak Mustofa. Sedangkan 3 tukang gigi lainnya yaitu pak Arifin, pak Darmawan, dan pak Suyatmo tidak memiliki surat izin tukang gigi walaupun mereka tau tentang perizinan tukang gigi tersebut, bahkan mereka masih enggan menurus perizinan tukang gigi dengan alasan jarak yang jauh, proses yang panjang dan sibuk dengan pekerjaannya sebagai tukang gigi yang tidak hanya melakukan pekerjaan dirumahnya tetapi juga mengunjungi rumah-rumah pengguna jasa.

Ditinjau dari etika bisnis Islam, kepemilikan izin tukang gigi pada praktek jasa pelayanan tukang gigi pak Sutrisno, pak Poniman dan pak Mustofa telah sesuai dengan prinsip ketahuidan etika binsis Islam. Sikap taat yang dijalankan pak Sutrisno, pak Poniman dan pak Mustofa terhadap aturan tersebut merupakan salah satu bentuk ketaatan akan perintah Allah SWT yang mana dalam menjalankan bisnis sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sedangkan tidak adanya izin tukang gigi pada praktek jasa pelayanan tukang gigi pak Arifin, pak Darmawan dan pak Suyatmo tidak sesuai dengan prinsip ketahuidan etika bisnis Islam yang mana mereka tidak mengidahkan aturan yang berlaku walaupun sebenarnya mereka tau izin tukang gigi wajib dimiliki setiap tukang gigi. Sehingga mereka juga telah melanggar ketentuan-ketentuan Allah SWT, karena sejatinya Peraturan Menteri Kesehatan no 39 tahun 2014 tentang Pembinaan, Pengawasan, dan Perizinan Tukang gigi dibuat sebagai bentuk perlindungan hukum agar tukang gigi terhindar dari tindakan dozlim baik kepada dirinya sendiri maupun kepada pengguna jasa.

Kepemilikan izin pada praktek jasa pelayanan tukang gigi pak Sutrisno, pak Poniman dan pak Mustofa juga telah sesuai dengan prinsip keseimbangan dan prinsip tanggung jawab etika bisnis Islam, karena mereka telah memiliki izin praktek tukang gigi dari dinas kesehatan kabupaten Ponorogo. Sedangkan dalam praktek jasa pelayanan tukang gigi pak Arifin, pak Darmawan dan pak Suaytmo tidak sesuai dengan prinsip keseimbangan maupun prinsip tanggung jawab etika bisnis Islam, karena walaupun mereka mengetahui surat izin praktek tukang gigi mereka tidak mau melakukan peizinan kepada pihak terkait dan tetap memaksakan diri untuk membuka jasa praktek tukang gigi.

B. Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Pelaksanaan Praktek Jasa Pelayanan Tukang Gigi di Ponorogo

1. Jasa Pembuatan Gigi Palsu

a. Pembuatan gigi palsu

Dalam jasa pembuatan gigi palsu, tukang gigi di Ponorogo menerapkan sistem *pre order* atau pemesanan terlebih dahulu dengan waktu pembuatan antara 3 sampai 5 hari. Akan tetapi pada prakteknya pemesanan gigi palsu pada jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo ada yang tidak sesuai dengan sudah disampaikan. Jasa pelayanan tukang gigi pak Mustofa dan pak Arifin justru melanggar waktu pemesanan dengan alasan masih dalam proses pengerjaan. Bahkan dalam jasa pelayanan tukang gigi pak Darmawan dan pak Suyatmo tidak ada kesepakatan batas waktu pembuatan gigi palsu.

Ditinjau dari etika bisnis Islam jasa pelayanan tukang gigi pak Mustofa dan pak Arifin telah melanggar prinsip keseimbangan dengan mengingkari janji kepada pengguna jasa. Begitu juga dengan jasa pelayanan tukang gigi pak Darmawan dan pak Suyatmo yang tidak memberikan kejelasan jangka waktu pembuatan gigi palsu. Sehingga tindakan keempat tukang gigi tersebut telah mengecewakan pengguna jasa dan merugikannya dari segi waktu. Sedangkan dalam jasa pelayanan tukang gigi pak Sutrisno dan pak Poniman telah sesuai dengan prinsip keseimbangan etika bisnis Islam karena waktu pemesanan gigi palsu telah sesuai dengan yang sudah disepakati.

