

**ETIKA BISNIS RUMAH SAKIT BERBASIS NILAI AGAMA  
(STUDI KASUS RSUD SIDOARJO)**



Oleh :

1. Ratna Rulita Apriliana (152010300004)
2. Erna Ristiana (152010300011)
3. Rizky Eka Tamara (152010300026)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
2018

## A. LATAR BELAKANG MASALAH

Berbagai ahli menyatakan bahwa etika organisasi rumah sakit saat ini mengalami perubahan besar. Bentuk lama etika organisasi rumah sakit sering bersandar pada hubungan dokter dan pasien dalam konteks sumpah dokter. Akan tetapi etika organisasi rumah sakit saat ini sering membahas norma-norma yang diacu dalam manajemen kegiatan sehari-hari rumah sakit. Norma-norma ini mencerminkan bagaimana bisnis rumah sakit akan dijalankan sehingga pada akhirnya rumah sakit dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Patut dicatat bahwa rumah sakit sudah ada etika rumah sakit yang disebut sebagai Etika Rumah Sakit Indonesia (ERSI). Etika Rumah Sakit Indonesia (ERSI) dirumuskan dan dibina oleh PERSI, dan telah disahkan oleh Menteri Kesehatan. Sampai saat ini ERSI sudah berada pada versi tahun 2001. Etika rumah sakit di Indonesia (ERSI) tidak secara eksplisit menyebut sebagai etika bisnis rumah sakit. Hal ini memang masih dalam suatu pengaruh persepsi masa lalu yang kuat bahwa bisnis dianggap jelek. Buku ini menganut prinsip bahwa rumah sakit adalah organisasi lembaga pelayanan yang memberikan pelayanan jasa kesehatan untuk membuat orang menjadi sehat kembali, atau tetap menjadi sehat dan bertambah sehat. Secara prinsip pemberian pelayanan, rumah sakit sebagai lembaga pelayanan tidak berbeda dengan lembaga pelayanan lain seperti lembaga pendidikan, hotel, ataupun perpustakaan. Akan tetapi, berdasarkan jenis pelayanan, terdapat perbedaan antara pelayanan rumah sakit dan pelayanan hotel misalnya.

Dalam pelayanan hotel tidak ada unsur eksternalitas, dan nilai-nilai penyembuhan dan kemanusiaan yang khas dimiliki secara tradisional oleh lembaga pelayanan kesehatan. Sifat khusus pelayanan kesehatan menimbulkan kebutuhan akan norma-norma dalam menjalankan lembaga pelayanan kesehatan pada umumnya atau rumah sakit pada khususnya. Berkaitan dengan ekonomi, etika bisnis pelayanan kesehatan akan banyak menggunakan pernyataan-pernyataan normatif.

Dengan demikian, etika organisasi rumah sakit merupakan etika bisnis dengan sifat-sifat khusus. Etika bisnis didefinisikan oleh Velasques (1998) sebagai studi mengenai standar moral dan bagaimana standar tersebut dipergunakan oleh: (1) sistem dan organisasi dengan masyarakat modern memproduksi dan mendistribusikan barang dan jasa, serta (2) orang-orang yang bekerja di dalam organisasi tersebut. Dengan kata lain, etika bisnis adalah sebuah bentuk dari etika terapan. Etika bisnis tidak hanya menganalisis norma-norma moral dan nilai-nilai moral tetapi juga berusaha memberikan kesimpulan pada berbagai lembaga, proses teknologi, kegiatan

dan usaha yang sering disebut sebagai “*business*”. Definisi ini menyatakan bahwa etika bisnis mencakup lembaga dan orang-orang yang bekerja di dalamnya.

Dalam hal standar moral etika bisnis akan mengacu pada perkembangan norma-norma masyarakat yang lazim. Hal ini terlihat dalam sejarah kapitalisme di Amerika (Behrman, 1988). Dalam perusahaan yang *for-profit* pun selalu ada etika yang menjadi dasar bagi perusahaan untuk berjalan. Dalam konteks norma-norma masyarakat, maka perusahaan yang memegang etika berdasarkan norma tersebut berharap akan lebih diterima oleh lingkungan. Sebagai contoh, norma-norma masyarakat saat ini sangat mengacu pada kebersihan lingkungan. Sebuah perusahaan yang tidak memperhatikan aspek lingkungan dalam kegiatannya akan berhadapan dengan masyarakat. Dalam aspek hukum, perusahaan tadi mungkin tidak melanggar, tetapi norma-norma masyarakat menyatakan bahwa perusahaan mengganggu keseimbangan lingkungan. Akibatnya, terjadi hambatan oleh masyarakat dalam operasional perusahaan tersebut. Hal ini dapat dilihat pada kasus ketika rumah sakit membuang limbah mediknya secara tidak baik. Masyarakat yang paham akan masalah tersebut pasti mengajukan protes.