Tindakan keempat tukang gigi di Ponorogo yaitu pak Mustofa, pak Arifin, pak Darmawan dan pak Suyatmo juga tidak sesuai prinsip kehendak bebas dan prinsip tanggung jawab etika bisnis Islam karena sejatinya kesepakatan yang telah dibuat merupakan bentuk kesanggupan atas apa yang telah dikehendaki. Kesepakatan yang dikehendaki harus diimbang dengan pertanggungjawaban terhadap pihak yang terkait, sehingga mampu menciptakan keharmonisan berbisnis. Sedangkan dalam praktek jasa pelayanan tukang gigi pak Mustofa dan pak Arifin telah melanggar kesepakatan waktu yang telah dibuat. Sama halnya dengan jasa pelayanan tukang gigi pak Darmawan dan pak Suyatmo yang tidak memiliki jangka waktu pembuatan gigi palsu serta membuat pengguna jasa merasa bingung dan sungkan untuk membatalkan pemesanan. Sedangkan dalam praktek tukang gigi pak Sutrisno dan pak Poniman telah sesuai prinsip tanggung

jawab etika bisnis Islam dengan menepati waktu pembuatan gigi palsu kepada pengguna jasa.

Keempat tukang gigi di Ponorogo yaitu pak Mustofa, pak Arifin, pak Darmawan dan pak Suyatmo melanggar prinsip kebenaran etika bisnis Islam. Dalam prakteknya pak Mustofa dan pak Arifin tidak mengatakan alasan dengan jelas kepada pengguna jasa terkait faktor ingkarnya kesepakatan pembuatan gigi palsu tersebut dan hanya mengatakan masih dalam proses pengerjaan. Dalam praktek jasa tukang gigi pak Darmawan dan pak Arifin juga tidak menjelaskan alasan tidak adanya kesepakatan waktu pembuatan gigi palsu kepada pengguna jasa. Sedangkan pak Sutrisno dan pak Poniman telah menerapkan prinsip kebenaran etika bisnis Islam, yaitu dengan mengatakan sesuai dengan kenyataan yang terjadi.

b. Pemeriksaan gigi dan gusi pengguna jasa.

Sebelum lanjut ke tahap pembuatan gigi palsu, tukang gigi di Ponorogo yaitu pak Sutrisno, pak Poniman, pak Mustofa dan pak Arifin akan melakukan pemeriksaan gigi dan gusi pengguna jasa terlebih dahulu. Tindakan yang dilakukan oleh pak Sutrisno, pak Poniman, pak Mustofa dan pak Arifin dilihat dari segi etika bisnis Islam telah sesuai dengan prinsip keseimbangan, karena mereka telah berbuat adil kepada pengguna jasa dengan tidak melakukan pembuatan gigi palsu sembarangan dengan memikirkan keadaan gusi pengguna jasa sebelum lanjut ke tahap berikutnya.

Tindakan mereka juga telah memenuhi prinsip tanggung jawab dan prinsip kebenaran, sebab tindakan tersebut membantu pengguna jasa mengetahui bagaimana kondisi kesehatan gusi dan gigi serta memberikan saran terhadap kondisi kesehatan gusi dan gigi pengguna jasa dalam melakukan perawatan sebelum akhirnya melakukan pembuatan gigi palsu.

Sedangkan dalam jasa pelayanan tukang gigi pak Darmawan dan pak Suyatmo tidak sesuai dengan prinsip keseimbangan, sebab mereka langsung melakukan pembuatan gigi palsu tanpa melihat bagaimana kondisi kesehatan gigi dan gusi pengguna jasa. Pak Darmawan dan pak Suyatmo dalam praktek pembuatan gigi palsu juga tidak menerapkan prinsip tanggung jawab dan kebenaran etika bisnis Islam yang mana mereka tidak memberikan informasi terkait kesehatan gusi dan gigi pengguna jasa sebenarnya.

c. Pemasangan gigi palsu

Dalam proses pemasangan gigi palsu, tindakan yang dilakukan oleh tukang gigi di Ponorogo telah sesuai dengan prinsip keseimbangan karena telah mengajarkan pengguna jasa cara melakukan pemasangan gigi palsu bahkan juga memberikan tips perawatan gigi palsu. Tukang gigi di Ponorogo juga telah menerapkan prinsip tanggung jawab dengan memberikan jaminan kepada pengguna jasa berupa perbaikan gigi palsu, apabila gigi palsu yang telah digunakan mengalami masalah seperti rasa yang tidak nyaman. Jaminan perbaikan gigi palsu diberikan oleh tukang gigi di Ponorogo kepada para pengguna jasanya secara gratis tanpa ada biaya tambahan.

2. Jasa Tambal Gigi

a. Pemeriksaan kondisi gigi yang akan ditambal

Pemeriksaan kondisi gigi pada jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo tidak hanya dilakukan pada jasa pembuatan gigi palsu saja, melainkan juga dilakukan pada jasa penambalan gigi berlubang. Pemeriksaan tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa besar lubang yang akan ditambal. Pemeriksaan kondisi gigi yang akan ditambal pada jasa pelayanan tukang gigi pak Sutrisno, pak Poniman dan pak Mustofa telah sesuai dengan prinsip keseimbangan etika bisnis Islam karena tidak melakukan tindakan tambal gigi begitu saja sebelum melihat bagaimana kondisi gigi pengguna jasa. Tindakan mereka juga telah sesuai dengan prinsip tanggung jawab dan kebenaran dengan menjelaskan bagaimana kondisi gigi yang berlubang setelah dilakukan pemeriksaan.

Sedangkan ketiga tukang gigi lainnya yaitu pak Arifin, pak Darmawan dan pak Suyatmo tidak melakukan pemeriksaan gigi berlubang sebelum dilakukan tindakan dan langsung melakukan penambalan gigi begitu saja, sehingga tindakannya tidak sesuai dengan prinsip keseimbangan. Dengan tidak melakukan pemeriksaan gigi yang berlubang ketiga tukang gigi tersebut juga tidak menerapkan prinsip tanggung jawab dan kebenaran dengan tidak menjelaskan kondisi gigi berlubang pengguna jasa, karena smereka tidak mengetahui bagaimana kondisi gigi berlubang pengguna jasa yang sebenarnya.

b. Penambalan gigi berlubang

Sebelum dilakukan penambalan gigi berlubang, tukang gigi di Ponorogo yaitu pak Sutrisno, pak Poniman dan pak Mustofa akan membersihkan kotoran yang menempel pada gigi yang berlubang. Tindakan tersebut mereka lakukan untuk menghilangkan plak gigi agar bersih serta tidak terjadi penumpukan kotoran yang dapat menyebabkan lubang gigi tersebut bertambah besar. Tindakan yang dilakukan oleh pak Sutrisno, pak Poniman dan pak Mustofa telah sesuai dengan prinsip keseimbangan. Dengan melakukan tindakan tersebut mereka telah memberikan pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan kebersihan gigi pengguna jasa sebelum dilakukan tambal gigi. Tindakannya juga telah sesuai dengan prinsip tanggung jawab yaitu dengan ikut serta membantu pengguna jasa menjaga kesehatan gigi.

Sedangkan ketiga tukang gigi lain yaitu pak Arifin, pak Darmawan dan Pak Suyatmo tidak melakukan pembersihan plak gigi berlubang dan langsung melakukan tambal gigi pada gigi yang berlubang. Tindakan yang dilakukan ketiganya tidak sesuai dengan prinsip keseimbangan dan tanggung jawab karena melakukan tambal gigi sembarangan tanpa memperhatikan kebersihan gigi pengguna jasa yang berlubang.