Dalam masyarakat yang tertata baik, timbul suatu harapan bahwa etika bisnis dan norma-norma masyarakat akan berjalan seiring. Dalam konsep *good governance*, peraturan pemerintah diharap dapat mengatur hubungan antara lembaga usaha dan masyarakat secara benar. Diharapkan etika bisnis dalam isu sistemik (Velasquez, 1998) dapat mendukung tercapainya *good governance*. Dengan sepakatnya masyarakat dan lembaga usaha *non-profit* dan yang *for-profit*, maka akan terjadi harmoni. Demikian pula bagi rumah sakit *for-profit*, tentunya akan berusaha agar norma-norma masyarakat tidak dilanggar. Sebagai gambaran, bagi masyarakat yang mampu, norma-norma menyatakan bahwa membayar rumah sakit untuk proses penyembuhannya adalah hal wajar. Apabila rumah sakit mendapat keuntungan dari proses penyembuhan yang mereka lakukan, masyarakat juga menilai wajar asal dalam batas-batas norma yang ada. Akan tetapi, andaikata rumah sakit meningkatkan keuntungan setinggi-tingginya dengan cara mengurangi biaya, misalnya tidak memasang instalasi limbah yang baik, atau mengenakan tarif dokter yang sangat tinggi, maka kemungkinan masyarakat akan menentang rumah sakit tersebut.

Di dalam lembaga rumah sakit pelayanan diberikan tidak oleh satu profesi saja, misalnya dokter, tetapi merupakan kerja sama dari berbagai profesional. Sebagai gambaran, pelayanan rumah sakit sehari-hari dilakukan oleh profesi dokter, perawat,

dokter gigi, mana-ger, akuntan, farmasis, hingga psikolog. Masing-masing profesi mempunyai etika sendiri-sendiri dengan etika dokter yang memang paling menonjol dalam aplikasinya di rumah sakit. Etika dokter yang ber-basis pada etika klinik memang sering ditafsirkan atau dipergunakan sebagai dasar untuk etika rumah sakit. Akan tetapi sebenarnya etika manajemen rumah sakit atau pelayanan kesehatan yang lebih luas dibandingkan dengan etika dokter, atau etika para profesional lain.

Sebagai bagian dari warga negara, rumah sakit harus memikirkan fungsi untuk meningkatkan status kesehatan masyarakat dan eksternalitas yang dimilikinya. Rumah sakit dapat memberikan eksternalitas baik yang meningkatkan status kesehatan masyarakat. Dalam hal ini rumah sakit layak diberi subsidi. Sebaliknya, rumah sakit dapat memberikan eksternalitas buruk yang dapat menurunkan status kesehatan masyarakat, misalnya mencemari lingkungan. Dengan demikian, etika bisnis rumah sakit tidak hanya terbatas pada mematuhi peraturan hukum, tidak terbatas pada etika profesional, ataupun pada etika klinik. Etika bisnis rumah sakit akan dipakai sebagai acuan bagi semua profesional yang berada di rumah sakit. Dalam hal ini tentunya etika bisnis rumah sakit tidak akan bertentangan dengan etika profesional yang ada. Bagi profesi manajer pelayanan kesehatan, etika bisnis rumah sakit akan menjadi pegangan dalam memutuskan atau menilai sesuatu hal. Berdasarkan buku Weber (2001) sebagian etika bisnis rumah sakit berhubungan langsung dengan prinsip-prinsip ekonomi yaitu: biaya dan mutu pelayanan, insentif untuk pegawai, kompensasi yang wajar, dan eksternalitas. Secara satu persatu, hal-hal tersebut akan dibahas.

## B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dan yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :“Bagaimana penerapan etika bisnis berbasis nilai agama di RSUD Sidoarjo?”

## C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini mengetahui penerapan etika bisnis berbasis nilai agama di RSUD Sidoarjo.

## D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan diharapkan akan bermanfaat:

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan bagi peneliti dan sebagai bahan masukan bagi peneliti untuk mempersiapkan diri untuk terjun ke masyarakat.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian bisa menjadi acuan bahan analisa untuk mengambil keputusan dan kebijakan terkait etika bisnis di Rumah Sakit tersebut.

c. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca, serta literatur bagi penelitian yang sejenis mengenai penerapan etika bisnis berbasis nilai agama di sebuah perusahaan.