Tindakan tukang gigi di Ponorogo yang memberikan jaminan jasa tambal gigi berupa pelepasan tambalan gigi dan pengobatan ke puskesmas terdekat bagi pengguna jasa yang mengalami rasa sakit maupun terjadi

pembengkakan gusi dan gusi bernanah telah memenuhi prinsip keadilan serta tanggung jawab. Yang mana tindakan tersebut memberikan imbal balik yang sesuai dengan harapan pengguna jasa atas pemakaian jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis terkait proses pemilihan gigi palsu pada jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo, tidak semua tukang gigi menyediakan berbagai macam varian atau jenis gigi palsu. Pada jasa pelayanan tukang gigi pak Sutrisno, pak Poniman, pak Mustofa dan pak Arifin terdapat berbagai macam jenis gigi palsu yang dapat dipilih oleh pengguna jasa. Dengan banyaknya varian atau jenis gigi palsu yang ditawarkan, pak Sutrisno, pak Poniman, pak Mustofa dan pak Arifin telah menerapkan prinsip keadilan, yang mana pengguna jasa bisa memilih gigi palsu mana yang diinginkan. Hal tersebut juga telah sesuai dengan prinsip kehendak bebas dengan tidak memaksa pengguna jasa memilih gigi palsu yang akan digunakan.

Sedangkan pada jasa pelayanan tukang gigi pak Darmawan dan pak Suyatmo tidak menyediakan macam-macam gigi palsu sehingga pengguna jasa dalam menyerahkan sepenuhnya gigi palsu yang dibuat pak Darmawan maupun pak Suyatmo. Hal ini tidak sesuai dengan prinsip keadilan karena pengguna jasa tidak diberikan keleluasaan memilih gigi palsu yang diinginkan, serta juga tidak sesuai dengan prinsip kehendak bebas dengan memaksa pengguna jasa memakai gigi palsu yang macamnya telah ditetapkan oleh pak Darmawan dan pak Suyatmo.

Selain dalam pemesanan gigi palsu, dalam sistem pembayarannya dalam jasa pelayanan tukang gigi pak Arifin, pak Darmawan dan pak Suyatmo tidak sesuai dengan kesepakatan awal. Harga yang diminta setelah gigi palsu diterima pengguna jasa justru mengalami kenaikan dengan alasan bahan yang digunakan dalam pembuatan gigi palsu mengalami kenaikan harga. Tindakan yang dilakukan oleh pak Arifin, pak Darmawan dan pak Suyatmo telah melanggar prinsip keseimbangan. Dalam prinsip keseimbangan tidak boleh ada kecurangan apapun termasuk permainan harga seperti yang dilakukan Arifin, pak Darmawan dan pak Suyatmo. Tindakannya juga melanggar prinsip kebenaran karena tidak adanya sikap transparan mengenai harga asli yang diberikan dalam pembuatan gigi palsu.

Sedangkan dalam jasa pelayanan tukang gigi pak Sutisno, pak Poniman dan pak Mustofa harga yang diminta sesuai dengan kesepakatan awal pemesanan sehingga tindakannya telah memenuhi prinsip keseimbangan. Harga yang ditetapkan dalam jasa pelayanan pak Sutrisno, pak Poniman dan pak Mustofa juga telah sesuai dengan prinsip kebenaran karena harga yang diberikan pengguna jasa sesuai dengan harga yang telah disepakati sebelumnya.

BAB V

PENUTUP

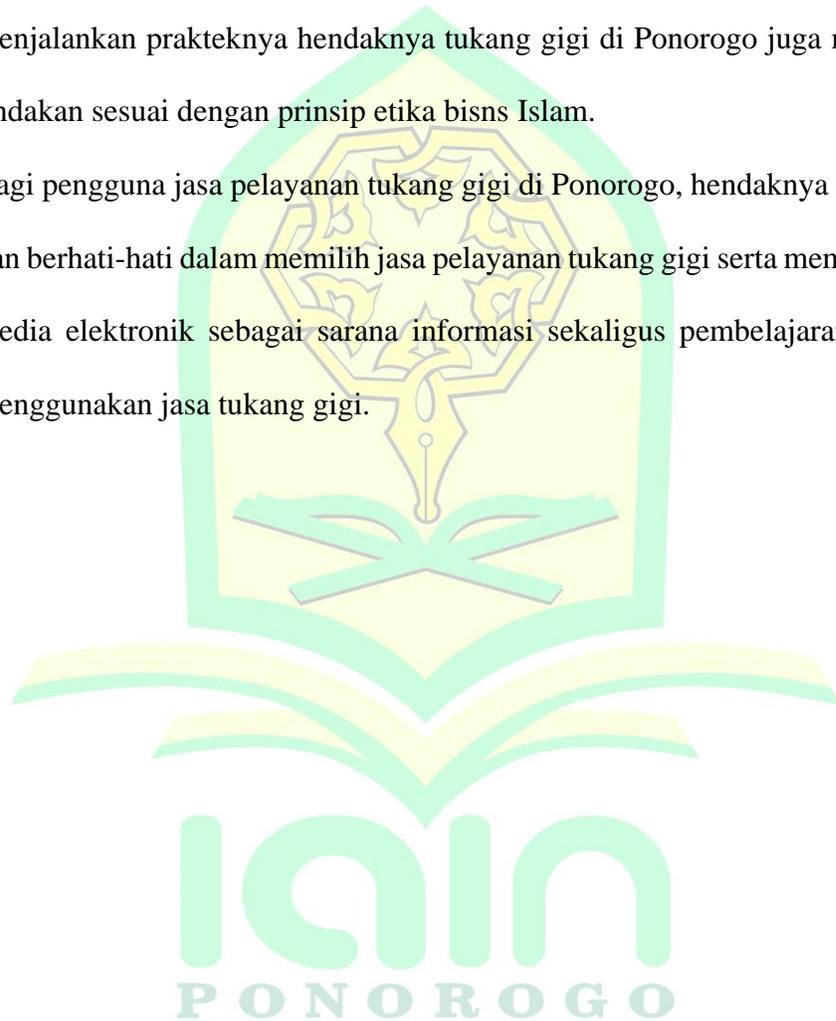
A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kasus ini, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ditinjau dari etika bisnis Islam, perizinan tukang gigi di Ponorogo belum semuanya memiliki izin praktek tukang gigi, sehingga dalam hal tersebut tukang gigi yang tidak memiliki izin belum sesuai prinsip ketahuidan, prinsip keseimbangan dan prinsip tanggung jawab etika bisnis Islam. Sedangkan tukang gigi yang memiliki izin praktek telah sesuai dengan prinsip ketahuidan, prinsip keseimbangan dan prinsip tanggung jawab etika bisnis Islam.
2. Ditinjau dari etika bisnis Islam, pelaksanaan kerja tukang gigi di Ponorogo belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip keseimbangan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip kebenaran. Namun dalam praktek jasa pelayanan tukang gigi adanya jaminan jasa berupa perbaikan gigi palsu, jasa pelepasan gigi palsu dan tanggung jawab pengobatan ke puskesmas maupun klinik, apabila pengguna jasa merasa tidak nyaman bahkan mengalami pembengakan ataupun gusi bernanah setelah menggunakan jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo. Sehingga tindakan yang dilakukan oleh tukang gigi di Ponorogo telah memenuhi prinsip tanggung jawab etika bisnis Islam.