## E. TINJAUAN TEORI

### 1. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu menjadi acuan dan referensi penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu juga digunakan sebagai pembanding dan tolak ukur dari hasil yang akan dibahas dalam penelitian ini. Berikut tabel mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penulis:

No.	Nama Peneliti	Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	Fitri Amalia	2012	Implementasi Etika Bisnis Islam pada Pedagang di Bazar Madinah Depok	Deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus dengan metode survei	Etika bisnis Islam diterapkan pada pedagang sehingga apa yang dijual bukan semata-mata untuk mendapatkan keuntungan sebagai tujuan duniawi saja,

					melainkan juga untuk mendapatkan keberkahan dan keridhaan dari Allah SWT atas apa yang diusahakan.
2.	Anna Marina dan Sentot Imam Wahjono	2012	Etika Bisnis Rumah Sakit Berbasis Nilai-Nilai Agama, Kebutuhan Atau Keharusan?	Penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi	Bila merujuk pada konsep pemasaran yang mementingkan hasil berupa laba melalui kepuasan pelanggan yang berangkat dari titik awal pasar sasaran, berfokus pada kebutuhan pelanggan dengan menggunakan sarana pemasaran terintegrasi maka implementasi etika bisnis dalam rumah sakit yang berbasis nilai agama adalah merupakan kebutuhan dan keharusan.

## 2. LANDASAN TEORI

### **Pengertian Nilai**

Nilai merupakan keyakinan dasar bahwa suatu cara perilaku atau keadaan akhir dari eksistensi yang khas lebih dapat disukai secara pribadi atau social daripada suatu cara perilaku atau keadaan akhir eksistensi yang berlawanan atau kebalikannya (Robbins, 1996). Nilai juga dapat diartikan sebagai sebuah pemikiran atau konsep mengenai apa yang dianggap penting bagi seseorang dalam kehidupannya, bisa juga diartikan sebagai kepercayaan yang dijadikan preferensi manusia dalam tindakannya, manusia menyeleksi aktivitasnya berdasarkan nilai yang dipercayainya (Kadarusmadi, 1996)

### **Pengertian Etika Bisnis**

Etika atau etik berasal dari bahasa Latin yaitu *ethica*. *Ethos* dalam bahasa Yunani berarti norma, nilai, kaidah, ukuran bagi tingkah laku yang baik. Secara umum dapat dikatakan bahwa, etika merupakan dasar moral, termasuk ilmu mengenai kebaikan dan sifat-sifat tentang hak. Atau dengan kata lain, etika berisi tuntunan tentang perilaku, sikap dan tindakan yang diakui, sehubungan dengan suatu jenis kegiatan manusia.

Dengan etika, orang akan mampu untuk bersikap kritis dan rasional dalam membentuk pendapatnya sendiri dan bertindak sesuai dengan apa yang dapat dipertanggung-jawabkan sendiri. Etika juga dapat membantu manusia membedakan antara tingkah laku atau tindakan yang baik dan yang buruk. Dalam hal inilah terletak kebebasan manusia untuk hanya mengakui norma-norma yang diyakininya sendiri sebagai kewajibannya. Tujuan pokok mengenal etika adalah mempengaruhi dan mendorong kehendak kita supaya mengarah kepada yang berfaedah dan berguna bagi sesama manusia.

Dalam ajaran Islam terdapat 6 etika dasar yang berhubungan dengan bisnis (Ahmad, 2001). Ke-enam etika bisnis tersebut adalah:

- Kerja
- Jujur
- Kebebasan dalam usaha ekonomi
- Keadilan dan perlindungan,
- Murah hati

- Berdagang bukan riba

## **Manajemen Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah sebuah lembaga perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Istilah *hospital* (rumah sakit) berasal dari kata Latin, *hospes* (tuan rumah), yang juga menjadi akar kata hotel dan hospitality (keramahan). Beberapa pasien bisa hanya datang untuk diagnosis atau terapi ringan untuk kemudian meminta perawatan jalan, atau bisa pula meminta rawat inap dalam hitungan hari, minggu, atau bulan. Rumah sakit dibedakan dari institusi kesehatan lain dari kemampuannya memberikan diagnosa dan perawatan medis secara menyeluruh kepada pasien. Pengertian Rumah sakit menurut *WHO Expert Committee On Organization Of Medical Care* adalah: *an integral part of social and medical organization, the function of which is to provide for the population complete health care, both curative and preventive and whose out patient service reach out to the family and its home environment; the hospital is also a centre for the training of health workers and for biosocial research.* Jadi layanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit itu bisa berupa kuratif (pengobatan) ataupun preventif (pencegahan). Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan dan penelitian biososial.