B. Saran

1. Dalam menjalankan praktek jasa pelayanan tukang gigi, hendaknya tukang gigi di Ponorogo yang tidak memiliki izin praktek tukang gigi, segera melakukan pengurusan izin sebagaimana aturan tersebut ada dan telah diketahui. Dalam menjalankan prakteknya hendaknya tukang gigi di Ponorogo juga melakukan tindakan sesuai dengan prinsip etika bisns Islam.
2. Bagi pengguna jasa pelayanan tukang gigi di Ponorogo, hendaknya lebih bijak dan berhati-hati dalam memilih jasa pelayanan tukang gigi serta memanfaatkan media elektronik sebagai sarana informasi sekaligus pembelajaran sebelum menggunakan jasa tukang gigi.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah Ma'ruf. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Perssindo. 2011.
- Agustin, Hamdi. *Studi Kelayakan Bisnis Syariah*. Depok Rajawali Perss. 2017.
- Aziz, Abdul. *Etika Bisnis Prespektif Islam*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Fauzia Ika Yunia. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana. 2017.
- Fauziah, Nur Dinah, Muawanah, dan Sundari. *Etika Bisnis Islam*. Malang: Literasi Nusantara. 2019.
- Fitrah, Muhammad dan Luthfiyah. *Metodelogi Penelitian; Penelitian Kuantitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi; CV Jejaka. 2017.
- Hamzah, Yaksan dan Hamzah Hafied. *Etika Bisnis Islam*. Makasar: Kretakupa. 2014.
- Hardani dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu. 2020.
- Hidayat, Rahmat dan Mohammad Rifa'i. *Etika Manajemen Prespektif Islam*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia. 2018.
- Indrawan Irjus, Hardion Wijoyo dan Bero Usada. *Pendidikan Kewirausahaan Dan Etika Bisnis*. Purwokerto: CV Pena Persada. 2020.
- Latif Eny. *Pengantar Bisnis Islami*. Grobongan: CV Sanu Untung. 2020.
- Mamik. *Metodelogi Kualitatif*. Sidoharjo: Zifatama Publisher. 2014.
- Mardoni, Yosi. *Kewirausahaan Multi Prespektif*. Banten: Universitas Terbuka. 2017.
- Maskuroh, Nihayatul. *Etika Bisnis Islam*. Banten: LP2M IAIN Sultan Maulana Hasanuddin. 2013.
- Muhamad. *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Grafindo Persada. 2008.
- Salim dan Syahrums. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media. 2012.

- Nihayatul Maskuroh. *Etika Bisnis Islam*. Banten: LP2M IAIN Sultan Maulana Hasanudin Banten. 2013.
- Nugrahani, Farida. *Metode penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: LPPM Universitas Bantara. 2014.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia. 2019.
- Prihatminingtyas, Budi. *Etika Bisnis Suatu Pendekatan Dan Aplikasinya Terhadap Stalkholder*. Malang: CV IRDH. 2019.
- Rukjat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta; CV Budi Utama. 2018.
- Sembiring, Rasmulia. *Pengantar Bisnis*. Bandung: La Goods Publishing: 2014.
- Sidiq, Umar dan Moh. Miftachul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV Nata Karya. 2019.
- Simbiring, Rasmulia. *Pengantar Bisnis*. Bandung: La Goods Publishing. 2014.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. *Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015.
- Sudarti , Sri. *Fiqih Muamalah Kontemporer*. Sumatera Utara: FEBI UIN-SU Perss. 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Tanjung, Hendri dan Abrista Devi. *Metodelogi penelitian Ekonomi Islam*. Bekasi: Gramata Publising. 2013.
- Tarigan Azhari Akmal. *Dasar-Dasar Etika Bisnis Islam*. Sumatera Utara: FEBI Pers. 2016.
- Yuliana, Sa'adah, Nurlina Tarmiz dan Maya Panorama. *Transkasi Ekonomi Dan Bisnis Dalam Tinjauan Fiqih Muamalah*. Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta. 2017.

Jurnal

- Alfaqih, Abdurrahman. "Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam Bagi Pelaku Usaha Muslim". *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*. Vol 2. Juli 2017.
- Almunadi. "Shidiq Dalam Pandangan Quraish Shihab". *Jurnal Ilmu Agama*. Vol 17. Juni 2016.
- Choirunnisak. "Konsep Pengelolaan Kekayaan Dalam Islam". *Islamic Banking*. Vol 3. Agustus 2017.
- Dahruji dan Arif Rachman Eka Permana. "Etika Bisnis Dalam Prespektif Ekonomi Islam: Tinjauan Teoritik Dan Empiris Di Indonesia". *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*. Vol 4. Januari 2017.
- Desi, Elfilianti. "Etika Bisnis Dalam Pandangan Islam: Konsep Dan Implementasi Pada Pelaku Usaha Kecil". *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol 1. Desember 2018.
- Desiana Rina dan Noni Afrianty. "Landasan Etika Dalam Ekonomi Islam". *Jurnal AL-INTAJ*. Vol 3 No 1. Maret 2017.
- Elfianti Desi. "Etika Bisnis Dalam Pandangan Islam: Konsep Dan Implementasi Pada Usaha Kecil". *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol 1. Desember 2018.
- Hasan, Nurul Fatma. "Konsep dan Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Dunia Bisnis". *Jurnal Isthimar*. Vol 1 No 1. Januari 2017.
- Hermawan, Asep. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta; PT Grasindo. 2005.
- Herviani, Vina dan Angky Febriyansah, "Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung". *Jurnal Riset Akuntansi*. Vol 7. Oktober 2016.
- Muhammad, Akbar Faturrahman dkk. "Praktek Jasa Pemasangan Kawat Gigi oleh Tukang Gigi Menurut Etika Bisnis Islam". *Jurnal Bandung Conference Series: Sharia Economic Law*. Vol 3 No 2. 2023.
- S, Meliana Budi. "Mengurai Konsep Dasar Manusia Sebagai Individu Melalui Relasi Sosial Yang Dibangunnya". *Prosiding KS. Riset & PMK*. Vol 4. 2017.

Ully, Artha dan Abdullah Kelib. "Penerapan Prinsip-Prinsip Islam Dalam Pengaturan Corporate Social Responsibility di Indonesia". *Jurnal Law Reform*. Vol 2 No 7. Oktober 2017.

Skripsi

Aulina Nada. "Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Ortodonti Oleh Tukang gigi di Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang", *Skripsi*. Parepare: IAIN Parepare. 2022.

Ayunda, Dila. Perizinan Praktek Tukang Gigi dan Pengawasannya Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 39 Tahun 2014 (Studi Kasus di Kecamatan Kota Sigli). *Skripsi*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh: 2021.

Nur Aini. "Perlindungan Konsumen Atas Penyalagunaan Kewenangan Tukang Gigi Tinjauan Hukum Positif dan Hukum Islam (Studi Kasus di Kabupaten Pasuruan)". *Skripsi*. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. 2021.

Nurhasanah, Aida. "Praktek Tukang Gigi di Tinjau Dari PERMENKES No 39 Tahun 2014 Tentang Pengawasan, Pembinaan dan Perizian Tukang Gigi (Studi di Tempat Praktek Tukang Gigi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)". *Skripsi*. IAIN Maulana Malik Ibrahim Malang: 2020.

Rustandi, Rifky Ramadhan. "Perlindungan Hukum Pasien Pengguna Kawat Gigi Melalui Jasa Tukang Gigi Secara Online Dihibungkan Dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncits Undang-Undang Kesehatan, Dan Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik". *Skripsi*. Sumedang: Universitas Padjajaran. 2016.

Wahyuni, Anggita Whidy, "Pertanggungjawaban Pidana Bagi Tukang Gigi Yang Melakukan Kealpaan Dalam Pekerjaannya Pasca Lahirnya Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 4/PUU-X/20212". *Skripsi*. Malang: Universitas Brawijaya. 2017.

Peraturan

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 39 Tahun 2014 tentang Pengawasan, Pembinaan dan Perizinan Tukang Gigi, Pasal 2 ayat (1)