Masalah manajemen rumah sakit akhir-akhir ini memang banyak disorot, tidak saja atas keluhan-keluhan masyarakat yang merasa kecewa dengan pelayanan rumah sakit, baik dari segi mutu, kemudahan dan tarif, tetapi juga perkembangan zaman, dan adanya perubahan paradigma aspek filosofi rumah sakit yang memang sudah mendesak ke arah perbaikan-perbaikan itu. Ada beberapa alasan untuk meningkatkan kemampuan manajemen rumah sakit yaitu:

- Perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran yang cepat
- *Demand* masyarakat yang semakin meningkat dan meluas.

## **F. METODOLOGI PENELITIAN**

### **1. JENIS PENELITIAN**



Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi, dengan maksud untuk dapat mengungkap perspektif yang lebih luas atas Implementasi Etika Bisnis di rumah sakit. Selain itu karena adanya realitas bahwa manusia adalah makhluk sosial dan spiritual. Dalam kegiatan sehari-harinya, manusia tidak bisa diperlakukan secara mekanistik. Penelitian terhadap manusia dengan segala perilakunya dalam mencapai tujuan yang penuh makna dan interpretasi individual menempatkan manusia dalam posisi yang unik termasuk dalam pengambilan keputusan (Sanapiah Faisal dalam Bungin, 2008). Selain itu penelitian ini akan melibatkan berbagai disiplin ilmu (ekonomi, manajemen, perilaku organisasi, psikologi, sosiologi, dan akuntansi) mengarahkan peneliti untuk meningkatkan sudut pandang (*worldviews*) dan mengambil isu-isu dan permasalahan yang kompleks (Creswell & Clark, 2007)

## 2. FOKUS PENELITIAN

Penelitian ini terfokus pada pengungkapan implementasi etika bisnis dengan nilai agama di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo

## 3. LOKASI PENELITIAN

Subyek penelitian ini sebuah Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo yang beralamatkan di Jl. Mojopahit No. 667 Sidoarjo. Alasan peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit ini untuk mengetahui penerapan etika bisnis berbasis nilai agama yang diterapkan oleh karyawan di Rumah Sakit ini.

## 4. JENIS & SUMBER DATA

Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data diperoleh dari wawancara secara mendalam dengan direktur dan para direksi serta kepala instalasi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo. Dengan demikian maka sumber data yang digunakan peneliti adalah:

### 1. Sumber Primer

Sumber data Primer adalah data yang secara khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan (Hermawan dan Amirullah 2016:142).

### 2. Sumber Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang dikumpulkan tidak hanya untuk keperluan suatu riset tertentu saja. Dalam penelitian ini sumber data sekunder peneliti ambil dari company profile rumah sakit dan jurnal-jurnal terkait.

## 5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Penelitian kualitatif ini dilaksanakan dengan teknik pengumpulan data dengan *Focus Group Discussion (FGD)*, *indepth interview* dan *outside observation*. Dengan wawancara mendalam, serangkaian pertanyaan disiapkan dengan tujuan untuk menjawab *research question*. Pertanyaan yang diajukan tidak terstruktur tapi mengalir mengikuti irama saat dilakukannya FGD dan *indepth interview* dengan tujuan untuk menghilangkan suasana kaku dan menjemukan. Sementara itu *outside observation* dilakukan untuk memperoleh perspektif obyektif atas beberapa temuan baik yang ditemukan melalui wawancara ataupun yang ditemukan melalui data sekunder yang ada. Pengamatan dari luar juga bermanfaat untuk memperoleh bahan awal saat merancang atau mendesain pertanyaan penelitian

### a. WAWANCARA

Wawancara mendalam dan pengamatan dari luar dilakukan oleh peneliti dengan mendatangi di tempat lokasi untuk beberapa informan antara lain: Direktur, Wadir Medis, Wadir Adm. Umum, Kepala Instalasi Gawat Darurat, Kepala Instalasi Rawat Jalan, Kepala Instalasi Rawat Inap, sebagai manajemen dan beberapa karyawan pelaksana yang bertugas melayani pasien secara langsung.

### b. OBSERVASI

Penelitian ini mengambil *setting* rumah sakit umum yang didirikan oleh organisasi kemasyarakatan (ormas) keagamaan. Pemilihan subyek penelitian ini di latar belakang bahwa rumah sakit keagamaan adalah tempat terbaik untuk melihat implementasi etika bisnis

### c. DOKUMENTASI

Data yang telah terkumpul dan tersimpan dalam alat perekam baik secara audio maupun video atau audio-video sekaligus, dalam bentuk gambar (foto-foto kegiatan layanan kesehatan) dan catatan-catatan lapangan, kemudian dituangkan dalam bentuk transkripsi interview. Dalam transkripsi ini akan disajikan nama informan, dimana, kapan, dan informasi yang didapatkan. Termasuk dalam tahap ini adalah pembuatan notulensi FGD yang menginformasikan siapa informannya dan apa informasinya.

## 6. INFORMAN KUNCI

Sumber data berasal dari pihak manajemen yaitu direktur dan para direksi serta kepala instalasi pelayanan kesehatan yang kami pilih sebagai subyek penelitian ini dan pihak pelaksana yang bertugas melayani langsung pasien sesuai informan di atas.

## 7. KEABSAHAN DATA

Peneliti menggunakan uji keabsahan data dengan melakukan uji kredibilitas data melalui teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi teori.

### 1. Triangulasi Sumber

Yaitu proses uji keabsahan data dengan cara konfirmasi data peneliti yang sudah diperoleh pada sumber yang berbeda. Tujuannya adalah untuk member keyakinan pada peneliti bahwa data tersebut memang sudah sah dan layak untuk menjadi data penelitian yang akan di analisa (Hermawan dan Amirullah 2016:225).

### 2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah proses uji keabsahan data dengan cara mengonfirmasi data penelitian yang sudah diperoleh dengan metode yang berbeda (Hermawan dan Amirullah 2016). Tujuannya adalah untuk memberikan keyakinan pada peneliti bahwa data yang diperoleh sudah sah dan layak untuk diteruskan menjadi data penelitian yang akan dianalisa.

### 3. Triangulasi teori

Menurut Hermawan dan Amirullah (2016) bahwa proses uji keabsahan data dengan cara mengonfirmasi data penelitian yang diperoleh dengan teori yang digunakan dalam penelitian tersebut.

## 8. TEKNIK ANALISI DATA

Dalam Hermawan dan Amirullah (2016) diketahui analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan sepanjang proses penelitian berlangsung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. *Data Reduction* (Data Reduksi)

Ketika data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak dan bermacam-macam maka peneliti perlu mencatat secara rinci dan teliti. Reduksi data ini berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

### 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2010) menyatakan bahwa teks yang bersifat naratiflah yang paling sering digunakan untuk menyajikan data penelitian kualitatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alisyahbana. 1986. *Nilai-Nilai Sebagai Tenaga Integrasi dalam Pribadi, Masyarakat dan Budaya*. Jakarta: Dian Rakyat.
- Ahmad, Mustaq. 2001. *Etika Bisnis dalam Islam. Edisi bahasa Indonesia*. Jakarta: Penerbit Pustaka Al-Kautsar.
- Bungin, Burhan. Ed. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: PT. Rajawali Press.
- Creswell, John W & Clark, Vicki L.Plano. 2007. *Designing and Conducting Mixed Methods Research..* California: Sage Publications, Inc
- Fatchan, A. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif, beserta contoh proposal Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Malang: Penerbit Jenggala Pustaka Utama Universitas Negeri Malang.
- Hermawan, Sigit dan Amirullah. 2016. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative
- Jainuri, Achmad. 2002. *Ideologi Kaum Reformis, Melacak Pandangan Keagamaan Muhammadiyah Periode Awal*. Surabaya:Lembaga Pengkajian Agama dan Masyarakat (LPAM).
- Jatmiko, Rohmat Dwi. 2010. *Menumbuhkan Gerakan Ekonomi dan Bisnis Melalui Partership Stratejik Amal Usaha Muhammadiyah*. Dalam "Gerakan Ekonomi Muhammadiyah" Malang:UMM Press.
- Juanda, Ahmad. 2010. *Membangun Etos Ekonomi Kelas Menengah di Muhammadiyah dalam Gerakan Ekonomi Muhammadiyah, Kajian dan Pengalaman Empiris*. Malang:UMM Press
- Mulkhan, Abdul Munir. 2010a. *Jejak Pembaharuan Sosial dan Kemanusiaan Kiai Ahmad Dahlan*. Jakarta: Kompas Penerbit Buku.
- . 2010b. *Marhaenis Muhammadiyah*. Yogyakarta: Penerbit Galang Press.
- Qardhawi, Yusuf. 2001. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Robbins, S.P. 1996. *Organizational Behavior*. Sixth Edition. Englowood Cliffs. New Jersey: Printice Hall Inc.
- Siagian, SP. 1989. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta : Rineka Cipta
- Widodo, JP. 2009. *Pemasaran Rumah Sakit Berbasis Balanced Scorecard*. Makalah Safari Manajemen Persi di Tulungagung, 27 Juli.